



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

“FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA TEXTILES INDUSTRIALES AMBATEÑOS S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO JUNIO – DICIEMBRE 2012.”

Disertación de grado previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional.

Línea de investigación:

Salud y Riesgo Laboral

Autor:

JUAN FERNANDO ARIAS MANTILLA

Director:

PSICOLOGA INDUSTRIAL PILAR RAMOS CÓRDOVA.

Ambato – Ecuador

Mayo 2014

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
AMBATO**

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL
CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA TEXTILES INDUSTRIALES
AMBATEÑOS S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO JUNIO
– DICIEMBRE 2012.”

Línea de Investigación:

Riesgos Laborales

Autor:

JUAN FERNANDO ARIAS MANTILLA

Patricia del Pilar Ramos Córdova, Psc. f.....
CALIFICADORA

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Dr. f.....
CALIFICADOR

Andrea Cristina Pico Barrionuevo, Psc. f.....
CALIFICADORA

Víctor Manuel Cuadrado, Psc. f.....
**DIRECTOR DE LA ESCUELA
DE PSICOLOGÍA**

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. f.....
SECRETARIO GENERAL DE LA PUCESA

Ambato – Ecuador
Mayo 2014

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Juan Fernando Arias Mantilla con cédula de identidad número 180423665-9 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones, y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de redacción de éste documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Juan Fernando Arias

C.I.: 180423665-9

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a mi familia, mis papás y mis hermanos por apoyarme siempre e incondicionalmente y en todo proyecto que me he propuesto, a mi tutora y los docentes de la PUCESA que fueron esencial apoyo en mi paso por las aulas y a TEIMSA por abrirme las puertas de su institución para permitirme crecer en mi vida profesional.

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada en primer lugar a Dios por su influencia en mi caminar, a mi abuela Graciela que ha sido el apoyo en forma de ángel dentro de mi corazón, a todas las personas que fueron protagonistas en la recuperación de mi salud en especial a mi abuelo Luis y finalmente pero no menos importante a mi esposa por ayudarme a nunca dejar de luchar.

RESUMEN

Textiles Industriales Ambateños S.A. TEIMSA, realizó por primera vez en el año 2010 una medición del clima laboral donde logra un 85% de satisfacción, un año más tarde aplica la misma evaluación pero esta vez la satisfacción del personal llega solo al 80%; en enero del 2012 para dar seguimiento se evalúa el clima laboral en todos sus colaboradores pero solo llega al 75%, encontrando en base a las encuestas, como posible razón del decrecimiento de este índice, la falta de supervisión adecuada, que sería un estresor que estuviera manifestándose entre los colaboradores de la empresa como un riesgo psicosocial. En tal virtud la manera de determinar la presencia de riesgos psicosociales entre los colaboradores es aplicar una evaluación que permita determinar el grado de exposición y se pueda aplicar de manera gráfica seleccionando como el más adecuado al cuestionario Suceso ISTAS 21 mismo que fue aplicado a todos los colaboradores de la empresa, divididos por áreas de producción para así poder lograr mejor intervención sobre cada uno de los riesgos, llegando a inferir que en la dimensión de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo es el factor de riesgo más elevado manifestándose principalmente en producción y mantenimiento con un 51% de alta exposición a este factor de riesgo del total de la población. Por ello se plantea como posible solución la creación de líderes de grupo que siendo parte del mismo grupo de trabajo puedan desarrollar habilidades de liderazgo y sean un precedente de desempeño, guía en la incorporación de nuevo personal y sirvan como comunicación directa de las necesidades de los colaboradores con la dirección de la empresa.

ABSTRACT

Textiles Industriales Ambateños S.A. TEIMSA, performed for the first time in 2010 a measurement of the work environment which resulted into 85% of satisfaction. A year later the same evaluation was taken, but this time staff satisfaction came only to 80% in January 2012 and in order to apply work environment monitoring, an evaluation was applied to the staff, but it only reached 75%, which was found based on the surveys, one of the possible reason of the index decreasing is the lack of proper supervision that would be the stressor which is developing among the employees of the company as a psychosocial risk. For this reason, the method to determine the presence of psychosocial risks among employees is the application of an evaluation to determine the degree of exposure which can be applied graphically, selecting the most appropriate ISTAS 21 questionnaire applied to the staff of the company, divided by production areas in order to achieve the best application according to the risks, leading us to the deduction that the dimension of Social Support and Quality of Leadership is the highest risk factor seen through the production area mainly and the maintenance area ended up with 51% of high exposure to this risk factor of the total population. Therefore it is established as a possible solution, the creation of a group leadership as a part of a workgroup, able to develop leadership skills and the performance as a background which will guide the new staff and serve as a direct communication to the needs of the staff along with the company management.

TABLA DE CONTENIDO

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT.....	VII
TABLA DE CONTENIDO.....	VIII
TABLA DE GRÁFICOS	XIV
CAPÍTULO I.....	3
MARCO TEÓRICO.....	3
1.1 SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	3
1.2 HIGIENE LABORAL	4
1.3 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	4
1.3.1 Estrés	6
1.3.2 Estresores.....	7
1.3.3 Tipos de estresores laborales	8
1.3.4 Manejo del estrés laboral.....	11
1.3.5 Causas y consecuencias de los factores psicosociales.....	14
1.3.6 Necesidad de la evaluación psicosocial.....	17
1.3.7 ISTAS 21	18
1.3.8 Suseso ISTAS 21	23

1.4	CLIMA LABORAL.....	27
1.4.1	Ambiente organizacional.....	29
1.4.2	Tipos de clima laboral	29
1.4.3	Procesos que intervienen en el clima laboral.....	31
1.4.4	Dimensiones del clima	32
1.4.5	Funciones del clima organizacional	33
1.4.6	Objetivo de la medición del clima laboral.....	37
1.4.7	Parámetros para la medición del clima laboral.....	38
1.4.8	Instrumentos de medición del clima.....	42
1.4.9	Textiles Industriales Ambateños S.A. TEIMSA	45
	CAPÍTULO II	47
	METODOLOGÍA	47
2.1	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	47
2.2	SIGNIFICADO DEL PROBLEMA	51
2.3	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	52
2.3.1	Preguntas básicas	52
2.4	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	52
2.5	DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	54
2.5.1	Delimitación del contenido:	54
2.5.2	Delimitación espacial	54
2.5.3	Delimitación temporal	54
2.5.4	Unidades de observación	54
2.6	HIPÓTESIS.....	54
2.7	VARIABLES E INDICADORES	55

2.7.1	Variable independiente:	55
2.7.2	Variable dependiente:	55
2.8	OBJETIVOS	55
2.8.1	Objetivo general	55
2.8.2	Objetivos específicos	55
2.9	MÉTODOS	56
2.9.1	Paradigma:	56
2.9.2	Modalidad.....	56
2.10	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	57
2.10.1	Técnica.....	57
2.10.2	Instrumento.....	58
2.11	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	58
2.11.1	Población	58
2.11.2	Muestra	58
CAPÍTULO III		59
RESULTADOS		59
3.1	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SUSESOS ISTAS 21 APLICADOS AL PERSONAL DE TEIMSA.	59
3.1.1	Dimensión de exigencias psicológicas total	59
3.1.2	Dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades total	60
3.1.3	Dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo total	61
3.1.4	Dimensión de compensaciones total.....	62
3.1.5	Dimensión de doble presencia total.....	63

3.2	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 AL ÁREA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TEIMSA.	64
3.2.1	Dimensión de exigencias psicológicas administración	64
3.2.2	Dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades administración .	65
3.2.3	Dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo administración.....	66
3.2.4	Dimensión de compensaciones administración.....	67
3.2.5	Dimensión de doble presencia administración	68
3.3	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 DEL ÁREA MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA TEIMSA.	69
3.3.1	Dimensión de exigencias psicológicas mantenimiento	69
3.3.2	Dimensión de trabajo activo y desarrollo mantenimiento	70
3.3.3	Dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo mantenimiento.....	71
3.3.4	Dimensión de compensaciones mantenimiento.....	72
3.3.5	Dimensión de doble presencia mantenimiento.....	73
3.4	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 AL ÁREA PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA TEIMSA.	74
3.4.1	DIMENSIÓN DE EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS PRODUCCIÓN.....	74
3.4.2	Dimensión de trabajo activo y desarrollo producción.....	75
3.4.3	Dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo producción.....	76
3.4.4	Dimensión de compensaciones producción.....	77
3.4.5	Dimensión de doble presencia producción.....	78
3.5	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 DEL ÁREA VENTAS DE LA EMPRESA TEIMSA.....	79
3.5.1	Dimensión de exigencias psicológicas ventas	79

3.5.2	Dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades ventas.....	80
3.5.3	Dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades ventas.....	81
3.5.4	Dimensión de compensaciones ventas	82
3.5.5	Dimensión de doble presencia ventas.....	83
CAPÍTULO IV.....		84
DISCUSIÓN, ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DE RESULTADOS.....		84
4.1	CLIMA LABORAL TEIMSA 2012	84
4.2	RIESGOS PSICOSOCIALES TEIMSA 2012	86
4.3	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	88
CAPÍTULO V		91
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		91
5.1	CONCLUSIONES	91
5.2	RECOMENDACIONES	93
CAPÍTULO VI.....		96
PROPUESTA.....		96
6.1	TEMA.....	96
6.2	INTRODUCCIÓN.....	96
6.3	JUSTIFICACIÓN.....	97
6.4	PROPÓSITO	99
6.5	METODOLOGÍA	100
6.5.1	Intervención en el individuo	100
6.5.2	Intervención en la organización.....	104

6.6	VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....	107
6.7	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA PROPUESTA.	107
6.7.1	Conclusiones.....	107
6.7.2	Recomendaciones.	108
	BIBLIOGRAFÍA	110
	GLOSARIO	114
	ANEXOS	116
	Anexo 1. Encuesta Suseso ISTAS 21	116

TABLA DE GRÁFICOS

TABLAS

Tabla 1.1 Tipos De Riesgo.....	6
Tabla 1.2 Evaluación Suseso Ista 21	26
Tabla 3.3 Dimensión De Exigencias Psicológicas Total	59
Tabla 3.4 Dimensión De Trabajo Activo Y Desarrollo De Habilidades Total	60
Tabla 3.5 Dimensión De Apoyo Social En La Empresa Y Calidad De Liderazgo Total	61
Tabla 3.6 Dimensión De Compensaciones Total.....	62
Tabla 3.7 Dimensión De Doble Presencia Total	63
Tabla 3.8 Dimensión De Exigencias Psicológicas Administración	64
Tabla 3.9 Dimensión De Trabajo Activo Y Desarrollo De Habilidades Administración.....	65
Tabla 3.10 Dimensión De Apoyo Social En La Empresa Y Calidad De Liderazgo Administración.....	66
Tabla 3.11 Dimensión De Compensaciones Administración	67
Tabla 3.12 Dimensión De Doble Presencia Administración	68
Tabla 3.13 Dimensión De Exigencias Psicológicas Mantenimiento	69
Tabla 3.14 Dimensión De Trabajo Activo Y Desarrollo De Habilidades Mantenimiento	70

Tabla 3.15 Dimensión De Apoyo Social En La Empresa Y Calidad De Liderazgo	
Mantenimiento	71
Tabla 3.16 Dimensión De Compensaciones Mantenimiento	72
Tabla 3.17 Dimensión De Doble Presencia Mantenimiento	73
Tabla 3.18 Dimensión De Exigencias Psicológicas Producción.....	74
Tabla 3.19 Dimensión De Trabajo Activo Y Desarrollo De Habilidades	
Producción	75
Tabla 3.20 Dimensión De Apoyo Social En La Empresa Y Calidad De Liderazgo	
Producción	76
Tabla 3.21 Dimensión De Compensaciones Producción	77
Tabla 3.22 Dimensión De Doble Presencia Producción	78
Tabla 3.23 Dimensión De Exigencias Psicológicas Ventas.....	79
Tabla 3.24 Dimensión De Trabajo Activo Y Desarrollo De Habilidades Ventas	80
Tabla 3.25 Dimensión De Apoyo Social En La Empresa Y Calidad De Liderazgo	
Ventas.....	81
Tabla 3.26 Dimensión De Compensaciones Ventas	82
Tabla 3.27 Dimensión De Doble Presencia Ventas	83
Tabla 4.28 Evaluación Del Clima Laboral Teimsa 2012.....	84
Tabla 4.29 Evaluación Riesgos Psicosociales Por Dimensiones Teimsa 2012	86
Tabla 4.30 Comparación De Clima Laboral Y Riesgos Psicosociales	89
Tabla 5.31 Programa De Capacitación.....	103

Tabla 5.32 Grupos De Trabajo.....	104
Tabla 5.33 Presupuesto.	105
Tabla 5.32 Cronograma.....	106

GRÁFICOS

Gráfico 1.1 Causas de riesgo psicosociales.....	16
Gráfico 1.2 Efectos de los riesgos psicosociales.....	17
Gráfico 1.3 Dimensiones que interviene el cuestionario Suseso - ISTAS 21.....	25
Gráfico 2.4 Comparación de población económicamente activa Chile vs. Ecuador .	26
Gráfico 3.5 Dimensión de exigencias Psicológicas Total.....	59
Gráfico 3.6 Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Total.....	60
Gráfico 3.7 Dimensión de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo Total.....	61
Gráfico 3.8 Dimensión de Compensaciones Total.....	62
Gráfico 3.9 Dimensión de Doble Presencia Total.....	63
Gráfico 3.10 Dimensión de Exigencias Psicológicas Administración.....	64
Gráfico 3.11 Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo Administración	65
Gráfico 3.12 Dimensión de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo Administración .	66
Gráfico 3.13 Dimensión de Compensaciones Administración	67
Gráfico 3.14 Dimensión de Doble Presencia Administración	68
Gráfico 3.15 Dimensión de Exigencias Psicológicas Mantenimiento	69
Gráfico 3.16 Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo Mantenimiento.....	70
Gráfico 3.17 Dimensión de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo Mantenimiento .	71
Gráfico 3.18 Dimensión de Compensaciones Mantenimiento.....	72
Gráfico 3.19 Dimensión de Doble Presencia Mantenimiento.....	73
Gráfico3.20 Dimensión de Exigencias Psicológicas Producción	74

Gráfico 3.21 Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo Producción.....	75
Gráfico 3.22 Dimensión de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo Producción.....	76
Gráfico 3.23 Dimensión de Compensaciones Producción.....	77
Gráfico3. 24 Dimensión de doble Presencia Producción.....	78
Gráfico 3.25 Dimensión de Exigencias Psicológicas Ventas.....	79
Gráfico 3.26 Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Ventas	80
Gráfico 3.27 Dimensión de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo Ventas.....	81
Gráfico 3.28 Dimensión de compensaciones Ventas	82
Gráfico 3.29 Dimensión de doble presencia Ventas	83
Gráfico 4.30 Evaluación del Clima Laboral TEIMSA 2012.....	85
Gráfico 4.31 Evaluación Riesgos Psicosociales TEIMSA 2012.....	87

INTRODUCCIÓN

Textiles Industriales Ambateños S.A. nació en el año 1992 bajo la idea del señor Enrique Cuesta Holguín, con la participación de 84 accionistas y el auspicio de Plasticaucho Industrial S.A. con el fin de producir tela para calzado deportivo. Desde el principio, la empresa incorporó tecnología de punta principalmente en los laboratorios de control de calidad y desarrollo de nuevos productos.

TEIMSA fue desarrollando sus procesos de manera que actualmente abarca desde la apertura de la materia prima, el algodón, hasta el tinturado, pegado, troquelado y sesgo de tela.

A medida que la empresa ha evolucionado productivamente se ha visto en la necesidad de incorporar colaboradores capacitados en las áreas de producción, mantenimiento, administración y ventas haciendo que hoy en día TEIMSA cuente con aproximadamente 24 personas administrativas, alrededor de 20 personas de mantenimiento y 102 operativas.

En el año 2010 el área del talento humano realiza una medición de clima laboral, logrando cifras satisfactorias; más tarde la medición del 2011 arroja valores por debajo de los antes señalados y finalmente en el 2012 el clima laboral muestra un índice inferior a los anteriores alcanzando un 75% de satisfacción, utilizando para esta medición, un cuestionario desarrollado por el departamento de talento humano. La empresa crea el área de seguridad y salud ocupacional como una necesidad a su fugaz crecimiento, cuando esta unidad realiza una identificación inicial de riesgos, detecta un posible factor de riesgo psicosocial elevado, es decir

una predisposición a sufrir afectaciones psicológicas y fisiológicas por causa de las diferentes cargas laborales que se manifiestan como estresores.

De este modo nos lleva a suponer que los riesgos psicosociales podrían incidir en el clima de la empresa por tal razón para determinar si efectivamente los colaboradores de la empresa están expuestos a riesgos psicosociales, y conjugando esta necesidad de la empresa con lo establecido en la sección 5.3.4 evaluación de los factores de riesgo de la Gestión Técnica del Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo expedido en Abril del 2006 por la Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, donde se establece que por cada riesgo detectado se debe efectuar la medición, evaluación, control y vigilancia de los riesgos, la empresa contempló necesario aplicar un método que determine cuantitativamente el nivel de exposición de los colaboradores a factores de riesgo psicosocial, considerando como más indicado al cuestionario Suseso ISTAS 21.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Seguridad y Salud Ocupacional

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) “La salud ocupacional debe tener como objetivo la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y el bienestar social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la prevención entre los trabajadores de las desviaciones de salud causados por sus condiciones de trabajo, la protección de los trabajadores en su empleo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y el mantenimiento del trabajador en un entorno de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas y, para resumir: la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su puesto de trabajo.” (OIT y OMS, 1950).

Para el Occupational Health and Safety Assessment Series (Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Laboral), la SySO son las “Condiciones y factores que afectan el bienestar de: empleados, obreros temporales, personal de contratistas, visitas y de cualquier otra persona en el lugar de trabajo.” (OHSAS 18001, 2007). En resumen la SySO, es un conjunto de técnicas y disciplinas orientadas a identificar, evaluar y controlar los riesgos originados en el trabajo, con el objetivo de evitar las pérdidas en términos de lesiones, daños a la propiedad y ambiente de trabajo.

1.2 Higiene Laboral

Se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. Está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales a partir del estudio y control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo, es decir que posee un carácter eminentemente preventivo, ya que se dirige a la salud y a la comodidad del empleado, evitando que éste enferme o se ausente de manera provisional o definitiva del trabajo. La seguridad del trabajo en ciertas organizaciones puede llegar a movilizar elementos para el entrenamiento y preparación de técnicos y operarios, control de cumplimiento de normas de seguridad, simulación de accidentes, inspección periódica de los equipos de control de incendios, primeros auxilios y elección, adquisición y distribución de vestuario del personal en determinadas áreas de la organización.

Ambas prácticas tienden a la protección tanto del trabajador como sujeto, que forma parte de la empresa, tiene vida social y familiar, como de la empresa, la cual se ve seriamente afectada por la falta de un empleado, tanto a nivel económico como laboral y social. Por lo tanto, estas dos prácticas se complementan en pos del bienestar de los trabajadores y la empresa.

1.3 Factores de riesgo psicosociales

Según MONCADA, S., 2006:

“Los *factores de riesgo psicosociales* son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su *organización* que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la *exposición* (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el *precursor del efecto* (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir). La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas)”.

Es así como podemos decir que los factores o riesgos psicosociales, conjuntamente con la ergonomía, la seguridad y salud ocupacional y la higiene industrial, es una de las áreas en las que se divide tradicionalmente la prevención de riesgos laborales dado que estos se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo encasillándose también en lo que tiene que ver con la carga organizacional.

El riesgo se define entonces como la combinación de la frecuencia, la probabilidad y de las consecuencias que podrían derivarse de la materialización de un daño o lesión.

Los riesgos laborales se pueden clasificar del modo que explica la siguiente tabla:

Tabla 1.1 Tipos de Riesgo

Tipos de Riesgos					
<p>Riesgo Mecánico:</p> <p>Factores físicos que pueden dar lugar a lesiones por acción mecánica de elementos, máquinas, herramientas, piezas o materiales proyectados, sólidos o fluidos</p>	<p>Riesgo Físico:</p> <p>Su origen está en los distintos elementos del entorno de los lugares de trabajo. La humedad, el calor, el frío, el ruido, la iluminación, las presiones, las vibraciones, etc. pueden producir daños a los trabajadores</p>	<p>Riesgo Químico:</p> <p>Son aquellos cuyo origen está en la presencia y manipulación de agentes químicos, los cuales pueden producir alergias, asfixias, etc.</p>	<p>Riesgo Biológico :</p> <p>Se pueden dar cuando se trabaja con agentes infecciosos</p>	<p>Riesgo Ergonómico:</p> <p>Se refiere a la postura que mantenemos mientras trabajamos.</p>	<p>Riesgo Psicosocial:</p> <p>Es todo aquel que se produce por exceso de trabajo, un clima social negativo, etc., pudiendo provocar una depresión, fatiga profesional, etc.</p>

Elaborado por: Arias J.F. 2012

Fuente: Manual de seguridad industrial y salud ocupacional CORFOPYM 2012

1.3.1 Estrés

MUÑOZ, M., 2012 “El estrés es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada”.

