



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

TESIS DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD
EN EL TRABAJO

TÍTULO:

DIAGNÓSTICO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN NEGATIVAMENTE EN LA ACTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y LA PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIÓN EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD SEGPROSER CÍA. LTDA.

AUTOR:

Ing. Diego Ramiro Vintimilla Granda

DIRECTOR DE TESIS:

PSIC. IND. WENCESLAO A. MITE C. MSC

Cuenca – Ecuador

AGOSTO-2018

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad del Azuay, para que haga uso de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad



Ing. Diego Ramiro Vintimilla Granda

C.C. 0103768180

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por darme la voluntad, el conocimiento y por guiar mi camino siempre, a mi hija Doménica por ser la luz en mi vida quien con su cariño me da la fuerza para salir adelante, a mi futuro hijo por llegar en el momento exacto, a mi esposa Ximena quien me apoya en todo momento, a mi familia quienes han estado conmigo siempre, y en especial a mi madre Narsisa quien con su apoyo incondicional, amor, voluntad, firmeza ha enrumado mi vida para bien permitiendo cumplir mis objetivos y desarrollarme en lo personal y en lo profesional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad del Azuay por brindarme la oportunidad de formarme como Magister EN SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, al Lcdo. Diego Zea V. Representante legal de SEGPROSER CÍA. LTDA. por darme la oportunidad de realizar la tesis de grado y depositar en mí la confianza necesaria para llevarla a cabo.

Y mi agradecimiento especial al PSIC. IND. WENCESLAO A. MITE C. MSC por guiarme en mi tesis de grado mediante sus conocimientos y don de gente, siendo el apoyo necesario para culminar la misma.

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO I.....	11
1. INTRODUCCIÓN	11
1.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2 OBJETIVOS	15
CAPITULO II	16
2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	16
2.1 RESEÑA HISTORICA EN EL ECUADOR DEL INICIO DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA	17
2.2 RESEÑA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN SEGPROSER CÍA. LTDA.....	18
2.3 PLANIFICACIÓN ANUAL DE ACTIVIDADES EN SALUD OCUPACIONAL Y MEDICINA PREVENTIVA DE SEGPROSER CÍA. LTDA.....	19
2.4 INFORME DE ACTIVIDADES ANUALES DE SALUD OCUPACIONAL DE SEGPROSER CÍA. LTDA.....	21
CAPITULO III.....	28
3. MARCO TEÓRICO.....	28
3.1 RIESGO PSICOSOCIAL	28
3.2 DISTINCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO.....	30
3.3 PARTICULARIDADES DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	30
3.4 PARTICULARIDADES DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO	31
3.5 RIESGOS PSICOSOCIALES MAS PREVALENTES EN ORGANIZACIONES	33
CAPITULO IV.....	41
4. MÉTODO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	41
4.1 PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO.....	41
4.2 DIMENSIONES PSICOSOCIALES QUE EVALUA EL MÉTODO COPSOQ-ISTAS 21.....	43
4.3 PASOS DE EVALUACIÓN DEL MÉTODO COPSOQ-ISTAS21	50
4.3.1 ACORDAR LA UTILIZACIÓN DEL MÉTODO	51
4.3.2 TRABAJO DE CAMPO	51
4.3.3 TABULACIÓN DE DATOS EN EL SOTWARE PARA LA GENERACIÓN DEL INFORME PRELIMINAR.....	53
4.3.4 RESULTADOS OBTENIDOS DEL INFORME PRELIMINAR.....	55
4.3.4.1 INFORME PRELIMINAR: TASA DE RESPUESTA.....	55
4.3.4.2 INFORME PRELIMINAR: CONDICIONES DEL TRABAJO	55
4.3.4.3 INFORME PRELIMINAR: EXPOSICIONES DE LOS TRABAJADORES A LAS DIFERENTES SITUACIONES DE RIESGO.....	63
4.3.4.4 INFORME PRELIMINAR: DETERMINACIÓN DE LAS EXPOSICIONES POR PUESTO, DEPARTAMENTO Y SEXO.....	66
4.3.4.5 INFORME PRELIMINAR: EXPOSICIÓN DE CADA UNA DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS.....	66
4.3.5 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	67
4.3.6 PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS	72

4.3.7 SOCIALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON LAS PARTES INVOLUCRADAS	79
CAPITULO V	80
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
5.1 CONCLUSIONES	80
5.2 RECOMENDACIONES	87
GLOSARIO DE TÉRMINOS	89
BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS	95
ANEXO I: CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.	96
ANEXO II: MATRIZ DE EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS.	110
ANEXO III: MATRIZ PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA.	110
ANEXO IV: FIRMA DEL ACUERDO PARA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO Y CONFORMACIÓN DE GRUPO DE TRABAJO.	111
ANEXO V: CONSTANCIA DE ENTREGA Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DEL DIAGNOSTICO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN SEGPROSER CÍA. LTDA. Y EL PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO.	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tasa de respuesta por unidades de análisis:.....	55
Tabla 2. Sexo:.....	56
Tabla 3. Edad:.....	56
Tabla 4. Distribución por puesto de trabajo:	56
Tabla 5. Distribución por departamento/sección:.....	56
Tabla 6. Movilidad funcional:	57
Tabla 7. Participación directa consultiva:	57
Tabla 8. Relación laboral:	57
Tabla 9. Antigüedad:	58
Tabla 10. Horas semanales:.....	58
Tabla 11. Horario:	58
Tabla 12. Adaptabilidad del tiempo de trabajo:	59
Tabla 13. Adaptabilidad del tiempo de trabajo:	59
Tabla 14. Adaptabilidad del tiempo de trabajo:	59
Tabla 15. Días laborables:	59
Tabla 16. Días laborables:	60
Tabla 17. Exigencias de disponibilidad:.....	60
Tabla 18. Exigencias de disponibilidad:.....	60
Tabla 19. Trabajo doméstico-familiar:	60
Tabla 20. Características de algunos recursos:.....	61
Tabla 21. Características de algunos recursos:.....	61
Tabla 22. Características de algunos recursos:.....	61

Tabla 23. Salario:	62
Tabla 24. Composición del salario:	62
Tabla 25. Correspondencia trabajo-salario:.....	62
Tabla 26. Promoción:	63
Tabla 27. Porcentaje de trabajadores expuestos a las diferentes situaciones:	64
Tabla 28. Exposiciones en Segproser Cía. Ltda., ordenadas por los grupos de dimensiones:.....	65
Tabla 29. Exposiciones en Segproser Cía. Ltda., ordenadas por los grupos de dimensiones:.....	66
Tabla 30. Matriz exposición, origen y medidas preventivas, Ritmo de Trabajo:..	68
Tabla 31. Matriz exposición, origen y medidas preventivas, Conflicto de Rol: ...	69
Tabla 32. Matriz exposición, origen y medidas preventivas, Influencia:.....	70
Tabla 33. Matriz exposición, origen y medidas preventivas, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:.....	71
Tabla 34. Propuesta de medidas preventivas, Ritmo de Trabajo:	73
Tabla 35. Propuesta de medidas preventivas, Conflicto de Rol:.....	74
Tabla 36. Propuesta de medidas preventivas, Influencia:	75
Tabla 37. Propuesta de medidas preventivas, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:.....	76
Tabla 38. Plan de acción sobre los principales riesgos psicosociales que afectan al personal:	77
Tabla 39. Principales factores de riesgo con la mayor prevalencia en el personal en la situación más desfavorable:	80
Tabla 40. Factores psicosociales de riesgo de menor prevalencia en el personal en la situación más desfavorable:	82

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Planificación anual de actividades en salud ocupacional y medicina preventiva:.....	19
Cuadro 2. Planificación anual de actividades en salud ocupacional y medicina preventiva:.....	20
Cuadro 3. Planificación anual de actividades en salud ocupacional y medicina preventiva:.....	20
Cuadro 4. Informe de actividades en salud ocupacional realizadas en el año 2017 en Segproser Cía. Ltda.:	21
Cuadro 5. Informe de actividades en salud ocupacional realizadas en el año 2017 en Segproser Cía. Ltda.:	22
Cuadro 6. Informe de actividades en salud ocupacional realizadas en el año 2017 en Segproser Cía. Ltda.:	23
Cuadro 7. Informe de actividades en salud ocupacional realizadas en el año 2017 en Segproser Cía. Ltda.:	24
Cuadro 8. Informe de actividades en salud ocupacional realizadas en el año 2017 en Segproser Cía. Ltda.:	25
Cuadro 9. Informe de actividades en salud ocupacional realizadas en el año 2017 en Segproser Cía. Ltda.:	26

Cuadro 10. Informe de actividades en salud ocupacional realizadas en el año 2017 en Segproser Cía. Ltda.:	27
Cuadro 11. Proceso del estrés como riesgo psicosocial:	34
Cuadro 12. Exposición de riesgos psicosociales:	39
Cuadro 13. Dimensiones psicosociales que evalúa el método COPSOQ-ISTAS21:	43
Cuadro 14. Resumen del proceso de intervención COPSOQ-ISTAS21:	50
Cuadro 15. Hoja de cálculo para carga masiva de datos:	54
Cuadro 16. Imagen del software de CoPsoq-Istas21:	54

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1. Ilustrativa de riesgo mecánico.....	14
Imagen 2. Vista de la fachada principal de Segproser Cía. Ltda.....	16

RESUMEN

En la actualidad, las exigencias laborales son cada vez mayores y cuando estas superan la capacidad de respuesta del trabajador pueden conducir en algunos casos a sufrir enfermedades ocupacionales o provocar accidentes de trabajo, debido a su injerencia en la salud mental y física del personal, siendo esto una pérdida social, económica para las organizaciones y trabajadores.

Segproser Cía. Ltda., no es ajena a esta realidad y más aún por su actividad es necesario llevar a cabo el estudio y diagnóstico de riesgos psicosociales, para lo cual se utilizó el método COPSQ-ISTAS 21 (validación española) que cubre la mayor variedad de manifestaciones psicosociales que pueden existir en la actualidad, de esta manera el diagnóstico de riesgos psicosociales será un referente para la toma de decisiones enfocadas en la prevención.

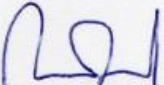
Palabras claves: Riesgos psicosociales, método COPSQ-ISTAS21, diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales, estrés laboral.

ABSTRACT

Nowadays, work demands are increasing and when these exceed the worker's response capacity can lead them to suffer occupational diseases or cause accidents at work due to their interference in the mental and physical health of the staff. This was a social and economic loss for organizations and workers. Segproser Cía. Ltda. was not oblivious to this reality. For its activity, it was necessary to carry out the study and diagnosis of psychosocial risks. The COPSOQ-ISTAS 21 method (Spanish validation) was used, it covered the greatest variety of psychosocial manifestations that could exist. The diagnosis of psychosocial risks could be a reference for making decisions focused on prevention.

Keywords: Psychosocial risks, COPSOQ-ISTAS 21 method, Diagnoses of psychosocial risk factors, occupational stress.




Translated by
Ing. Paul Arpi

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

En el mundo laboral las empresas públicas como privadas generan un sin número de riesgos en sus actividades que llegan afectar a los trabajadores, siendo esto una problemática y más aún cuando no se han realizado estudios previos, Segproser Cía. Ltda., por su actividad de seguridad privada también genera riesgos para su personal y dentro de ellos los riesgos psicosociales, por tal razón es imprescindible establecer cuáles son estos factores que afectan a su capital humano, esto abrirá una visión nueva que influirá en la toma de decisiones para el mejoramiento del sistema de seguridad y salud laboral cuyo objetivo general es la eliminación de todos los accidentes y enfermedades ocupacionales por medio de la prevención (Burriel, 1999), actualmente el direccionamiento típico en la toma de medidas de prevención se basa en los riesgos físicos, mecánicos, ergonómicos, químicos y biológicos dejando a los riesgos psicosociales solo en una identificación cualitativa en el mejor de los casos y no realizando un estudio sobre ellos.

Las exigencias del trabajo demandan gran responsabilidad, rapidez, actualización de conocimientos y la necesidad de polivalencia en las actividades del día a día, esto sumando a otros factores de riesgos propios del trabajo así como factores externos del ambiente laboral y propios de la persona hace que el trabajador se sienta presionado y muchas veces no pueda sobrellevar esta situación llevándola a caer en problemas físicos, psicológicos y sociales; en el mundo laboral muchas personas son tildadas de intolerantes, retraídos, etc., sin embargo, tras de ello puede existir la influencia de los riesgos psicosociales.

Cabe señalar que la salud y el trabajo tienen una estrecha relación que es directamente proporcional al desempeño y rendimiento de los trabajadores, esto es importante notar ya que las empresas tienen como objetivo principal ganar dinero, por tal razón es fundamental tomar acciones para mejorar la salud mental de los

trabajadores y por ende el crecimiento empresarial, la salud mental se define como: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 2016, p. 1).

Como se observa el concepto engloba muchos aspectos en los cuales se deben trabajar con el fin de minimizar o eliminar los riesgos laborales.

Actualmente existen normas que comprometen a los países adoptar medidas de prevención ante los riesgos laborales en las organizaciones como es:

-La Comunidad Andina de Naciones (CAN), mediante la Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Art 9, en donde indica que los países miembros tomarán las medidas necesarias en materia de seguridad y salud laboral con miras a reducir los riesgos laborales; en esta misma normativa haciendo referencia a la gestión de seguridad y salud en los centros de trabajo en el Capítulo III, Art 11, Literal b, manifiesta que se deben identificar y evaluar los riesgos (CAN, 2004).

-En el ámbito nacional el Ministerio del Trabajo mediante el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082 establece que se debe contar con “regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, estableciendo mecanismos de prevención de riesgos psicosociales” (MDT, 2017, p. 1), de carácter obligatorio para el sector público y privado.

-Decreto Ejecutivo No. 2393 en cuyo Art. 11, Numeral 2, indica que se deben “adoptar las medidas necesarias para la prevención de riesgos que pueden afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores” (Congreso Nacional del Ecuador, 1986, p. 6)

-La Constitución del Ecuador (2008) en la sección octava, trabajo y seguridad social, en el Art. 33 indica que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 1), haciendo hincapié en la salud general del trabajador.

-La Resolución N°. C.D. 513, Art 9, manifiesta que los factores de riesgo son los que generan enfermedad ocupacional; entre ellos está el psicosocial (IESS, 2016), esto da la pauta para que el estudio se realice en Segproser Cía. Ltda., ya que está sujeta al cumplimiento de las normas antes expuestas así como por la responsabilidad propia que la empresa mantiene con todos sus trabajadores.

1.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Se menciona a menudo el riesgo psicosocial en las organizaciones, sin embargo se hace evidente la falta de estudios en este campo, generalmente se tiende a tomar acciones o medidas correctivas con otro tipo de riesgos no menos importantes pero más evidentes como los riesgos de tipo mecánico, químico, físico, biológico, ergonómico, los cuales pueden ser intervenidos con mayor facilidad y de manera rápida a diferencia de los riesgos psicosociales que son mucho más complejos de tratar debido a sus características intangibles y su relación con múltiples factores del ambiente laboral, los mismos que tienen la capacidad de afectar al desarrollo laboral y la salud de las personas (INSHT, 2001).

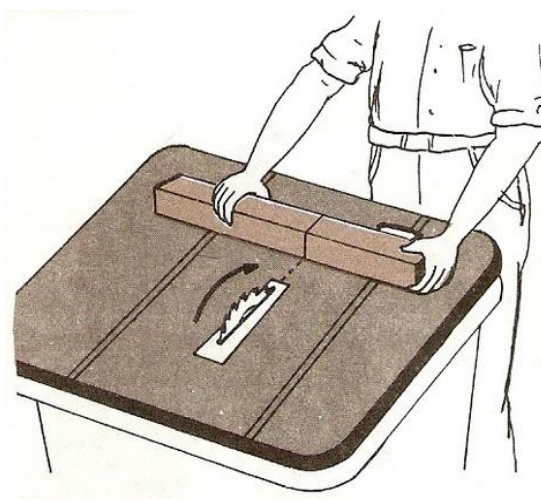
A continuación se exponen algunos riesgos del entorno laboral que pueden afectar la salud mental de los trabajadores en las organizaciones:

- Políticas incorrectas o falta de ella en seguridad y salud ocupacional.
- Prácticas ineficaces de gestión de actividades así como de una mala comunicación vertical como horizontal.

- Falta de poder de decisión en las propias tareas que el trabajador realiza.
- Falta o bajo nivel de apoyo para la realización de actividades.
- Horario de trabajo mal estructurado sin tomar en cuenta el desgaste físico por el cumplimiento del horario.
- Realizar tareas variadas que no son de su competencia pero que debe realizarlas.
- El tipo de actividad laboral, su propósito e importancia también son fuentes de riesgos psicosociales, tal es el caso cuando se asignan tareas a un trabajador pero este no tiene las competencias necesarias para llevarla a cabo o que la carga de trabajo sea muy elevada que se hace imposible cumplirla (OMS, 2017).

Una característica de los riesgos psicosociales es que influyen sobre otros riesgos a que estos se materialicen, como ejemplo podemos referir a un trabajador que utiliza una sierra circular de mesa o banco, en donde esta persona tiene experiencia y cuenta con todas las capacitaciones y el adiestramiento necesario para operarla así como las indicaciones en seguridad con el fin de evitar accidentes, sin embargo al estar sometido a los riesgos psicosociales esta persona puede dejar de observar las medidas de seguridad que se necesitan y posiblemente desencadene en un accidente de trabajo.

Imagen 1. Ilustrativa de riesgo mecánico



Fuente: www.google.com

Según datos estadísticos “en España, el estrés laboral es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo, después del dolor de espalda” (INSHT, 2011, p. 2), entre el 50 y el 60% de todos los días de trabajo perdidos (ausentismo) se pueden atribuir al estrés laboral que es derivado de los riesgos psicosociales, causando daño mental y físico al trabajador (EU-OSHA, 2016), así también la OMS indica que más de 300 millones de personas a nivel mundial padecen depresión, siendo este trastorno la principal causa de discapacidad, adicionalmente de estos 300 millones de personas muchas de ellas sufren síntomas de ansiedad, estos trastornos juntos cuestan a la economía del mundo 1 billón de dólares anualmente en bajas o pérdidas productivas (OMS, 2017).

Por todos los antecedentes mencionados es imperante el estudio de los riesgos psicosociales en las organizaciones y su control así como para el cumplimiento de la normativa nacional vigente como el Acuerdo Ministerial No. Mdt-2017-0082, esto hace que en la empresa Segproser Cía. Ltda., deba contar con un estudio de riesgos psicosociales en sus áreas que permita tomar las medidas preventivas necesarias al respecto.

1.2 OBJETIVOS

Objetivo General:

Diagnosticar los factores de riesgo psicosocial en SEGPROSER CÍA. LTDA., para mejorar el bienestar laboral de los trabajadores.

Objetivos Específicos:

- a) Identificar los principales factores de riesgo psicosocial que influyen en el bienestar laboral de los trabajadores.
- b) Proponer lineamientos de medidas preventivas y correctivas mediante la propuesta de un plan de acción.
- c) Socializar los resultados obtenidos con la alta dirección de SEGPROSER CÍA. LTDA.

CAPITULO II

2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Imagen 2. Vista de la fachada principal de Segproser Cía. Ltda.



Fuente: Google maps

Segproser Cía. Ltda. es una empresa de seguridad privada establecida en la ciudad de Cuenca cumpliendo con los requisitos que exigen las entidades públicas nacionales en esta materia; inicia sus actividades desde el 1 de enero de 1996 brindando servicios como:

- Escolta ejecutiva.
- Custodia de carga.
- Vigilancia y protección corporativa.

Opera a nivel nacional con gran éxito gracias a su profesionalismo y su capital humano cuya plantilla actualmente es de 240 trabajadores y su crecimiento sigue en aumento, se encuentra ubicada en la Calle Federico Malo s/n y Av.12 de Abril, frente al parque de la Madre.

2.1 RESEÑA HISTORICA EN EL ECUADOR DEL INICIO DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA

En los años setenta ingreso al país la primera empresa extranjera de seguridad privada llamada Wackenhut de origen estado unidense fundada en 1954 por el ex agente del FBI George Wackenhut, atraída por la industria petrolera y el desarrollo que esto generó en la parte financiera especialmente en los años ochenta, así mismos las empresas nacionales de seguridad privada crecieron en número con escaso control y normatividad por parte del Estado.