CEBALLOS, A., 2011 “La respuesta de estrés es la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda y el término estresor o situación estresante se refiere al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés. Es una respuesta automática del organismo ante cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante el cual el organismo se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generen como consecuencia de la nueva situación”.

En tal virtud el estrés pasa a ser un factor de riesgo laboral que debe considerarse, evaluarse y evitarse o disminuirse, pues puede estar inmerso en situaciones desfavorables para la salud del colaborador y así también afectar a los objetivos de la empresa.

1.3.2 Estresores

CEBALLOS, A., 2011 “Se utiliza el término de *estresor o situación estresante* para referirse al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional.

Los estresores, pueden ser de dos tipos:

a.- Psicosociales. Pueden generar estrés por el significado que la persona les asigna.

Ejemplo: hablar en público con personas que no conocemos. A algunas personas este hecho les puede generar una situación estresante; a otras, sin embargo, incluso les gusta.

b.- Biogénicos: Son situaciones que pasan a ser estresores por su capacidad para producir determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés.

Ejemplo: Hay que trabajar con poca luz en una sala de hospitalización, pues en el turno de noche se debe respetar en medida de lo posible el que puedan dormir los pacientes.”

De tal modo podemos determinar que toda situación que pueda alterar el ambiente laboral se convierte en un estresor.

1.3.3 Tipos de estresores laborales

Es indispensable tipificar los estresores laborales dado que para su intervención y eliminación o disminución debe conocerse su origen, por lo tanto se clasifican en:

1.3.3.1 Estresores del ambiente físico:

- Iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- Ruido: Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no solo al oído, sino al desempeño del trabajador: satisfacción, productividad, etc.
- Ambientes contaminantes. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- Temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.
- Peso: Tiene que ver con la carga de equipo de protección, herramientas o materiales, por ejemplo profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse.

1.3.3.2 Estresores de la tarea

La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental del trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar 25 sueros llenos de medicación en un horario reducido.
- El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecúan a nuestros conocimientos. Ejemplo: Han cambiado a un profesional de puesto de trabajo, y ha sido trasladado a un servicio de nefrología, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en la unidad de cardiología; no controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

1.3.3.3 Estresores de la organización.

Los Estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de sección o cuando los deseos y metas no se corresponden con que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.
- También influyen en los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.
- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo, una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.
- Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

- CEBALLOS, A., 2011 “Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés”.

1.3.4 Manejo del estrés laboral

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo.

EL criterio general que pretende curar la enfermedad en forma aislada mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional. Así, el tratamiento contra el estrés deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales.

La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales. Los médicos de salud en el trabajo y profesionales afines, deben vigilar a sus pacientes y cuando sea posible a toda la organización con objeto de manejar el estrés en forma efectiva, aunque la participación del equipo de salud para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es más difícil, pues los gerentes y empleadores generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores.

El médico debe buscar anticipar la situación y aplicar medidas profilácticas efectivas, la prevención primaria es un objetivo primordial, las acciones eficaces han demostrado éxito económico en las empresas, al mejorar el estado de ánimo y el bienestar de los trabajadores disminuyendo las enfermedades, remitiendo el ausentismo, elevando la productividad y mejorando sustancialmente el desempeño y la calidad del trabajo.

1.3.4.1 Atención Individual del problema

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema. Se emplea la distribución de trípticos, carteles, conferencias, videos, etc.

La idea principal consiste en tratar de identificar los agentes causales del estrés y lograr hacerlos conscientes al trabajador, mostrando a este las posibilidades de solución de la situación, o el manejo inteligente del estrés para poder actuar en consecuencia y contrarrestarlo. Es importante, mejorar los hábitos del trabajador, la alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria.

Además son de gran utilidad las denominadas técnicas de atención que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral. Consisten en ejercicios de relajación, auto-entrenamiento, bio-retro-estimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y aún yoga.

En forma complementaria, se enseña el uso de estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la capacidad de planeación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución de conflictos, conductas asertivas, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas.

1.3.4.2 Medidas Organizacionales

Según CEBALLOS, A., 2011

“En el manejo colectivo de los factores causales del estrés, el criterio predominante consiste desde luego, en reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensionales dentro de la empresa u organización. Las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal.

Es importante considerar las mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral en los centros de trabajo, pues tienen particular relevancia para los trabajadores al representar la preocupación real y el esfuerzo patente de la presa por mejorar el bienestar de sus empleados. Las medidas de cambio de la organización persiguen la reestructuración de los procesos y tareas, que permiten desarrollar las capacidades del trabajador, mejorando su responsabilidad y las capacidades del trabajador y formas de comunicación por medio de programas de asistencia para los trabajadores, círculos de calidad, grupos de asesoría, soporte, participación activa, trabajo de equipo, solidaridad laboral, desarrollo profesional, promoción de su creatividad y procesos de mejora continua.”

Todos estos cambios que se hagan en la estructura de la empresa, tanto físicos como administrativos, tienen como fin lograr un mejoramiento en cuanto a la forma de trabajar y los procedimientos existentes para optimizar recursos y mejorar la eficiencia de los colaboradores logrando el desarrollo de las habilidades.

1.3.5 Causas y consecuencias de los factores psicosociales

Según MONCADA, S., 2006

“La investigación ha aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores psicosociales. Estamos hablando básicamente *del bajo control sobre el contenido y las condiciones de trabajo, las altas exigencias psicológicas, el bajo apoyo social* (de los compañeros y de los superiores) en la realización del trabajo y de la escasez de recompensas o compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo. Las tres primeras dimensiones (control, demandas o exigencias psicológicas y apoyo social) son las que integran el modelo demanda - control - apoyo social que es el más profusamente usado en investigaciones en ciencias de la salud y el que ha aportado mayores y más consistentes evidencias de relación entre los factores psicosociales y la salud. En los últimos años diversos estudios muestran el efecto negativo sobre la salud de la *falta de recompensas* o compensaciones del trabajo. Por recompensas del trabajo consideramos el *control de estatus, la estima y el salario*. El *control de estatus* incluye la estabilidad laboral, los cambios no deseados en las condiciones de trabajo, la falta de perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus (realización de una tarea que está por debajo de la propia cualificación). La *estima*, incluye el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo. Según el modelo esfuerzo - recompensas (ERI), la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud. Ambos modelos

deben ser contemplados como complementarios y no como excluyentes o alternativos, pues ambos explican la salud cuando se considera el ambiente psicosocial de trabajo y ambos nos ayudan a comprender las relaciones entre la estructura de las oportunidades que el trabajo puede ofrecer y dos aspectos fundamentales de la psicología humana: la experimentación positiva de la autoeficacia y la autoestima. Sin embargo, estos modelos no abarcan otras exposiciones psicosociales para las que hay un menor, aunque creciente, nivel de investigación y que representan una realidad en numerosas ocupaciones. Una de las limitaciones de ambos modelos es la consideración de las exigencias psicológicas como algo fundamentalmente cuantitativo (ritmos e intensidad de trabajo), obviando que no es lo mismo trabajar con máquinas que con, y sobre todo para, personas. En este segundo caso, las exigencias psicológicas de la actividad laboral incluyen la exposición a emociones y sentimientos humanos, algo especialmente relevante para todos aquellos empleos que conllevan el trabajo para, y con usuarios y clientes, y que la investigación ha puesto de manifiesto en las últimas décadas especialmente en relación al *síndrome de estar quemado* (o *burnout*).”

Las causas que originan los riesgos psicosociales son muchas y están mediadas por las percepciones, experiencias, personalidad del trabajador y en algunas ocasiones a la disposición y organización del trabajo y las jornadas laborales. Algunas de las más importantes se detallan en el gráfico 1.1 Causas de riesgo psicosocial:

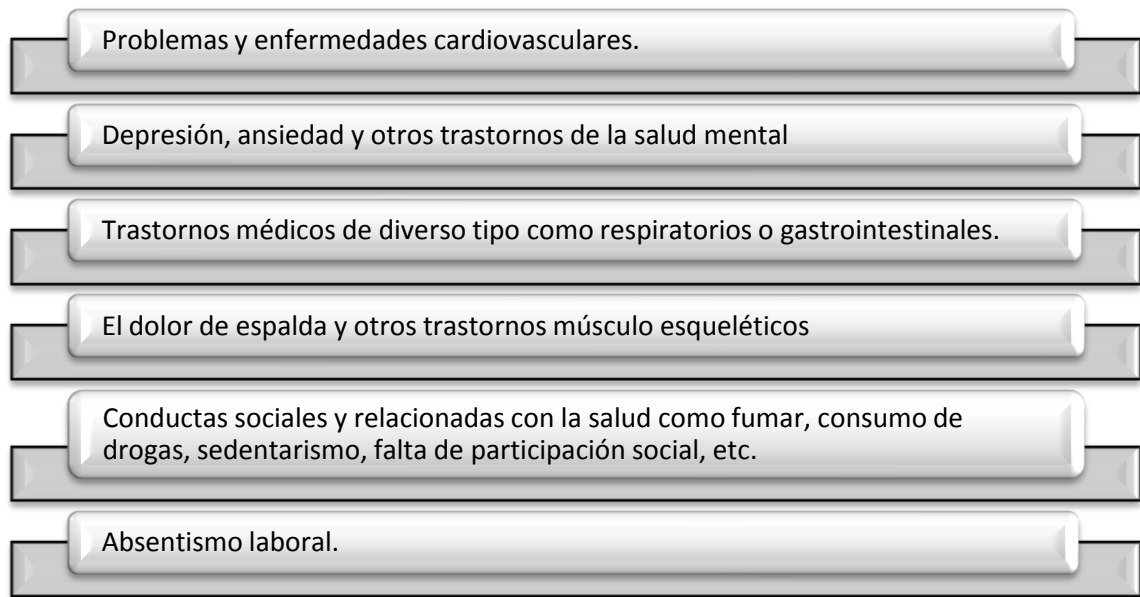
Gráfico 1.1 Causas de riesgo psicosociales



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Manual de aplicación ISTAS 21

Los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales son diversos y se ven modulados por las características personales. Algunos de los efectos más documentados se pueden observar en el siguiente gráfico:

Gráfico 1.2 Efectos de los riesgos psicosociales



Elaborado por: Arias J.F. 2012

Fuente: Manual de seguridad industrial y salud ocupacional CORFOPYM 2012

1.3.6 Necesidad de la evaluación psicosocial

ONCINS DE FRUTOS, M., 2004 “Una evaluación de riesgos de carácter psicosocial en el lugar de trabajo puede ser necesaria a partir de diferentes situaciones; algunas de ellas pueden ser las siguientes:

- A partir de la constatación de una serie de «anomalías» o disfunciones que hagan sospechar que existen problemas de índole psicosocial. Por ejemplo, un cúmulo de quejas, un absentismo elevado, una baja productividad, etc. Esta situación se puede dar en una sección o departamento determinado de la empresa, o puede tener un carácter más amplio.
- Habida cuenta de posibles requisitos legales, se puede querer detectar los posibles riesgos psicosociales existentes, a fin de establecer medidas de mejora de la salud y seguridad de los trabajadores.

- Comprobación de que las medidas preventivas existentes son las adecuadas. Por ejemplo, verificar la idoneidad de las acciones llevadas a cabo tras una evaluación de riesgos.
- Como consecuencia de una evaluación global anterior, se puede querer evaluar de forma más específica determinadas actividades, grupos de trabajo o riesgos específicos.
- Siempre que vaya a introducirse una innovación en el lugar de trabajo un nuevo proceso de producción, nuevos equipos materiales o humanos, modificación de la organización del trabajo, etc. -que pueda alterar significativamente la situación actual.”

En tal virtud la evaluación de riesgos es un paso necesario para detectar, prevenir o corregir las posibles problemáticas relacionadas dentro de cualquier índole, por otro lado la forma de evaluar normalmente es multifactorial, pues tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente, el desempeño, etc.

Uno de los ejes principales de la evaluación de riesgos psicosociales es la participación de los trabajadores en todo el proceso; de hecho, los métodos con una mayor validez científica en este ámbito se basan en realizar preguntas a los trabajadores sobre su percepción de diversas situaciones laborales que pueden ser causa de problemas de índole psicosocial.

1.3.7 ISTAS 21

Según MONCADA, S., 2006

“La autonomía y las posibilidades de desarrollo de habilidades contempladas en la dimensión de control del modelo de Karasek representan dos aspectos positivos y saludables de éste, pero no los únicos. Debemos considerar también el control

sobre los tiempos a disposición (pausas, vacaciones, permisos...), el sentido del trabajo (o implicación con su contenido) y en general, el nivel de *influencia* sobre las condiciones de trabajo.

Por otro lado, en su relación con la salud, las relaciones sociales tienen una triple vertiente, más allá de la del apoyo social considerado por Karasek. Las *posibilidades de relacionarse que el trabajo ofrece* representa la primera y más estructural de ellas (sin relación, no hay base objetiva para la ayuda). El *apoyo social* de compañeros y superiores representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar), mientras que el *sentimiento de grupo* representa su componente emocional. También son aspectos importantes desde el punto de vista de las relaciones sociales la *claridad* (definición de puestos y tareas) y los *conflictos de rol* (hacer tareas que contradicen nuestros valores), la *previsibilidad* (disponer de la toda la información adecuada y a tiempo para adaptarnos a los cambios) y el *refuerzo* (disponer de mecanismos regulares de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja). La simplicidad de los modelos de Karasek y Siegrist los hace atractivos para la investigación, y la experiencia ha demostrado que son útiles. Pero su potencialidad para la detección de exposiciones nocivas en el ambiente de trabajo y, sobre todo, para facilitar la puesta en marcha de medidas preventivas, puede ser más limitada.

Una orientación preventiva pragmática es facilitar la identificación de riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que favorece la búsqueda de alternativas organizativas. Los cuatro grandes grupos de factores de riesgo psicosocial contemplados por los dos modelos mencionados son subdivididos en unidades más pequeñas, más abordables y susceptibles de negociación entre los agentes sociales en la empresa. De ese modo, a cada una de estas grandes dimensiones le corresponde un número variable de dimensiones psicosociales

específicas más pequeñas, a las que deberíamos añadir aquellas no contempladas en ninguno de los dos modelos pero sustentadas también por un nivel de evidencia científica razonable. Esta es la propuesta que plantea el método del Instituto Nacional de la Salud Ocupacional de Dinamarca, conocido como Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), adaptado y validado en España con el nombre de ISTAS21 en lengua castellana, y PSQCAT21 en lengua catalana”.

Según GALTES, A. 2003

“El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS); es una fundación autónoma de carácter técnico-sindical promovida por las Comisiones Obreras (CCOO) de España con el objetivo general de impulsar actividades de progreso social para la mejora de las condiciones de trabajo, la protección del medio ambiente y la promoción de la salud de los trabajadores; este Instituto fue creado en 1996 por la Confederación Sindical de Comisiones Obreras de España. Esta fundación se dio a conocer principalmente por la creación del cuestionario ISTAS 21 que resultó como una adaptación del cuestionario Psicosocial de Copenhague mismo que fue desarrollado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca liderado por el profesor Tage S. Kristensen.”

La historia del ISTAS-21 comenzó con el trabajo de revisión de los diferentes métodos de evaluación de riesgos psicosociales que existían, el objetivo era saber cuál de ellos se podía adecuar mejor a las características del mercado laboral español y comprobar el grado de fiabilidad. Después de realizar un análisis pormenorizado llegaron a la conclusión de que el que presentaba el mayor rigor científico era el danés, cuyo método, el CoPsoQ, está basado en una encuesta

entre la población que determina los niveles medios de lo que la gente considera "bueno" o "malo" o "razonablemente aceptable" o "razonablemente inaceptable".

Partiendo de ello, y dado que la encuesta danesa no aplicaba para el caso español por las diferencias laborales que separan a estos países, ISTAS realizó una encuesta en Navarra; la región donde existe mayor similitud entre las dos naciones según las características planteadas por la encuesta de población activa; el resultado fue el método ISTAS-21, una herramienta de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención y cuya aplicación brinda oportunidades para la identificación de las áreas de la organización del trabajo que necesitan mejorarse.

DIEZ, M., 2005.. “El rigor científico de este método es otra de sus características más importantes. Y es que con él sólo se analizan las dimensiones sobre las que existen evidencias científicas, es decir, estudios reales demostrados que indican que esas dimensiones psicosociales tienen una influencia negativa para la salud de los trabajadores. Hay otros métodos que, por ejemplo, incluyen la "motivación" como una dimensión evaluable o como factor que puede tener influencia en la salud, pero no hay estudios científicos que lo avalen. En el ISTAS-21 esa dimensión está descartada.”

Es de esta manera como este cuestionario resulta el de mayor veracidad a la hora de medir e identificar riesgos psicosociales pues deja de lado la subjetividad para concentrarse en aquello que puede ser cuantificado.

“Del ISTAS 21 se desarrollaron tres versiones: una larga, diseñada para investigación; una media, diseñada para la evaluación de riesgos en medianas y

grandes empresas; y otra corta, diseñada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas y muy pequeñas, con menos de 25 trabajadores y trabajadoras. De forma gráfica, lo que ofrece el ISTAS-21 es una especie de semáforo en el que hay tres indicadores luminosos: el verde, que apunta que la organización del trabajo es "buena"; el amarillo, que considera la evaluación de las dimensiones es "regular" y el rojo que señala lo "malo", es decir los puntos donde se necesita una intervención inmediata.

Los riesgos psicosociales son características de las condiciones de trabajo y, concretamente, de la organización del trabajo nocivas para la salud. Existen cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales que se puede identificar en un puesto de trabajo con este cuestionario:

- El exceso de exigencias psicológicas del trabajo: hay que trabajar rápido o de forma irregular, el trabajo requiere que esconder los sentimientos... (apartado 1 del cuestionario).
- La falta de control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo y de posibilidades de desarrollo: no se tiene influencia ni margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo; el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o no tiene sentido, no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares... (apartado 2 del cuestionario).
- La falta de apoyo social, de calidad de liderazgo, de previsibilidad o de claridad de rol en el trabajo: cuando hay que trabajar aisladamente, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo... (apartado 4 del cuestionario).

- Las escasas compensaciones del trabajo: falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra nuestra voluntad, trato injusto.... (apartados 3 y 6 del cuestionario).
- Además, existe otro factor que afecta la salud: la doble presencia (apartado 5 del cuestionario). La mayoría de mujeres trabajadoras realizan la mayor parte del trabajo doméstico y familiar, lo que implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres. Además, el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado, y la organización de éste dificulta o facilita la compatibilización de ambos.” (GALTES, A. 2003)

1.3.8 Suseso ISTAS 21

“Este cuestionario incluye 20 preguntas, una por cada dimensión contenida en el Cuestionario Suseso – ISTAS 21, y al igual que su Versión Completa, estas preguntas cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual.

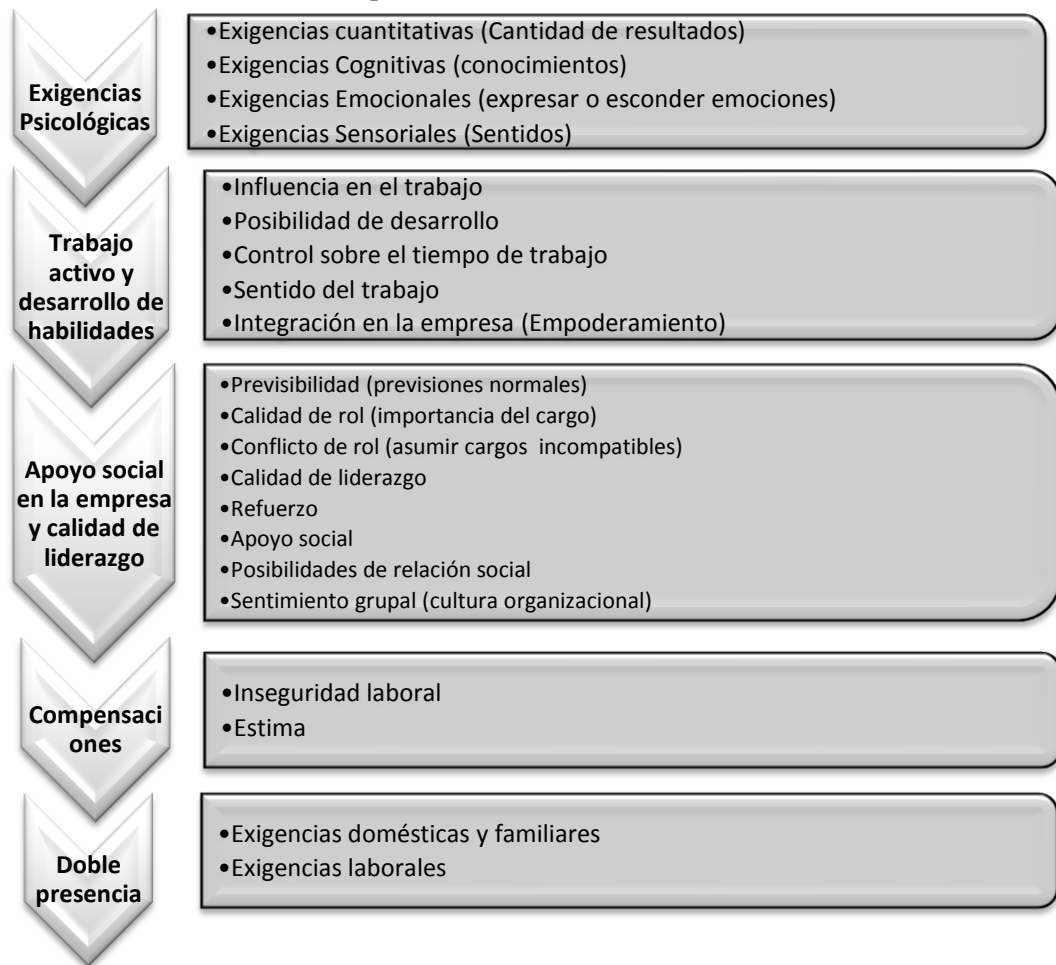
La relevancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad puede ser distinta (por ejemplo, la exposición a exigencias psicológicas emocionales es más relevante en trabajos con clientes que entre operarios industriales), pero el uso de las mismas definiciones e instrumento de medida posibilita las comparaciones entre todas ellas.

El sentido y el espíritu de la prevención son garantizar que el trabajo no sea nocivo para la salud, independientemente de la actividad, ocupación o cualquier otra condición. Sólo los análisis con métodos aplicables a los distintos tipos de

trabajo pueden garantizar que otorgamos a la salud de los trabajadores y trabajadoras en peores condiciones, la misma importancia que a la de los colectivos más favorecidos, pues solamente estos métodos permiten la comparación entre ellos y, por lo tanto, la detección de desigualdades.” (Súper Intendencia de Seguridad Social de Chile 2008).

Actualmente bajo la investigación de la Asociación Chilena de Seguridad se desarrollo el cuestionario Suseso ISTAS 21 que resulta el instrumento más adecuado para identificar y evaluar la exposición del trabajador a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial pues está desarrollado bajo el contexto de la realidad latinoamericana, cabe recalcar que este cuestionario no mide estrés individual ni permite hacer diagnóstico de patología psiquiátrica. Cuenta con 2 versiones, una versión completa y una breve. La versión completa corresponde a la versión íntegra de este instrumento que contiene 21 ítems y 91 sub-ítems o preguntas, y está diseñado para ser aplicado principalmente como herramienta de intervención, la versión breve se compone de 20 preguntas, las cuales evalúan las mismas dimensiones que la versión completa. Estas 20 dimensiones están agrupadas en 5 bloques, las exigencias psicológicas, el trabajo activo y el desarrollo de habilidades, el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, las compensaciones y la doble presencia que se constituyen como un grupo de dimensiones dentro del constructo de factores de riesgo psicosocial laboral como se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico 1.3 Dimensiones que interviene el cuestionario Suseso - ISTAS 21



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Manual de Aplicación Suseso ISTAS 21

Para evaluar cada dimensión debe sumarse al final de cada apartado individualmente y posteriormente hacer una comparación entre los resultados obtenidos y la tabla de evaluación proporcionada por el mismo método, es decir se obtiene un resultado personal que se tabulará y así se logra un resultado total de la empresa o de cada área de trabajo

La evaluación se realiza con la siguiente tabla:

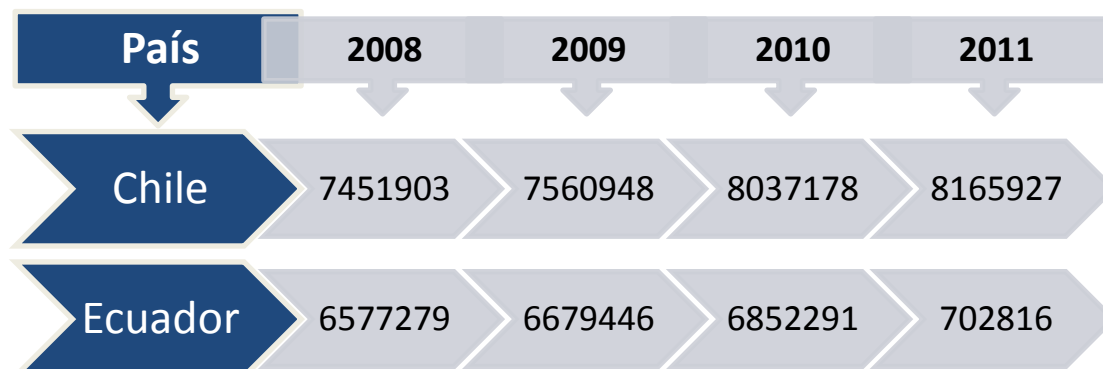
Tabla 1.2 Evaluación Suseso ISTAS 21

Dimensión	Puntuación de Referencia		
	Bajo	Medio	Alto
Exigencias Psicológicas	De 0 - 8	De 9 - 11	De 12 - 20
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	De 0 - 5	De 6 - 8	De 9 - 20
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	De 0 - 3	De 4 - 6	De 7 - 20
Compensaciones	De 0 - 2	De 3 - 5	De 6 - 12
Doble Presencia	De 0 - 1	De 2 - 3	De 4 - 8

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Manual de Aplicación Suseso ISTAS 21

Este cuestionario puede ser aplicable a la realidad laboral del Ecuador basado en el mismo principio por el que se concibió el ISTAS 21 a partir del cuestionario Psicosocial de Copenhague; por la similitud de características de idiosincrasia entre los dos países y las estadísticas de incremento de la población económicamente activa entre el año 2008 y 2011 según el Banco Mundial.

Gráfico 2.4 Comparación de población económicamente activa Chile vs. Ecuador



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Datos Banco Mundial 2012

1.4 Clima laboral

(SILVA, M. 2008). “La suma de las satisfacciones y las insatisfacciones que los individuos experimentan en su grado de participación en una organización”

Al hablar de clima laboral debemos tener en cuenta que hablamos de todo aquello que influye en el comportamiento de los miembros de una organización, el grado de compromiso, aptitudes, actitudes, el ambiente físico, el estilo de liderazgo, sobre carga laboral, riesgo psicosociales, entre otros.

Etimológicamente el clima laboral se podría definir como un "conjunto de condiciones que caracterizan a una situación o circunstancia que rodean a la persona en su trabajo" pues clima deriva del latín "ambiente" que se entiende como un conjunto de condiciones y el termino laboral se refiere al trabajo en su aspecto económico, jurídico y social.

Según GELLERMAN (1960): “A quien se le atribuye la introducción por primera vez en psicología industrial/organizacional, llegó a la conclusión de que clima era el "carácter" de una compañía e hizo una lista de cinco pasos para analizarlo:

Es necesario identificar a las personas en la organización cuyas actitudes son importantes.

Estudiar a las personas y determinar cuáles son sus objetivos, tácticas y puntos ciegos.

Revisar la historia de la compañía y prestar especial atención a las carreras de sus líderes.

Es indispensable entregar toda la imagen con la idea de establecer denominadores comunes en lugar de agregar todas las partes para obtener una suma de ellos.

Según FOREHAND Y VON GILMER (1964): “Ofrecen una definición de clima como un conjunto de características que describen a una organización y que las distinguen de otras organizaciones son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización.”

Según TALCOTT PARSONS (1966): “Sostenía que las organizaciones eran un subsistema de la sociedad y hacia un llamado de atención sobre las complejas vinculaciones institucionales de las organizaciones con la sociedad.”

Según TAGUIRI (1968): “Ofrece varios sinónimos como: atmósfera, condiciones, cultura y ecología. Define clima como la calidad del ambiente interno de la organización, especialmente como lo experimentan las personas que forman parte de ella.”

Según GUIÓN (1973): “Sostenía que un clima percibido tiene que ver con los atributos de una organización y lo de las personas que lo perciben.”

Según JAMES Y JONES (1974): Sugirió que se debe utilizar el término clima psicológico con el fin de destacar que se trata de las interpretaciones cognoscitivas agregadas de la mano de obra organizacional que surge de la experiencia en la organización y hacer una interpretación del significado implícito en las características, los acontecimientos y los procesos organizacionales.” (CHÁVEZ, C. 2003)

Basados en estos criterios se puede definir al clima laboral como la “personalidad” de una organización pues se conforma a partir de una configuración de características de la misma inmersos en un ambiente generado por las emociones de los miembros de la misma.

1.4.1 Ambiente organizacional

BAGUER, A., 1998 “El clima organizacional es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad los trabajadores de una organización. Se dice que existe un buen clima en una organización cuando la persona trabaja en un entorno favorable y por tanto puede aportar sus conocimientos y habilidades.

Cada organización es distinta, ya que cada una tiene su cultura, su misión y su entorno. Una organización tratará de conservar a las personas que sintonizan con su cultura, con su clima, mientras que a su vez los trabajadores elegirán las organizaciones que mejor les vayan a su carácter y a su forma de ser.”

De tal modo podemos determinar que el ambiente organizacional es el entorno en el que se desarrollan los colaboradores dentro de una organización siendo este el determinante para que puedan o no desarrollar toda su capacidad.

1.4.2 Tipos de clima laboral

1.4.2.1 Autoritario - sistema I

Es aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

1.4.2.2 Autoritario paternalista - sistema II

Existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones; También existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se

toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

1.4.2.3 Consultivo - sistema III

La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

1.4.2.4 Participativo - sistema IV

CHÁVEZ, C. 2003 “Se obtiene participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica”.

Los tipos de clima laboral están muy ligados a los modelos de administración que rigen en una empresa pues generalmente son los directivos quienes plantean las directrices para que estos modelos aparezcan y se expongan con característica evidentes.

1.4.3 Procesos que intervienen en el clima laboral

Según CHÁVEZ, C. 2003

“Todas las audiencias tienen un papel que jugar y, entre éstas, no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional está, hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado. Así tenemos dos tipos de agentes:

Agentes Internos: debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.

Agentes Externos: debemos conocer con profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras – familia, amigos, etc. -, quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar”

Es un factor determinante el darnos cuenta que los colaboradores pasan 8 horas de, las 24 del día en la empresa, los dos tercios restantes están expuestos a otros factores que van a influenciar su proceder en el trabajo y aunque la empresa no pueda controlar estos factores también es necesario, al momento de medir el clima laboral, brindarles una atención especial.

1.4.4 Dimensiones del clima

“Dentro de las características encontramos 8 dimensiones las cuales nos ayudan a determinar el clima existente en una determinada empresa y a la vez se relaciona con ciertas propiedades de la organización.

1.4.4.1 Estructura

Es la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

1.4.4.2 Empoderamiento o Compromiso

Los empleados cuentan con autoridad para lograr objetivos, esto quiere decir que tienen autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo, la supervisión que reciben es general, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

1.4.4.3 Recompensa

Los empleados son reconocidos y compensados por el buen desempeño en su trabajo, priorizando los premios y no los castigos.

1.4.4.4 Desafío

Es cuando la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, tanto dentro y fuera de la empresa.

1.4.4.5 Relaciones

Es el ambiente social dentro de la empresa, la relaciones tanto con los jefes como con los subordinados.

1.4.4.6 Cooperación

Es el espíritu de ayuda de parte de los miembros de una organización. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

1.4.4.7 Conflictos

Son las discrepancias que pueden surgir dentro de la organización, y tengan un nivel de opinión alto para dar soluciones a estas.

1.4.4.8 Identidad

CHÁVEZ, C. 2003 “Es el sentirse identificado con la organización, compartir los mismos objetivos ya sean personales o de la misma empresa, muchos creen que estas es la más importante de las dimensiones.”

El clima laboral tiene 8 dimensiones que se ponen en evidencia cuando de analizar este aspecto se trata. Estas dimensiones son el reflejo de lo que la empresa genera en sus trabajadores que están directamente relacionadas con las características de la empresa y su modelo de administración.

1.4.5 Funciones del clima organizacional

1.4.5.1 Desvinculación

“Lograr que grupo que actúa mecánicamente; un grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza se comprometa.

1.4.5.2 Obstaculización

Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo, Se vuelvan útiles.

1.4.5.3 Espíritu

Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

1.4.5.4 Intimidad

Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.

1.4.5.5 Alejamiento

Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.

1.4.5.6 Énfasis en la producción

Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es Medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.

1.4.5.7 Empuje

Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.

1.4.5.8 Consideración

Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

1.4.5.9 Estructura

Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?

1.4.5.10 Responsabilidad

El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

1.4.5.11 Recompensa

El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

1.4.5.12 Riesgo

El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?

1.4.5.13 Cordialidad

El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

1.4.5.14 Apoyo

La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.

1.4.5.15 Normas

La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

1.4.5.16 Conflicto

El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

1.4.5.17 Identidad

El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

1.4.5.18 Conflicto e inconsecuencia

El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.

1.4.5.19 Formalización

El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.

1.4.5.20 Adecuación de la planeación

El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.

1.4.5.21 Selección basada en capacidad y desempeño

El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos.

1.4.5.22 Tolerancia a los errores

(CHÁVEZ, C. 2003) “El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.”

El clima laboral es una variante que está presente en todas las actividades y los subsistemas de la administración de talento humano, teniendo injerencia desde el análisis y descripción del cargo, la contratación, capacitación, administración de sueldos, gestión del desempeño hasta la desvinculación de la persona de la empresa, de este modo la influencia de este puede lograr que una empresa realice todas sus actividades con mayor motivación y pro – actividad en caso de que el ambiente sea bueno y por el contrario puede hacer que la empresa no logre desarrollarse si el ambiente tiene un bajo índice de satisfacción.

1.4.6 Objetivo de la medición del clima laboral

BAGUER, A., 1998

“Cuando se mide el ambiente en una organización, el objetivo no es obtener conclusiones que puedan perturbar ni a la organización ni a sus responsables. El objetivo es analizar las condiciones necesarias para que exista un buen clima laboral, de las que obviamente resultarán conclusiones de puntos fuertes y débiles en la organización. No se trata de encontrar culpables sino de realizar, para los puntos débiles encontrados, una acertada planificación que permita en el tiempo

una reconversión de puntos débiles a fuertes que posibiliten un clima laboral favorable.”

La meta base de la medición de clima laboral en una empresa es determinar los puntos débiles, en donde puede lograr intervenir y en qué aspectos al contrario debe mantener la manera de dirección que ha llevado pues resultan ser fortalezas de la empresa.

1.4.7 Parámetros para la medición del clima laboral

“Aunque cada organización es distinta y los parámetros para medir el clima laboral hay que elegirlos en función del tipo de empresa y de lo que se quiere evaluar, hay una serie de parámetros para los que se ha comprobado la certeza de que la evaluación del clima en cualquier tipo de organización está relacionada con los mismos. Son los siguientes:

1.4.7.1 Satisfacción en el puesto de trabajo

Muchas personas no ocupan en las empresas el puesto más adecuado para ellas. Las causas por las que un empleado puede estar insatisfecho en su puesto de trabajo pueden ser:

- Porque no dispone de la formación adecuada ni las habilidades que el puesto de trabajo requiere. El puesto le viene grande.
- Porque no desarrolla sus conocimientos y capacidades en el puesto de trabajo, su preparación se ve mermada y aparece el estado de desmotivación.
- Porque se trabaja con estrés.
- Porque no existe buen clima laboral con los compañeros de trabajo.
- Porque no existe buen clima laboral con los superiores.
- Porque el trabajo es rutinario

- Porque se trabaja en condiciones ambientales adversas. Ruido, polvo, calor, frío, falta de seguridad, falta de ergonomía.
- Porque no se tienen en cuenta sus propuestas de mejora o sugerencias.

1.4.7.2 Trato personal y ambiente de trabajo

La persona tiene que recibir un buen trato de la Dirección de la empresa, de sus responsables directos y de sus compañeros de trabajo. Necesita trabajar en un ambiente laboral, limpio, moralmente bueno, sin rencillas, sin gritos ni malestares permanentes, donde se respeten sus ideas.

1.4.7.3 Carrera profesional y promoción

La organización tiene que procurar para sus empleados una carrera profesional que les lleve a superar su reto profesional, tanto en el terreno del conocimiento como en el de su promoción dentro de la organización.

Un empleado bueno al que la empresa quiere retener, precisa de retos constantes en la adquisición de conocimiento como en la promoción dentro de la organización.

1.4.7.4 Reconocimiento del trabajo

A cualquier persona le gusta que se reconozca el trabajo que realiza. Existen formas de reconocimiento del trabajo con dinero y sin dinero.

El dinero sigue siendo un factor motivador muy importante, por lo que es fundamental que el trabajador se sienta bien recompensado, con salarios justos y que tenga trato de equidad con sus compañeros en igualdad de condiciones de trabajo, responsabilidad y resultados.

1.4.7.5 Estructura adecuada de la organización

Se trata de analizar si la organización dispone de una estructura moderna con un organigrama en línea horizontal con procesos y equipos de trabajo con cada uno de ellos.

1.4.7.6 Delegación del trabajo

El organigrama horizontal facilita la delegación de responsabilidades. Esto fomenta la iniciativa de la persona que asume riesgos y es capaz de gestionar su propio trabajo, lo cual es clave para lograr el cumplimiento de objetivos.

Debe existir delegación del trabajo dentro de los equipos laborales, departamentos y empresa, y al trabajador se le debe dar confianza y permitir la toma de decisiones. Un trabajador debe tener en su puesto de trabajo la máxima autonomía posible.

1.4.7.7 Formación

Uno de los factores más motivadores para la persona es su carrera profesional por lo que espera que la organización se preocupe de eso. La empresa, en la medida de sus posibilidades, tiene que tener programas de formación para sus trabajadores, con el fin de que éstos posean conocimientos suficientes para ascender a puestos de mayor responsabilidad.

1.4.7.8 Comunicación y grado de confianza

Ésta debe darse en dos vertientes: comunicación corporativa y establecer un clima de comunicación.

Mediante la comunicación corporativa el trabajador tiene que estar informado para conocer la misión de la empresa, su organización, su situación económica y

los planes futuros. La información tiene que ser veraz para generar el grado de confianza necesario.

En cuanto al clima de comunicación, en la organización debe existir una buena comunicación ascendente, descendente y horizontal, es decir, de los trabajadores hacia arriba, de los directivos hacia abajo y en paralelo entre todos los miembros de la organización. Tiene que haber política de puertas abiertas de modo que los trabajadores puedan realizar sugerencias sin temor a represalias y puedan exponer sus problemas.

1.4.7.9 Condiciones de trabajo y seguridad

El empleado tiene que regresar a su hogar después de la jornada de trabajo en las mismas condiciones de salud que entró al inicio. También es importante para el desarrollo normal del trabajo que la persona tenga unas buenas condiciones y se sienta seguro y agradable en su puesto de trabajo, por esto tiene mucha importancia el espacio de trabajo, la iluminación, la calefacción, la climatización y la ausencia de elementos nocivos para la salud: ruidos, humos, gases, etc.

1.4.7.10 Política medio ambiental

La sociedad está cada vez más mentalizada en la preservación del medio ambiente, por lo que los trabajadores valoran como positivo que la empresa tenga una buena política medioambiental, cumpla con la reglamentación vigente y el entorno esté satisfecho.

1.4.7.11 Calidad de liderazgo

Constituye la base de un buen clima laboral pues el estilo de dirección en una organización define la directriz básica de su clima. La dirección General y el equipo directivo tienen que transmitir entusiasmo y crear buenas relaciones en el

trabajo con disposición para dialogar, delegar el trabajo e interesarse por la situación profesional y personal de los trabajadores.

1.4.7.12 Factores motivadores

(BAGUER, A., 1998) “Cada persona es distinta y su opinión y gustos, diferentes. Por ello es preciso que los trabajadores identifiquen las prioridades que tienen acerca de los conceptos de motivación, tales como salario, flexibilidad de horarios, promoción y carrera profesional, clima laboral, formación, delegación de tareas, comunicación, salud laboral, protección del medio ambiente y reconocimiento del trabajo.”

El clima laboral no es un indicador independiente que solo resulta de la percepción de los colaboradores, al contrario, es un conjunto de factores que se suman para y determinan en que aspectos la empresa es el principal promotor del clima de sus colaboradores, logrando de esta manera que se pueda analizar y cuantificar la intervención que tendrá la empresa para mejorar el clima.