Los servicios iniciales de las empresas de seguridad eran de guardianía de empresas, instituciones, resguardo y transporte de valores con muy poca presencia en áreas residenciales y seguridad personal, las miasma que empezaron a desarrollarse en los años noventa con el incremento de la delincuencia y la poca cobertura policial, hay que acotar que el crecimiento de las empresas de seguridad crecieron con muy poca regulación por parte del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, entidad creada en el gobierno militar de Guillermo Rodríguez Lara (1972-1973) cuyo destino fue ser un organismo de dirección estratégica para las Fuerzas Armadas.

En el año 2003 se aprobó por parte del Congreso Nacional la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada con el objetivo de controlar las actividades de las empresas dedicadas a brindar servicios de seguridad (Congreso Nacional del Ecuador, 2003), en Julio del 2008 en el mandato del Ex Presidente de la República del Ecuador Economista Rafael Correa Delgado se expide el Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada para la Aplicación de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, ya que se observó la necesidad de crear parámetros o requisitos de cumplimiento por parte de las empresas de seguridad para regular su constitución, operación y supervisión por parte de las entidades de control en esta materia (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008) como:

- Ministerio de Gobierno
- Policía Nacional.
- Comando Conjunto de las fuerzas armadas.

2.2 RESEÑA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN SEGPROSER CÍA. LTDA.

La empresa en su afán de mejoramiento en materia de seguridad y dando cumplimiento a la normativa legal vigente establece el servicio médico de empresa en el año 2017 en su establecimiento matriz ubicado en la Calle Federico Malo y Av. 12 de Abril, con la finalidad de brindar medicina preventiva mediante charlas, talleres, campañas de prevención, atención médica, etc., así también se indica que cuenta con un técnico en seguridad formando así el grupo idóneo de trabajo para evitar enfermedades y accidentes ocupacionales, las funciones de esta unidad son (Ecuador C. N., 1986):

- Identificación de riesgos dentro de la empresa.
- Reconocimiento y evaluación de riesgos.
- Control de Riesgos profesionales.
- Elaboración y actualización del reglamento de seguridad.
- Promoción de medicina preventiva.
- Promoción y adiestramiento de los trabajadores.
- Creación y actualización de organismos paritarios.
- Elaboración y puesta en marcha de planes de capacitación.
- Elaboración de procedimientos y mantenimiento de archivos.
- Registro de la accidentalidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados.
- Inspecciones de locales y áreas en general.
- Dotación de quipos de protección personal (EPP).
- Elaboración de planes de emergencia.
- Asesorar en materia de control de incendios, almacenamientos adecuados, protección de maquinaria, instalaciones eléctricas, primeros auxilios, control y educación sanitaria, ventilación, protección personal.

-Elaboración y ejecución del plan anual de prevención, entre otros.

2.3 PLANIFICACIÓN ANUAL DE ACTIVIDADES EN SALUD OCUPACIONAL Y MEDICINA PREVENTIVA DE SEGPROSER CÍA. LTDA.

Cada inicio de año el personal de la unidad de seguridad de Segproser. Cía. Ltda., planifican las actividades en materia de seguridad y salud ocupacional, esta planificación es plasmada en una matriz en donde se evidencian las actividades a realizar, el detalle de las mismas, tiempo de inicio y duración, recursos, alcance, indicadores de cumplimiento, ente otros, a continuación se muestra la planificación para el año 2018:

Cuadro 1. Planificación anual de actividades en salud ocupacional y medicina preventiva:

		PROGRAMA ANUAL DE SALUD OCUPACIONAL Y VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS COLABORADORES DE SEGPROSER CÍA LTDA.			
Responsable: Dra. Mónica Mogrovejo C.		Fecha: 2018-01-18		Versión: 1.0	
				PAG 1 de 5	

PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES EN SALUD OCUPACIONAL Y MEDICINA PREVENTIVA 2018.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	PRIORIDAD	RESPONSABLES	DIRIGIDO A	RECURSOS	PRE SUPUESTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	DURACION	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	CALCULO INDICADOR	META	ESTADO	MOTIVO DE INCUMPLIMIENTO	FECHA DE REPROGRAMACION	OBSERVACIONES
1	Calentamiento y Pausas Activas	Programa de Pausas Activas. Colocar Material ilustrativo, Trpticos para todas sucursales	A	Médico de Empresa	Todo el Personal de Cuenca	Material ilustrativo ,videos	\$50	Febrero	Diciembre	Todo el Año	(# Sesiones capacitaciones #/secciones planificadas). 100		100 %				
2	CAMPAÑA DE VACUNACION H1-N1	MEDIDAPREV ENTIVA contra H1N1, entrega de Tríptico de socialización	A	Médico de la Empresa	Todo el personal Cuenca	Vacuna Gratuita MSP, material de oficina	NA	ENERO	MARZO	3 MESES							
3	Vigilancia de Salud de los Trabajadores	Apertura de FMO Ingreso, Egreso - reingreso y Posocupacionales	A	Médico de Empresa	Todo el Personal	Papel, impresora , tinta ,	\$100	Todo el año	Enero- Diciembre	12 meses	# Personal Controlado #Total Personal x 100		100 %				
4	Programa Prevención Integral del	Socialización del Tema, aplicación de	A	Médico Empresa	Todo el Personal	Material de oficina ,	NA	ENERO	DICIEMBRE	12 Meses	NA	NA	100 %				

Fuente: Dispensario Médico Segproser Cía. Ltda.

Cuadro 2. Planificación anual de actividades en salud ocupacional y medicina preventiva:

  PROGRAMA ANUAL DE SALUD OCUPACIONAL y VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS COLABORADORES DE SEGPROSER CÍA LTDA.														
Responsable: Dra. Mónica Mogrovejo C.					Fecha: 2018-01-18			Versión: 1.0			PAG 1 de 5			
Uso y Consumo de Drogas en el Ambiente Laboral	encuestas Test. AUDIT-CAGE, ASSIST				papel, impresora, sello									
5	Programa Riesgo Psicosocial	Socialización tema Riesgo Psicosocial en el trabajo	A	Médico Empresa	Todo el Personal	Material de oficina	NA	MARZO	MAYO	3 mes	NA	NA	100 %	
6	Programa de Prevención de Uso de Alcohol y estupefacientes en el Trabajo	Socialización del Programa de Prevención. Capacitaciones entrega de Trípticos	A	Médico de la empresa	Todo el personal	Coordinación con Subsecretaría Técnica de Drogas	NA	JUNIO	JUNIO	2 HORAS	# personal capacitado /# total personal x 100		100 %	
7	Información Salud Ocupacional	Realizar Socialización	A	Médico Empresa	Todo el Personal	IESS	A	JULIO	JULIO	2 horas	# personal capacitado /# total personal x 100		100 %	
8	Control Médico Anual	Actualización de FMO de todo personal	A	Médico Empresa	Todo el personal	Papel, impresora, tinta, formatos	A	Febrero	Diciembre	11 meses	NA		100 %	
9	Programa de Prevención de Violencia Psicológica	Conferencia de Prevención de Violencia Psicológica en	A	Médico de la Empresa	Todo el Personal	IESS	A	AGOSTO	AGOSTO	1 mes	# personal capacitado /# total		100 %	

Fuente: Dispensario Médico Segproser Cía. Ltda.

Cuadro 3. Planificación anual de actividades en salud ocupacional y medicina preventiva:

  PROGRAMA ANUAL DE SALUD OCUPACIONAL y VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS COLABORADORES DE SEGPROSER CÍA LTDA.														
Responsable: Dra. Mónica Mogrovejo C.					Fecha: 2018-01-18			Versión: 1.0			PAG 1 de 5			
		el Trabajo. Entrega de Trípticos, socialización									personal x 100			
10	Prevención de Riesgos de Salud Reproductiva	Conferencia de Prevención sw Riesgos de Salud Reproductiva en el Trabajo Trípticos	B	Médico de la Empresa	Todo el Personal		A	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	1 mes	# personal capacitado /# total personal x 100			
11	Campañas de Oftalmología	Medición de la Visión con examen Optometría	B	Médico de la empresa	Todo el Personal Cuenca	Contacto Externo	B	Octubre	Octubre	1 mes	# personal evaluado /# total personal x 100		100 %	
12	Inspecciones de Seguridad y Salud Ocupacional	Dar continuidad a la realización de inspecciones	A	Médico Empresa	Seguridad y Salud Ocupacional	Material de Oficina observación	100	ENERO	DICIEMBRE	1 año	NA	NA	NA	
13	Programa de Prevención del VIH-SIDA en el Trabajo	Taller de VIH-SIDA: Trípticos. Socialización	A	Médico Empresa	Todo el Personal	Material de oficina	A	Diciembre	Diciembre	1 mes	# personal capacitado /# total personal x 100		100 %	
14	Plan de Capacitación en Medicina Preventiva	Dar seguimiento al Plan de Capacitaciones	A	Médico de la empresa	Especificado en el Plan	Asignado en el Plan		ENERO	DICIEMBRE	1 año	NA	NA	NA	

Fuente: Dispensario Médico Segproser Cía. Ltda.

2.4 INFORME DE ACTIVIDADES ANUALES DE SALUD OCUPACIONAL DE SEGPROSER CÍA. LTDA.

Al iniciar cada año se elabora un informe de las actividades realizadas el año anterior con la finalidad de verificar el cumplimiento de estas, aquí se tomaran medidas correctivas de ser necesario, esta documentación servirá tanto para el control interno así como para las autoridades pertinentes, a continuación el informe del período 2017:

Cuadro 4. Informe de actividades en salud ocupacional realizadas en el año 2017 en Segproser Cía. Ltda.:

	INFORME DE ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL	
	SEGPROSER CIA LTDA. Seguridad-Protección-Servicio.	FECHA : 2017

INFORME FINAL DE LAS ACTIVIDADES EN SALUD OCUPACIONAL REALIZADAS EN EL AÑO 2017

ACTIVIDADES REALIZADAS EN MES DE ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL.	
	1.- Realización de Fichas Médicas Ocupacionales de todo personal que ingresa a laborar en la empresa todos los días.
	2.- Realización de Programa Anual 2017 de Salud Ocupacional
	3.- Realización de Procedimiento de Vigilancia de Salud de los Trabajadores.
	4.- Realización de Fichas Médicas Ocupacionales de la Ciudad de Riobamba, colocación en la respectiva carpeta de las Sucursales con su numeración respectiva.
	5.- Realización de Fichas Médicas Ocupacionales de la Ciudad de Quito-Ambato para enviar a sus respectivas ciudades. Documentos que se envían Consentimiento, ficha Médica Ocupacional, pedido de exámenes de sangre, orina y coproparasitario, Pedido de realización de Radiografía de Columna Lumbo-Sacra.
	6.- Preparación de Formatos Aplicados en la empresa SEGPROSER CIA LTDA. Con la numeración respectiva : Ficha médica ocupacional, Consentimiento Informado, Certificado de Aptitud .
	7.- Archivos de documentos en sus respectivas carpetas - Carpetas de fichas médicas ocupacionales de Cuenca, Guayaquil, Riobamba, Quito, Ambato - Carpeta de Procedimientos aplicados en Salud Ocupacional con sus respectivas señalización - Carpeta de documentos básicos como TEST DE DROGAS aplicados a personal de los diferentes puntos de trabajo. -
	REVISION DE FICHAS DE RETIRO CONSENTIMIENTO INFORMADO DE 70 colaboradores que se retiran de la empresa del mes enero, febrero, marzo, abril del 2017
	Actualización del listado de colaboradores hasta la fecha.

Fuente: Dispensario Médico Segproser Cía. Ltda.

Cuadro 5. Informe de actividades en salud ocupacional realizadas en el año 2017 en Segproser Cía. Ltda.:

 INFORME DE ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL	
SEGPROSER CIA LTDA. Seguridad-Protección-Servicio.	FECHA : 2017
ACTIVIDADES REALIZADAS EN MES DE MAYO	
	1.- Realización de Fichas Médicas Ocupacionales de todo personal que ingresa a laborar en la empresa todos los días. 2.- Entrega de Carpetas de Personal que labora en Los Andes, ALSTON, FIBROACERO las mismas que consta: Consentimiento Informado, Copias de los exámenes médicos de Sangre, Orina y Coproparasitario. Radiografía de Columna Lumbo-Sacra. Test de 5 drogas 3.- Revisión de Alcance de Programa de Vigilancia de Salud de los Trabajadores. 4.- Realización de Fichas Médicas Ocupacionales de la Ciudad de Riobamba, colocación en la respectiva carpeta de las Sucursales con su numeración respectiva. 5.- Realización de Fichas Médicas Ocupacionales de la Ciudad de Quito-Ambato para enviar a sus respectivas ciudades. Documentos que se envían Consentimiento, ficha Médica Ocupacional, pedido de exámenes de sangre, orina y coproparasitario, Pedido de realización de Radiografía de Columna Lumbo-Sacra. 6.- Archivos de documentos en sus respectivas carpetas - Carpetas de fichas médicas ocupacionales de Cuenca, Guayaquil, Riobamba, Quito, Ambato - Carpeta de Procedimientos aplicados en Salud Ocupacional con sus respectivas señalización - Carpeta de documentos básicos como TEST DE DROGAS aplicados a personal de los diferentes puntos de trabajo. - 7.-REVISION DE FICHAS DE RETIRO CONSENTIMIENTO INFORMADO DE 24 colaboradores que se retiran de la empresa del mes de mayo del 2017
CAPACITACIONES EXTERNAS DEL MEDICO DE LA EMPRESA	. 11 de Mayo Curso –Taller de Acción Técnica en Factores de Riesgo Mecánico, Físico y Químico IESS Duración 8 horas. -18 DE MAYO CURSO TALLER DE ACCION TECNICA DE RIESGO ERGONOMICO-BIOLOGICO Y PSICOSOCIAL IESS. Duración 8 horas. -25 DE MAYO Curso de Acción Técnica en Medicina del Trabajo para Medidas de Prevención de Riesgos Laborales IESS Duración 8 horas. -31 de Mayo Curso de Normativa Técnico .Legal en Riesgos Laborales en el Ecuador IESS Duración 8 horas

Fuente: Dispensario Médico Segproser Cía. Ltda.

Cuadro 6. Informe de actividades en salud ocupacional realizadas en el año 2017 en Segproser Cía. Ltda.:

	INFORME DE ACTIVIDADES DE		SALUD OCUPACIONAL	
	SEGPROSER CIA LTDA. Seguridad-Protección-Servicio.		FECHA : 2017	

ACTIVIDADES REALIZADAS EN MES DE JUNIO				
1.- Realización de Fichas Médicas Ocupacionales de todo personal que ingresa a laborar en la empresa todos los días con archivo de documentación respectiva: Consentimiento Informado, Ficha Médica Ocupacional, entrega de pedidos de exámenes de acuerdo al puesto de trabajo. Y realización del respectivo Certificado Médico de Aptitud al Trabajo.				
2.- Realización de 21 fichas médicas actualizadas de la Ciudad de Quito , con su respectiva documentación completa , en coordinación con Jefe de Operaciones para que se entregue a los respectivos colaboradores				
3.-Capacitaciones de Primeros Auxilios Básicos para todo el personal: Conceptos básicos de Primeros Auxilios, Nomas generales de actuación en caso de emergencia, lesiones, contusiones, mareo, lipotimia, luxaciones, esguinces, fracturas, reanimación cardiopulmonar, practica de inmovilizaciones en caso de fractura, esguince, luxaciones. A 50 colaboradores - Capacitación PRIMEROS AUXILIOS BASICOS dirigida a todo el personal de la empresa, en coordinación con Recursos Humanos, Contabilidad, Coordinación Operativa de SEGPROSER Cía. Ltda. Miércoles 21 de Junio , Jueves 22 de Junio, Lunes 26 , Martes 27 , Miércoles 28 de Junio				
4.- Actualización del listado actualizado con personal activo.				
5.- Coordinación con Subsecretaria Técnica de Drogas, para Capacitación con la Dra. Ximena Fernandez PREVENCIÓN				
6.- Preparación de Capacitación de primeros auxilios en la empresa SEGPROSER CIA LTDA.				
7.- Archivos de documentos en sus respectivas carpetas - Carpetas de fichas médicas ocupacionales de Cuenca, Guayaquil, Riobamba, Quito, Ambato - Carpeta de Procedimientos aplicados en Salud Ocupacional con sus respectivas señalización - Carpeta de documentos básicos como TEST DE DROGAS aplicados a personal de los diferentes puntos de trabajo. -				
CAPACITACIONES EXTERNAS DEL MEDICO DE LA EMPRESA: - Asistencia a cursos de Seguridad y Salud Ocupacional en la Subdirección de Riesgos de Trabajo Lunes 26 de Junio en SECAP - - 15 DE JUNIO Curso de Acción Técnica en Factores de Riesgo Ergonómico , Biológico y Psicosocial IESS Duración 8 horas.				

Fuente: Dispensario Médico Segproser Cía. Ltda.

Cuadro 7. Informe de actividades en salud ocupacional realizadas en el año 2017 en Segproser Cía. Ltda.:

 INFORME DE ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL	
SEGPROSER CIA LTDA. Seguridad-Protacción-Servicio.	FECHA : 2017
ACTIVIDADES REALIZADAS EN MES DE JULIO	
	1.- Realización de Fichas Médicas Ocupacionales de todo personal que ingresa a laborar en la empresa todos los días.
	2.- Revisión de Carpetas de Salud Ocupacional con documentos
	3.- Realización de Procedimiento de Vigilancia de Salud de los Trabajadores.
	4.- Realización de Fichas Médicas Ocupacionales de todas las sucursales de SEGPROSER Cía. Ltda.
	5.- Entrega de pedidos de exámenes a todo personal que ingresa a laborar en la empresa.
	6.- Realización del listado actualizado de todo el Personal de las fichas médicas ocupacionales Con su respectiva numeración y
	7.- Archivos de documentos en sus respectivas carpetas - Carpetas de fichas médicas ocupacionales de Cuenca, Guayaquil, Riobamba, Quito, Ambato - Carpeta de Procedimientos aplicados en Salud Ocupacional con sus respectivas señalización - Carpeta de documentos básicos como TEST DE DROGAS aplicados a personal de los diferentes puntos de trabajo.
	CAPACITACIONES INTERNAS . Socialización del Programa de Prevención del Uso de Drogas en el Ámbito Laboral se envía vía email a todo el personal administrativo con su respectiva documentación de respaldo
	REVISION DE FICHAS DE RETIRO CONSENTIMIENTO INFORMADO DE 24 colaboradores que se retiran de la empresa del mes de julio del 2017

Fuente: Dispensario Médico Segproser Cía. Ltda.

Cuadro 8. Informe de actividades en salud ocupacional realizadas en el año 2017 en Segproser Cía. Ltda.:

	INFORME DE ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL	
	SEGPROSER CÍA LTDA. Seguridad-Protección-Servicio.	FECHA : 2017

ACTIVIDADES REALIZADAS EN MES DE AGOSTO , SEPTIEMBRE OCTUBRE	
	1.- Realización de Fichas Médicas Ocupacionales de todo personal que ingresa a laborar en la empresa todos los días.
	2.- Revisión de Carpetas de Salud Ocupacional con documentos
	3.- Realización de Procedimiento de Vigilancia de Salud de los Trabajadores.
	4.- Realización de Fichas Médicas Ocupacionales de Mall del Río, Monay Shopping de SEGPROSER Cía. Ltda.
	5.- Entrega de pedidos de exámenes a todo personal que ingresa a laborar en la empresa.
	6.- Coordinación con Jefe Operativo para le realización de los exámenes ocupacionales del personal de Segproser con laboratorio clínico en Edificio Acropolis.
	7.- Entrega de documentos en sus respectivas carpetas para Mall del Río, Monay Shopping, Graiman. - Consentimiento Informado - Ficha Médica Ocupacional - Copias de resultados de exámenes de Laboratorio y resultado de la Radiografía de la columna lumbosacra. - Copia de resultado de TEST DE DROGAS aplicados al personal en mención. - Certificado de Aptitud de Trabajo luego de la valoración médica respectiva -
	Socialización del Programa de Prevención Integral de Prevención del Uso de Drogas en el ámbito laboral envió de email a todo el Personal administrativos presentación de video.

CAPACITACIONES EXTERNAS:
- Curso de Acción Técnica en Medicina del Trabajo para medidas de Prevención de Riesgos Laborales IESS Duración 8 horas de capacitación.

Fuente: Dispensario Médico Segproser Cía. Ltda.