1.4.8 Instrumentos de medición del clima

El instrumento privilegiado para la evaluación del clima es, por supuesto, el cuestionario escrito.

1.4.8.1 El cuestionario

“La encuesta es una herramienta muy eficiente para la evaluación del clima laboral, ya que permite recoger mucha información de muchas personas en un corto espacio de tiempo, por lo que el coste es pequeño. Además, si la encuesta se diseña correctamente, la interpretación de los datos es sencilla y puede realizarse de forma automática con los medios informáticos existentes en la actualidad.

a) Generación y transmisión de confianza a los empleados

La encuesta debe prepararse para que los trabajadores sean sinceros y contesten sin ningún tipo de problemas con la máxima libertad. Por esto, una encuesta debe garantizarle al empleado la máxima confidencialidad. Como en cualquier otro proceso la comunicación con los empleados es esencial y hay que recordarles claramente por qué se hace la encuesta, cuál es el objetivo.

b) Fijar los objetivos que se persiguen

Hay que analizar qué información se desea obtener, cómo se va a obtener y de quién se desea obtener. Hay que conseguir el equilibrio entre el grado de precisión deseado y el presupuesto existente para la encuesta.

c) Preparación y confección del cuestionario

Se preparan las preguntas por grupos, con vocabulario adecuado al nivel cultural de las personas a las que va dirigida, fácilmente codificable, poco abierto para que las respuestas sean fáciles e inmediatas y con un tiempo máximo de quince minutos.

La encuesta tiene que ser sencilla y prepararse bien.” (BAGUER, A., 1998)

La encuesta consiste en un conjunto de de preguntas impresas que es administrado masivamente a numerosas personas. Antes de aplicarlo, es necesario tener conocimiento básico de la organización para optar por la manera más adecuada para desarrollar el test. Se construye teniendo en vista los objetivos del diagnóstico y el lenguaje de la organización.

La ventaja de entregar un test con preguntas cerradas, sencillas que no den espacio a la duda o necesiten de una amplia explicación es que facilita el trabajo de

codificación y recuento, mientras que la desventaja es que aporta información que está predeterminada.

1.4.8.2 Encuesta de medición Clima Laboral TEIMSA, Edición 03

La medición del Clima Laboral de Teimsa se realiza mediante la aplicación de una encuesta desarrollada por el área de Recursos Humanos enfocada a las necesidades de la mismo enfocándose a lo que se quiere determinar o investigar.

La herramienta está construida según la teoría postulada por Frederick Herzberg, pues existen dos categorías, que aunque por motivos de tabulación no están separados pero son claramente diferenciadas, es así que hay preguntas enfocadas a factores de higiene como cuestiones ambientales por ejemplo lo que tiene que ver con el salario, el lugar de trabajo, el tipo de supervisión, el tipo de comunicación con los pares y superiores, etcétera. Por otra parte está constituida por factores motivacionales como las oportunidades de desarrollo, la atención que se presta a las sugerencias que brinda en su trabajo, los reconocimientos por las labores extras que se realiza, etcétera.

Adicionalmente para la edición tercera de la herramienta para medición de clima laboral se sumó un grupo de preguntas que tienen que ver con el conocimiento de la empresa como la visión, la misión los objetivos estratégicos, los productos que la empresa fabrica, etcétera, enfocados en la teoría de Douglas McGregor que según su teoría Y, los trabajadores deben conocer todo lo referente a su lugar de trabajo para que mediante empoderamiento se sientan motivados.

Para el análisis de los resultados se lo hace en base a una tabulación simple y una interpretación de datos tomando como referencia la tendencia que marca la mayoría de respuestas.

1.4.9 Textiles Industriales Ambateños S.A. TEIMSA

NARANJO, F. 2008

“Empresa textilera, cuyo objetivo principal es la fabricación, tinturado, acabado y comercialización de hilos y telas pesadas y semi-pesadas 100% algodón de alta calidad.

La utilización de algodón americano (certificado por Cotton USA), tecnología de punta, mano de obra altamente calificada y la Certificación de Calidad ISO 9001:2000, constituyen ventajas competitivas que garantizan alta calidad para la satisfacción de nuestros socios estratégicos.

Fue legalmente constituida en 1992, en la ciudad de Ambato en Ecuador, con la participación de 84 accionistas, cuyo objetivo inicial fue la elaboración de lonas y gabardinas para zapatos deportivos.

El auspiciante principal de la naciente industria fue la compañía PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S. A., el mayor fabricante de calzado deportivo en el país, que mantiene liderazgo en volúmenes de producción, ventas y calidad desde hace más de cincuenta años, abasteciendo tanto el consumo ecuatoriano como a un importante segmento de los países vecinos.

La operación comercial de la planta se inició en 1992 con la sección de tejeduría, contándose con un capital humano de 20 personas. Expansiones posteriores de telares y la incorporación del proceso de retorcido y bobinado, permiten contratar alrededor de 10 personas.

La planta de hilatura para autoabastecimiento se instaló a inicios de 1998 con los equipos más modernos del mercado, con una capacidad inicial de 90 toneladas al mes en hilos por lo que fue indispensable contratar cerca de 12 personas más, sin embargo la demanda de producto por parte de Plasticaucho hizo que TEIMSA aumente la producción y contrate alrededor de 20 personas más para producción,

mantenimiento y administración, además de incorporar un sistema completo, moderno y de última tecnología de climatización para mejorar la calidad del producto y garantizar un mejor ambiente de trabajo de los colaboradores. La compañía incorporó a su proceso productivo una planta de tinturado y acabado en el año 2005 donde fue indispensable contratar 9 personas para manejar 3 tinturadoras que funcionaban en un galpón de Tecnorizo en el Parque Industrial Ambato, así también surgió la necesidad de incorporar un laboratorio de control de calidad y capacitar personal para el manejo del mismo.

En el año 2008 la junta de accionistas de TEIMSA nombra como su Gerente General a Patricio Cuesta Vásquez, quién entre sus primeras acciones logra la unificación de la empresa construyendo un nuevo galpón para el área de tinturado y acabados donde se incorpora el proceso de termo fijado, laminado, sesgo y troquelado, contando con todas las normas ambientales y tecnológicas para dar un fin adecuado a las aguas residuales del proceso inclusive incorporando una planta de tratamiento de aguas residuales Este crecimiento produjo que la empresa incorpore alrededor de 45 personas llegando al año 2012 con alrededor de 146 personas incluidos pasantes de administración y mantenimiento. Conjugando todos estos esfuerzos para colocar a TEIMSA entre las principales del país con garantía absoluta de calidad y buen servicio al logras especificación en sus productos hilo, lona, gabardina, plantilla, talonera y gasa.”

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Antecedentes investigativos

En los principios de la organización del trabajo y la administración del mismo se entendía al talento humano como un recurso de igual o menor valía que las materias primas o herramientas utilizadas, que se podían explotar, desgastar o sustituir a conveniencia de los dueños de los negocios. En la etapa prehispánica surge el trabajo en grupo, existe la diferencia de sexos y se cataloga el trabajo como algo valioso pero enmarcado en la esclavitud.

En la época colonial surgen las encomiendas y las primeras huelgas por parte de los obreros y esclavos que exigían de a poco sus derechos. Más tarde en las épocas independentistas aparecen los talleres que más tarde pasarían a ser fábricas y con la revolución industrial se empezó a brindar el respeto necesario a la clase obrera. Empiezan aquí a tener auge las teorías planteadas en el renacimiento tardío italiano el ensayo 'De Morbis Artificum Diatriba' (1700) de Bernardo Ramazzini, donde se describen decenas de enfermedades profesionales (de distintos oficios) y considerado el documento fundacional de la actual disciplina denominada 'Higiene Industrial' y donde los estados se ven obligados a revisar por la excesiva mano de obra.

Para finales de estas épocas se desarrolla el modelo de administración clásica en los Estados Unidos donde figuraban principalmente Taylor y Fayol quienes pusieron las bases de la administración a través de la coordinación, dirección y por

lo tanto el mejor empleo de los talento humano. Taylor creó las "oficinas de selección".

La organización funcional trajo la aparición de especialistas en las áreas de mercados finanzas, producción y en forma empezaron a aparecer en los Estados Unidos los departamentos de relaciones industriales como consecuencia de la necesidad de poner en manos de expertos una función importante de elaboración de nóminas y pago de seguro social.

En la década de los 60 surgen los métodos jurídicos como un mejoramiento para la defensa del individuo y una década más tarde por primera vez se utiliza el término administración de los talento humano. Aquí también se desarrollan test psicológicos que venían figurando con un siglo de antelación pero ahora con énfasis en obreros y su desenvolvimiento.

Esto se fue viendo poco a poco enriquecido por la aplicación de psicología, sociología y antropología que ayudaban a ir desarrollando métodos de planificación de talento humano y así mismo la aparición de teorías psicológicas como de las necesidades de Maslow, de las motivaciones de Herzberg y la conclusión de las dos llamada teoría de los motivadores de McClelland.

En la década de los 80 la administración de talento humano llega a su madurez estableciendo áreas administrativas, como: capacitación, sueldos y salarios, contratación y desarrollo organizacional evolucionando para la época de los 90 donde se dejó atrás la organización tradicional y se enfocó en la nueva competencia del mercado de empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad, fijándose en la eficiencia del, desde esta época llamado Talento Humano, como indicador de calidad.

Se desarrolla en los países del primer mundo todo un sistema normativo de carácter preventivo (esto quiere decir, aplicar medidas para que no se produzcan daños en los trabajadores a consecuencia del desempeño de sus tareas) impulsado por un organismo internacional como es la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Las exigencias de la rapidez con la que empezó a desarrollarse el mundo laboral hizo que al llegar al cambio de siglo se opte no solo por identificar las necesidades reales y prioridades de cada empresa o los factores de riesgo presente en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también dirigir los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros que permitan el control y seguimiento de la enfermedad más representativa de los últimos años: el estrés ocupacional; y la administración de talento humano en la época contemporánea contempla como prioridad la salud ocupacional es así como en los países de primer mundo surgen diferentes herramientas para evaluar riesgos psicosociales teniendo como la más significativa al ISTAS 21 que es la versión española del CoPsoQ danés.

En el año 1987 el Ecuador emitió el primer pronunciamiento oficial en cuanto a seguridad y salud en el trabajo, mismo que tuvo poca relevancia en la época.

Para el año 2009 se emite el decreto 2393 como un REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO, donde se declara la manera en la que debe desenvolverse la seguridad y salud ocupacional en el país.

Entre el año 2010 y 2012 el Ecuador integró el nuevo sistema de auditorías de riesgos del trabajo, con miras a obtener un mejor control de las obligaciones de las

empresas en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como, de la aplicación de la normativa nacional e internacional en la prevención de los riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores ecuatorianos y extranjeros residentes en el país.

Esta normativa nacional actual cuyo primer marco de referencia es el código del trabajo, comparte la supervisión de los aspectos a los que hace referencia con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el mismo que a través del seguro especializado de riesgos del trabajo desarrolló una plataforma legal y técnica en materia de prevención y control de los riesgos en las diversas actividades productivas del país.

Desde el año 2004 aproximadamente el IESS implementó el marco legal y técnico referencial para lograr un sistema de auditoría acorde a los adelantos técnicos y científicos en seguridad y salud en el trabajo. El marco de referencia legal específico, esta dado por el IESS a través de la resolución C.D. # 333 del consejo directivo del IESS que contiene el “reglamento para el sistema de auditoría de riesgos del trabajo”. Por cierto esta normativa específica está amparada en otros marcos legales como la propia ley de seguridad social y disposiciones constitucionales vigentes.

En relación a la normativa internacional aplicable, el Ecuador debe someterse a lo establecido en la comunidad andina de naciones (can).

La referencia internacional entonces, se concreta al instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo (decisión 584) y su reglamento (resolución 957) que constituyen el marco internacional sustentatorio de lo implementado por el IESS. En estas normas se definen y detallan lo que son los sistemas nacionales de

seguridad y salud en el trabajo que deben ser implementados por los países miembros, así como, los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo al que deben someterse sus entidades públicas y privadas en esta materia.

Las políticas y marco general del sistema nacional están descritas en las disposiciones constitucionales (artículos 33, 326 numeral 5 y 369) y en el código del trabajo (artículos 38 y 347 al 439); las normas específicas, las indemnizatorias en el seguro general obligatorio, y procedimentales están en la ley de seguridad social (artículos 3 literal c; 17; 21 literal c; y, del 155 al 163), así como, en las resoluciones del consejo directivo del iess # 118; 172; y, 741); decreto ejecutivo 2393 y sus reformas; y, otros reglamentos específicos según la actividad laboral (eléctricos; puertos; trabajadores de mar; de la construcción, etc.).

El sistema de gestión comprende: la política empresarial en seguridad y salud; el diseño de la estrategia; la identificación y evaluación de los riesgos laborales; la participación de los trabajadores; los programas de prevención; la capacitación y adiestramiento; la investigación, análisis y reporte de accidentes y enfermedades profesionales; registros estadísticos; la prevención y combate contra incendios y desastres, entre otros.

2.2 Significado del problema

La actual administración del Talento Humano lleva premisas que se enfocan en el bienestar de los colaboradores basándose en la seguridad, salud e higiene ocupacional y de esta manera la prevención de riesgos dentro de los cuales los factores de tipo psicosocial tienen gran relevancia. Estos factores de riesgo psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo y cuando se producen tienen incidencia en la salud de las

personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos pero también en un alto porcentaje afectan al desempeño del trabajo, su clima laboral y el desarrollo del colaborador dentro de la empresa.

2.3 Definición del problema

2.3.1 Preguntas básicas

- ¿Cómo inciden los riesgos psicosociales en el clima laboral?
- ¿Qué factor de riesgos psicosociales tiene mayor incidencia en los colaboradores?
- ¿Cómo determinar el grado de exposición a factores de riesgo psicosocial?

2.4 Planteamiento del problema

En la actualidad la salud ocupacional se ha vuelto un factor significativo en la evolución de la administración del talento humano, de tal manera que incluso en el levantamiento de perfiles de cargo se toma muy en cuenta el desarrollo de un perfil de riesgos ocupacionales apropiado para las labores que cada puesto exige. De la misma forma hoy en día se ha vuelto indispensable que en el proceso de selección se realice un examen médico pre-ocupacional que determine la idoneidad del aspirante.

Así también en el ámbito legislativo existe el decreto ejecutivo 2393 que establece el reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del ambiente de trabajo, en donde se dictamina la forma en la que las organizaciones deben manejar al talento humano. Dentro de este reglamento en el Art.15 que habla de la Unidad de Seguridad e Higiene en el Trabajo y sus funciones nos dice

que debe ser función de esta unidad realizar una evaluación de riesgos que puedan afectar a los colaboradores en el desarrollo del mismo dentro de la institución.

Le empresa TEIMSA bajo esta normativa realizó una identificación de riesgos de la cual se determinó como conclusión una alta incidencia de factores de riesgo psicosociales en el desarrollo de los colaboradores mostrándose como riesgo moderado en un 82% del personal de la empresa, misma conclusión que fue planteada subjetivamente con anterioridad al observar la presencia de síndrome de Burnout o quemazón por el trabajo en los colaboradores, desmotivación mostrado con la falta de participación en la actividades extra laborales, inseguridad laboral identificada con las preguntas recurrentes de los colaboradores sobre su permanencia o no en la empresa y sobre todo la disminución del índice de satisfacción de clima laboral que en comparación al año anterior descendió casi un 2%, siendo indispensable tomar acciones al respecto para evitar que siga bajando y encontrar las motivaciones para que este índice suba dado que los trabajadores desmotivados afectan directamente en la productividad de la empresa y se vuelven vulnerables ante la exposición de riesgos. Es así que surge la necesidad de evaluar los factores de riesgo psicosocial para determinar los de mayor incidencia entre los colaboradores y así poder tomar medidas de control para mejorar el clima laboral en la empresa.

2.5 Delimitación del problema

2.5.1 Delimitación del contenido:

2.5.1.1 Campo : Seguridad y Salud Ocupacional

2.5.1.2 Área : Higiene Laboral

2.5.1.3 Aspecto : Riesgos Psicosociales

2.5.2 Delimitación espacial

2.5.2.1 Provincia : Tungurahua

2.5.2.2 Ciudad : Ambato

2.5.2.3 Institución : Textiles Industriales Ambateños S.A.

2.5.2.4 Dirección : Parroquia Santa Rosa, Calle Venezuela km 8 antigua vía
a Santa Rosa

2.5.3 Delimitación temporal

Esta investigación se realizó en el periodo de Junio a Diciembre del 2012.

2.5.4 Unidades de observación

Personal de TEIMSA

2.6 Hipótesis.

La evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales permitirá determinar las mejoras en el Clima Laboral.

2.7 Variables e indicadores

2.7.1 Variable independiente:

Riesgos Psicosociales

2.7.1.1 Indicadores

Evaluación Inicial de Riesgo 2012: 82% de exposición a Factores de Riesgo Psicosociales

2.7.2 Variable dependiente:

Clima Laboral

2.7.2.1 Indicadores

Porcentaje de Evaluación de Clima Laboral 2012: 75% de Satisfacción

2.8 Objetivos

2.8.1 Objetivo general

- Evaluar los Riesgos Psicosociales en los Trabajadores de la Empresa Textiles Industriales Ambateños S.A. de la ciudad de Ambato en el período Junio – Diciembre 2012

2.8.2 Objetivos específicos

- Diferenciar los principales factores de riesgo psicosocial en cada área de la empresa TEIMSA mediante la aplicación del cuestionario Suseso ISTAS 21.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial que más alto índice tengan.

- Plantear medidas de control para mejorar el Clima Laboral de TEIMSA.

2.9 Métodos

2.9.1 Paradigma:

Es el punto de partida de la investigación es decir la forma en la que se va a resolver el problema.

Crítico – Propositivo: Es crítico porque hace una revisión del problema, una reflexión profunda sobre los fenómenos de investigación y emite un análisis sobre las causas y consecuencias a través de un método lógico, coherente, verificable y científico. Es propositivo porque en función de ese análisis se establecen propuestas de cambio y mejoramiento al problema planteado; en este caso la investigación se trata de los riesgos psicosociales que pueden influir en un obrero textil y así determinar si estos riesgo tienen o no influencia en el clima laboral de la empresa pudiendo al final de esta investigación recomendar en que aspectos se necesita una intervención inmediata en base a los resultados obtenidos.

2.9.2 Modalidad

- Cuantitativo: Porque se recolectara información que será sometido a análisis estadístico.
- Cualitativo: Porque estos resultados estadísticos pasaran a la criticidad con soporte del Marco Teórico.

2.9.2.1 Niveles y tipos de investigación

Investigación de campo: Pues se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, los riesgos psicosociales, en condiciones

rigurosamente controladas, con el fin de describir los factores de riesgo más elevados que podría producir una insatisfacción en el Clima Laboral.

Investigación bibliográfica: Es el sistema que se sigue para obtener información contenida en documentos. En sentido más específico, el método de investigación bibliográfica es el conjunto de técnicas y estrategias que se emplean para localizar, identificar y acceder a aquellos documentos que contienen la información para poder aplicar el cuestionario de evaluación de riesgos Psicosociales Suseso ISTAS 21.

Investigación Explorativa: Pues se procederá a realizar una investigación de campo debido a que existen antecedentes teóricos y escasos datos de aplicación práctica al tema de estudio. Se realizará a todo el personal de la empresa TEIMSA comprendido de 146 personas dividido en cuatro áreas.

Investigación Descriptiva: Dado que se identificará elementos y características específicas al problema de investigación. Se recolectará, comparará, analizará y graficará los datos obtenidos sujetándose a la teoría estadística.

2.10 Técnicas e instrumentos

2.10.1 Técnica

- Encuesta: Es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa de modo que se pueda aplicar individual o grupalmente.

2.10.2 Instrumento.

Cuestionario SUSESO-ISTAS 21: Es un instrumento para identificar y medir el riesgo psicosocial presente en el ámbito laboral en Chile. Se construyó sobre la base de la validación y estandarización del Método ISTAS 21, adaptándolo a la población laboral chilena.

2.11 Población y muestra.

2.11.1 Población

Para dicha investigación la población fué todo el personal que trabaja en TEIMSA incluidos pasantes, 146 personas distribuidas en cuatro áreas: 102 personas de Producción, 20 personas de Mantenimiento, 20 personas de Administración y 2 personas de Ventas y 2 pasantes.

2.11.2 Muestra

No se tomó muestra para dicha investigación ya que se trabajó con el total de la población de la empresa.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1 Resultados del cuestionario Suseso ISTAS 21 aplicados al personal de TEIMSA.

3.1.1 Dimensión de exigencias psicológicas total

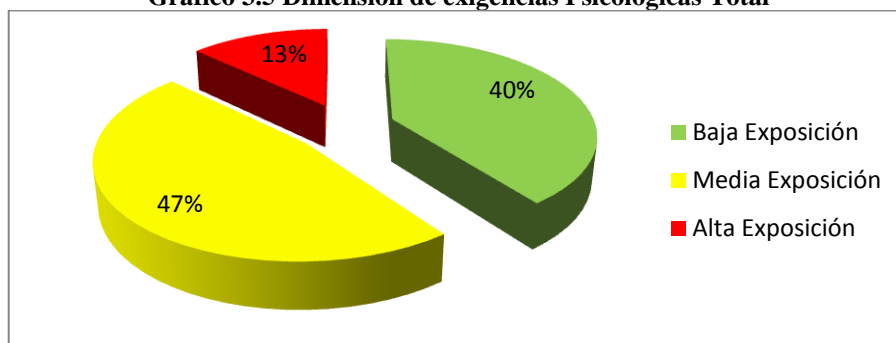
Tabla 3.3 Dimensión de Exigencias Psicológicas Total

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	58	69	19	146
Porcentaje	40%	47%	13%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 146 personas encuestadas 58 no están expuestos a este factor de riesgo, 69 tienen una mediana exposición y 19 personas alta exposición.

Gráfico 3.5 Dimensión de exigencias Psicológicas Total



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: En esta dimensión se puede observar que un 40% de la población de TEIMSA presenta baja exposición al riesgo psicosocial de exigencias psicológicas, un el 47% del personal presenta una exposición media y el 13% una exposición alta.

3.1.2 Dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades total

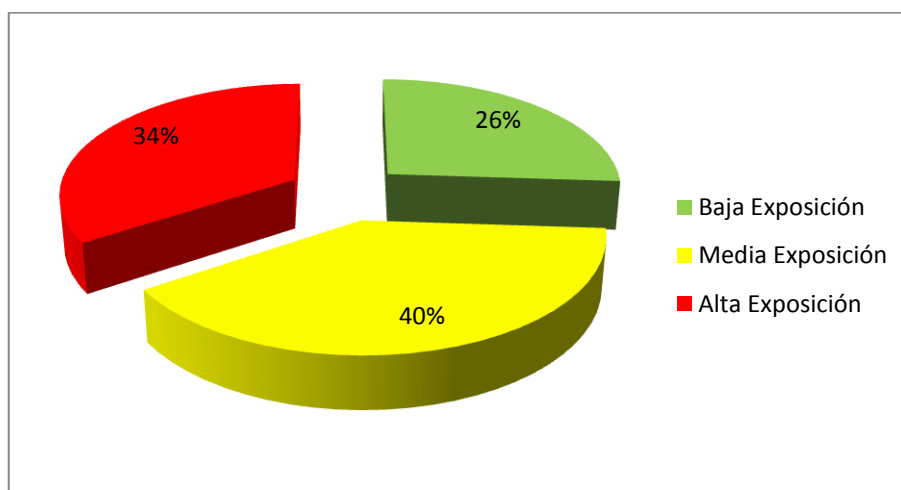
Tabla 3.4 Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Total

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	38	58	50	146
Porcentaje	26%	40%	34%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 146 personas encuestadas 38 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 58 tienen una mediana exposición y 50 personas alta exposición.

Gráfico 3.6 Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Total



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: Como se puede constatar en la población de TEIMSA solo el 26% presenta baja exposición al factor de riesgo de trabajo activo y desarrollo de habilidades, el 40% se encuentra en media exposición y el 34% presenta una alta exposición a la falta de trabajo activo y desarrollo de habilidades.

3.1.3 Dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo total

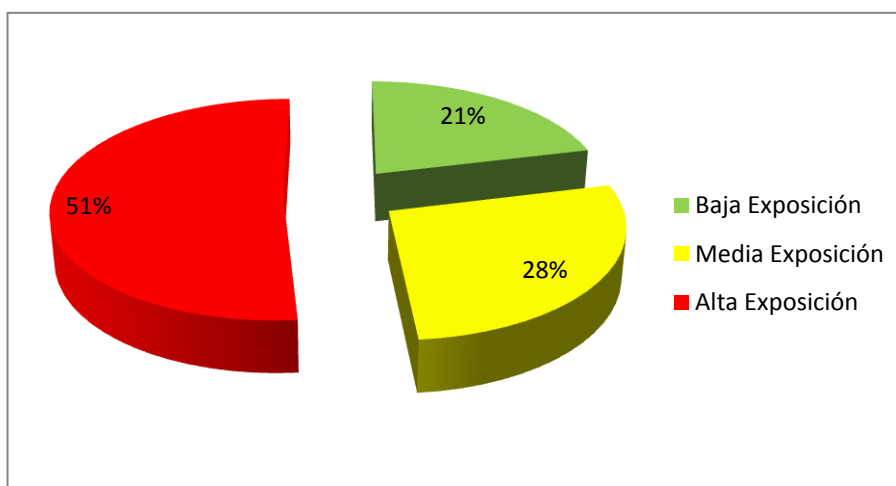
Tabla 3.5 Dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo Total

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	31	40	75	146
Porcentaje	21%	27%	51%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 146 personas encuestadas 31 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 40 tienen una mediana exposición y 75 personas alta exposición.

Gráfico 3.7 Dimensión de Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo Total



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: Del total de la población el 51% tienen una alta exposición a deficientes condiciones de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, 28% tienen media exposición y 21% presentan baja exposición a este factor de riesgo.

3.1.4 Dimensión de compensaciones total

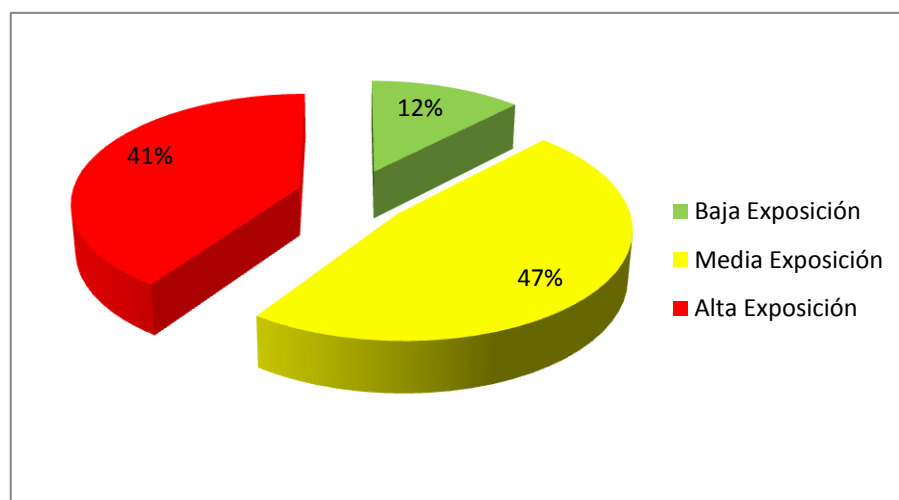
Tabla 3.6 Dimensión de compensaciones Total

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	18	69	59	146
Porcentaje	12%	47%	40%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 146 personas encuestadas 31 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 40 tienen una mediana exposición y 75 personas alta exposición.

Gráfico 3.8 Dimensión de Compensaciones Total



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: Del 100% de personas analizadas 12% presentan bajo nivel de exposición del factor de riesgo por falta de compensaciones, 47% presentan una exposición media y 40% presentan una alta exposición.

3.1.5 Dimensión de doble presencia total

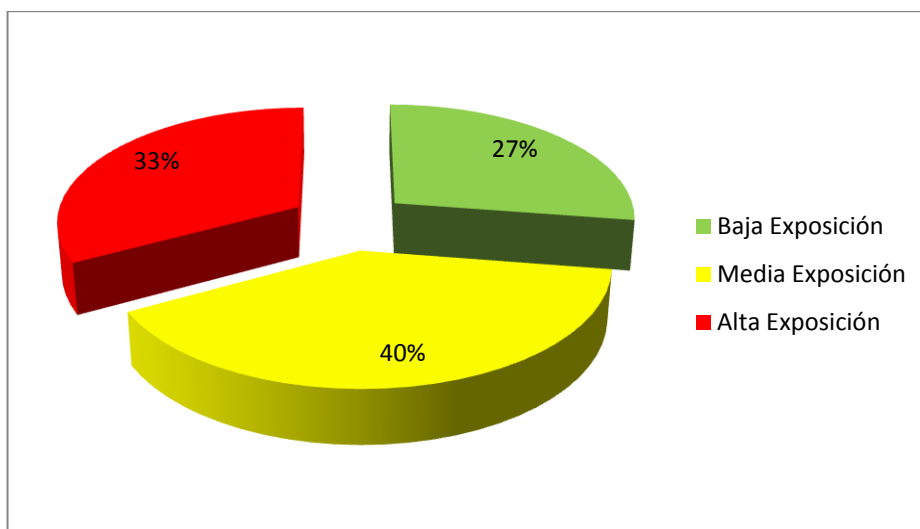
Tabla 3.7 Dimensión de doble presencia Total

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	40	58	48	146
Porcentaje	27%	40%	33%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 146 personas encuestadas 40 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 58 tienen una mediana exposición y 48 personas alta exposición.

Gráfico 3.9 Dimensión de Doble Presencia Total



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: En cuanto al factor de riesgo de doble presencia el 27% de la población de TEIMSA presenta baja afectación por este factor de riesgo, el 40% presenta media exposición y el 33% presenta una alta exposición.

3.2 Resultados del cuestionario Suseso ISTAS 21 al área administración de la empresa TEIMSA.

3.2.1 Dimensión de exigencias psicológicas administración

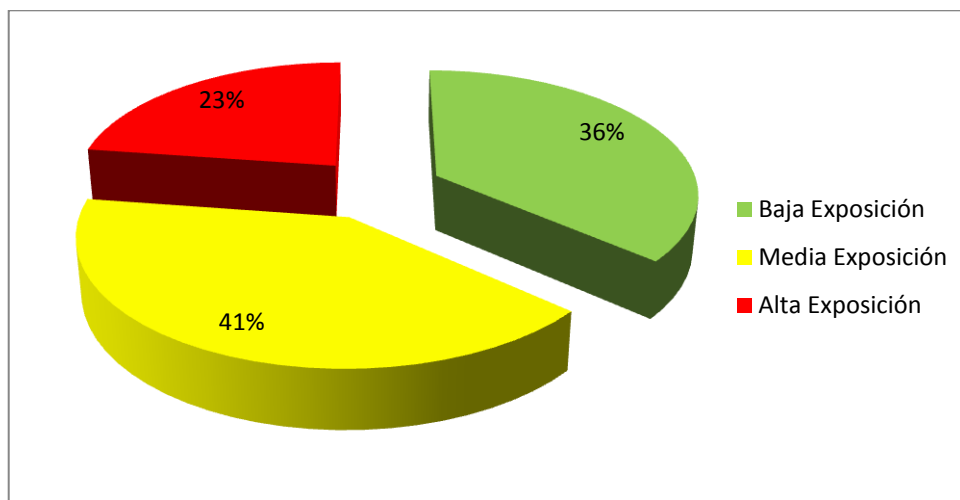
Tabla 3.8 Dimensión de Exigencias Psicológicas Administración

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	8	9	5	22
Porcentaje	36%	41%	23%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 22 personas encuestadas 8 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 9 tienen una mediana exposición y 5 personas alta exposición.

Gráfico 3.10 Dimensión de Exigencias Psicológicas Administración



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: En este cuadro se puede observar que el personal de TEIMSA en el área de administración, no presenta exposición al riesgo psicosocial de exigencias psicológicas en un 36% de la población, el 41% del personal presenta una exposición regular y el 23% una exposición alta.

3.2.2 Dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades administración

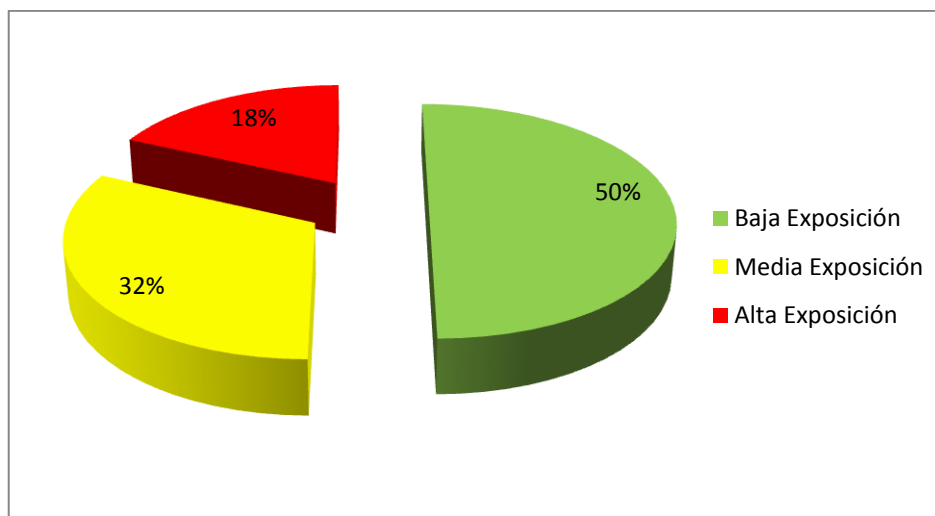
Tabla 3.9 Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Administración

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	11	7	4	22
Porcentaje	50%	32%	18%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 22 personas encuestadas 11 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 7 tienen una mediana exposición y 4 personas alta exposición.

Gráfico 3.11 Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Administración



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: Como se puede constatar en la población de TEIMSA del área de administración, el 50% presenta baja exposición al factor de riesgo de trabajo activo y desarrollo de habilidades, el 32% se encuentra en mediana exposición y el 18% presenta una alta exposición a la falta de trabajo activo y desarrollo de habilidades.

3.2.3 Dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo administración

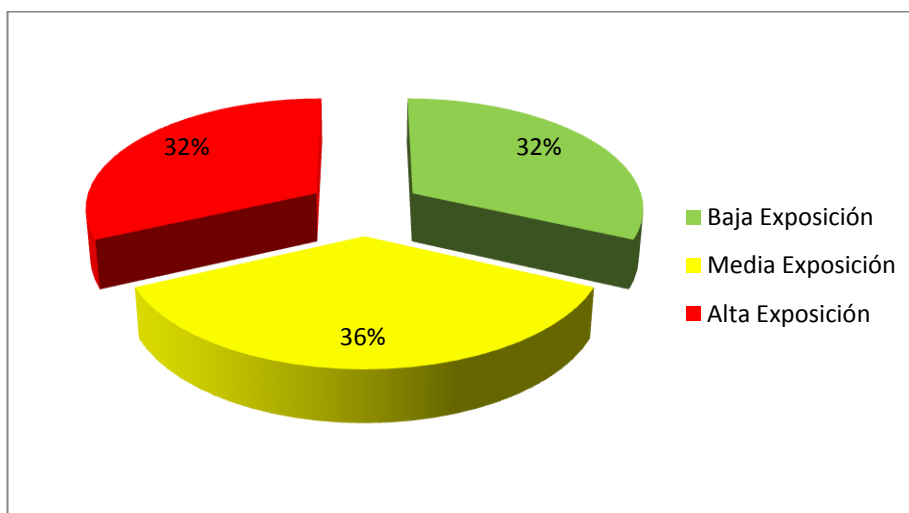
Tabla 3.10 Dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo Administración

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	7	8	7	22
Porcentaje	32%	36%	32%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 22 personas encuestadas 7 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 8 tienen una mediana exposición y 7 personas alta exposición.

Gráfico 3.12 Dimensión de Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo Administración



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: De 22 personas, el 32% tienen una alta exposición a deficientes condiciones de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, 36% tienen una exposición regular y 32% presentan baja exposición a este factor de riesgo.

3.2.4 Dimensión de compensaciones administración

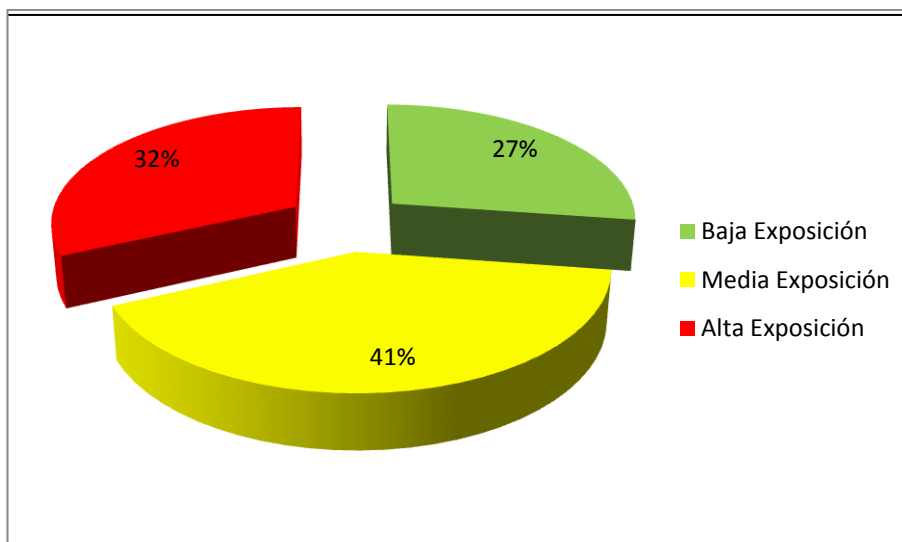
Tabla 3.11 Dimensión de compensaciones Administración

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	6	9	7	22
Porcentaje	27%	41%	32%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 22 personas encuestadas 6 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 9 tienen una mediana exposición y 7 personas alta exposición.

Gráfico 3.13 Dimensión de Compensaciones Administración



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: Del 100% de personas analizadas 27% presentan baja exposición a un factor de riesgo por falta de compensaciones, 41% presentan una exposición regular y 32% presentan una alta exposición.

3.2.5 Dimensión de doble presencia administración

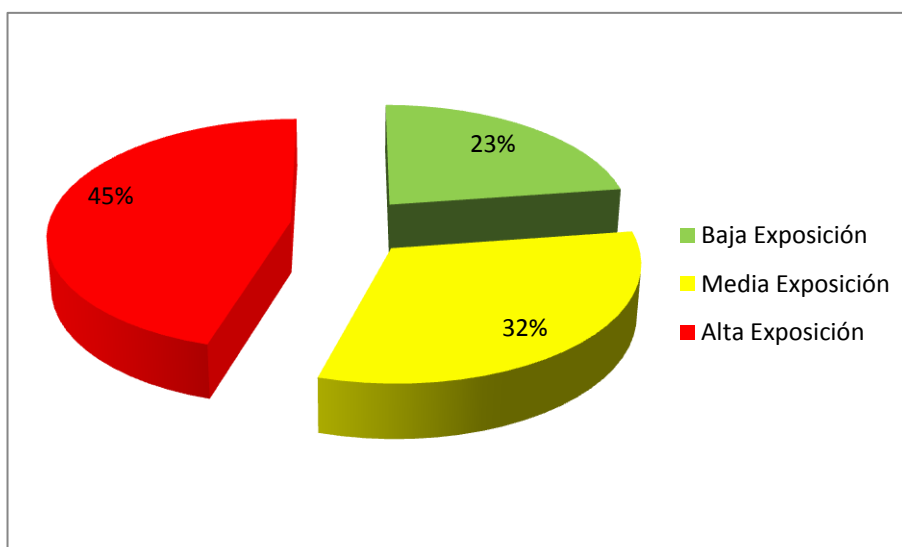
Tabla 3.12 Dimensión de doble presencia Administración

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	5	7	10	22
Porcentaje	23%	32%	45%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 22 personas encuestadas 5 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 7 tienen una mediana exposición y 10 personas alta exposición.

Gráfico 3.14 Dimensión de Doble Presencia Administración



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: En cuanto al factor de riesgo de doble presencia el 23% de la población de TEIMSA de administración, presenta baja exposición por este factor de riesgo, el 32% presenta una regular exposición y el 45% presenta una alta exposición.