Cuadro 9. Informe de actividades en salud ocupacional realizadas en el año 2017 en Segproser Cía. Ltda.:

 INFORME DE ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL	
SEGPROSER CIA LTDA. Seguridad-Protección-Servicio.	
FECHA : 2017	
ACTIVIDADES REALIZADAS EN MES DE NOVIEMBRE	
	1.- Realización de Fichas Médicas Ocupacionales de todo personal que ingresa a laborar en la empresa todos los días.
	2.- Revisión de Carpetas de Salud Ocupacional con documentos
	3.- Revisión de Procedimientos de Salud de los trabajadores,
	4.- Realización de Fichas Médicas Ocupacionales del Personal Nuevo
	5.- Entrega de pedidos de exámenes a todo personal que ingresa a laborar en la empresa.
	6.- Coordinación con Jefe Operativo para la realización de los exámenes ocupacionales del personal de Segproser con laboratorio clínico en Edificio Acropolis.
	7.- Entrega de documentos en sus respectivas carpetas para los Andes: - Consentimiento Informado - Ficha Médica Ocupacional - Copias de resultados de exámenes de Laboratorio y resultado de la Radiografía de la columna lumbosacra. - Copia de resultado de TEST DE DROGAS aplicados al personal en mención. - Certificado de Aptitud de Trabajo luego de la valoración médica respectiva -
	Actualización de Personal Activo y revisión de Fichas Médicas Pos- Ocupacionales Consentimiento informado de realización de exámenes pos ocupacionales.
- Aplicación de Test de AUDIT Y CAGE para implementación del Programa Integral de Drogas y alcohol en el ámbito laboral, personal administrativo y personal de Quito,	

Fuente: Dispensario Médico Segproser Cía. Ltda.

Cuadro 10. Informe de actividades en salud ocupacional realizadas en el año 2017 en Segproser Cía. Ltda.:

 INFORME DE ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL	
SEGPROSER CIA LTDA. Seguridad-Protección-Servicio.	FECHA : 2017
ACTIVIDADES REALIZADAS EN MES DE DICIEMBRE	
	1.- Realización de Fichas Médicas Ocupacionales de todo personal que ingresa a laborar en la empresa todos los días.
	2.- Revisión de Carpetas de Salud Ocupacional con documentos
	3.- Revisión de cumplimiento de Programa Anual,
	4.- Realización de Fichas Médicas Ocupacionales del Personal Nuevo
	5.- Entrega de pedidos de exámenes a todo personal que ingresa a laborar en la empresa.
	6.- Coordinación con Jefe Operativo para la realización de los exámenes ocupacionales del personal de Segproser con laboratorio clínico en Edificio Acropolis.
	7.- Revisión de Fichas - Consentimiento Informado - Ficha Médica Ocupacional - Copias de resultados de exámenes de Laboratorio y resultado de la Radiografía de la columna lumbosacra. - Copia de resultado de TEST DE DROGAS aplicados al personal en mención. - Certificado de Aptitud de Trabajo luego de la valoración médica respectiva -
	Actualización de Personal Activo y revisión de Fichas Médicas Pos- Ocupacionales Consentimiento informado de realización de exámenes pos ocupacional.
-	Socialización de Programa VIH –SIDA en el trabajo : entrega de Trípticos a 96 colaboradores
-	Como Prevenir el VIH , en la transmisión por vía sexual, en la transmisión por vía sanguínea, en la transmisión de la madre que vive con VIH al hijo, Uso correcto del condón.

Fuente: Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo

CAPITULO III

3. MARCO TEÓRICO

3.1 RIESGO PSICOSOCIAL

Los factores de riesgo psicosocial son aquellos elementos propios del trabajo y de la organización que afectan a la salud de los trabajadores ya sean empresas grandes, medianas o pequeñas dedicadas a la producción de bienes o servicios; hoy en día las exigencias del trabajo son notables por cuestiones de competitividad, calidad, producción, tiempos de entrega, etc., a esto hay que sumar los factores externos como temas familiares y propios de las personas debido a la percepción que tenemos en distintas situaciones, esto genera escenarios que pueden afectar al trabajador en la parte psicológica y/o fisiológica (OIT, 2013) y social.

Los riesgos psicosociales pueden causar en el trabajador efectos psicológicos negativos como el estrés, trastornos de personalidad, depresión, sentimiento de fracaso, así mismo puede causar efectos negativos en la parte fisiológica como problemas cardiacos, desorden del sueño, problemas estomacales, tensión muscular, fatiga, todo esto trae consecuencias negativas para la organización y los trabajadores tales como un alto ausentismo laboral, altos niveles de cambios en la plantilla de trabajadores, disminución en la productividad de las organizaciones, bajos ingresos, inestabilidad laboral, etc.

En general los riesgos hacen referencia al contenido del trabajo y al contexto del trabajo que a continuación se detallan:

Contenido del trabajo: Son factores de riesgo psicosocial que se relacionan con las tareas propias del trabajo y sus características (OIT, 2016):

- Cargas elevadas de trabajo.
- Horarios de trabajo rotativos, imprevistos, sin espacios para la socialización.

- Condiciones inadecuadas de trabajo, como espacio de laboral reducido, exceso o falta de iluminación, ruido, elementos de oficina no diseñados para el puesto entre otros.
- Diseño o contenido de las tareas, como el poco valor que tienen las actividades a realizar para la organización, monotonía y repetitividad de tareas, pocas posibilidades de crecimiento y aprendizaje, exigencias contradictorias y falta de claridad de las actividades encomendadas (OIT, 2016).

Contexto de trabajo: Son factores de riesgo psicosocial relacionados al entorno organizativo como las relaciones laborales (OIT, 2016):

- Función en la organización, ambigüedad y conflicto de rol.
- Autonomía de toma de decisiones, falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajo del propio empleado.
- Función y cultura organizativa, comunicación ineficiente de forma horizontal (compañeros) o vertical (superiores o sub alternos), falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros, falta de definición de objetivos organizativos.
- Relación laboral, como el aislamiento social que ejercen los trabajadores sobre un individuo o grupo de personas o viceversa, la separación física entre lugares de trabajo, falta de interacción entre compañeros, superiores o subordinados, el acoso psicológico y sexual.
- Relación trabajo-familia, como el conflicto generado al dar prioridad al trabajo y no a las familiares o viceversa así como un bajo soporte familiar.
- Desarrollo laboral, como la falta de oportunidades de crecimiento en la organización, escasas oportunidades de aprendizaje, inseguridad en las condiciones de trabajo por posibles cambios o despidos, escaso valor social del trabajo (Cox, 1993), (OIT, 2016).

3.2 DISTINCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

Se debe distinguir o hacer una diferenciación entre los factores psicosociales de riesgos y los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales: A diferencia de los factores psicosociales de riesgo, los riesgos psicosociales pueden afectar la salud de los trabajadores de forma relevante (INSHT, 2010), siendo la materialización de la afección a la salud a consecuencia de la organización, hay que acotar que esto también dependerá de cada trabajador debido a que cada persona es distinta y sus niveles de tolerancia también son diferentes.

Los Factores psicosociales de riesgo: Se debe indicar que los factores psicosociales son condiciones organizacionales de trabajo existentes en todas las empresas que como tales pueden ser positivas o negativas dependiendo también de la percepción de las personas; por tal razón, pueden ser organizados desde el punto de vista elegido.

Cuando las circunstancias empresariales son adecuadas existiendo una apropiada cultura empresarial, liderazgo, clima laboral, condiciones justas de trabajo afectaran de manera positiva a la salud de los trabajadores y por ende al desarrollo organizativo de tal manera que se facilita el trabajo, el desarrollo de las competencias personales de los trabajadores, se incrementan los niveles de satisfacción laboral, de productividad, de ingresos económicos, mejora el estado de ánimo y motivación de los trabajadores. Sin embargo cuando las condiciones son desfavorables los factores psicosociales tienen la probabilidad de aquejar de forma negativa la salud de los trabajadores, tornándose como factores psicosociales de riesgo (INSHT, 2010).

3.3 PARTICULARIDADES DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

1) Afectan a los derechos fundamentales del trabajador: Estos riesgos en muchos casos afectan a la dignidad de las personas mediante el acoso laboral o sexual, la

violencia tanto física como mental, a su derecho al trabajo, etc., esto claramente se contrapone a las leyes del país que garantizan derechos fundamentales para las personas (INSHT, 2010).

2) Efectos globales sobre la salud del trabajador: Provocan efectos que no permiten el buen desempeño de un trabajador, tipos de riesgos como la violencia, el acoso laboral, el acoso sexual y otros afectan al buen estado físico y mental del trabajador, existiendo también otros que afectan de manera global a la organización como la inseguridad laboral, el burnout entre otros (INSHT, 2010).

3) Repercuten en la salud mental: Tienen la capacidad de provocar daño en la mente de las personas siendo un problema más grave que un problema físico a menos de que desencadene en un accidente de trabajo de consecuencias graves, siendo una característica de estos riesgos afectar mentalmente a los trabajadores de manera paulatina en lo largo del tiempo (INSHT, 2010).

4) Cuentas con cobertura legal: Si bien las normas nacionales en materia de seguridad y salud en lo que a riesgos psicosociales se refiere solo hablan de manera general para identificarlos y tomar medidas correctivas, existen otros cuerpos legales que citan ciertos riesgos como el acoso sexual, la intimidación, etc., que se encasillan en riesgos psicosociales y que pueden tener sanciones en caso de ser comprobadas (INSHT, 2010).

3.4 PARTICULARIDADES DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

1) Se amplían en espacio y tiempo: Generalmente los riesgos físicos, ergonómicos, químicos, mecánicos, biológicos suelen estar en ciertas áreas reconocidas y en tiempos esperados, como en una área concreta de una fábrica o una actividad de riesgo puntual, en cambio los factores psicosociales son más globales abarcando a la organización por tal razón no pertenecen exclusivamente a un puesto de trabajo o área en particular (INSHT, 2010).

2) Dificultad de medición: La iluminación, el ruido puede ser medidos y dar claros resultados, en cambio el conflicto de rol, inseguridad sobre las condiciones del trabajo, etc. no poseen unidades y por tal razón su dificultad al evaluarlos basándonos en la participación y apreciación de los trabajadores (INSHT, 2010).

3) Influyentes sobre otros riesgos: Los factores psicosociales influyen sobre otros riesgos debido a las consecuencias físicas y/o mentales que estos generan en los trabajadores, siendo los factores psicosociales de riesgo un desencadenante de eventos adversos o generadores de otros riesgos y como resultado en el ámbito laboral la consumación de accidentes y enfermedades ocupacionales, habitualmente hacen que aumenten los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía, este efecto se produce también a la inversa (INSHT, 2010).

4) Escueta protección legal: El nivel de ruido cuenta con parámetros máximos de tolerancia, lo que facilita la toma de decisiones tanto para los empleadores, trabajadores y organismos de control con el fin de mejorar las condiciones de trabajo, esto no ocurre con los factores psicosociales de riesgo debido a que no existe una detallada normativa al respecto y más bien se trata el tema de manera general (INSHT, 2010).

5) Están moderados por otros factores: Los factores psicosociales pueden darse o son generados por muchas causas como factores laborales, familiares, propios de la persona, etc., de tal forma que son dependientes de una amplia gama de riesgos y es difícil su asociación clara (INSHT, 2010).

6) Dificultad de intervención: Los riesgos mecánicos o físicos como ejemplo pueden ser intervenidos habitualmente sin muchas complicaciones interviniendo ya sea en la fuente medio o en la persona, no así con los factores psicosociales en el cual su trabajo es más profundo en donde generalmente se necesita la intervención en varios aspectos organizativos, de las personas y su interrelación, siendo un escenario mucho más difícil de tratar, por su propia naturaleza los

factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa (INSHT, 2010).

3.5 RIESGOS PSICOSOCIALES MAS PREVALENTES EN ORGANIZACIONES

A continuación ciertos riesgos considerados como más relevantes:

El estrés: Es el riesgo psicosocial más importante es el estrés y es la respuesta o efecto a los factores psicosociales de riesgo, para la Organización Internacional del trabajo “el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (OIT, 2016, p.6), es decir surge cuando los requerimientos laborales no se pertenecen o superan las capacidades que el trabajador posee, el estrés se divide en:

-Estresores del Ambiente Físico: Dentro de los cuales se consideran el ruido, la iluminación, temperatura, contaminación.

-Estresores de la Tarea: Que considera la carga mental del trabajo, el control que se tiene de la tarea.

-Estresores de la Organización: Que incluye conflicto y ambigüedad del rol, relaciones interpersonales, tiempo de descanso, jornada de trabajo excesiva, desarrollo profesional.

Se distinguen diferentes tipos de estrés. La clasificación más aceptada es la siguiente:

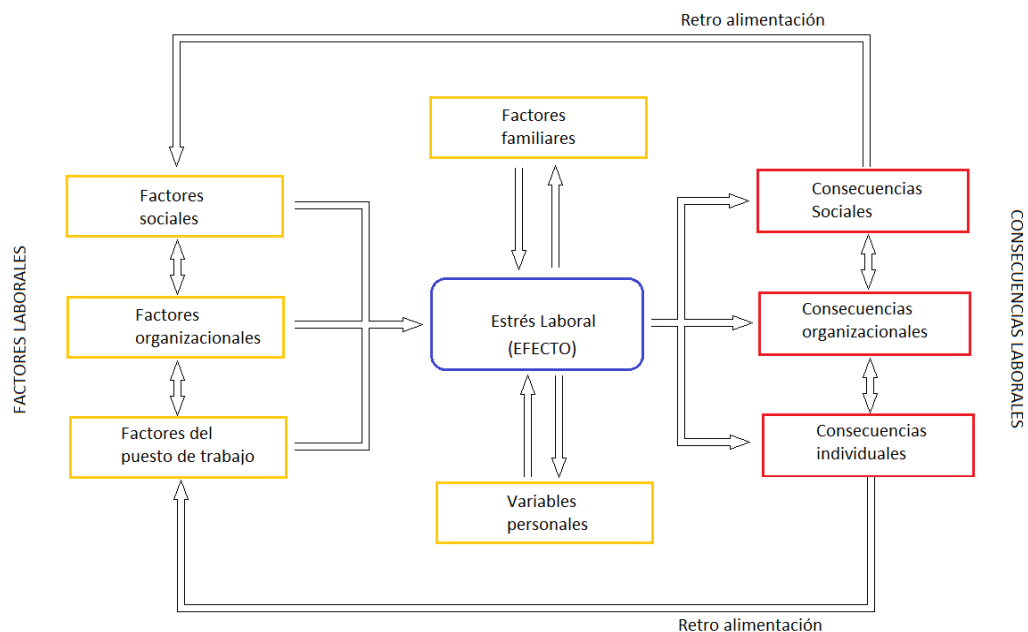
1) Estrés Agudo: Es el estrés más común, es aquel que se desencadena por presiones y demandas constantes en el tiempo volviéndose una situación agotadora, sus síntomas son la angustia emocional, ansiedad, problemas musculares, cefaleas, dolor de espalda, entre otros, sin embargo es algo tratable y manejable por las personas que lo padecen.

2) Episodios de Estrés Agudo: Son episodios recurrentes en donde los trabajadores se encuentran desconcertados, en crisis, abrumados en sus labores cotidianas, sus acciones tienden a ser bruscas, apuradas e irascibles, son muy negativos y se oponen fuertemente al cambio.

3) Estrés Crónico: Se produce cuando una persona nunca ve o identifica una salida a la situación estresante y desagradable que vive, de cierta manera sus pensamientos se bloquean, el individuo después de vivir esta situación por tiempo prologado, suele renunciar a la búsqueda de solución, de esta manera siempre se encuentra en un estado de frustración, irritabilidad siendo hasta cierto punto un riesgo en sí mismos y para sus compañeros de labores.

El siguiente cuadro muestra el proceso del estrés como riesgo psicosocial en donde se puede observar las variables influyentes en el trabajador:

Cuadro 11. Proceso del estrés como riesgo psicosocial:



Fuente: El autor

Como se puede observar en el grafico el estrés genera un circulo que afecta al trabajador tanto en el trabajo como en su familia, siendo de vital importancia

afrontar este riesgo para el bienestar del trabajador y de las personas que lo rodean (Rubio, 2007).

Violencia: La violencia laboral es otro riesgo psicosocial de importancia ya que repercute en el trabajador de manera global trayendo consecuencias físicas y mentales y cada vez tiene mayor atención, esta puede generarse de distintas maneras como ataques físicos, amenazas, agresiones psicológicas, la violencia puede proceder de manera externa llevada a cabo por personas ajenas a la organización e internas provenientes de trabajadores de la organización (OIT, 2003).

Acoso laboral: Este riesgo es tan antiguo como la propia relación laboral, la misma que muchas veces es silenciosa y que en varias ocasiones se vuelve una costumbre y llega a pasar desapercibida ya que se convierte en una regla o forma diaria de trabajo, en si es un atentado a la propia dignidad y viola los derechos fundamentales de los trabajadores, actualmente los efectos del acoso laboral o mobbing tienen cada vez mayor prioridad y vigilancia en el ámbito laboral (INSHT, 2010).

Es importante indicar que para que se pueda sospechar o que haya indicio de acoso laboral o de conductas hostiles hacia uno o varios trabajadores debe repetirse esta situación de manera reiterada, situación que posiblemente generara daño psicológico y afectaciones físicas y como fin tiene la auto eliminación del individuo o la víctima.

Acoso sexual: Es una conducta que no se espera tenerla en el ámbito laboral y que es de carácter sexual, la Organización Internacional del Trabajo define el acoso sexual como un “Comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre. Para que se trate de acoso sexual es necesaria la confluencia de ambos aspectos negativos: no deseado y ofensivo” (OIT, 2012, p. 1), este riesgo puede presentarse de varias formas:

- 1) Por chantaje, cuando se da algo a cambio de recibir favores de carácter sexual.
- 2) Ambiente laboral hostil, en donde se amilana, veja al trabajador.

Adicionalmente podemos identificar acciones que se consideran acoso sexual como:

- 1) Acciones físicas: Manoseo, acercamientos sin sentido, violencia sexual.
- 2) Acciones verbales: Consultas o preguntas de carácter sexual, apreciaciones acerca de la apariencia física del o la trabajadora, llamadas de teléfono con connotación sexual.
- 3) Acciones con gestos: Dados a conocer por los movimientos corporales de connotación sexual, mostrar de objetos pornográficos, mensajes de carácter sexual en redes sociales u otro medio digital (OIT, 2012).

Inseguridad contractual: Los cambios empresariales como fusión, absorción, recorte de personal entre otros provocan que la inseguridad contractual se convierta en un riesgo para las organizaciones (INSHT, 2010), puede definirse como la inseguridad en tener o mantener el trabajo en el futuro, también se puede indicar que la inseguridad contractual es una amenaza a las características del trabajo como cambios de cargo u oportunidades de carrera, actualmente son notorias las mejoras laborales, sin embargo, los cambios financieros a nivel mundial también afectan las condiciones de trabajo (INSHT, 2010), las crisis económicas puntuales que pueda sufrir un país como desastres naturaleza, guerras, etc., son generadores de la inseguridad contractual.

Conflicto familia-trabajo: Debido a la estrecha relación entre el trabajo y la familia también se considera un riesgo si esta relación no mantiene un equilibrio, Dedicar más tiempo al trabajo dejando de lado actividades familiares como la convivencia rompe este equilibrio y viceversa (INSHT, 2010).

Síndrome de estar quemado o burnout: El término 'estar quemado' viene del idioma inglés de la palabra 'burnout' que significa 'estar quemado' y se refiere a la fatiga y agotamiento emocional, debido a un trabajo demasiado estresante generado por la interacción inadecuada del trabajador con el entorno laboral (INSHT, 2005), el concepto más reconocido es el formulado por Maslach y Jackson en donde se menciona que “El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma” (INSHT, 2010, p. 44), el agotamiento emocional hace referencia al cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo, la despersonalización hacen referencia a cambios importantes de comportamiento en quienes lo padecen, se relaciona frecuentemente con mal carácter, malos modales y trato desagradable hacia los demás siendo este una de las características para identificar un caso de burnout, la reducida realización personal describe la falta de oportunidades de desarrollo profesional.