3.3 Resultados del cuestionario Suseso ISTAS 21 del área mantenimiento de la empresa TEIMSA.

3.3.1 Dimensión de exigencias psicológicas mantenimiento

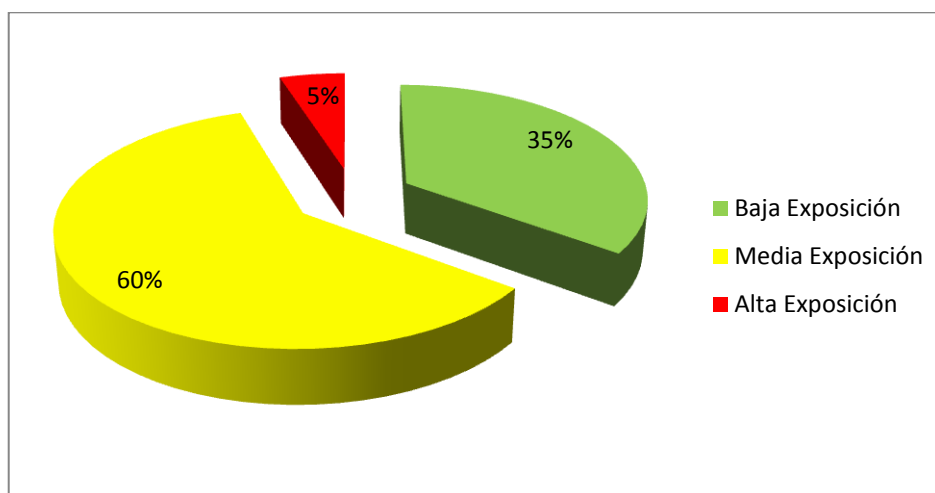
Tabla 3.13 Dimensión de Exigencias Psicológicas Mantenimiento

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	7	12	1	20
Porcentaje	35%	60%	5%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 20 personas encuestadas 7 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 12 tienen una mediana exposición y 1 personas alta exposición

Gráfico 3.15 Dimensión de Exigencias Psicológicas Mantenimiento



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: En este cuadro se puede observar que el personal de TEIMSA en el área de mantenimiento, presenta baja exposición al factor de riesgo psicosocial de exigencias psicológicas en un 35% de la población, el 60% del personal presenta una exposición regular y el 5% una exposición alta.

3.3.2 Dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades mantenimiento

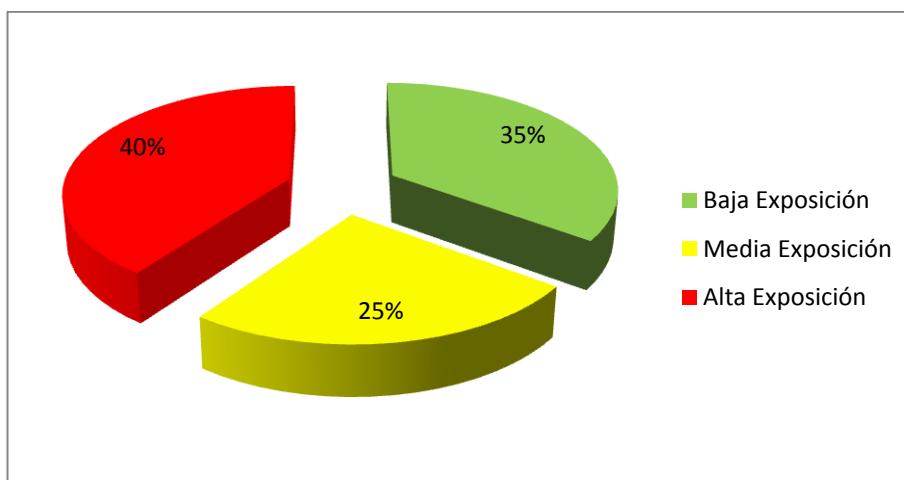
Tabla 3.14 Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Mantenimiento

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	7	5	8	20
Porcentaje	35%	25%	40%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 20 personas encuestadas 7 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 5 tienen una mediana exposición y 8 personas alta exposición

Gráfico 3.16 Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Mantenimiento



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: Como se puede constatar en la población de TEIMSA del área de mantenimiento, el 35% presenta baja exposición al factor de riesgo de trabajo activo y desarrollo de habilidades, el 25% se encuentra en regular exposición y el 40% presenta una alta exposición a la falta de trabajo activo y desarrollo de habilidades.

3.3.3 Dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo mantenimiento

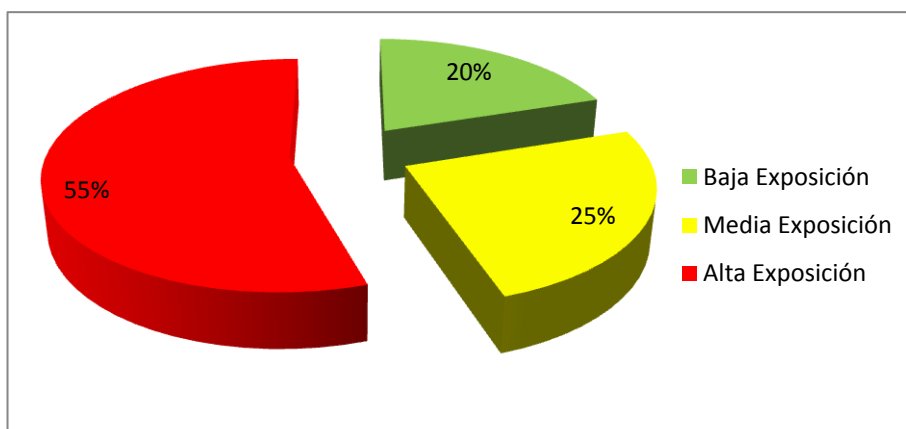
Tabla 3.15 Dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo Mantenimiento

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	4	4	11	20
Porcentaje	20%	25%	55%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 20 personas encuestadas 4 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 4 tienen una mediana exposición y 11 personas alta exposición

Gráfico 3.17 Dimensión de Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo Mantenimiento



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: De 20 personas de mantenimiento, el 55% tienen una alta exposición a deficientes condiciones de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, 25% tienen una exposición regular y 20% presentan baja exposición a este factor de riesgo.

3.3.4 Dimensión de compensaciones mantenimiento

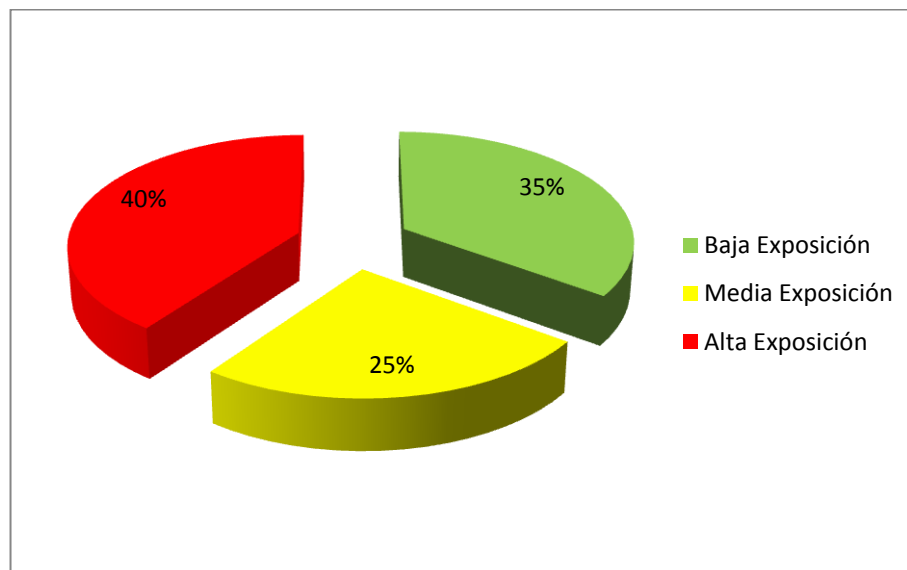
Tabla 3.16 Dimensión de Compensaciones Mantenimiento

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	7	5	8	20
Porcentaje	35%	25%	40%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 20 personas encuestadas 7 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 5 tienen una mediana exposición y 8 personas alta exposición

Gráfico 3.18 Dimensión de Compensaciones Mantenimiento



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: Del 100% de personas analizadas en mantenimiento, 35% están poco expuestos a un factor de riesgo por falta de compensaciones, 25% presentan una exposición regular y 40% presentan una alta exposición.

3.3.5 Dimensión de doble presencia mantenimiento

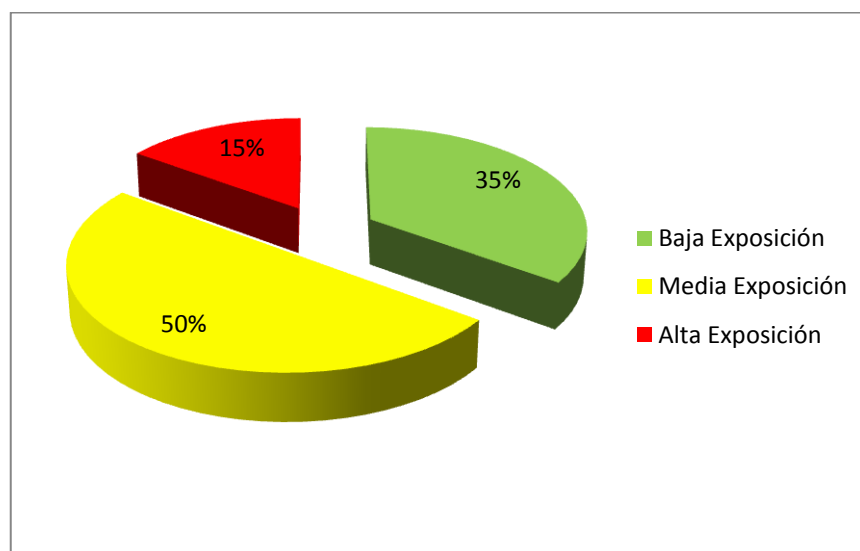
Tabla 3.17 Dimensión de doble presencia Mantenimiento

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	7	10	3	20
Porcentaje	35%	50%	15%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 20 personas encuestadas 7 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 10 tienen una mediana exposición y 3 personas alta exposición

Gráfico 3.19 Dimensión de Doble Presencia Mantenimiento



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: En cuanto al factor de riesgo de doble presencia en el área de mantenimiento el 35% de la población presenta baja afectación por este factor de riesgo, el 50% presenta una regular exposición y el 15% presenta una alta exposición.

3.4 Resultados del cuestionario Suseso ISTAS 21 al área producción de la empresa TEIMSA.

3.4.1 DIMENSIÓN DE EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS PRODUCCIÓN

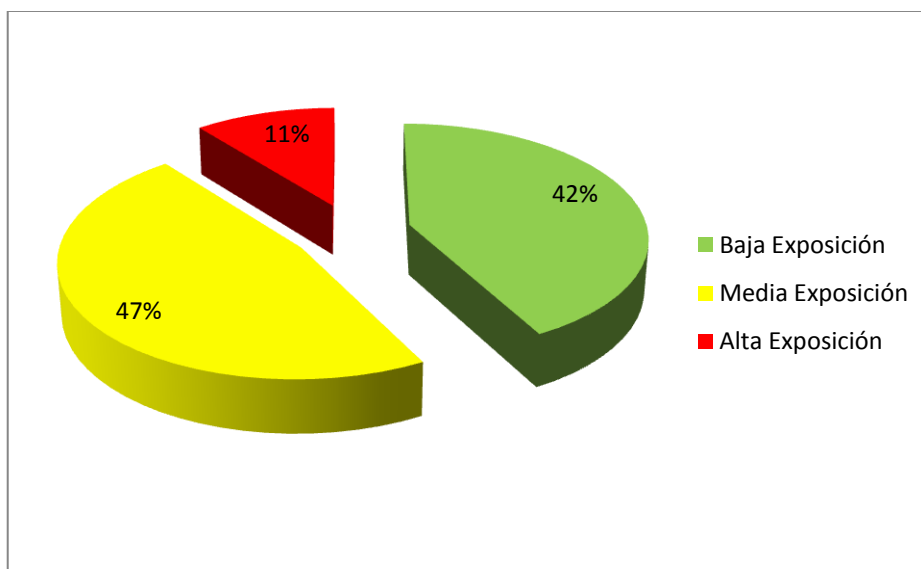
Tabla 3.18 Dimensión de Exigencias Psicológicas Producción

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	43	48	11	102
Porcentaje	42%	47%	11%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 102 personas encuestadas 43 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 48 tienen una mediana exposición y 11 personas alta exposición

Gráfico3.20 Dimensión de Exigencias Psicológicas Producción



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: En este cuadro se puede observar que el personal de TEIMSA de producción, presenta baja exposición al riesgo psicosocial de exigencias psicológicas en un 42% de la población, el 47% del personal presenta una exposición regular y el 11% una exposición alta.

3.4.2 Dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades producción

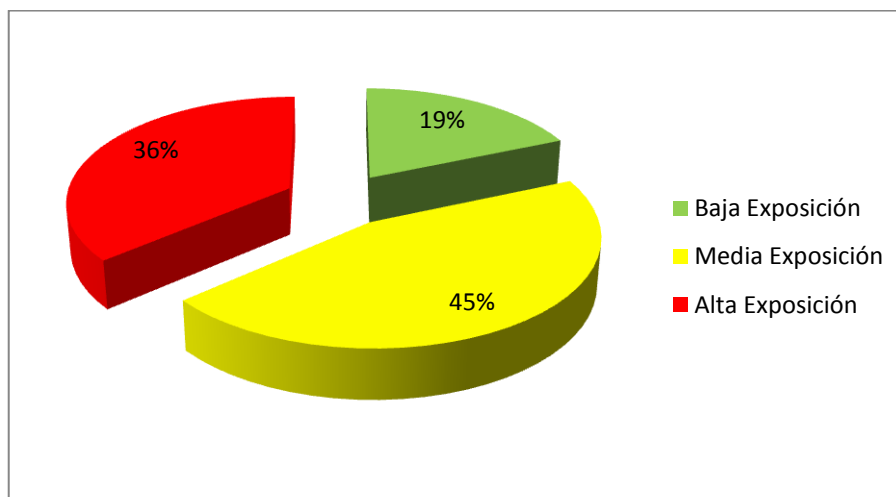
Tabla 3.19 Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Producción

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	19	46	37	102
Porcentaje	19%	45%	36%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 102 personas encuestadas 19 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 46 tienen una mediana exposición y 37 personas alta exposición

Gráfico 3.21 Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Producción



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: Como se puede constatar en la población de TEIMSA del de producción, el 19% presenta baja exposición al factor de riesgo de trabajo activo y desarrollo de habilidades, el 45% se encuentra en regular exposición y el 36% presenta una alta exposición a la falta de trabajo activo y desarrollo de habilidades.

3.4.3 Dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo producción

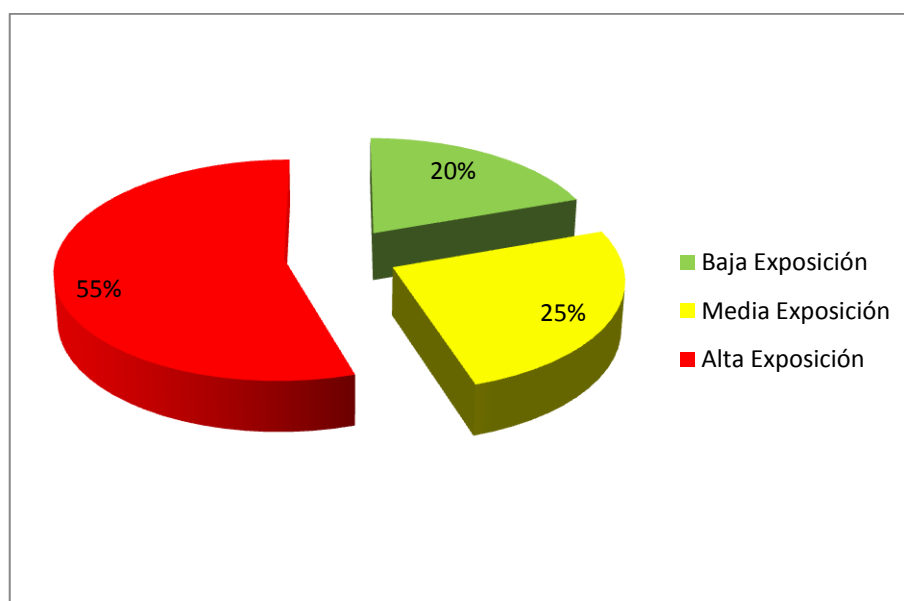
Tabla 3.20 Dimensión de Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo Producción

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	20	26	56	102
Porcentaje	20%	25%	55%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 102 personas encuestadas 20 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 26 tienen una mediana exposición y 56 personas alta exposición

Gráfico 3.22 Dimensión de Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo Producción



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: De 102 personas, el 55% tienen una alta exposición a deficientes condiciones de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, 26% tienen una exposición regular y 20% presentan baja exposición a este factor de riesgo.

3.4.4 Dimensión de compensaciones producción

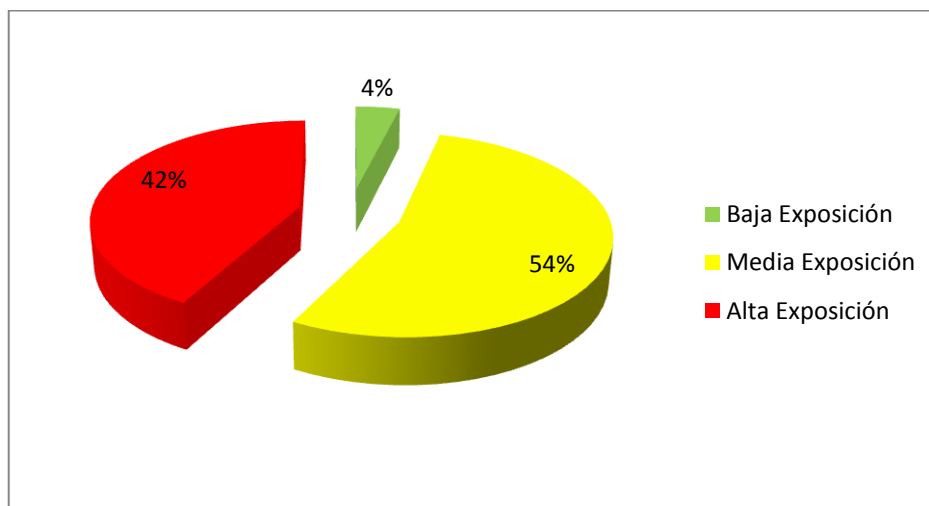
Tabla 3.21 Dimensión de Compensaciones Producción

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	4	55	43	102
Porcentaje	4%	54%	42%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 102 personas encuestadas 4 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 55 tienen una mediana exposición y 43 personas alta exposición

Gráfico 3.23 Dimensión de Compensaciones Producción



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: Del 100% de personas analizadas en producción, 4% tienen baja exposición a un factor de riesgo por falta de compensaciones, 54% presentan una exposición regular y 42% presentan una alta exposición.

3.4.5 Dimensión de doble presencia producción

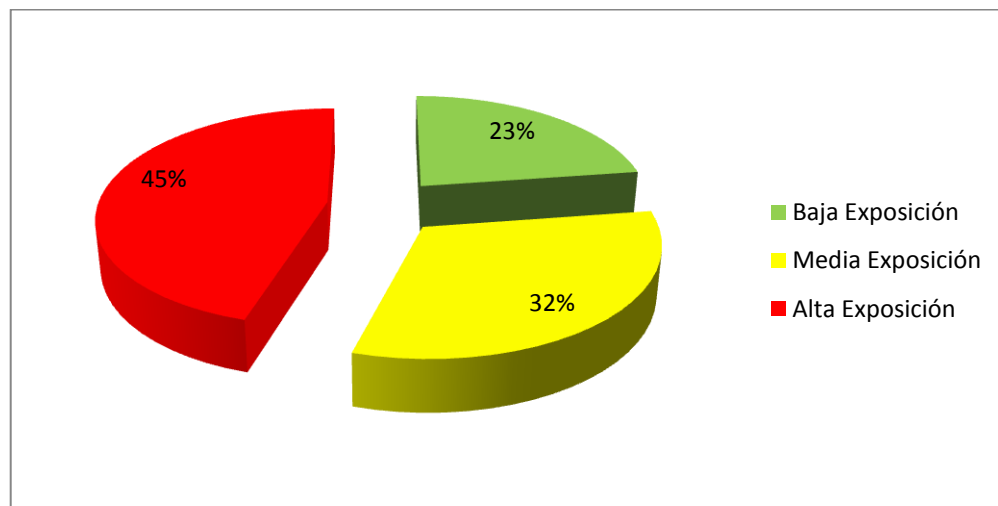
Tabla 3.22 Dimensión de Doble Presencia Producción

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	28	40	34	102
Porcentaje	27%	39%	33%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De 102 personas encuestadas 28 presentan baja exposición a este factor de riesgo, 40 tienen una mediana exposición y 34 personas alta exposición

Gráfico3. 24 Dimensión de doble Presencia Producción



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: En cuanto al factor de riesgo de doble presencia el 27% de la población de TEIMSA del personal de producción, presenta baja afectación por este factor de riesgo, el 39% presenta una regular exposición y el 33% presenta una alta exposición.