El Síndrome de burnout tiene las siguientes fases de avance:

- 1) Pro actividad ante el trabajo: Se pone de manifiesto el contento por una nueva oportunidad de trabajo, mediante el esfuerzo y dedicación en el trabajo.
- 2) Atascamiento: En esta fase las expectativas del trabajo no se cumplen, existe un desequilibrio entre la recompensa y el esfuerzo, el trabajo no se realiza eficientemente.
- 3) Frustración: Aparecen síntomas en el trabajador de desencanto, baja estima ante lo que hace, se identifica un deterioro en la salud tanto psicológica como fisiológica.
- 4) Dejadez: El trabajador está siempre a la defensiva y evita los retos, se evidencia maltrato a clientes internos como externos, a la vez la persona se vuelve retraída y no le interesa el trabajo.
- 5) Quemado por el trabajo: En esta etapa existe un deterioro agravado emocional en el cual la persona no puede continuar con sus actividades, acompañada de

desgaste y problemas fisiológicos, esto hace que la persona pueda abandonar el trabajo.

Estas faces son de carácter clínico, pudiéndose repetir en otros trabajos y en cualquier lapso de la vida (INSHT, 2005).

Cabe mencionar que Existe un efecto más negativo y devastador que el síndrome del Burnout que es el Karoshi, esta es una palabra japonesa que significa "muerte por exceso de trabajo" que describe este fenómeno de aumento de mortalidad por el exceso de trabajo vinculado a derrames cerebrales, y ataques cardíacos, por tal razón este término también se aplica a las personas que sufren derrames cerebrales y complicaciones cardíacas pero sobreviven a la crisis. El Ministerio de Sanidad de Japón reconoció este fenómeno en 1987.

En Japón para que se dictamine karoshi, los trabajadores afectados deben haber hecho un mínimo de 100 horas extra en el mes previo al 'incidente' y no se considera karoshi si el empleado sufre un accidente como consecuencia de la fatiga que produce la sobrecarga laboral, aunque ésta se produzca en su lugar de trabajo (OIT, 2013), es una tendencia a nivel mundial el tener jornadas más extensas y exigirse cada vez más, por tal razón es importante dar seguimiento a los factores psicosociales de riesgo que pueden llevar a extremos.

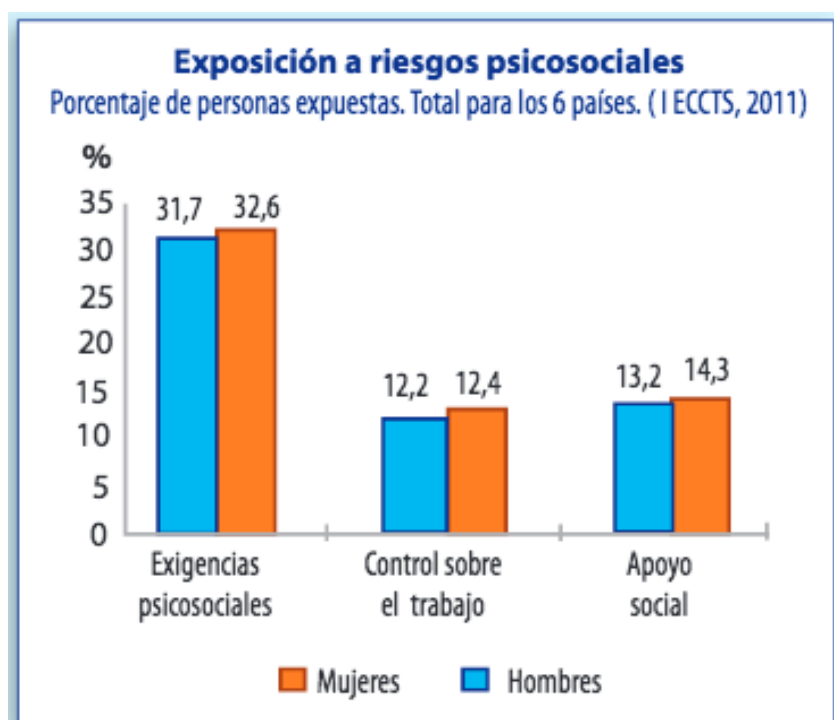
En la década de los noventa en el año de 1999 en España se presentaron más de 4.000 muertes por enfermedades cardiovasculares imputables a las condiciones de trabajo (INSHT, 2005).

Estudios de salud pública recientes reafirman la relación entre los factores psicosociales y las enfermedades cardiovasculares que han aumentado entre un 50% y un 100%, aunque algunos estudios revelan incrementos mayores al 100%, esto demuestra el impacto nocivo de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores, de tomar acciones preventivas para mitigar o eliminar los riesgos psicosociales se considera que entre el 25 y el 40% de los casos de problemas cardiovasculares podrían ser evitados (INSHT, 2005).

Es importante mencionar el género en esta parte ya que las mujeres muchas veces se ven más afectadas por los riesgos psicosociales debido a que cumplen doble función dividiendo su tiempo en actividades laborales y trabajos del hogar, esto les predispone en muchas ocasiones a ser más propensas a tener afectaciones de tipo psicológicas y fisiológicas sin mencionar además tendencias culturales de la sociedad moderna arrastradas de tiempos antiguos como el machismo.

Según los resultados de la primera encuesta centroamericana de condiciones de trabajo y salud de 2011 el número de mujeres que manifiestan exposición a los principales riesgos psicosociales es superior al de hombres en seis países centro americanos (OIT, 2013), rompiendo con una tendencia de exposición en donde el grupo prevalente de exposición es el de los hombres, esto dado por la mayor participación de las mujeres en el ámbito laboral a nivel mundial siendo una tendencia directamente proporcional, a mayor inserción laboral mayor exposición a riesgos, por tal razón se debe tener particular atención a las mujeres en el trabajo y los efectos de este sobre la salud.

Cuadro 12. Exposición de riesgos psicosociales:



Fuente: OIT (2013)

En este sentido la OIT cuenta con convenios para combatir la discriminación de género en el trabajo que también sirven como instrumentos de prevención de riesgos laborales como:

-El Convenio núm. 100 hace referencia a la igualdad de salario (1951) es decir una paga igual sin distinción de género (OIT, 2013), entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valía.

-El Convenio núm. 111 se refiere a la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación (1958), pretende con esto garantizar la igualdad de las condiciones de trabajo en todos sus aspectos (OIT, 2013).

CAPITULO IV

4. MÉTODO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Este estudio es descriptivo transversal y el método de evaluación se basa en el método CoPsoQ-istas21 versión 2 (adaptación del cuestionario psicosocial de Copenhague CoPsoQ para España) que es una herramienta para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales laborales para empresas con 25 o más trabajadores (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

4.1 PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO

- Es un modelo integrador apoyado en la teoría general del estrés que asocia modelos conceptuales relevantes como el demanda-control-apoyo social; esfuerzo-compensaciones y otras aportaciones importantes para obtener un método eficaz (ISTAS, 2014), (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).
- Agrega conocimiento y metodología probada que permite localizar las particularidades propias del trabajo y que de alguna manera perturban la salud física y psicológica de los trabajadores, de esta manera se pueden tomar acciones correctivas sobre estas particularidades (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).
- Aplicable a cualquier tipo de actividad económica así como para cualquier puesto de trabajo dentro de la organización ya que permite realizar cambios para la adaptación del método acorde a las particularidades de las empresas (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).
- Identifica las condiciones nocivas del trabajo en la organización y no de las características individuales o de personalidad, condiciones que cuentan con evidencia científica que evidencian perjuicio a la salud.
- Es inclusiva debido a la participación de los diferentes actores de la organización como son los trabajadores, directivos, personal de prevención, etc.

- Cuantifica los riesgos asignando puntuaciones a los mismos y permite identificar porcentajes de trabajadores expuestos, mediante la aplicación de cuestionarios estandarizados
- Es un método avalado internacionalmente, tiene su origen en Dinamarca y su primera edición fue en el año 2000 dando muy buenos resultados en la evaluación riesgos psicosociales siendo adaptada para muchos países y traducida a varios idiomas (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).
- Fácil comprensión de resultados e identificación sencilla de las áreas expuestas a los riesgos así como la prevalencia de estos.
- Es una metodología de utilización pública, gratuita y su aplicación no es compleja.
- La población de análisis es representativa para su total

4.2 DIMENSIONES PSICOSOCIALES QUE EVALUA EL MÉTODO COPSOQ-ISTAS 21

Cuadro 13. Dimensiones psicosociales que evalúa el método COPSOQ-ISTAS21:

Grandes grupos	Dimensiones psicosociales
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Ritmo de trabajo Exigencias emocionales Exigencia de esconder emociones
Conflicto trabajo-familia	Doble presencia
Control sobre el trabajo	Influencia
	Posibilidades de desarrollo Sentido del trabajo
Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social de los compañeros Apoyo social de superiores Calidad de liderazgo Sentimiento de grupo Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	Reconocimiento Inseguridad sobre el empleo Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Capital social	Justicia Confianza vertical

Fuente: Moncada, Llorens, & Andrés (2014)

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO

Exigencias psicológicas cuantitativas: Se refiere a la cantidad de trabajo encomendada con relación a la cantidad de tiempo disponible para su cumplimiento (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

Ritmo de trabajo: Son las exigencias psicosociales derivadas de la intensidad del trabajo y está ligada a la cantidad de trabajo y el tiempo empleado para cumplirlo, tiene una estrecha relación con las exigencias psicológicas cuantitativas (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

Exigencias o requerimientos emocionales: Son aquellos requerimientos concebidos por los trabajadores para no involucrarse en una situación emocional derivada de las relaciones interpersonales propias del trabajo, esto es más notorio en aquellos trabajos en donde se brindan servicios a las personas y se pretenden generar cambios en ellas, las jornadas largas de trabajo provocan una mayor fatiga emocional (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

Exigencias de esconder emociones: Son las exigencias generadas por los trabajadores para mantener una apariencia neutral independientemente de la situación generada tanto por clientes internos y externos, de igual manera que las exigencias psicológicas emocionales esto es más notorio en aquellos trabajos en donde se brindan servicios a las personas y se pretenden generar cambios en ellas como es el caso de la docencia donde existe una interacción entre profesor y alumno, estas exigencias claramente son propias del trabajo y no pueden ser eliminadas (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA

El trabajo es muy importante para el bienestar económico de las familias, sin embargo el cumplimiento del trabajo o del trabajo asalariado trae en muchos casos problemas con las relación familiar como son jornadas largas de trabajo incluidas

el trabajo llevado a casa que interfiere con el tiempo destinado a las relaciones familiares y por ende crea conflictos que afectan al desarrollo del trabajo y el bienestar familiar y puede afectar negativamente a la salud en general del trabajador.

Doble presencia: Son las exigencias generadas de manera simultánea en el ámbito laboral y familiar, las exigencias del trabajador son mayores cuando las exigencias del trabajo y familia interfieren entre sí (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

CONTROL SOBRE EL TRABAJO

Mientras más control tenga sobre el trabajo una persona puede tomar mejores decisiones y aportes importantes para la compañía, esto ayuda a la autoestima, liderazgo, confianza, etc., brindando una estabilidad emocional que a la larga influye en la salud, caso contrario ocurre al no tener control en el trabajo en donde las exigencias emocionales pueden alterar la salud del trabajador.

Influencia: Hacen referencia a la influencia que tiene el trabajador sobre sus propias actividades, e como y que hacer, así también a los aportes que pueda dar a otras áreas en las cuales se relaciona (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

Posibilidades de desarrollo: Son las oportunidades que ofrece el trabajo para el desarrollo y crecimiento profesional, está estrechamente ligado con la complejidad de la tarea dando como resultado un mayor desarrollo de destrezas y habilidades y por ende una mejor recompensa o posibilidades de superación (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

Sentido del trabajo: Tiene que ver no solo con la remuneración generada con el trabajo sino más bien con la satisfacción que genera hacer tal actividad, si es importante, si representa una oportunidad de desarrollo lo que ayuda a afrontar de

una manera más positiva las exigencias propias del trabajo (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO

La relación laboral ofrece diversas posibilidades de interacción entre las personas, el apoyo social y el sentimiento de grupo son parte importante del trabajo e influyen en la salud de los trabajadores.

Apoyo social de los compañeros: El apoyo social de los compañeros es recibir la ayuda de los mismos cuando se lo necesite para realizar las actividades con éxito, el no tener el apoyo implica que el trabajo se dificulte y posiblemente no llegar a las metas, la falta de apoyo está relacionado con la falta de creación de verdaderos grupos de trabajo, conflictos personales, deficiente estructura organizacional, falta de claridad en el rol (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

Apoyo social de superiores: El apoyo social de los superiores es recibir la ayuda de los mismos cuando se lo necesite para realizar las actividades de buena manera con el fin de cumplir los objetivos, la falta de apoyo de los superiores se puede deber a conflictos interpersonales, falta de liderazgo del superior (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

Calidad de liderazgo: La calidad de liderazgo está estrechamente relacionada con el apoyo social de superiores, el liderazgo con tal es el conjunto de habilidades, destrezas que una persona tiene para influir en otras con el fin de cumplir los objetivos o metas planteadas (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

Sentimiento de grupo: Es sentirse parte de un grupo de personas que interactúan entre sí, los trabajadores que se sienten parte de un grupo rinden mejor y ven su parte innovadora potenciada, para que esto ocurra o se dé un sentimiento de grupo es necesario que los jefes o responsables de grupo creen este sentimiento mediante una buena dirección del grupo o equipo de trabajo de tal forma que potencie la

ayuda mutua y el trabajo en equipo.

Previsibilidad: Trata acerca de que puede ser previsto o conjeturada de antemano la información correcta, necesaria y a tiempo para gestionar las actividades encomendadas así como para estar preparados para cambios que puedan ocurrir en la organización, la falta de previsibilidad se puede relacionar a la falta de control del trabajo (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

Claridad de rol: La claridad de rol o papel hace referencia a las tareas que una persona debe realizar y que deben estar claramente definidas en donde se conoce el alcance del trabajo, a que personas dirigirse, objetivos, recursos a emplear y que autonomía se posee para el cumplimiento de las tareas encomendadas, la claridad de rol es importante para el desempeño efectivo de las tareas (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

Conflicto de rol: Son exigencias en el trabajo pero incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo, el conflicto de rol está relacionado con la insatisfacción, disminución del compromiso con el trabajo, deterioro de un desempeño efectivo y por ende del rendimiento, puede originarse de diversas formas y generalmente se evidencia cuando existen discrepancias éticas entre lo que hay que hacer y lo que se debe hacer (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

COMPENSACIONES DEL TRABAJO

La armonía entre el esfuerzo invertido en el trabajo y la recompensa obtenida tienen influencia sobre la salud del trabajador, por tal razón se puede indicar que una retribución baja por un alto esfuerzo invertido en las tareas encomendadas repercutirán negativamente en el compromiso empresarial que tiene el trabajador, en su estabilidad laboral y sobre todo en la salud del trabajador (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

Reconocimiento: Hace referencia al sentimiento que manifiestan las personas al reconocer o agradecer el trabajo realizado por parte de los colaboradores de la organización y en especial por la alta dirección, es una forma de distinción entre las demás personas después del análisis de los objetivos cumplidos (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

Inseguridad sobre el empleo: Es incertidumbre si en el futuro nos mantendremos en el trabajo o con cambios en las características del trabajo como es la posición dentro de la empresa, esta preocupación tiene su influencia en la persona, esta inseguridad sobre el empleo es favorecida o se incrementa por las crisis económicas que se generan a nivel mundial y que afectan el desarrollo de las organizaciones y como principales afectados son los empleados (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

No es extraño encontrarnos con un escenario laboral en el que se trabaja con miedo a perder el empleo, de tal forma que se percibe constantemente que el futuro es incierto y nos hace vivir con miedo y ansiedad, generando problemas no solo en los trabajadores sino también a nivel familiar, como resultado tenemos afectaciones de la salud física y mental de los trabajadores y de su entorno más cercano.

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo: Es la preocupación concreta con los cambios dentro de la organización en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo como cambios de horarios no convenientes, tareas asignadas no satisfactorias, eliminación de bonos, etc., en definitiva hace referencia a toda amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

CAPITAL SOCIAL

El capital social es el principal recurso de una organización ya que en las personas y su desempeño efectivo está el crecimiento de la misma, el capital social de una organización está compuesto de jerarquías que sin un buen direccionamiento y

confianza entre los distintos niveles no será posible la colaboración entre ellos para el cumplimiento de objetivos.

Justicia: Se refiere en como son tratadas las personas en el trabajo, si existe un trato igualitario sin discriminación, repartición de recursos y tareas equilibrada, reconocimiento de logros de manera equitativa, etc. (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

El origen de la falta de justicia puede ser muy diverso como problemas personales, falta de procedimientos bien elaborados para el cumplimiento de tareas, falta de control en el personal en especial cuando ingresan trabajadores nuevos y no hay una claridad en el rol, etc.

Confianza vertical: Es la seguridad que se tiene tanto en los subordinados e inmediato superiores de que actuaran de manera correcta de acuerdo a los lineamientos de la organización, la confianza es la base fundamental, para esto los principios de justicia, honestidad, respeto deben primar en los trabajadores (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

4.3 PASOS DE EVALUACIÓN DEL MÉTODO COPSOQ-ISTAS21

En el siguiente cuadro se observa el resumen de los pasos para la evaluación:

Cuadro 14. Resumen del proceso de intervención COPSOQ-ISTAS21:

FASE DEL PROCESO	¿QUIEN LA REALIZA?	¿CUÁNDO?
EVALUACIÓN DE RIESGOS		
Acordar la utilización del método • Presentar el método CoPsoQ-istas21 • Firmar el acuerdo para su implementación • Constituir el grupo de trabajo	Comité de Seguridad y Salud	
Preparar y realizar el trabajo de campo • Adaptar el cuestionario • Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario y la sensibilización de la plantilla • Poner en marcha el trabajo de campo	Grupo de Trabajo	
Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas • Informatizar los datos y generar el informe preliminar • Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas • Informar a la plantilla	Grupo de Trabajo El Comité de Seguridad y Salud ratificará las medidas preventivas que el grupo de trabajo acuerde poner en marcha y el documento final de evaluación de riesgos	
PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA		
Implementar las medidas preventivas: • Planificar las medidas preventivas • Seguir su implementación • Evaluar las medidas preventivas • Informar a la plantilla	Grupo de Trabajo El Comité de Seguridad y Salud ratificará cualquier medida preventiva que el Grupo de Trabajo acuerde poner en marcha y el documento final de planificación de la actividad preventiva	

Fuente: Moncada, Llorens, & Andrés (2014)

4.3.1 ACORDAR LA UTILIZACIÓN DEL MÉTODO

Presentación del método: Para la aplicación del método COPSOQ-ISTAS 21 se procedió a presentar esta metodología así como un cronograma pre establecido de trabajo a la Gerencia General la misma que dio paso a este proceso una vez explicado en que consiste y los beneficios que se obtendrá en materia de seguridad y salud ocupacional.

Firmar el acuerdo para su implementación y la conformación del Grupo de Trabajo GT: Mediante una acta firmada por el Representante Legal de Segproser Cía. Ltda., se autoriza a la realización de la evaluación así como la conformación del grupo de trabajo (GT), el mismo que está compuesto por el médico ocupacional y el evaluador, este documento se puede visualizar en el Anexo I.

4.3.2 TRABAJO DE CAMPO

Determinación del tamaño de la muestra: Para la evaluación es necesario determinar el tamaño de la muestra a evaluar, la población de Segproser Cía. Ltda. es de 278 empleados actualmente, al ser conocido el número total de trabajadores se procedió a utilizar para la determinación del tamaño de la muestra la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Dónde:

n = El tamaño de la muestra que queremos calcular

N = Tamaño del universo, 278 trabajadores

Z = Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza, en este caso se desea un nivel de confianza de:

Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

e = Es el margen de error máximo admitido 5%

p = Es la proporción que esperamos encontrar sin embargo al no tener información sobre el valor que espero encontrar se usa p=50%

$$n = \frac{(278) \times (1,96)^2 \times (0,5) \times (1-0,5)}{\{(278-1) \times (0,05)^2\} + (1,96)^2 (0,5) (0,5)} = \frac{266,9912}{0,6925 + 0,9604} = 161,528$$

De donde la muestra a tomar es:

n= 162

Es decir de los 278 trabajadores se debe tomar una muestra de por lo menos 162 empleados, en este caso las encuestas fueron distribuidas para su aplicación a los 278 trabajadores de los cuales 223 contestaron, siendo el 80,21 % del universo lo cual es representativo tomando en cuenta que según el cálculo estadístico la muestra debió ser de 162 trabajadores.

Adaptar el cuestionario: Este método se lo aplico en base a un cuestionario estandarizado el mismo que fue adaptado según el método a la empresa en el software que ofrece de manera gratuita el portal web <http://www.copsoq.istas21.net/>, actividad realizada desde el 15/01/2018 al 19/01/2018, el cuestionario puede ser visualizado en el Anexo II.

Proceso de informar a la plantilla acerca del método y el porqué de su aplicación, repartición, llenado y recolección de cuestionarios: Para aplicar las encuestas se procedió a coordinar reuniones con grupos de trabajadores previa convocatoria y con las respectivas autorizaciones de sus superiores en la matriz de

Segproser Cía. Ltda., en donde se informó el objetivo de esta evaluación y su finalidad, así también se indicó aspectos del método como:

- La confidencialidad de las evaluaciones.
- El llenado de los cuestionarios es personal.
- La participación en este estudio es voluntaria.

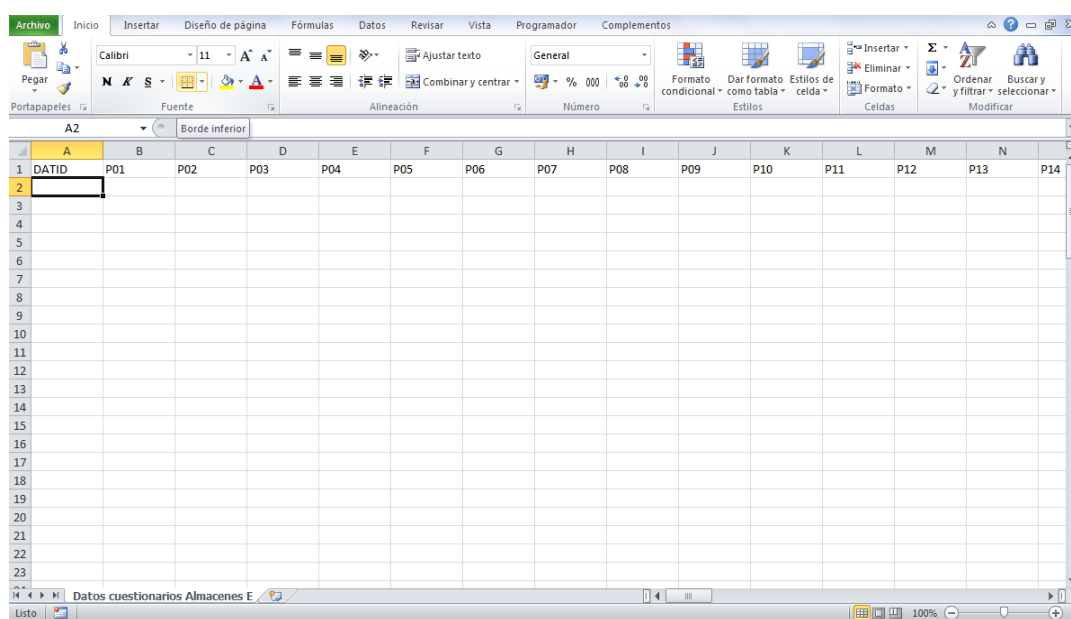
Para en lo posterior entregar los cuestionarios a los trabajadores y contestar las preguntas que formulen en el momento de contestar los cuestionarios.

La información brindada al personal sobre el método y su finalidad, repartición, contestación de cuestionarios y recogida de los mismos se llevó a cabo entre el 22/01/2018 al 14/05/2018.

4.3.3 TABULACIÓN DE DATOS EN EL SOTWARE PARA LA GENERACIÓN DEL INFORME PRELIMINAR

Una vez recogidos los cuestionarios los datos de estos son tabulados en una hoja de cálculo de Excel con la finalidad ser cargada en el software de CoPsoQ Ista21, a continuación una imagen de la plantilla en Excel:

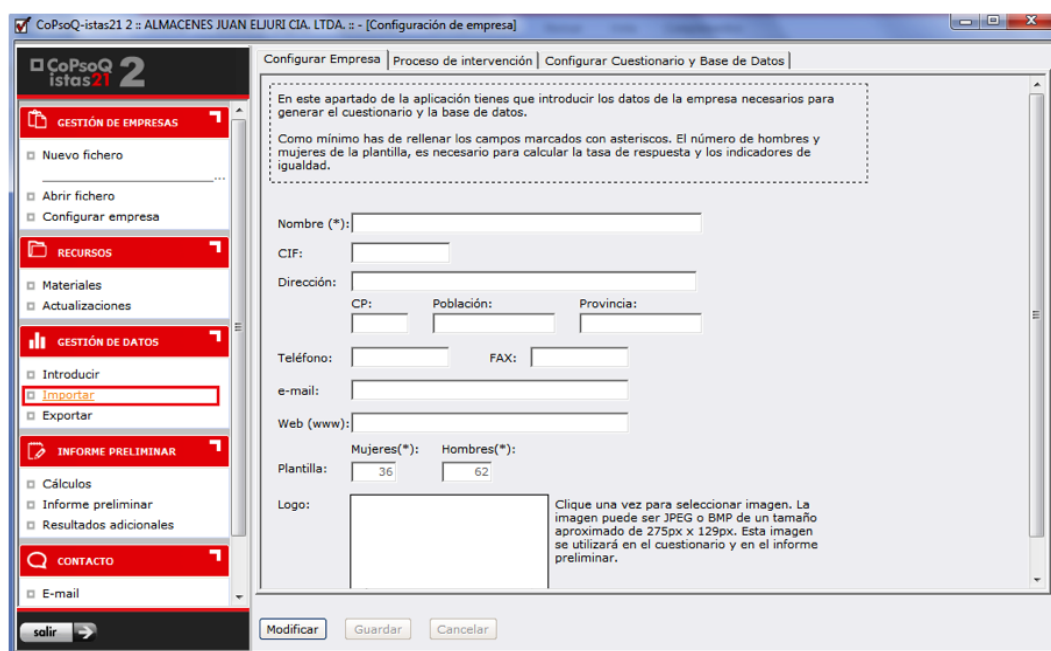
Cuadro 15. Hoja de cálculo para carga masiva de datos:



Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

La hoja de Excel con los datos fue cargada en el software de COPSOQ-ISTAS21 mediante la opción Importar para los respectivos cálculos y la generación del informe preliminar:

Cuadro 16. Imagen del software de CoPsoq-Istas21:



Fuente: Método CoPsoQ-Istas 21, Versión II

4.3.4 RESULTADOS OBTENIDOS DEL INFORME PRELIMINAR

4.3.4.1 INFORME PRELIMINAR: TASA DE RESPUESTA

En la siguiente tabla podemos observar el porcentaje de respuesta de cada una de las unidades de análisis:

Tabla 1. Tasa de respuesta por unidades de análisis:

Unidad de análisis	Tasa de respuesta para cada categoría
Puesto de trabajo	GUARDIA DE SEGURIDAD 78,6% [N=206]
	ADMINISTRATIVO 100,0% [N=16]
Sexo	Mujer 100,0% [N=7]
	Hombre 79,7% [N=216]
Departamento o sección	GUARDIANIA 78,6% [N=206]
	ADMINISTRACIÓN/OFICINAS 100,0% [N=16]

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Se observa una tasa de respuesta del 80,2 % del personal de Segproser Cía. Ltda., que son la respuesta de 223 trabajadores de los 278 a quienes se les suministro el cuestionario, se visualiza también que cada unidad de análisis supera el 60% de respuesta, por tal razón podemos continuar con la interpretación de datos ya que el método indica que con una tasa menor al 60% debemos hacernos cuestionamientos de la aplicación del método debido a que existe la posibilidad de no haber seguido los pasos correctos para obtener un mejor resultado de respuesta, como la falta de información previa hacia los trabajadores acerca del método.

4.3.4.2 INFORME PRELIMINAR: CONDICIONES DEL TRABAJO

El informe generado una vez tabulados los datos de los cuestionarios nos muestra cuadros fáciles de comprender que dan las características labores en Segproser Cía. Ltda., esta información es importante para determinar el origen de las exposiciones y de las medidas preventivas a aplicar.

Características socio-demográficas de la plantilla:

Tabla 2. Sexo:

Eres:	N	%
Mujer	7	3,1%
Hombre	216	96,9%
No contesta	0	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tabla 3. Edad:

¿Qué edad tienes?	N	%
Menos de 31 años	106	48,0%
Entre 31 y 45 años	83	37,6%
Más de 45 años	32	14,5%
No contesta	2	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Distribución del número de trabajadores:

Tabla 4. Distribución por puesto de trabajo:

Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.	N	%
GUARDIA DE SEGURIDAD	206	92,8%
ADMINISTRATIVO	16	7,2%
No contesta	1	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tabla 5. Distribución por departamento/sección:

Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.	N	%
GUARDIANIA	206	92,8%
ADMINISTRACIÓN/OFICINAS	16	7,2%
No contesta	1	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Características relativas al diseño de la tarea:

Tabla 6. Movilidad funcional:

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	N	%
Generalmente no	138	63,0%
Sí, generalmente de nivel superior	8	3,7%
Sí, generalmente de nivel inferior	9	4,1%
Sí, generalmente del mismo nivel	43	19,6%
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	16	7,3%
No lo sé	5	2,3%
No contesta	4	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tabla 7. Participación directa consultiva:

¿En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?	N	%
Siempre + Muchas veces	115	52,8%
Algunas veces	40	18,3%
Sólo alguna vez + Nunca	63	28,9%
No contesta	5	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Características relativas a la contratación:

Tabla 8. Relación laboral:

¿Qué tipo de relación laboral tienes con SEGPROSER CÍA. LTDA.?	N	%
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	185	84,9%
Soy temporal (trabajo por cierto período de tiempo)	10	4,6%
Estoy a prueba (no cumplo todavía los 3 meses de prueba)	22	10,1%
Trabajo sin contrato	1	0,5%
No contesta	5	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tabla 9. Antigüedad:

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en SEGPROSER CÍA. LTDA.?	N	%
Menos de 30 días	15	6,8%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	77	35,0%
Más de 6 meses y hasta 2 años	59	26,8%
Más de 2 años y hasta 5 años	51	23,2%
Más de 5 años y hasta 10 años	16	7,3%
Más de 10 años	2	0,9%
No contesta	3	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Características relativas a la jornada:

Tabla 10. Horas semanales:

¿Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para SEGPROSER CÍA. LTDA.?	N	%
30 horas o menos	15	7,0%
De 31 a 35 horas	6	2,8%
De 36 a 40 horas	10	4,7%
De 41 a 45 horas	18	8,4%
Más de 45 horas	166	77,2%
No contesta	8	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tabla 11. Horario:

¿Cuál es tu horario de trabajo?	N	%
Jornada partida (mañana y tarde)	41	18,8%
Jornada única (trabajo las horas de corrido sin descanso)	17	7,8%
Turnos rotativos de día y de noche	135	61,9%
Turnos rotativos pero solo en el día	9	4,1%
Turnos rotativos pero solo en la noche	4	1,8%
Turno fijo de mañana	5	2,3%
Turno fijo de tarde	1	0,5%
Turno fijo de noche	6	2,8%
No contesta	5	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tablas 12, 13 y 14. Adaptabilidad del tiempo de trabajo:

Tabla 12. Adaptabilidad del tiempo de trabajo:

¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?	N	%
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	133	60,5%
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	20	9,1%
Tengo hasta 30 minutos de margen	58	26,4%
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	7	3,2%
Tengo más de una hora de margen	2	0,9%
No contesta	3	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tabla 13. Adaptabilidad del tiempo de trabajo:

¿Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	N	%
Siempre + Muchas veces	9	4,1%
Algunas veces	17	7,7%
Sólo alguna vez + Nunca	194	88,2%
No contesta	3	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tabla 14. Adaptabilidad del tiempo de trabajo:

¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	N	%
Siempre + Muchas veces	19	8,7%
Algunas veces	44	20,2%
Sólo alguna vez + Nunca	155	71,1%
No contesta	5	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tablas 15 y 16. Días laborables:

Tabla 15. Días laborables:

¿Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?	N	%
Ninguno	21	9,5%
Alguno excepcionalmente	11	5,0%
Un sábado al mes	3	1,4%
Dos sábados	48	21,7%
Tres ó más sábados al mes	138	62,4%
No contesta	2	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tabla 16. Días laborables:

¿Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?	N	%
Ninguno	20	9,0%
Alguno excepcionalmente	9	4,1%
Un domingo al mes	7	3,2%
Dos domingos	55	24,8%
Tres ó más domingos al mes	131	59,0%
No contesta	1	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tablas 17 y 18. Exigencias de disponibilidad:

Tabla 17. Exigencias de disponibilidad:

¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?	N	%
Siempre + Muchas veces	29	13,3%
Algunas veces	19	8,7%
Sólo alguna vez + Nunca	170	78,0%
No contesta	5	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tabla 18. Exigencias de disponibilidad:

¿Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	N	%
Ninguno	109	51,2%
Algún día excepcionalmente	64	30,0%
De 1 a 5 días al mes	22	10,3%
De 6 a 10 días al mes	5	2,3%
11 o más días al mes	13	6,1%
No contesta	10	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tabla 19. Trabajo doméstico-familiar:

¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	N	%
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	61	27,7%
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	59	26,8%
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	60	27,3%
Sólo hago tareas muy puntuales	25	11,4%
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	15	6,8%
No contesta	3	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Las tablas siguientes muestran las características de algunos recursos:

Tabla 20. Características de algunos recursos:

En tu departamento o sección falta personal	N	%
Siempre + Muchas veces	35	17,7%
Algunas veces	27	13,6%
Sólo alguna vez + Nunca	136	68,7%
No contesta	25	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tabla 21. Características de algunos recursos:

La planificación es realista	N	%
Siempre + Muchas veces	118	69,4%
Algunas veces	26	15,3%
Sólo alguna vez + Nunca	26	15,3%
No contesta	53	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tabla 22. Características de algunos recursos:

La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	N	%
Siempre + Muchas veces	98	55,7%
Algunas veces	32	18,2%
Sólo alguna vez + Nunca	46	26,1%
No contesta	47	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Características relativas al salario:

Tabla 23. Salario:

¿Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?	N	%
300 euros o menos	20	9,3%
Entre 301 y 450 euros	85	39,5%
Entre 451 y 600 euros	100	46,5%
Entre 601 y 750 euros	5	2,3%
Entre 751 y 900 euros	2	0,9%
Entre 901 y 1.200 euros	2	0,9%
Entre 1.201 y 1.500 euros	0	0,0%
Entre 1.501 y 1.800 euros	0	0,0%
Entre 1.801 y 2.100 euros	0	0,0%
Entre 2.101 y 2.400 euros	0	0,0%
Entre 2.401 y 2.700 euros	0	0,0%
Entre 2.701 y 3.000 euros	0	0,0%
Más de 3.000 euros	1	0,5%
No contesta	8	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tabla 24. Composición del salario:

Tu salario es:	N	%
Fijo	161	74,5%
Una parte fija y otra variable	43	19,9%
Todo variable (a destajo, a comisión)	12	5,6%
No contesta	7	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

Tabla 25. Correspondencia trabajo-salario:

¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?	N	%
Sí	141	65,9%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)	13	6,1%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)	15	7,0%
No lo sé	45	21,0%
No contesta	9	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

La tabla siguiente muestra la promoción:

Tabla 26. Promoción:

¿Desde que entraste en SEGPROSER CÍA. LTDA. ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?	N	%
No	187	85,0%
Sí, una vez	27	12,3%
Sí, dos veces	3	1,4%
Sí, tres o más veces	3	1,4%
No contesta	3	
Total	223	

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

4.3.4.3 INFORME PRELIMINAR: EXPOSICIONES DE LOS TRABAJADORES A LAS DIFERENTES SITUACIONES DE RIESGO

La tabla 27 muestra el predominio de exposición en Segproser Cía. Ltda., las dimensiones están ordenadas de acuerdo al porcentaje de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable (columna roja) de mayor a menor, como se observa en la tabla la primera dimensión tiene el mayor porcentaje de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable, por lo contrario la última dimensión muestra la menor concentración o porcentaje de trabajadores expuestos en esta situación.

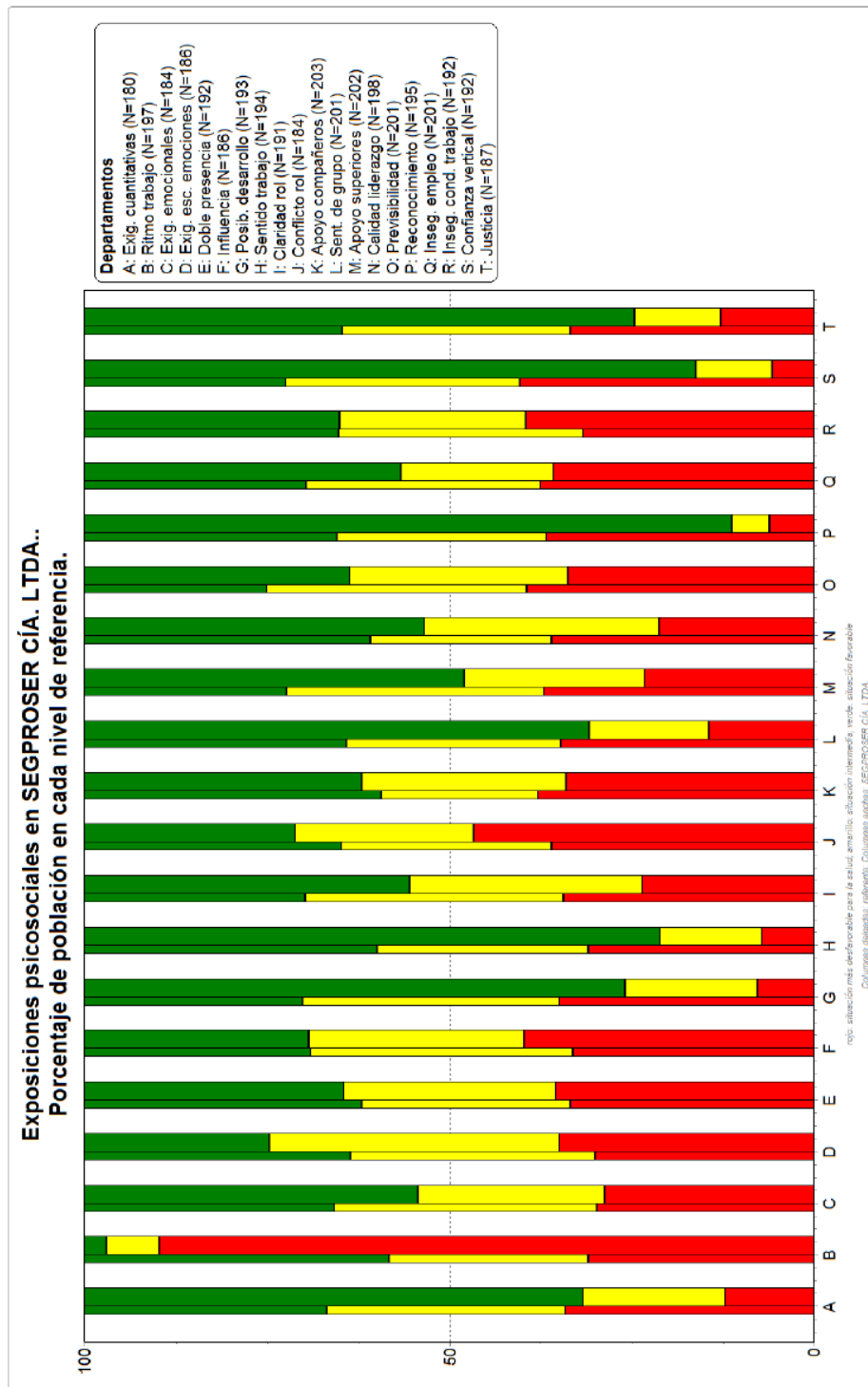
Tabla 27. Porcentaje de trabajadores expuestos a las diferentes situaciones:

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS PROBLEMÁTICAS MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Ritmo de trabajo	89,8	7,1	3
	Conflicto de rol	46,7	24,5	28,8
	Influencia	39,8	29,6	30,6
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	39,6	25,5	34,9
	Inseguridad sobre el empleo	35,8	20,9	43,3
	Doble presencia	35,4	29,2	35,4
	Exigencias de esconder emociones	34,9	39,8	25,3
	Apoyo social de compañeros	34	28,1	37,9
	Previsibilidad	33,8	29,9	36,3
	Exigencias emocionales	28,8	25,5	45,7
	Claridad de rol	23,6	31,9	44,5
	Apoyo social de superiores	23,3	24,8	52
	Calidad de liderazgo	21,2	32,3	46,5
	Sentimiento de grupo	14,4	16,4	69,2
	Justicia	12,8	11,8	75,4
	Exigencias cuantitativas	12,2	19,4	68,3
	Posibilidades de desarrollo	7,8	18,1	74,1
	Sentido del trabajo	7,2	13,9	78,9
	Reconocimiento	6,2	5,1	88,7
	Confianza vertical	5,7	10,4	83,9

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

En la tabla siguiente la misma información de la tabla 27 se puede visualizar pero ordenada por los grupos de dimensiones, esta cuenta con 2 columnas en cada una de las dimensiones y de estas la delgada es una referencia que viene de una muestra significativa de los trabajadores en España, esta se compara con la columna gruesa y esa diferencia indica un estimado porcentual del nivel de trabajadores en cada situación.