3.5 Resultados del cuestionario Suseso ISTAS 21 del área ventas de la empresa TEIMSA.

3.5.1 Dimensión de exigencias psicológicas ventas

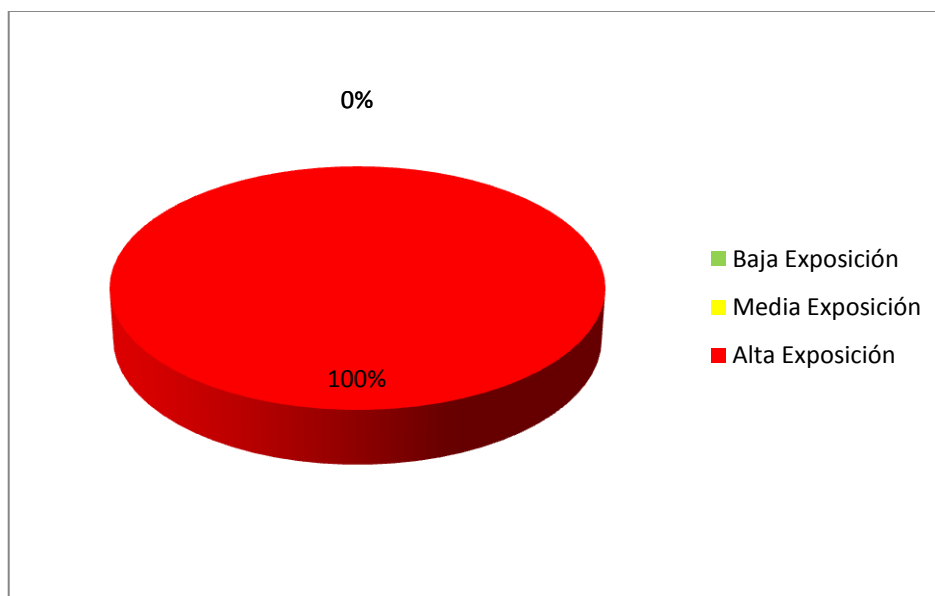
Tabla 3.23 Dimensión de Exigencias Psicológicas Ventas

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia			2	2
Porcentaje			100%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Las 2 personas encuestadas mostraron alta exposición a exigencias psicológicas.

Gráfico 3.25 Dimensión de Exigencias Psicológicas Ventas



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: En este cuadro se puede observar que el personal de TEIMSA en el área de ventas, presenta un 100% de exposición a las exigencias psicológicas.

3.5.2 Dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades ventas

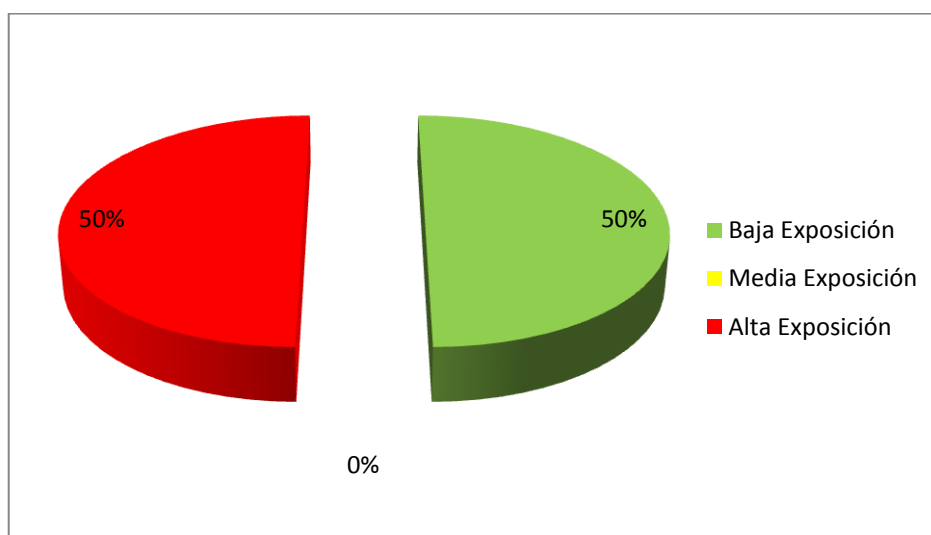
Tabla 3.24 Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Ventas

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	1	0	1	2
Porcentaje	50%	0	50%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De las 2 personas del departamento de ventas 1 presenta baja exposición y la otra presenta alta exposición.

Gráfico 3.26 Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Ventas



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: Como se puede constatar en la población de TEIMSA del área de ventas, el 50% presenta baja exposición al factor de riesgo de trabajo activo y desarrollo de habilidades, y el 50% presenta una alta exposición a la falta de trabajo activo y desarrollo de habilidades.

3.5.3 Dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades ventas

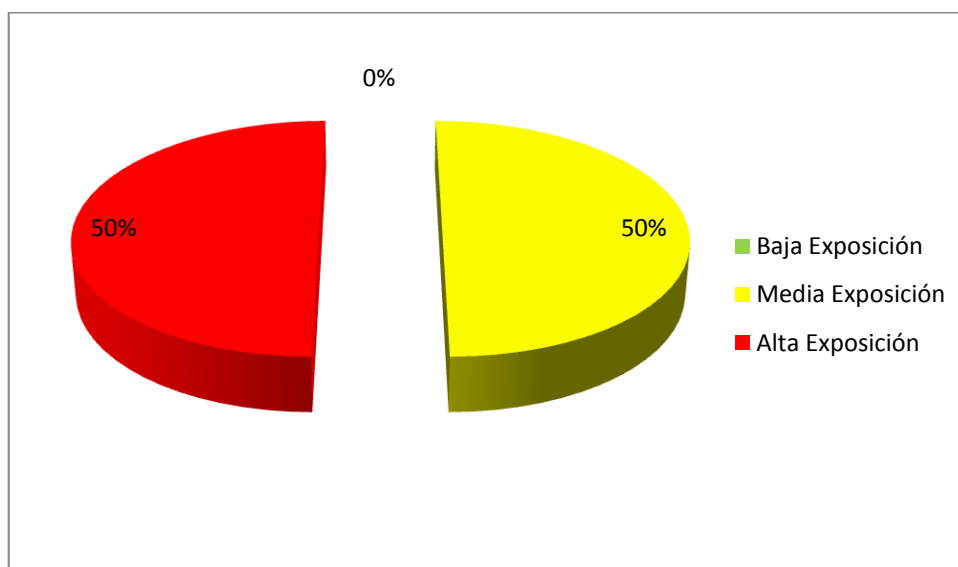
Tabla 3.25 Dimensión de Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo Ventas

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	0	1	1	2
Porcentaje	0	50%	50%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De las 2 personas del departamento de ventas 1 presenta exposición regular y la otra presenta alta exposición.

Gráfico 3.27 Dimensión de Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo Ventas



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: De 2 personas de ventas, el 50% tienen una alta exposición a deficientes condiciones de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y el 50% tienen una exposición regular.

3.5.4 Dimensión de compensaciones ventas

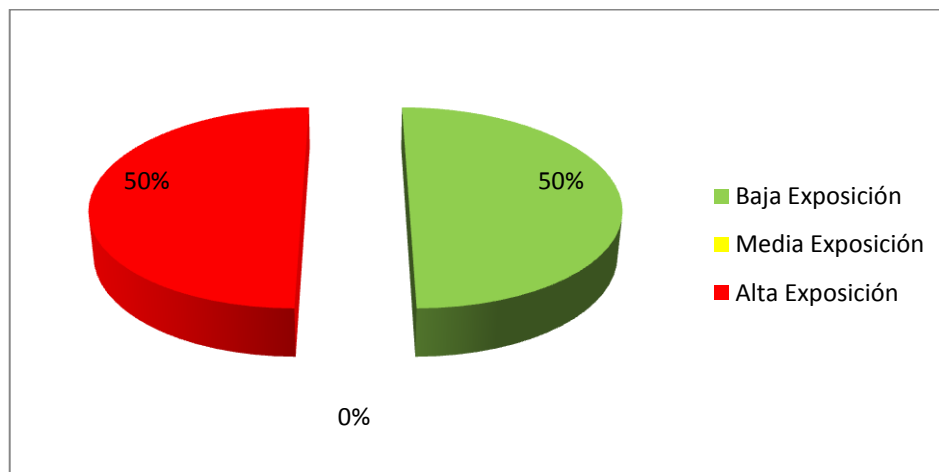
Tabla 3.26 Dimensión de Compensaciones Ventas

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia	1	0	1	2
Porcentaje	50%	0	50%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De las 2 personas del departamento de ventas 1 presenta baja exposición y la otra presenta alta exposición.

Gráfico 3.28 Dimensión de compensaciones Ventas



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: Del 100% de personas analizadas en ventas, 50% presenta baja exposición a un factor de riesgo por falta de compensaciones y 50% presentan una alta exposición.

3.5.5 Dimensión de doble presencia ventas

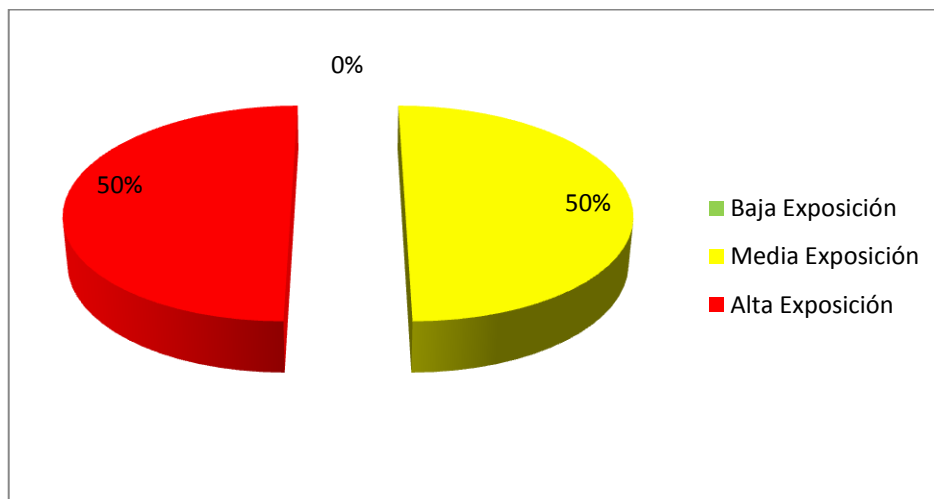
Tabla 3.27 Dimensión de doble presencia Ventas

Nivel de Exposición	Baja Exposición	Media Exposición	Alta Exposición	TOTAL
Frecuencia		1	1	2
Porcentaje		50%	50%	100%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

De las 2 personas del departamento de ventas 1 presenta exposición regular y la otra presenta alta exposición.

Gráfico 3.29 Dimensión de doble presencia Ventas



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Análisis: En cuanto al factor de riesgo de doble presencia en el área de ventas, el 50% presenta una regular exposición y el 50% presenta una alta exposición.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN, ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Clima laboral TEIMSA 2012

En el mes de Enero del 2012 TEIMSA realizó la medición del Clima Laboral con un cuestionario diseñado por el departamento de talento humano de donde de las 146 personas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados:

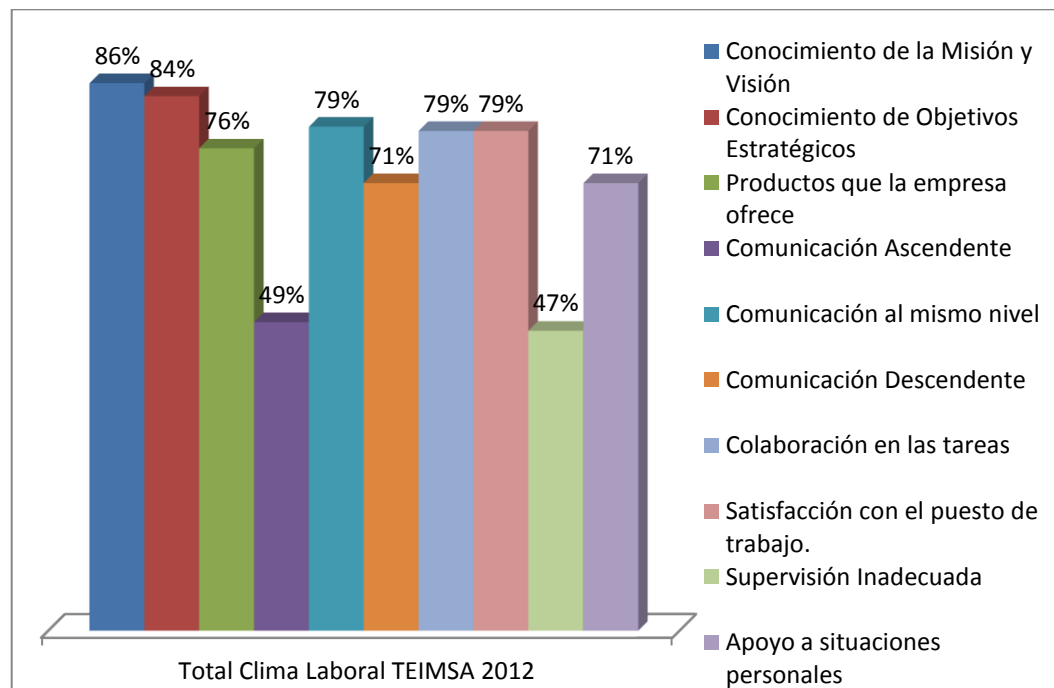
Tabla 4.28 Evaluación del Clima Laboral TEIMSA 2012

Dimensiones	Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento de la Misión y Visión	126	86%
Conocimiento de Objetivos Estratégicos	123	84%
Productos que la empresa ofrece	111	76%
Comunicación Ascendente	71	49%
Comunicación al mismo nivel	116	79%
Comunicación Descendente	103	71%
Colaboración en las tareas	115	79%
Satisfacción con el puesto de trabajo.	115	79%
Supervisión Inadecuada	69	47%
Apoyo a situaciones personales	103	71%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Indicadores Talento Humano TEIMSA 2012

De esta manera se puede demostrar que existe un porcentaje alto de satisfacción del clima laboral sin embargo se manifiesta como un punto muy relevante que de 146 personas encuestadas solo un 47% están conformes con el tipo de supervisión lo que demuestra que 53% consideran al tipo de supervisión existente como inadecuado.

Gráfico 4.30 Evaluación del Clima Laboral TEIMSA 2012



Elaborado por: Arias J.F. 2012

Fuente: Indicadores Talento Humano TEIMSA 2012

Este gráfico muestra los resultados de la medición del clima laboral de la empresa, reflejando como dimensiones con una baja satisfacción el nivel de supervisión que tiene un porcentaje del 47% equivalente a 69 personas y la dimensión de comunicación ascendente que presenta 49% de satisfacción es decir 71 personas. Por tal razón la empresa se ve en la necesidad de determinar qué es lo que influye para que estos valores sean tan bajos acorde a sus expectativas dado que la satisfacción laboral que la empresa se planteó alcanzar era de 80% y está alcanzando solo el 75% de satisfacción.

4.2 Riesgos psicosociales TEIMSA 2012

La aplicación del cuestionario Suseso ISTAS 21 permitió alcanzar los siguientes resultados:

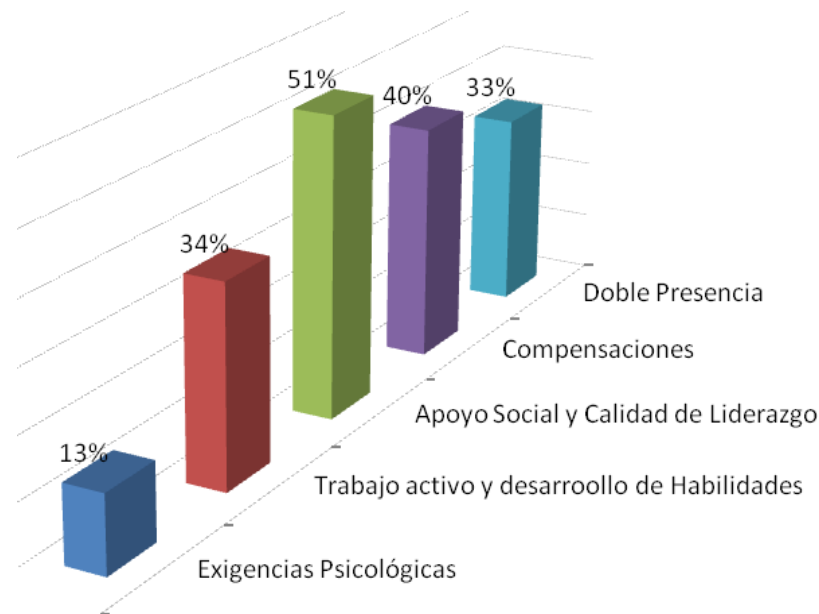
Tabla 4.29 Evaluación Riesgos Psicosociales por dimensiones TEIMSA 2012

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Exigencias Psicológicas	19	13%
Trabajo activo y desarrollo de Habilidades	50	34%
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	75	51%
Compensaciones	59	40%
Doble Presencia	48	33%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

En tal virtud se puede inferir que de la totalidad del personal de TEIMSA, un 13% tienen alta exposición al factor de riesgo de exigencias psicológicas, 34% presentan alta exposición al factor de riesgo de trabajo activo y desarrollo de habilidades, 51% muestran alta exposición al factor de riesgo de apoyo social, 40% de toda la empresa reflejan una alta exposición al factor de riesgo psicosocial de compensaciones y 33% de todas las personas muestran alta exposición al factor de riesgo de doble presencia: Expresando de esta manera que parte de la población puede estar expuesta a dos o más factores de riesgo psicosocial; sin embargo por área de trabajo hay riesgos que se muestran como de principal exposición, de tal forma el personal de ventas presenta mayor exposición a exigencias psicológicas; el área de administración presenta alta exposición a los riesgos concernientes a doble presencia, y las áreas de producción y mantenimiento, que son las áreas con mayor número de personas en la empresa muestran alta exposición a los factores de riesgo de la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.

Gráfico 4.31 Evaluación Riesgos Psicosociales TEIMSA 2012



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Como se puede determinar en la Evaluación de Riesgo Psicosociales TEIMSA 2012 el personal de la empresa presenta alta exposición al riesgo psicosocial de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo con un 51% de alta exposición equivalente a 75 personas, lo que demuestra que más de la mitad de la población no está satisfecha con el tipo de apoyo y liderazgo que la empresa brinda a sus colaboradores. De la misma forma se observa en un índice bastante significativo a la dimensión de Compensaciones con un índice de alta exposición igual al 40%.

Por esta razón, y según lo que el método de evaluación lo exige la intervención debe hacerse sobre los factores de riesgo de mayor incidencia en la mayor cantidad de la población.

4.3 Comprobación de Hipótesis

Para poder establecer la influencia de los estresores de los riesgos psicosociales en el clima laboral es necesario señalar que preguntas tienen que ver con cada factor de riesgo psicosocial y compararlas con los resultados de la medición de acuerdo al cuestionario Suseso – ISTAS 21.

De este modo:

- Las preguntas Conocimiento de la Misión y Visión y Conocimiento de Objetivos Estratégicos son preguntas referentes a Exigencias Psicosociales.
- Las preguntas Productos que la empresa ofrece y Colaboración en las tareas son preguntas referentes a Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.
- Las preguntas de Comunicación Ascendente y Supervisión Inadecuada son preguntas referentes a la dimensión de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo.
- Las preguntas de comunicación al mismo nivel y satisfacción con el puesto de trabajo son preguntas referentes a Compensaciones.
- Las preguntas de la encuesta de Clima Laboral referentes a apoyo a situaciones personales y comunicación descendente son preguntas referentes a la dimensión de Doble Presencia.

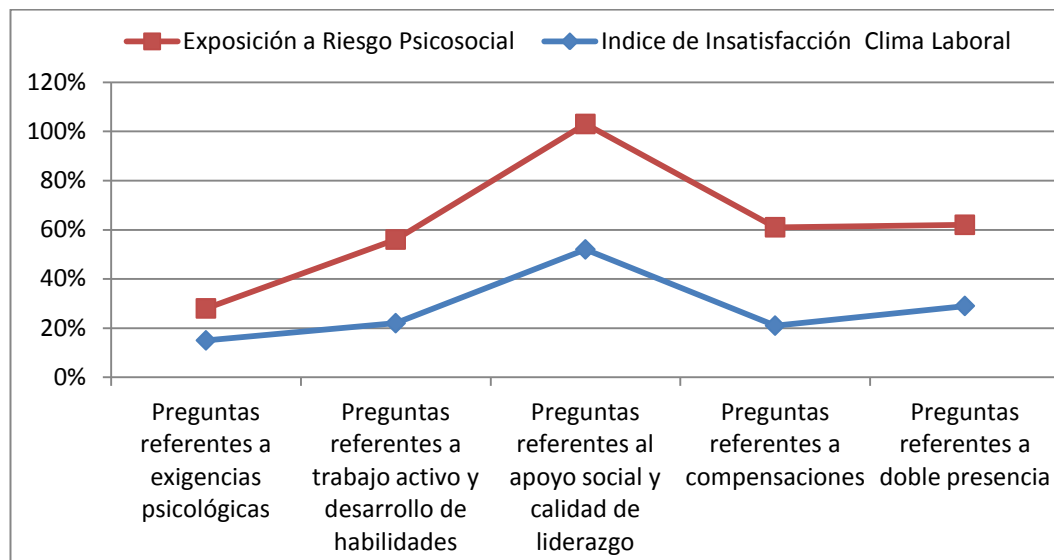
Tabla 4.30 Comparación de Clima Laboral y Riesgos Psicosociales

Clima Laboral	Riesgo Psicosocial	Índice de Insatisfacción Clima Laboral	Exposición a Riesgo Psicosocial
• Conocimiento de la Misión y Visión y Conocimiento de Objetivos Estratégicos.	Exigencias Psicosociales.	15%	13%
• Productos que la empresa ofrece y Colaboración en las tareas	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.	22%	34%
• Comunicación Ascendente y Supervisión Inadecuada	Apoyo Social y Calidad de Liderazgo.	52%	51%
• Comunicación al mismo nivel y Satisfacción con el puesto de trabajo	Compensaciones.	21%	40%
• Apoyo a situaciones personales y Comunicación descendente	Doble Presencia.	29%	33%

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Gráficamente se puede observar como la tendencia del porcentaje de exposición a Riesgo Psicosocial es igual al índice de insatisfacción en el Clima Laboral teniendo como punto álgido lo referente a las preguntas y la dimensión de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo en la mayor cantidad de la población.