Tabla 28. Exposiciones en Segproser Cía. Ltda., ordenadas por los grupos de dimensiones:



Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

4.3.4.4 INFORME PRELIMINAR: DETERMINACIÓN DE LAS EXPOSICIONES POR PUESTO, DEPARTAMENTO Y SEXO

La siguiente tabla presenta por puesto de trabajo, departamento y sexo que dimensiones son las que más las afectan pudiendo tener cada unidad de análisis (cada fila) varias de ellas.

Tabla 29. Exposiciones en Segproser Cía. Ltda., ordenadas por los grupos de dimensiones:

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia
Puestos	GUARDIA DE SEGURIDAD																				
	ADMINISTRATIVO																				
Departamentos	GUARDIANIA																				
	ADMINISTRACIÓN/OFICINAS																				
Sexo	Mujeres																				
	Hombres																				

Fuente: Método CoPsoQ-Istas21, Versión II

4.3.4.5 INFORME PRELIMINAR: EXPOSICIÓN DE CADA UNA DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS

En este punto se presentan los resultados de la evaluación de cada dimensión psicosocial, las 20 dimensiones están ordenadas en función de la prevalencia que tiene en los trabajadores, cada dimensión cuenta con su definición y su potencial origen, el porcentaje de respuesta de los trabajadores a las preguntas asociadas a la dimensión y su prevalencia para cada unidad de análisis (CopSoq-Istas 21, 2018) (ISTAS, 2014).

Cada una de las dimensiones evaluadas pueden revisarse en el informe preliminar que está en el Anexo III el cual es un formato estandarizado que proporciona el software y que es una guía para la interpretación de resultados en base a la información obtenida de los cuestionarios.

4.3.5 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Como se puede observar en la Tabla 27 la dimensión que más prevalencia tiene es el Ritmo de trabajo que cuenta con el mayor porcentaje de afectación en la población de Segproser Cía. Ltda., con un 89,8% en el nivel más desfavorable (columna roja), debido a su porcentaje de prevalencia de más del 50% debe ser analizada con la finalidad de proponer un plan de acción, así también las dimensiones con porcentajes que se acercan al 50% de afectación en la población serán analizadas como son:

- Conflicto de rol (el 46,7 % de la muestra es afectada por esta dimensión).
- Influencia (el 39,8 % de la muestra es afectada por esta dimensión).
- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (el 39,6 % de la muestra es afectada por esta dimensión).

Para tener una mayor claridad sobre la localización de la exposición, el origen y las respectivas medidas de prevención se procede a llenar la MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS la misma que se puede observar en el Anexo IV, esta matriz se aplica para cada una de las dimensiones encontradas como se indica a continuación:

Tabla 30. Matriz exposición, origen y medidas preventivas, Ritmo de Trabajo:

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS			
DIMENSIÓN:	RITMO DE TRABAJO		
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
89,8 % del personal de Segproser Cia. Ltda., está expuesta a esta dimensión en la situación más desfavorable para la salud (tabla 27), con la siguiente prevalencia de exposición por puestos de trabajo (gráfico 2):	De acuerdo a la Tabla 29: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Ritmo de trabajo tenemos que:	Carga elevada de actividades, en el caso administrativo por el cumplimiento de tareas propias del trabajo como es por ejemplo la contratación de personal y el trámite que esto conlleva, en la Pregunta 9 se observa que el 41,8 % de trabajadores tiene menos de 6 meses en la empresa	Evitar la rotación del personal en especial de los guardias de seguridad para disminuir la tramitación que esto conlleva, esto adicionalmente hará que los guardias eviten reemplazar a compañeros, evitar la rotación se puede hacer distribuyendo la carga de trabajo de mejor manera y con incentivos al personal
Guardias de seguridad con un 89 % de la muestra analizada	En la Pregunta 24 literal a) ¿Tienes que trabajar muy rápido? En la respuesta, Siempre + muchas veces, tenemos un 36,4 % de personal afectado	Carga elevada de actividades, en el caso de los guardias se debe a las actividades propias del trabajo como el estar pendientes del personal que ingresa a las instalaciones en donde brindan servicio, realización de rondas, etc., este ritmo es adicionalmente afectado por sus jornadas largas de trabajo en el cual tienen que mantenerlo	Disminuir la carga de trabajo va de la mano con evitar la rotación, sin embargo ayudara mucho revisar y mejorar los procesos para evitar tramitación que no agrega valor a los procesos
Administrativos con un 100 % de la muestra analizada	En la Pregunta 25 literal f) ¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto? En la respuesta, En gran medida + En buena medida, tenemos un 84,7 % de personal afectado	Rotación del personal, esto hace que se necesite una mayor colaboración de los trabajadores, en la parte administrativa hace que el personal constantemente requiera nueva documentación para las autoridades de control y para la empresa como tal, en el caso de los guardias de seguridad el personal debe cubrir mas horas de trabajo por la ausencia de compañeros	Capacitación constante al personal relacionado a sus tareas para mejorar constantemente las capacidades de los trabajadores
Por sexo en la situación mas desfavorable (grafico 3):	En la Pregunta 25 literal m) ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada? En la respuesta, En gran medida + En buena medida, tenemos un 66,7 % de personal afectado		Aplicación de pausas activas en el trabajo
Mujeres con un 100 % de la muestra analizada	Los orígenes de la exposición también tienen su origen en las siguientes tablas del informe preliminar:		
Hombres con un 89,5 % de la muestra analizada	Tabla 6: ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?, se observa que el personal en general realiza o colabora en actividades distintas de sus puestos de trabajo con un 37% (3,7+4,1+19,6+7,3+2,3=37%)		
Por departamento en la situación mas desfavorable (grafico 4):	Tabla 9: ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en SEGPROSER CÍA. LTDA.?, se observa que el (6,8+35=41,8%) 41,8% de trabajadores tiene menos de 6 meses en la empresa		
Guardiana con un 89 % de la muestra analizada	Tabla 10: ¿Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para SEGPROSER CÍA. LTDA.?, se observa que el (8,4+77,2=85,6%) 85,6% del personal trabaja muchas horas a la semana		
Administración/oficinas con un 100 % de la muestra analizada	Tabla 20: En tu departamento o sección falta personal, Se observa que un 31,3 % (17,7+13,6=31,3%) de trabajadores indica que falta personal en su área de trabajo		

Fuente: El Autor

Tabla 31. Matriz exposición, origen y medidas preventivas, Conflicto de Rol:

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS			
DIMENSIÓN:	CONFLICTO DE ROL		
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
46,7 % del personal de Segproser Cia. Ltda., está expuesta a esta dimensión en la situación más desfavorable para la salud (tabla 27), con la siguiente prevalencia de exposición por puestos de trabajo (gráfico 5):	De acuerdo a la Tabla 30: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Conflicto de rol tenemos que:	Falta de claridad en las actividades a ejecutar por parte de los trabajadores	Levantamiento de procesos para las actividades a realizar, manual de funciones
Guardias de seguridad con un 45,6% de la muestra analizada	En la Pregunta 26 literal f) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras? En la respuesta, En gran medida + En buena medida, tenemos un 49 % de personal afectado	Procesos mal concebidos que no agregan valor y que generan conflictos de tiempos para la ejecución de tareas	Gestión de inducción a personal nuevo
Administrativos con un 58,3% de la muestra analizada	En la Pregunta 26 literal c) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo? En la respuesta, En gran medida + En buena medida, tenemos un 25,4 % de personal afectado		
Por sexo en la situación mas desfavorable (grafico 6):	En la Pregunta 26 literal i) ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera? En la respuesta, En gran medida + En buena medida, tenemos un 37,3 % de personal afectado		
Mujeres con un 71,4 % de la muestra analizada	En la Pregunta 26 literal j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias? En la respuesta, En gran medida + En buena medida, tenemos un 19,3 % de personal afectado		
Hombres con un 45,8 % de la muestra analizada	Los orígenes de la exposición también tienen su fuente en las siguientes tablas:		
Por departamento en la situación mas desfavorable (grafico 7):	Tabla 6: ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?, se observa que el personal en un 37% (3,7+4,1+19,6+7,3+2,3=37%) realiza o colabora en actividades distintas de sus puestos de trabajo, al realizar tareas distintas estas posiblemente no se puedan cumplir		
Guardiana con un 45,6% de la muestra analizada	Tabla 7: ¿En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?, se observa en la respuesta Solo alguna vez + Nunca, un 28,9% de trabajadores que no se ha consultado como realizar sus actividades, pueden existir procedimientos para hacer mejores las cosas en las cuales el personal no esta de acuerdo actualmente en como se las realiza		
Administración/oficinas con un 58,3% de la muestra analizada			

Fuente: El Autor

Tabla 32. Matriz exposición, origen y medidas preventivas, Influencia:

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS			
DIMENSIÓN:	INFLUENCIA		
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
39,8% del personal de Segproser Cia. Ltda., está expuesta a esta dimensión en la situación más desfavorable para la salud (tabla 27), con la siguiente prevalencia de exposición por puestos de trabajo (gráfico 8):	De acuerdo a la Tabla 31: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Influencia tenemos que:	Falta de una política empresarial consultiva sobre el mejoramiento de tareas en los puestos de trabajo en base a los conocimientos de los trabajadores	Implantar un política consultiva mediante formatos de llenado para que los trabajadores expresen propuesta de mejora en sus puestos de trabajo, las mismas que deberán ser revisadas para su análisis y factibilidad
Guardias de seguridad con un 39,8% de la muestra analizada	En la Pregunta 24 literal h) ¿tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas? En la respuesta, Solo alguna vez + Nunca, tenemos un 32,7% de personal afectado	Falta de procedimientos de trabajo en base a a los conocimientos de los trabajadores en sus puestos de trabajo	Levantar y elaborar procedimientos de trabajo en todos los puestos en base a los conocimientos de los trabajadores en sus actividades diarias
Administrativos con un 42,9% de la muestra analizada	En la Pregunta 24 literal i) ¿tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo? En la respuesta, Solo alguna vez + Nunca, tenemos un 60,2% de personal afectado		
Por sexo en la situación mas desfavorable (grafico 9):	En la Pregunta 24 literal j) ¿tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo? En la respuesta, Solo alguna vez + Nunca, tenemos un 39,8% de personal afectado		
Mujeres con un 42,9% de la muestra analizada	En la Pregunta 24 literal k) ¿tienes influencia sobre qué haces en el trabajo? En la respuesta, Solo alguna vez + Nunca, tenemos un 36% de personal afectado		
Hombres con un 39,7% de la muestra analizada	Los orígenes de la exposición también tienen su fuente en las siguientes tablas:		
Por departamento en la situación mas desfavorable (grafico 10):	Tabla 7: ¿En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?, se observa en la respuesta Solo alguna vez + Nunca, que un 28,9% del personal no han sido consultados sobre como mejorar la forma de producir o realizar el servicio, al no opinar no puede decidir en su trabajo o plantear una mejora en caso de no estar de acuerdo		
Guardiania con un 39,5% de la muestra analizada	Tabla 14: ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso? En la respuesta, Sólo alguna vez + Nunca, tenemos un 71,1% del personal que no puede cuando tomar un descanso		
Administración/oficinas con un 42,9% de la muestra analizada	Tabla 26: ¿Desde que entraste en SEGPROSER CÍA. LTDA. ¿has ascendido de categoría o grupo profesional? En la respuesta NO, tenemos un 85% de personal que no a tenido oportunidad de ascenso		

Fuente: El Autor

Tabla 33. Matriz exposición, origen y medidas preventivas, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS			
DIMENSIÓN:	INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO		
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
39,6% del personal de Segproser Cia. Ltda., está expuesta a esta dimensión en la situación más desfavorable para la salud (tabla 27), con la siguiente prevalencia de exposición por puestos de trabajo (gráfico 11):	De acuerdo a la Tabla 32: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo tenemos que:	Cambios en puestos de trabajo o cambios de actividades	Evitar el cambio constante de sitios de trabajo
Guardias de seguridad con un 41 % de la muestra analizada	En la Pregunta 28 literal a) ¿Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad? En la respuesta, En gran medida + En buena medida, tenemos un 32,5 % de personal preocupado por estos cambios	Cambios repentinos en horarios de trabajo	En caso de falta de un trabajador en especial de los guardias de seguridad se deberá contar con personal backup o de reemplazo permanentemente que cubra los puestos faltantes para evitar jornadas excesivas de trabajo
Administrativos con un 21,4 % de la muestra analizada	En la Pregunta 28 literal b) ¿Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad? En la respuesta, En gran medida + En buena medida, tenemos un 28,3 % de personal preocupado por este tema	Falta de personal o no mantener una plantilla completa de trabajo	Contratar al personal necesario e incentivar al personal para evitar la rotación excesiva
Por sexo en la situación mas desfavorable (grafico 12):	En la Pregunta 28 literal c) ¿Si te cambian de tareas contra tu voluntad? En la respuesta, En gran medida + En buena medida, tenemos un 24,3 % de personal que se afecta por esta situación	Equipos o elementos de trabajo que no funcionan correctamente, asociado también a la falta de ellos	Reemplazo o brindar el mantenimiento adecuado a todos los equipos con los que el personal trabaja como linternas, equipos de comunicación, armas, etc., así también dotar de electos faltantes que sean necesarios para el trabajo
Mujeres con un 28,6 % de la muestra analizada	En la Pregunta 28 literal e) ¿Si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)? En la respuesta, En gran medida + En buena medida, tenemos un 37,3 % de personal que se afecta por esta situación		
Hombres con un 40 % de la muestra analizada	Los orígenes de la exposición también tienen su fuente en las siguientes tablas del informe preliminar:		
Por departamento en la situación mas desfavorable (grafico 13):	Tabla 17: ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?, se observa que el personal en un 22 % experimentan cambios en sus horarios establecidos correspondientes a las respuestas Siempre + Muchas veces; + Algunas veces (13,3+8,7=22)		
Guardiana con un 40,7 % de la muestra analizada	Tabla 20: En tu departamento o sección falta personal?, Se observa que un 31,3 % de trabajadores indica que hace falta personal, correspondiente a las respuestas Siempre + Muchas veces, + Algunas veces (17,7+13,6=31,3%)		
Administración/oficinas con un 21,4 % de la muestra analizada	Tabla 22: La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente?, Se observa que un 44,3 % de trabajadores indica que los equipos con los que trabajan no funcionan adecuadamente, hace falta personal, correspondiente a las respuestas Algunas veces, + Solo alguna vez + Nunca (18,2+26,1=44,3 %)		

Fuente: El Autor

Como se indica en los cuadros cada dimensión posee sus propias características y sus propias medidas preventivas, siendo estas propuestas para el mejoramiento del sistema de seguridad y salud de Segproser Cía. Ltda.

4.3.6 PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS

Con la finalidad de proponer medidas preventivas para cada uno de los riesgos más prevalentes es importante generar para cada uno de ellos la MATRIZ PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA, misma que se puede visualizar en el Anexo V:

Tabla 34. Propuesta de medidas preventivas, Ritmo de Trabajo:

OBJETIVO(S): Mitigar la exposición desfavorable para la salud de <u>Ritmo del Trabajo</u> que afecta al bienestar de los trabajadores				
AMBITO DE APLICACIÓN: Segproser Cia. Ltda.				
Medidas preventivas-Ritmo de Trabajo	Fecha inicio	Persona(s) o unidad responsable	Recursos humanos y materiales	Observaciones
Distribuir de mejor manera las tareas de tal forma que estas sean factibles de cumplir en un tiempo dado, analizando las tareas por puesto de trabajo, de ser necesario se deberá ampliar la plantilla de trabajadores, así también es importante definir claramente que actividades le corresponden a cada cargo	Agosto del 2018	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	Talento Humano, encargados de cada área o departamento, materiales de oficina	La distribución de las tareas deberá constar en un documento con firmas de responsabilidad para el cumplimiento de las mismas
Implantar un plan de acción en caso de actividades emergentes, como la falta al trabajo de un colaborador y el cual debe ser cubierto por otro compañero o un backup	Agosto del 2018	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	Talento Humano, encargados de cada área o departamento, personal backup	El personal de backup deberá ser aplicado en especial para los guardias de seguridad para cubrir los puestos en caso de inasistencia con la finalidad de evitar doblajes de turno
Mantener la plantilla completa de trabajadores de cada departamento y gestionar un plan de incentivos para que esto mejore	Agosto del 2018	Talento Humano	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	Los requerimientos de personal, los encargados de cada área deberán reportar inmediatamente a talento Humano para que inicie el procesos de contratación
Revisar o crear los procesos para eliminar pasos innecesarios que restan valor y agregan tiempo a las tareas	Septiembre del 2018	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	Talento Humano, encargados de cada área o departamento, personal externo, trabajadores en general, material de oficina	Para la creación o mejora de procesos existentes deberán ser registrados
Aplicación de un programa de pausas activas en el trabajo	Septiembre del 2018	Seguridad y salud en el trabajo	Encargados de cada área o departamento, trabajadores en general, material de oficina	Se dará disposiciones a los trabajadores de la frecuencia a realizar las pausas activas así como la indicación de que estiramientos deben realizar, adicionalmente se dará material informativo sobre este punto, es importante mencionar que deberá estar publicado en lugares visibles la disposición de realizar pausas activas
SEGUIMIENTO: Durante los meses planificados se revisara el avance de las actividades por parte de la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo de Segproser Cia. Ltda.				

Fuente: El Autor

Tabla 35. Propuesta de medidas preventivas, Conflicto de Rol:

OBJETIVO(S): Mitigar la exposición desfavorable para la salud de <u>Conflicto de Rol</u> que afecta al bienestar de los trabajadores				
AMBITO DE APLICACIÓN: Segproser Cía. Ltda.				
Medidas preventivas- Conflicto de Rol	Fecha inicio	Persona(s) o unidad responsable	Recursos humanos y materiales	Observaciones
Levantamiento de procesos o revisar los existentes para eliminar pasos innecesarios que no agregan ningún valor, crear un manual de funciones	Septiembre del 2018	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	Talento Humano, encargados de cada área o departamento, trabajadores en general, personal externo experto en el tema de ser necesario	Para levantar los procesos deben colaborar el personal operativo que ejecuta las tareas
Elaborar un plan de inducción al personal nuevo y ejecutarlo con cada contratación	Septiembre del 2018	Talento Humano	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	El plan de inducción deberá ser aplicado para todas las personas nuevas
SEGUIMIENTO: Durante los meses planificados se revisara el avance de las actividades por parte de la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo de Segproser Cía. Ltda.				

Fuente: El Autor

Tabla 36. Propuesta de medidas preventivas, Influenza:

OBJETIVO(S): Mitigar la exposición desfavorable para la salud de <u>Influenza</u> que afecta al bienestar de los trabajadores				
AMBITO DE APLICACIÓN: Segproser Cía. Ltda.				
Medidas preventivas- Influenza	Fecha inicio	Persona(s) o unidad responsable	Recursos humanos y materiales	Observaciones
Implantar un política consultiva mediante formatos de llenado para que los trabajadores expresen propuesta de mejora en sus puestos de trabajo, las mismas que deberán ser revisadas para su análisis y factibilidad	Septiembre del 2018	Gerencia General y Talento humano	Gerencia General, Talento humano y encargados de cada área o departamento, materiales de oficina	La política tendrá que elaborarse y deberá plasmarse en un documento que será firmado por la Gerencia General como constancia para su aplicación
Levantar y elaborar procedimientos de trabajo en todos los puestos en base a los conocimientos de los trabajadores en sus actividades diarias	Septiembre del 2018	Talento Humano y encargados de cada área o departamento	Talento Humano, encargados de cada área o departamento, personal externo experto en el tema de ser necesario, trabajadores en general, materiales de oficina	Los procedimientos deberán ser levantados conjuntamente con las personas operativas de cada puesto de trabajo, de esta manera se garantizara un procedimiento efectivo
SEGUIMIENTO: Durante los meses planificados se revisara el avance de las actividades por parte de la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo de Segproser Cía. Ltda.				

Fuente: El Autor

Tabla 37. Propuesta de medidas preventivas, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:

OBJETIVO(S): Mitigar la exposición desfavorable para la salud de <u>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo</u> que afecta al bienestar de los trabajadores				
AMBITO DE APLICACIÓN: Segproser Cia. Ltda.				
Medidas preventivas- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Fecha inicio	Persona(s) o unidad responsable	Recursos humanos y materiales	Observaciones
Evitar el cambio constante de sitios de trabajo	Agosto del 2018	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	Talento Humano, encargados de cada área o departamento, materiales de oficina	La disposición de cambio de trabajo deberá ser una política a seguir, la misma que si se podrá llevar a cabo en los puestos de trabajo mas conflictivos de la empresa, ya que existen lugares en donde no es sano que un trabajador se exponga constantemente siendo saludable esta rotación interna de personal, como ejemplo el cambio de guardias en lugares como mercados, etc.
Mantener personal de backup o de reemplazo	Agosto del 2018	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	Talento Humano, encargados de cada área o departamento, personal backup	El personal de backup deberá ser aplicado en especial para los guardias de seguridad para cubrir los puestos en caso de inasistencia con la finalidad de evitar doblajes de turno, para esto deberá existir trabajadores destinados para este fin en especial atención para los turnos de la noche
Contratar al personal necesario e incentivar al personal para evitar la rotación excesiva	Agosto del 2018-Continuo	Talento Humano	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	Incentivar al personal contratado con pequeños programas que lleve a cabo la empresa en donde se califique el desempeño de los trabajadores, a fin de reconocerlos con algún presente que no necesariamente debe ser monetario, esto se lo puede llevar a cabo por departamento y cada encargado de área calificara a sus sub alternos
Mantenimiento, dotación o reemplazo de equipos para el desempeño de actividades	Septiembre del 2018	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	Talento Humano, encargados de cada área o departamento, personal externo, trabajadores en general, material de oficina	Para la creación o mejora de procesos existentes deberán ser registrados
SEGUIMIENTO: Durante los meses planificados se revisara el avance de las actividades por parte de la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo de Segproser Cia. Ltda.				

Fuente: El Autor

Se puede observar que cada riesgo tiene sus actividades de propuesta de medidas preventivas, sin embargo estas pueden ser integradas en una matriz general cuyas actividades resuelven o mitigan de una manera global los principales riesgos encontrados, a continuación se indica el PLAN DE ACCIÓN GENERAL SOBRE LOS PRINCIPALES RIESGOS QUE AFECTAN AL PERSONAL en Segproser Cía. Ltda.:

Tabla 38. Plan de acción sobre los principales riesgos psicosociales que afectan al personal:

PLAN DE ACCIÓN SOBRE LOS PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES QUE AFECTAN AL PERSONAL							
AMBITO DE APLICACIÓN: Segproser Cía. Ltda.							
Nº	Medidas preventivas	Riesgo psicosocial	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Persona(s) o unidad responsable	Recursos humanos y materiales	Observaciones
1	Revisar o levantar los procesos de trabajo para optimizar el tiempo de las tareas eliminando pasos innecesarios que restan valor y agregan tiempo a los procesos	Ritmo de trabajo-Conflicto de rol-Influencia	Septiembre del 2018	Noviembre del 2018	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	Talento Humano, encargados de cada área o departamento, personal externo profesional en procesos, trabajadores en general, material de oficina	Para el levantamiento de procesos se deberá acudir a la fuente es decir al personal operativo quien detallara paso a paso que actividades realiza para llegar a un fin, en este punto se visualizaran si existen pasos innecesarios, falta de definición de actividades de los puestos de trabajo, necesidad de contratar mas personal o exceso del mismo, etc.
2	Distribuir de mejor manera las tareas de los puestos de trabajo	Ritmo de trabajo	Septiembre del 2018	Noviembre del 2018	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	Talento Humano, encargados de cada área o departamento, materiales de oficina	Previo a la distribución de tareas se deben analizar los puestos con mas carga laboral para ceder actividades, debe tenerse en cuenta que al ceder actividades estas deben ser cumplibles para la otra parte, de ser necesario se deberá ampliar la plantilla de trabajadores, la distribución de las tareas deberá constar en un documento con firmas de responsabilidad para el cumplimiento de las mismas (esta ligada con el punto 1).
3	Mantener personal de backup o de reemplazo	Ritmo de trabajo-Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Agosto del 2018	Continuo	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	Talento Humano, encargados de cada área o departamento, personal backup	El personal de backup deberá ser aplicado en especial para los guardias de seguridad para cubrir los puestos en caso de inasistencia con la finalidad de evitar doblajes de turno, para esto deberá existir trabajadores destinados para este fin en especial atención para los turnos de la noche
4	Contratar al personal necesario e incentivar al personal para evitar la rotación excesiva	Ritmo de trabajo-Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Agosto del 2018	Continuo	Talento Humano	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	Los requerimientos de personal que cada área necesite deberá ser reportado inmediatamente a Talento Humano por parte de los encargados de cada área para que se inicie el procesos de contratación, a la par se deberá crear un programa de incentivos al personal en donde se califique el desempeño de los trabajadores, a fin de reconocerlos con algún presente que no necesariamente debe ser monetario, esto se lo puede llevar a cabo por departamento y cada encargado de área calificara a sus sub alternos

5	Aplicación de un programa de pausas activas en el trabajo	Ritmo de trabajo	Octubre del 2018	Continuo	Seguridad y salud en el trabajo	Encargados de cada área o departamento, trabajadores en general, material de oficina	Se dará disposiciones a los trabajadores de la frecuencia a realizar las pausas activas así como la indicación de que estiramientos deben realizar, adicionalmente se otorgara material informativo sobre este punto, es importante mencionar que deberá estar publicado en lugares visibles la disposición de realizar pausas activas por parte de todos los trabajadores
6	Elaborar un plan de inducción al personal nuevo y ejecutarlo con cada contratación	Conflicto de rol	Agosto del 2018	Continuo	Talento Humano	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	Se elabora un plan de inducción para todo trabajador que ingresare a laborar en la institución, este plan contemplara: Inducción de talento humano (horario de trabajo, normas institucionales, pago de horas extras, etc.), Inducción de seguridad (riegos en su puesto de trabajo, normas de seguridad, entrega de reglamento de higiene, actuación en casos de emergencia, dotación de EPP, etc.), Inducción, capacitación y adiestramiento de personal encargado del área en el cual ingresara el nuevo trabajador (Uso, almacenaje y cuidado de armas, que hacer en caso de situaciones de violencia, trato con clientes, alcance del trabajo, etc.) y la inducción de distintas áreas pertinentes; esta inducción deberá recaer en un documento el cual deberá ser firmado por el nuevo trabajador y archivado como respaldo y deberá contar con las firmas de las personas que intervienen en estas inducciones.
7	Implantar un política consultiva mediante formatos de llenado para que los trabajadores expresen propuesta de mejora en sus puestos de trabajo, las mismas que deberán ser revisadas para su análisis y factibilidad	Influencia	Septiembre del 2018	Septiembre del 2018	Gerencia General y Talento humano	Gerencia General, Talento humano y encargados de cada área o departamento, materiales de oficina	La política tendrá que redactarse y deberá plasmarse en un documento que será firmado por la Gerencia General como constancia para su aplicación, esto no será mas que un formato impreso en donde se indicara que el personal coloque como mejorar las condiciones de trabajo así como el procesos de las actividades, estas una vez que llene el personal se revisaran y se analizaran para el mejoramiento de actividades, pudiendo aplicarse esto cada meses
8	Evitar el cambio constante de sitios de trabajo	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Agosto del 2018	Continuo	Talento Humano, encargados de cada área o departamento	Talento Humano, encargados de cada área o departamento, materiales de oficina	La disposición de evitar el cambio constante de puestos de trabajo deberá ser una política a seguir, para esto se analizaran y se determinaran los puestos de trabajo (en especial de los guardias de seguridad) que son mas conflictivos por el trato con clientes, exposición a agresiones, etc., los mismos que si deberán ser cambiados constantemente por salud mental de los trabajadores, sin embargo otros puestos con un mejor ambiente no deberán ser cambiados constantemente, como ejemplo de puestos conflictivos pueden ser en lugares como mercados, etc., donde se brinda el servicio de guardiana.
9	Mantenimiento, dotación o reemplazo de equipos para el desempeño de actividades	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Septiembre del 2018	Enero del 2019	Gerencia General encargados de áreas	Gerencia General encargados de áreas, proveedores externos, materiales de oficina	Se deberá realizar un levantamiento de los equipos que están en mal estado y necesitan mantenimiento, así como de los equipos que previa revisión técnica hayan que dar de baja, de igual manera se deberá elaborar una listado de equipos que se necesiten para realizar las actividades laborales, para la adquisición de equipos será necesario la cotización de 3 proveedores para revisar precios y beneficios, la adquisición y mantenimiento de equipos se las realizara de manera paulatina en un tiempo de 6 meses.

Fuente: El Autor

4.3.7 SOCIALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON LAS PARTES INVOLUCRADAS

Una vez diagnosticado los riesgos psicosociales en Segproser Cía. Ltda., se procedió a la socialización de los mismos y su porcentaje de afectación en el personal, así también se socializaron las medidas preventivas a tomar para cada riesgo y el plan de acción general, se hizo notar la factibilidad del cumplimiento del plan y por otra parte la necesidad de realizar estas actividades para mejorar la calidad laboral de los trabajadores, para constancia de la socialización, entrega del informe preliminar, planes de prevención de cada riesgo y el plan de acción general se procedió a elaborar una acta en donde se deja constancia de esta actividad mediante la firma respectiva del Representante Legal, Médico de la empresa y Evaluador, la misma que puede ser apreciada en el Anexo VI.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Se concluye que el presente estudio ha permitido diagnosticar los principales factores de riesgos psicosociales en Segproser Cía. Ltda., esto significa un gran avance en materia de seguridad y salud en el trabajo para la organización, ya que podemos ver más allá de los típicos riesgos, dando un enfoque diferente en la toma de decisiones en seguridad y salud ocupacional, como resultado de la evaluación tenemos los siguientes factores de riesgo psicosocial con la mayor prevalencia en el personal:

Tabla 39. Principales factores de riesgo con la mayor prevalencia en el personal en la situación más desfavorable:

Nº	Dimensión	Más Desfavorable %	Situación Intermedia %	Más favorable	Total %
1	Ritmo de trabajo	89,8	7,1	3%	100
2	Conflicto de rol	46,7	24,5	28,8	100
3	Influencia	39,8	29,6	30,6	100
4	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	39,6	25,5	34,9	100

Fuente: El Autor

Como se observa todas las dimensiones tienen porcentajes variados de afectación en cada una de las siguientes situaciones:

-Situación MÁS DESFAVORABLE

-Situación INTERMEDIA

-Situación MÁS FAVORABLE

Las mismas que muestran porcentajes altos en la Situación MAS DESFAVORABLE que es de atención prioritaria, por tal razón se ha propuesto medidas correctivas y preventivas encaminadas a mitigar estos factores de riesgo que generan malestar en el personal y como consecuencia un menor desempeño, problemas psicológicos, fisiológicos y sociales, ausentismo, menor capacidad de servicio por parte de la empresa, etc.

1) Dentro de las dimensiones que requieren atención prioritaria tenemos Ritmo de Trabajo que es la más alta en la situación más desfavorable con un 89,8 %, las medidas correctivas se pueden observar en la Tabla 32, y se define como:

-Las exigencias psicológicas referidas a la intensidad del trabajo, se la atribuye a la carga de trabajo, falta de personal en algunas áreas, mejor distribución de actividades (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

Así también, existen otras dimensiones con un menor porcentaje de afectación en el personal pero que de igual manera se requiere trabajar en ellas como:

2) Conflicto de rol con un 46,7 % en la situación más desfavorable, las medidas correctivas se pueden observar en la Tabla 33, y se define como:

- Las exigencias discordantes que se generan en la actividad laboral como el recibir órdenes para realizar actividades a sabiendas de que no se puede cumplir por algún factor, también asociado a trabajos que conlleva conflictos morales y/o éticos (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

3) Influencia con un 39,8 % de afectación al personal en la situación más desfavorable, las medidas correctivas se pueden observar en la Tabla 34, y se define como:

-Es la autonomía que un trabajador posee para decidir cómo realizar su actividad (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

4) Inseguridad sobre las condiciones de trabajo con un 39,6 % de afectación al personal en la situación más desfavorable, las medidas correctivas se pueden observar en la Tabla 35, y se define como:

-Es la incertidumbre de saber si las condiciones laborales se mantendrán en la organización ya que pueden variar por varios factores que afligen a los trabajadores (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

Adicionalmente mediante este estudio se puede notar que otros riesgos psicosociales también afectan al personal pero en un porcentaje mucho menor que los antes mencionados, sin embargo es necesario conocerlos y saber su prevalencia en el personal de Segproser Cía. Ltda.:

Tabla 40. Factores psicosociales de riesgo de menor prevalencia en el personal en la situación más desfavorable:

Nº	Dimensión	Más Desfavorable %	Situación Intermedia %	Más favorable	Total %
5	Inseguridad sobre el empleo	35,8	20,9	43,3	100
6	Doble presencia	35,4	29,2	35,4	100
7	Exigencias de esconder emociones	34,9	39,8	25,3	100
8	Apoyo social de compañeros	34	28,1	37,9	100
9	Previsibilidad	33,8	29,9	36,3	100
10	Exigencias emocionales	28,8	25,5	45,7	100
11	Claridad de rol	23,6	31,9	44,5	100
12	Apoyo social de superiores	23,3	24,8	52	100
13	Calidad de liderazgo	21,2	32,3	46,5	100
14	Sentimiento de grupo	14,4	16,4	69,2	100
15	Justicia	12,8	11,8	75,4	100
16	Exigencias cuantitativas	12,2	19,4	68,3	100
17	Posibilidades de desarrollo	7,8	18,1	74,1	100
18	Sentido del trabajo	7,2	13,9	78,9	100
19	Reconocimiento	6,2	5,1	88,7	100
20	Confianza vertical	5,7	10,4	83,9	100

Fuente: El Autor

Estas dimensiones en la situación INTERMEDIA y situación FAVORABLE al sumar sus porcentajes se observa más del 50% entre ambas, lo que significa una mejor condición de estas dimensiones o factores psicosociales de riesgo para el personal, sin embargo esto no significa que no se deban atender, de hecho es necesario la prevención, mitigación o eliminación de todos los factores de riesgo.

Estas dimensiones se revisaran en la situación más DESFAVORABLE:

-Dimensión Inseguridad sobre el empleo, tiene una afectación del 35,8 % del personal, se la define como la preocupación por el futuro en relación a la ocupación, se puede asociar a los requerimientos o necesidades propias de la organización como cambios de estructura organizacional, cierre o apertura de líneas de negocio o los cambios en la economía nacional, se puede mejorar mediante una visión clara de la organización y estructura organizacional sólida (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

- Dimensión Doble presencia, esta afecta al personal en un 35,4% y se la define como “las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico – familiar” (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014, p. 30), se las atribuye a factores personales y familiares que afectan al trabajador, pudiendo mitigar este riesgo con trabajo social y capacitación al personal.

-Dimensión Exigencias de esconder emociones, con una afectación al personal en un 34,9 % y se la define como “las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas” (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014, p. 29), se la atribuye a las características del trabajo como la atención que se debe brindar a cualquier cliente, al trato con superiores y compañeros para encajar dentro de la organización, se puede mejorar con charlas dirigidas al personal sobre manejo de clientes, proveedores y la gestión un buen ambiente laboral.

-Dimensión Apoyo social de compañeros, afecta al 34 % del personal y se define como “recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo” (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014, p. 32), se atribuye esta problemática a los procesos, conflictos laborales entre trabajadores que dificultan la formación de equipos de trabajo, se puede mejorar con mesas de trabajo y la promoción de un trato justo y respetuoso entre compañeros.

-Dimensión Previsibilidad, con una afectación del 33,8 % del personal la misma que se define como “Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios” (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014, p. 33), se atribuye esto a la dependencia que existen entre áreas para cumplir las actividades en la información que se debe transmitir, falta de formación para el cumplimiento de tareas, este riesgo puede disminuir con una mayor supervisión de los procesos, fomento del respeto y compañerismo.

-Exigencias emocionales, esta afecta al personal en un 28,8 %, se define como “las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas” (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014, p. 29), esta dimensión se la puede atribuir a la propia interacción entre los trabajadores ya que existen lasos de amistad y no solo un trato netamente laboral, lo que de cierta manera compromete a la toma de decisiones o dar disposiciones, pudiendo mejorar con la promoción de la justicia, supervisión de procesos, disminución de horas de exposición.

- Dimensión Claridad de rol, afecta al 23,6 % del personal, se define como “el conocimiento concreto sobre las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo” (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014, p. 33), se la atribuye a la falta de claridad del papel que

desempeña un trabajador en la organización, esta dimensión puede ser mitigada con una clara inducción al personal, elaboración de perfiles adecuados y con actividades bien definidas, determinación de alcances de trabajo.

-Dimensión Apoyo social de superiores, afecta al 23,3 % y se define como “recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de los superiores para realizar bien el trabajo” (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014, p. 32), se relaciona la falta de apoyo con la falta de interés de los superiores en ciertas actividades que para ellos no agregan un mayor valor, también ligado a la afinidad entre trabajadores.

-Dimensión Calidad de liderazgo, esta afecta en un 21,2 % al personal y se define como “las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos” (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014, p. 33), se relaciona directamente con la dimensión de apoyo social de superiores, se le atribuye al mal manejo de personal o falta de gestión con las personas, se la puede mejorar o disminuir su afectación con capacitaciones en manejo de personal, liderazgo o cambios de puestos de trabajo.

-Dimensión Sentimiento de grupo, afecta al 14,4 % del personal y se define como “el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día” (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014, p. 33), le atribuye a factores personales y relaciones internas entre trabajadores, se puede mejorar con talleres de actividades grupales entre departamentos con el fin de fomentar el compañerismo y el respeto.

-Dimensión Justicia, esta afecta al 12,8 % del personal, se define como “la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo” (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014, p. 36), se atribuye a los conflictos entre trabajadores y la falta de gestión de personal, se mejorara con el seguimiento y arreglo de conflictos así como capacitaciones constantes sobre la gestión de personal.

-Dimensión Exigencias cuantitativas, con un 12,2 % de afectación al personal, se la define como “las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado” (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014, p. 28), se la atribuye a la ausencia de personas en áreas de trabajo, mala planificación, se puede mejorar con una mejor distribución de tareas, revisión de procedimientos y al contar con la plantilla de trabajo completa.

-Dimensión Posibilidades de desarrollo, esta afecta al 7,8 % y se define como “las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir otros nuevos” (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014, p. 31), se le atribuye a la falta de capacitación, liderazgo y apoyo de superiores, se puede disminuir este factor al capacitar al personal para la adquisición de competencias, así como la implantación de políticas empresariales de dar la oportunidad al personal interno antes que al externo.

-Dimensión Sentido del trabajo, esta afecta al 7,2 % del personal, se la define como el valor, aporte que tienen las actividades para conseguir un objetivo muy aparte de una retribución material, se atribuye a la finalidad de las labores, a la utilidad del trabajo realizado para la organización, se puede mitigar mediante el reconocimiento a los trabajadores por sus actividades o metas cumplidas (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

-Dimensión Reconocimiento, afecta al 6,2 % del personal, y se define como la “la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo” (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014, p. 34), se atribuye a la falta de compañerismo en admitir logros de otras personas y hacerlos propios, falta de reconocimiento al trabajo realizado, a las competencias del trabajador, este riesgo disminuirá si se reconoce el trabajo al que lo ejecuta, mediante la equidad de tareas y recompensas.

-Dimensión Confianza vertical, esta afecta al 5,7 % del personal y se define como “la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente” (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014, p. 36), es atribuido a la falta de fiabilidad de la información brindada por los superiores a sus subalternos y viceversa, al trato injusto, a la falta de compañerismo, esto puede mejorar con la promoción del trato justo en la organización, creación de grupos de trabajo cohesionados, liderazgo.

Todos estos riesgos o dimensiones tienen la capacidad de provocar accidentes y enfermedades ocupacionales debido a su naturaleza desencadenante de eventos adversos, como el generar la falta de atención en las actividades a realizar y como consecuencia el no tomar ciertas medidas de seguridad como no usar el EPP, falta a las normas de seguridad, mal manejo de armas, comportamiento inadecuado, despreocupación en la propia salud del trabajador, etc., los factores psicosociales de riesgo pueden llevar al personal a sufrir problemas psicológicos, físicos, y sociales; se concluye así que existen riesgos psicosociales dentro de la institución que influyen en el bienestar laboral de los trabajadores, los mismos que pueden ser mitigados con la intervención correcta y el compromiso del personal y de la alta dirección.

5.2 RECOMENDACIONES

Una vez que ha concluido el Diagnóstico de Riesgos Psicosociales se recomienda para la disminución de los mismos y el bienestar del personal y la organización en general realizar las siguientes actividades:

- Cumplir con el plan de acción propuesto para mitigar los principales riesgos psicosociales.
- Reevaluar los factores de riesgo psicosocial en la organización por lo menos una vez al año para brindar el respectivo seguimiento y control con la finalidad de verificar la eficacia del trabajo realizado.

- Dotar constantemente de los recursos económicos y humanos necesarios para la gestión de prevención dentro de la organización.
- Dentro de la planificación anual de seguridad y salud ocupacional aumentar las charlas en materia de riesgo psicosocial como el estrés, acoso laboral, etc., sus causas, características, efectos, formas de combatirlo.
- Dictar charlas referentes al bienestar familiar y su importancia global para las personas.
- De existir indicios de personal con estrés laboral se deberá otorgar el seguimiento respectivo para su control, apoyo y eliminación de factores mediante reuniones y charlas con el personal involucrado.
- Dar seguimiento a las actividades de trabajo social como son las visitas a personal vulnerable, las mismas que son fundamentales para el bienestar del personal.
- Procurar que las tareas encomendadas al personal sean equitativas evitando en lo posible sobrecargas de trabajo a los empleados.
- Implantación de políticas que motiven al personal al cumplimiento de tareas en sus horas de trabajo y evitar el llevar las actividades a los domicilios.
- Dar seguimiento por parte de Talento Humano al horario de salida del personal para detectar posibles sobrecargas laborales.
- Fomentar el respeto y trato justo entre los trabajadores.
- Promover el ejercicio y dieta saludable así como el fomento en la prevención acerca del uso y consumo de drogas.

Las recomendaciones antes expuestas están encausadas para mejorar el bienestar de los trabajadores y por ende el bienestar de la organización, mejores condiciones de trabajo ya sean propias de la tarea o del entorno generan el fortalecimiento empresarial no solo en el capital humano sino también en lo financiero, siendo una relación directamente proporcional; es importante mencionar que para que esto se cumpla se necesita el apoyo incondicional a lo largo del tiempo de la alta dirección y el trabajo conjunto de todos los trabajadores ya que seguridad no la hacen pocas personas sino la organización como tal.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Trabajador: Toda persona que desempeña una actividad laboral por cuenta ajena remunerada, incluidos los trabajadores independientes o por cuenta propia y los trabajadores de las instituciones públicas.

Ausentismo Laboral: Es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo.

Karoshi: Esta es una palabra japonesa que significa "muerte por exceso de trabajo".

Burnout o desgaste profesional: Consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales.

Estrés Laboral: Desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo, que generan una reacción individual congruente con la percepción del estresor(es) laboral(es).

Evaluación del riesgo: Proceso integral para estimar la magnitud del riesgo y la toma de decisión acerca de si el riesgo es tolerable o no. Es la cuantificación del nivel de riesgo y sus impactos, para priorizar la actuación del control de la misma.

Seguridad y Salud en el Trabajo: Es la disciplina que determina las normas y técnicas para la prevención de riesgos laborales que afectan el bienestar de los empleados, trabajadores temporales, contratistas, visitantes y cualquier otra persona, en el sitio de trabajo.

Exposición: Frecuencia con que se presenta la situación de riesgo. Es el primer acontecimiento indeseado que iniciaría la secuencia del accidente.

Factor de Riesgo Psicosocial: Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la

organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica y social) del trabajador.

Medidas de prevención: Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores. Su implementación constituye una obligación y deber de los empleadores

Presentismo laboral: Acudir y estar presente en el puesto de trabajo, pero dedicando parte de la jornada laboral a otras funciones que no son propias del trabajo.

Prevención: Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividades de la empresa, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Probabilidad: Probabilidad de que una vez presentada la situación de riesgo, los acontecimientos de la secuencia completa del accidente se sucedan en el tiempo, originando accidente y consecuencia.

Riesgo laboral: Es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.

Riesgo: Combinación de la probabilidad(s) y la consecuencia(s) de ocurrencia de un evento identificado como peligroso.

Peligro: Amenaza de accidente o de daño para la salud.

Riesgos Mecánicos: Generados por la maquinaria, herramientas, aparatos de izar, instalaciones, superficies de trabajo, orden y aseo. Son factores asociados a la generación de accidentes de trabajo.

Riesgos Físicos: Originados por iluminación inadecuada, ruido, vibraciones, temperatura, humedad, radiaciones, electricidad y fuego.

Riesgos Químicos: Originados por la presencia de polvos, minerales, vegetales, polvos y humos metálicos, aerosoles, nieblas, gases, vapores y líquidos utilizados en los procesos laborales.

Riesgos Biológicos: Por el contacto con virus, bacterias, hongos, parásitos, venenos y sustancias sensibilizan térs de plantas y animales. Los vectores como insectos y roedores facilitan su presencia.

Riesgos Ergonómicos: Originados en la posición, sobreesfuerzo, levantamiento de cargas y tareas repetitivas. En general, por utilización de herramientas, maquinarias e instalaciones que no se adaptan a quien las usa.

Riesgos Psicosociales: Los generados en organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional del Ecuador. (28 de Agosto de 2008). *Decreto Ejecutivo 1181: Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada*. Obtenido de <https://controlarmas.ccffaa.mil.ec/wp-content/uploads/sites/13/2016/08/REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-VIGILANCIA-Y-SEGURIDAD-PRIVADA.pdf>
- Burriel, G. (1999). *Sistema de Gestión de Riesgos Laborales e Industriales*. Madrid: Editorial MAPFRE.
- CAN. (7 de Mayo de 2004). *Normativa Andina*. Obtenido de Comunidad Andina de Naciones: <http://www.comunidadandina.org/Normativa.aspx?GruDoc=07>
- Congreso Nacional del Ecuador. (17 de Noviembre de 1986). *Decreto Ejecutivo 2393, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*. Obtenido de Ministerio del Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- Congreso Nacional del Ecuador. (Julio de 2003). *Ley de Vigilancia y Seguridad Privada*. Obtenido de <https://controlarmas.ccffaa.mil.ec/wp-content/uploads/sites/13/2016/08/LEY-DE-VIGILANCIA-Y-SEGURIDAD-PRIVADA.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Artículo sobre Salud y Seguridad*. Obtenido de Constitución de la República del Ecuador: http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/SEGURIDAD/Constitucion_ECU.pdf
- CopSoq-Istas 21. (1 de Julio de 2018). Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales en Segproser Cía. Ltda. *Versión media para empresas de 25 o más trabajadores/as*. Cuenca, Azuay, Ecuador: CopSoq-Istas 21. Versión 2.
- Cox, T. (1993). *Stress research and stress management: Putting theory to work*. Health and Safety Executive.
- EU-OSHA. (2016). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Obtenido de Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo: https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index_html
- Grimaldi, J., & Simonds, R. (1996). *La seguridad industrial su administración*. Mexico: Alfaomega.
- IESS. (4 de Marzo de 2016). *Normas y Manuales*. Obtenido de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: <https://www.iesse.gob.ec/es/web/guest/normas-y-manuales>
- INSHT. (1998). *NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo - INSHT*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_489.pdf
- INSHT. (2001). *Notas Técnicas de Prevención*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo: <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e888>

- 4060961ca/?vgnextoid=72abae6588c35410VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=25d44a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD
- INSHT. (2005). *Notas Técnicas de Prevención*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo: <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=72abae6588c35410VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=25d44a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- INSHT. (2005). *NTP 703: El método COPSOQ*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf
- INSHT. (2005). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
- INSHT. (Noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- INSHT. (2011). *Por un trabajo sin riesgos*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/CATALOGO%20DE%20PUBLICACIONES%20ONLINE/FOLLETOS/NOVEDADES%202011/trip_estres.pdf
- ISTAS. (2014). *CoPsoQ-istas21 versión 2*. Obtenido de Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud: http://www.istas.net/copsoq/index.asp?ra_id=49
- MDT. (16 de Junio de 2017). *Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral*. Obtenido de Ministerio del Trabajo: <http://sut.trabajo.gob.ec/publico/Normativa%20Legal/Acuerdos%20Ministeriales/AM%2082%20NORMATIVA%20ERRADICACION%20DE%20LA%20DISCRIMINACION.pdf>
- Moncada, S., & Llorens, C. (Mayo de 2000). *Evaluación y acción preventiva ante el riesgo psicosocial: El método ISTAS-21 (CoPsoQ)*. Obtenido de <https://docplayer.es/72288218-El-metodo-istas-21-copsoq-evaluacion-y-accion-preventiva-ante-el-riesgo-psicosocial-ficha-tecnica.html>
- Moncada, S., Llorens, C., & Andrés, R. (Julio de 2014). *Manual del Método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales*. Obtenido de [http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- OIT. (Abril de 2003). *La Violencia en el Trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_117581.pdf
- OIT. (23 de Abril de 2007). *Acoso sexual en el lugar de trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo:

- http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_decl_fs_115_es.pdf
- OIT. (2012). *El hostigamiento o acoso sexual*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227404.pdf
- OIT. (2013). *Acoso sexual en el trabajo y masculinidad*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_219961.pdf
- OIT. (23 de Abril de 2013). *Karoshi muerte por exceso de trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_211571/lang--en/index.htm&prev=search
- OIT. (21 de Octubre de 2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- OIT. (21 de Octubre de 2013). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- OIT. (28 de Abril de 2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- OMS. (22 de Junio de 1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf
- OMS. (Abril de 2016). *Salud Mental: fortalecer nuestra respuesta*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- OMS. (Octubre de 2017). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Rubio, F. (2007). *Como afrontar el estrés laboral*. San José, Costa Rica: Intituto de Investigación en Educación (INIE).

ANEXOS

ANEXO I: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales.

ANEXO II: Matriz de exposición, origen y medidas preventivas.

ANEXO III: Matriz para la planificación de la actividad preventiva.

ANEXO IV: Firma del acuerdo para la realización del estudio y conformación de grupo de trabajo.

ANEXO V: Constancia de entrega y socialización del informe del diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales en Segproser Cía. Ltda. y el plan de acción propuesto.

ANEXO I: CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as

Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 2, 2014)

Empresa: SEGPROSER CÍA. LTDA.	Fecha de respuesta: febrero 2018
--------------------------------------	---

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar *la evaluación de riesgos psicosociales*. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, **ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca*". Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **SEGPROSER CÍA. LTDA.**

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario: **MANUAL**. El día de recogida será el sábado, 24 de febrero de 2018.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, **DIEGO ZEA**, representantes de los trabajadores/as, **MONICA MOGROVEJO/0984774356**, y personal técnico del Servicio de Prevención, **DIEGO VINTIMILLA/0991928011**. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1) Eres:

- ☐ 1 Mujer
☐ 2 Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

- ☐ 1 Menos de 31 años
☐ 2 Entre 31 y 45 años
☐ 3 Más de 45 años

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en SEGPROSER CÍA. LTDA. y tus condiciones de trabajo.

3) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- ☐ 1 GUARDIANIA
☐ 2 ADMINISTRACIÓN/OFICINAS

4) Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 0 meses. Si has ocupado dos o más puestos señálos.

- ☐ 1 GUARDIA DE SEGURIDAD
☐ 2 ADMINISTRATIVO

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- ☐ 1 Generalmente no
☐ 2 Sí, generalmente de nivel superior
☐ 3 Sí, generalmente de nivel inferior
☐ 4 Sí, generalmente del mismo nivel
☐ 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
☐ 6 No lo sé

6) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- ☐ 1 Siempre
- ☐ 2 Muchas veces
- ☐ 3 Algunas veces
- ☐ 4 Sólo alguna vez
- ☐ 5 Nunca

7) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- ☐ 1 Sí
- ☐ 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- ☐ 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- ☐ 4 No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en SEGPROSER CÍA. LTDA.?

- ☐ 1 Menos de 30 días
- ☐ 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- ☐ 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- ☐ 4 Más de 2 años y hasta 5 años
- ☐ 5 Más de 5 años y hasta 10 años
- ☐ 6 Más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con SEGPROSER CÍA. LTDA.?

- ☐ 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- ☐ 2 Soy temporal (trabajo por cierto período de tiempo)
- ☐ 3 Estoy a prueba (no cumplo todavía los 3 meses de prueba)
- ☐ 4 Trabajo sin contrato

10) Desde que entraste en SEGPROSER CÍA. LTDA. ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- ☐ 1 No
- ☐ 2 Sí, una vez
- ☐ 3 Sí, dos veces
- ☐ 4 Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- ☐ 1 Ninguno
- ☐ 2 Alguno excepcionalmente
- ☐ 3 Un sábado al mes
- ☐ 4 Dos sábados
- ☐ 5 Tres ó más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- ☐ 1 Ninguno
- ☐ 2 Alguno excepcionalmente
- ☐ 3 Un domingo al mes
- ☐ 4 Dos domingos
- ☐ 5 Tres ó más domingos al mes

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- ☐ 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- ☐ 2 Jornada única (trabajo las horas de corrido sin descanso)
- ☐ 3 Turnos rotativos de día y de noche
- ☐ 4 Turnos rotativos pero solo en el día
- ☐ 5 Turnos rotativos pero solo en la noche
- ☐ 6 Turno fijo de mañana
- ☐ 7 Turno fijo de tarde
- ☐ 8 Turno fijo de noche

14) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- ☐ 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- ☐ 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- ☐ 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- ☐ 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- ☐ 5 Tengo más de una hora de margen

15) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- ☐ 1 Siempre
- ☐ 2 Muchas veces
- ☐ 3 Algunas veces
- ☐ 4 Sólo alguna vez
- ☐ 5 Nunca

16) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- ☐ 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- ☐ 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- ☐ 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- ☐ 4 Sólo hago tareas muy puntuales
- ☐ 5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- ☐ 1 Siempre
- ☐ 2 Muchas veces
- ☐ 3 Algunas veces
- ☐ 4 Sólo alguna vez
- ☐ 5 Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para SEGPROSER CÍA. LTDA.?

- ☐ 1 30 horas o menos
- ☐ 2 De 31 a 35 horas
- ☐ 3 De 36 a 40 horas
- ☐ 4 De 41 a 45 horas
- ☐ 5 Más de 45 horas

19) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- ☐ 1 Ninguno
- ☐ 2 Algún día excepcionalmente
- ☐ 3 De 1 a 5 días al mes
- ☐ 4 De 6 a 10 días al mes
- ☐ 5 11 o más días al mes

20) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) La planificación es realista	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- ☐ 1 Siempre
- ☐ 2 Muchas veces
- ☐ 3 Algunas veces
- ☐ 4 Sólo alguna vez
- ☐ 5 Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- ☐ 1 300 euros o menos
- ☐ 2 Entre 301 y 450 euros
- ☐ 3 Entre 451 y 600 euros
- ☐ 4 Entre 601 y 750 euros
- ☐ 5 Entre 751 y 900 euros
- ☐ 6 Entre 901 y 1.200 euros
- ☐ 7 Entre 1.201 y 1.500 euros
- ☐ 8 Entre 1.501 y 1.800 euros
- ☐ 9 Entre 1.801 y 2.100 euros
- ☐ 10 Entre 2.101 y 2.400 euros
- ☐ 11 Entre 2.401 y 2.700 euros
- ☐ 12 Entre 2.701 y 3.000 euros
- ☐ 13 Más de 3.000 euros

23) Tu salario es:

- ☐ 1 Fijo
- ☐ 2 Una parte fija y otra variable
- ☐ 3 Todo variable (a destajo, a comisión)

24) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.
Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

25) Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) tus tareas tienen sentido?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

26) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

27) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

28) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

29) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30) En general ¿dirías que tu salud es?

- ☐ 1 Excelente
- ☐ 2 Muy buena
- ☐ 3 Buena
- ☐ 4 Regular
- ☐ 5 Mala

31) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) has estado cansado/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) has tenido problemas para relajarte?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) has estado irritable?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) has estado tenso/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) has estado estresado/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

32) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
e) te has sentido feliz?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

33) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- ☐ 1 Muy satisfecho/a
- ☐ 2 Satisfecho/a
- ☐ 3 Insatisfecho/a
- ☐ 4 Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!



ANEXO II: MATRIZ DE EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS.

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS ¹			
DIMENSIÓN			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
...	...	...	...
...	...	...	...

ANEXO III: MATRIZ PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA.

OBJETIVO(S):				
AMBITO DE APLICACIÓN: ☐ Empresa ☐ Población diana. Señalar cuál(es):				
Medidas preventivas	Fecha inicio	Persona(s) ó unidad responsable	Recursos humanos y materiales	Observaciones
SEGUIMIENTO:				

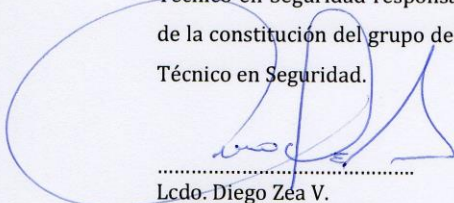
ANEXO IV: FIRMA DEL ACUERDO PARA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO Y CONFORMACIÓN DE GRUPO DE TRABAJO.

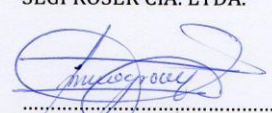


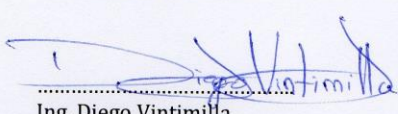
Cuenca, 23 de febrero del 2018

CONSTANCIA DE ACUERDO PARA LA REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS TRABAJADORES DE SEGPROSER CÍA. LTDA.

Mediante el presente documento se da constancia del acuerdo para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales a los trabajadores de SEGPROSER CÍA. LTDA., para tal efecto firman el Representante Legal, Médico Ocupacional y Técnico en Seguridad responsable de la evaluación, así también se da constancia de la constitución del grupo de trabajo conformado por el Médico Ocupacional y el Técnico en Seguridad.


.....
Lcdo. Diego Zea V.
REPRESENTANTE LEGAL
SEGPROSER CÍA. LTDA.


.....
Dr. Mónica Mogrovejo
MEDICO OCUPACIONAL
SEGPROSER CÍA. LTDA.


.....
Ing. Diego Vintimilla
TÉCNICO EN SEGURIDAD

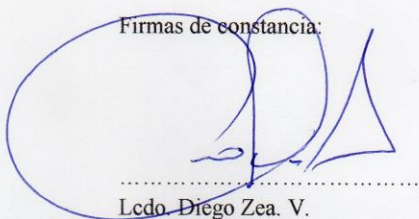
ANEXO V: CONSTANCIA DE ENTREGA Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DEL DIAGNOSTICO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN SEGPROSER CÍA. LTDA. Y EL PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO.

Cuenca, 20 de julio del 2018

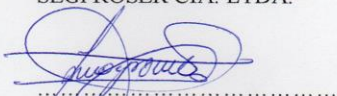
CONSTANCIA DE ENTREGA Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DEL DIAGNOSTICO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN SEGPROSER CÍA. LTDA. Y EL PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO

Mediante el presente documento se da constancia de la entrega y socialización del informe con los resultados del diagnóstico de riesgos psicosociales en Segproser Cía. Ltda., y su respectivo plan de acción propuesto para la mitigación de estos riesgos.

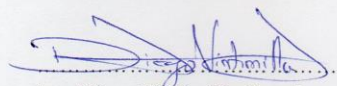
Firmas de constancia:



Lcdo. Diego Zea. V.
REPRESENTANTE LEGAL
SEGPROSER CÍA. LTDA.



Dr. Mónica Mogrovejo
MEDICO OCUPACIONAL
SEGPROSER CÍA. LTDA.



Ing. Diego Vintimilla Granda
TÉCNICO EVALUADOR