Gráfico 4.32 Comparación de Clima Laboral y Riesgos Psicosociales



Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: Cuestionario Suseso ISTAS 21

Conjugando las preguntas de la encuesta de clima laboral y comparándola con los estresores que están presentes en los riesgos psicosociales podemos inferir que efectivamente los estresores que enfrentan todos los colaboradores de la empresa y que han determinado la baja satisfacción que demuestra la medición de clima laboral en el 2012, son los mismos que aparecen con alta exposición de entre los riesgos psicosociales, pues reflejan la misma tendencia en una curva comparativa, por tanto los factores de riesgo psicosociales están siendo determinantes en el clima laboral de TEIMSA. De igual forma la gráfica comparativa muestra como más alto y en la mayoría del personal los riesgos psicosociales referentes a la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo que muestra un 51% de alta exposición que se comparan con las preguntas de clima laboral referentes a Comunicación Ascendente y Supervisión Inadecuada, por lo tanto la propuesta según el método de evaluación establece, debe estar dirigida a mitigar los riesgos de esta dimensión.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La investigación realizada arrojó como resultado que el principal factor de riesgo psicosocial al que están expuestos el personal de TEIMSA es en la dimensión de apoyo social y la calidad de liderazgo lo que indicaría que existe una supervisión inadecuada, lo que quiere decir que la población evaluada debe estar expuesta a trabajar aisladamente, recibiendo poco o nulo apoyo y guía de compañeros, compañeras y superiores, demarcando de este modo tareas mal definidas o que disponen de muy poca información para realizar sus funciones.
- De la aplicación del cuestionario Suseso ISTAS 21 al área de administración se evidencia una alta exposición a los factores de riesgo psicosocial de doble presencia, que trata de las responsabilidades elevadas tanto en el hogar como en la empresa presentando un 45% de alta exposición.
- En el área de mantenimiento como en el área de producción, la elevada exposición a estos factores de riesgo refleja que el mayor índice resulta en la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo con un 51% de alta exposición cada una.
- En cuanto al personal de ventas podemos decir que las exigencias psicológicas son el factor de riesgo psicosocial más elevado con 100% de alta exposición, tomando en cuenta que esta sección solo existen dos personas.

- La medición también muestra una alta exposición de todo el personal de la empresa a los factores de riesgo comprendidos en la dimensión de compensaciones, este no se refiere precisamente solo a la remuneración económica que recibe el trabajador si no también a la inseguridad contractual, es decir la incorrecta definición de las funciones del colaborador, expresadas en el perfil de cargo o en el contrato de trabajo, lo que va a ocasionar que las tareas que se le encargue al empleado se sientan como una falta de respeto, una transgresión a lo que él siente como sus responsabilidades, desencadenando problemas de conflicto de rol o la percepción de que se le cambió al empleado de puesto o servicio contra su voluntad.
- Para la medición y detección de exposición de riesgo psicosociales el cuestionario Suseso – ISTAS 21 resulta muy apropiado debido a su fácil aplicación, la conservación de la confidencialidad que permite que el encuestado exprese completamente su opinión y la forma gráfica de análisis de resultados que ofrece, así como también resulta el más apropiado para la realidad ecuatoriana por haber sido desarrollado en un país latinoamericano y estar enfocado al ambiente laboral.
- Los resultados de la medición de clima laboral en TEIMSA en el año 2012 muestran que de todo el personal solo un 47% de la población reflejan estar satisfechos con el tipo de supervisión que tienen en la empresa, esto a su vez concuerda con lo determinado por la evaluación de riesgos psicosociales realizada con el cuestionario Suseso ISTAS 21, donde se muestra alta exposición a los

riesgos de la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo, llegando por esta razón a establecer que los riesgos psicosociales influyen en gran magnitud en el clima laboral de los colaboradores de TEIMSA.

5.2 Recomendaciones

- Es importante diseñar un plan de acción a los riesgos psicosociales de mayor exposición en los colaboradores de la empresa en este caso a los riesgos que tienen que ver con el apoyo social y calidad de liderazgo, y para los de media o baja exposición planificar una nueva medición como seguimiento.

- Para el personal de ventas que se encuentran con exposición elevada a los factores de riesgo referentes a exigencias psicológicas la recomendación es realizar un taller para el análisis de las funciones en los puestos de trabajo con el fin de eliminar la sobre carga laboral, la multiplicidad de funciones y los conflictos de rol que causan los factores de riesgo psicosocial comprendidos en esta dimensión.

- Para disminuir el nivel de exposición del personal, al factor de riesgo psicosocial de baja calidad de liderazgo o déficit de supervisión, se plantea establecer acciones desde el método demanda – control –apoyo social, en donde se pretende intervenir en el individuo tanto como en la organización con las siguientes acciones:
 - Crear líderes de grupo para cada sección de la empresa, debidamente capacitados, tanto en el proceso productivo de toda la empresa haciendo

énfasis en el proceso donde se desenvuelve, como de normas básicas de seguridad industrial, salud ocupacional y primeros auxilios, mercados y ventas de la empresa y reglamentos internos de trabajo.

- Realizar un análisis y actualización de todos los perfiles de cargo aclarando las funciones, competencias, formación, habilidades y ubicación en el organigrama funcional de la empresa.
 - Realizar una difusión de los procedimientos productivos a todo el personal de la empresa evidenciando los puntos ISO donde reposan los procedimientos seguros en cada sección de la empresa.
 - Crear un proceso de inducción general y específica, en donde se entregue a los nuevos colaboradores toda la información necesaria para realizar sus funciones y a la vez estén en capacidad de ser evaluados.
 - Realizar una capacitación a todo el personal de la empresa enfocada al trabajo en equipo, la comunicación y los valores institucionales con un tema como Team Building.
-
- Antes de aplicar el cuestionario Suseso – ISTAS 21 es recomendable explicar a las personas a encuestar, de que se trata la prueba que información es la que se necesita, cuál es el objetivo de la medición y sobre todo que se espera conseguir con los resultados de la prueba debido a que el cuestionamiento en algunos temas podría ocasionar resistencia del colaborador, lo que provocaría un sesgo de información.
 - Resulta muy apropiado separar al personal de la empresa a evaluar en áreas o secciones con el fin de poder tener datos de las áreas donde existe mayor o

menor exposición y así poder proponer planes de acciones puntuales, enfocados a la realidad de cada sección y lograr un desarrollo en conjunto de los colaboradores de la empresa.

- Para tener una idea clara de la realidad de cada colaborador de la empresa y así poder inferir algunos de los aspectos externos que influyen sobre el clima laboral se recomienda que el departamento de talento humano de la empresa cree espacios donde se pueda mantener conversaciones con los colaboradores a manera de terapia psicológica y de ser necesario realizar visitas sociales.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Tema

Disminución de la exposición a los factores de riesgo psicosociales de las dimensiones apoyo social y la calidad de liderazgo por medio de un plan de adiestramiento de líderes de grupo y mejoramiento de la comunicación organizacional.

6.2 Introducción

La evaluación efectuada con el cuestionario para riesgo psicosociales Suseso ISTAS 21 determinó que el personal del TEIMSA, especialmente en el área de producción y mantenimiento se enfrentan a los riesgos psicosociales comprendidos en la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo con un 51% del alta exposición de la población total de TEIMSA y en la dimensión de compensaciones con un 40%; mismos que se manifiesta como estresores y atentan al correcto desenvolvimiento de la persona y están especificados según la nueva matriz de riesgo desarrollada por el Ministerio de Relaciones Laborales como supervisión inadecuada y déficit en la comunicación y los que se debe minimizar con una intervención inmediata.

De aquí surge la necesidad de crear un plan en donde de manera práctica se pueda llegar directamente a los colaboradores, demostrando supervisión y preocupación por parte de la empresa pero llegando desde el interior de los grupos de trabajo

logrando un modelo flexible de supervisión que a la vez sea un canal de comunicación y un apoyo para la dirección de la empresa.

La idea básica consiste en capacitar dentro de los grupos de trabajo a los colaboradores más sobresalientes de la empresa, para que sean capaces de mediante el ejemplo indicar y supervisar el trabajo de su grupo siendo responsables también de su desempeño laboral y de instruir y orientar al personal nuevo para desarrollar buenos hábitos de trabajo.

6.3 Justificación.

Según el concepto planteado por Abraham Maslow, el hombre está movido por necesidades que al ser superadas van avanzando gradualmente hasta llegar a la transcendencia o a la espiritualidad.

Estas necesidades están planteadas en una pirámide donde la base son necesidades fisiológicas como alimentarse, descansar, etc.; el segundo escalón corresponde a las necesidades de seguridad ya sean estas físicas, de empleo de recursos, de salud, de propiedad privada, etc., y en el tercer escalón están aquellas que tienen que ver con la afiliación o agrupación, es decir a la creación de grupos ya sea de amistades, en el trabajo, deportivas, etc.

De esta manera podemos establecer que todas las personas normalmente tienden a afiliarse y formar grupos en cualquier situación en la que se desenvuelvan; pero en estos grupos siempre se presenta la imagen de un líder o guía que precisamente es la persona que más destaca dentro de este grupo y logra influir en el comportamiento de sus compañeros ya sea de manera positiva o negativamente.

El grupo se centra en conseguir sus objetivos, el conflicto con otros grupos se rebaja y se toleran las discrepancias dentro del grupo, el liderazgo se centra más

en la tarea que en los aspectos socio-emocionales del grupo desarrollándose de esta manera una cohesión que según el análisis hecho por Mullen y Copper (1994) es la identificación con la tarea la que mantiene al grupo unido y lo hace desarrollarse.

Así también el modelo de administración científica de Frederick Taylor proponía que: “encargados y jefes de taller saben mejor que nadie que sus propios conocimientos y destreza personal están muy por debajo de los conocimientos y destreza combinados de todos los hombres que están bajo su mando. Por consiguiente, incluso los gerentes con más experiencia dejan a cargo de sus obreros el problema de seleccionar la mejor forma y la más económica de realizar el trabajo”.

De esta manera, basados en esta afirmación, se empezó a desechar en grandes empresas principalmente en los Estados Unidos, a principios del siglo XX, la idea del supervisor concebido y contratado solo para vigilar, sin poseer la pericia necesaria en la ejecución del trabajo.

Por otro lado la idiosincrasia de nuestra cultura latinoamericana y la herencia social de siglos enteros de aprendizaje por castigo, nos propone que psicológicamente seamos personas cognitivo-conductuales, es decir que aprendemos por estímulos y respuestas, y de la misma manera estamos expuestos constantemente a olvidarnos de la eficiencia y solo lograr eficacia, buscando la manera más fácil y rápida de conseguir respuestas o resultados sin tomar en cuenta los procesos y procedimientos; es por esta razón que no dejamos de estar expuestos a cometer actos inseguros y sufrir incidentes y en muchos casos

accidentes graves, haciendo necesario generar un control que este inmerso en los grupos, es decir siendo parte del mismo.

Contrastando estos conceptos y teorías algunas instituciones enmarcadas en el mismo contexto de TEIMSA, han implementado líderes de grupo, que han sido obreros con las mismas capacidades que todos sus afines pero que han demostrado un mejor desempeño, actitudes, aptitudes y destrezas; estando en la capacidad de liderar su grupo, mostrarles la manera apropiada de desarrollar sus funciones y contando con las capacidades para resolver cualquier situación sub-estándar que se suscite logrando de este modo que los colaboradores mejoren su nivel de comunicación al contar con una persona cercana a ellos que pueda resolver sus inquietudes, guiarlos y ser un vocero con las autoridades de la empresa disminuyendo de esta forma la exposición a los riesgos psicosociales inmersos referentes al apoyo social y calidad de liderazgo. De esta misma manera se trabajaría también sobre los factores de riesgo psicosocial pertenecientes a la dimensión de compensaciones, pues al generar a todos la oportunidad de convertirse en líderes se plantea una oportunidad de ascenso convirtiéndose en una compensación al esfuerzo y la eficiencia que demuestren los trabajadores destacados y de esta forma disminuir el porcentaje de alta exposición a riesgos psicosociales referentes a la dimensión de compensaciones.

6.4 Propósito

La medición de riesgos psicosociales aplicada al personal de TEIMSA determinó que existe alta presencia del factor de riesgo psicosocial de inadecuada supervisión o falta de liderazgo; mostrándose principalmente entre los

colaboradores de producción y mantenimiento quienes manifestaron un alta exposición a este factor en un 51% de la población total es decir alrededor de 75 personas de las 146 que trabajan en esta empresa. En tal virtud el presente plan tiene como objetivo desarrollar personal que cuente con el empoderamiento y las destrezas necesarias para liderar grupos de trabajo internamente y capacitar al personal nuevo, cambiando de esta forma la cultura organizacional que actualmente se maneja y así mejorar el clima laboral disminuyendo este factor de riesgo y de la misma forma lograr mantener el equilibrio en la salud ocupacional de los colaboradores.

6.5 Metodología

Rafael Ceballos Atienza en su libro Prevención de riesgos laborales para psicólogos menciona al igual que varios autores, que la intervención del estrés laboral en el individuo debe partir desde el individuo hacia la organización por lo tanto la metodología que seguirá esta propuesta tendrá intervención conjunta que empiece en el individuo y siga en la organización.

6.5.1 Intervención en el individuo

Se tomará como referencia a la NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo donde manifiesta que para minimizar el estrés laboral en un colaborador es necesario diseñar planes que estén enfocados en la disminución del factor de riesgo mediante la formación y adiestramiento del personal por lo tanto el plan empezará desde el diseño del perfil del líder de grupo, para acorde a este reclutar, preseleccionar y capacitar a los posibles líderes de grupo y basado en los

resultados de las evaluaciones de estas capacitaciones elegir a los líderes que se incorporarán a cada grupo.

6.5.1.1 Perfil del líder:

Los líderes de grupo deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Permanecer más de dos años vinculado a la empresa y por lo menos un año en el mismo cargo.
- No tener llamados de atención vigentes según la tabla estipulado en el Art. 28 del reglamento interno de trabajo de TEIMSA .
- Aprobar el adiestramiento preparado con buenas notas en las evaluaciones.
- Contar con calificaciones iguales o superiores a 50% de satisfacción en las evaluaciones de desempeño por competencias.

Adicionalmente se tomará en cuenta las felicitaciones que tenga en su carpeta y las recomendaciones que hagan los jefes de proceso.

6.5.1.2 Funciones del Líder:

- Apadrinar a nuevos colaboradores para indicar los correctos procesos y procedimientos del cargo.
- Colaborar en el cuidado de la salud y seguridad de sus compañeros induciendo el uso apropiado de equipos de protección.
- Comunicar averías en máquinas o sistemas.
- Colaborar en el buen desempeño de su grupo promulgando buenas prácticas de trabajo.
- En casos de accidentes, dar los primeros auxilios y comunicar al Jefe de Proceso y al Coordinador de Seguridad.

- Acudir a reuniones mensuales
- Comunicar al Jefe de Proceso en caso de que una persona de su grupo faltase.
- Comunicar a su Jefe Inmediato o a RRHH sobre las necesidades e inquietudes del grupo a su cargo.
- Reportar incidentes de trabajo y posibles enfermedades ocupacionales propias o de sus compañeros.

6.5.1.3 Reclutamiento:

Basados en el principio de que las personas trabajan mejor si están comprometidas con su puesto de trabajo para iniciar este proyecto solicitaremos a los interesados inscribirse al concurso interno para promoción a líder de grupo haciendo una campaña en donde se indique los beneficios y las funciones del líder entregando volantes a los colaboradores de la empresa que cumplan con el perfil.

6.5.1.4 Selección:

De los inscritos se tomará en cuenta a los que mejores notas alcancen de la evaluación de los cursos a los que asistan, su participación en los mismos y a los que mejores notas tengan en la evaluación del desempeño por competencias que realiza la empresa anualmente.

6.5.1.5 Motivación:

Además del reconocimiento de ser líder de grupo manifestado con un diploma y un recuerdo que puede ser un souvenir de TEIMSA, la empresa reconocerá un “bono por liderazgo” equivalente a \$25, valor propuesto susceptible a cambio y verificación, a cada colaborador.

6.5.1.6 Capacitación:

A los preseleccionados se les capacitará en procesos y procedimientos óptimos de la empresa, productos y mercados, seguridad industrial, primeros auxilios, funcionamiento correcto de máquinas, procedimientos productivos óptimos y control y manejo de grupos, cada tema dictado por los jefes de proceso de cada área, el coordinador de seguridad el dispensario médico y coordinados por talento humano para tener la certeza que el personal está siendo entrenado en lo que necesitamos; además que el personal deberá rendir pruebas escritas al final de cada capacitación pues de ese modo podremos seleccionar a los mejores y tener una idea de quién podría suplir en caso de que algún líder salga.

La capacitación tendrá la siguiente temática:

Tabla 5.31 Programa de Capacitación.

Curso	Capacitador	Duración	Objetivo
Productos y Mercados	Gerente de Ventas	1 hora	Conocer los productos y clientes de la empresa
Re inducción	Asistente Talento humano	1 hora	Conocer nuevamente la reglamentación vigente.
Proceso de Hilatura	Jefe de Hilatura	2 horas	Conocer como se hace el hilo bajo criterios de calidad.
Proceso de Tisaje	Subgerente de Producción	2 horas	Conocer como se realiza la tela y los errores frecuentes.
Proceso de Tinturado	Subgerente de Acabados	2 horas	Conocer como darle el acabado a la tela.
Seguridad Industrial	Coordinador SySO	1 hora	Conocer procedimientos e instructivos.
Mantenimiento	Jefe de Mantenimiento	2 horas	Conocer el funcionamiento optimo de la maquinaria y como detectar averías.
Salud Ocupacional	Médico Ocupacional	1 hora	Conocer acerca del cuidado de la salud

			en los puesto de trabajo
Liderazgo	Gerente de Planta	2 horas	Inculcar los valores y aptitudes de un líder.

Elaborado por: Arias J.F. 2012

Fuente: TEIMSA

6.5.2 Intervención en la organización:

Como detalla la NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización, la intervención en la organización debe partir del compromiso de la dirección, esta propuesta debe contar con el apoyo de la Gerencia General de la empresa, se ejecutará con la coordinación y dirección del departamento de talento humano y el apoyo de todas las jefaturas pues inicialmente debemos dividir a los procesos productivos en cinco grupos de acuerdo al tipo de trabajo, su organización física en la planta y el número de personas de cada sección de tal forma que la empresa quedaría, para temas de grupos de trabajo, dividida de la siguiente manera:

Tabla 5.32 Grupos de Trabajo.

Nombre del Grupo	Sección	Procesos
Hilatura	Planta de Hilatura	Apertura, Cardado, Estirado, Hilado
Preparación Tisaje	Planta de Tisaje	Retorcido, Bobinado, Urdido
Telares y Revisión Tisaje	Planta de Tisaje	Tejido, Anudado, Revisión
Acabados Húmedo	Planta de Acabados	Descrudado, Tinturado, Plegado y Centrifugado
Acabados Secos	Planta de Acabados	Termofijado, Laminado,

		Troquelado, Sesgado
--	--	---------------------

Elaborado por: Arias J.F. 2012
Fuente: TEIMSA.

Al ser una empresa que trabaja en tres turnos rotativos, de 06h00 a 14h00, de 14h00 a 22h00 y de 22h00 a 06h00 descansando los fines de semana; para la ejecución del presente proyecto, se necesitará cinco líderes en cada turno, dependiendo de la organización del trabajo dictaminada por producción, es decir después del proceso de selección debemos tener 15 líderes de entre todos los capacitados.

6.5.2.1 Presupuesto.

Tabla 5.33 Presupuesto.

Item	Rubro	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Meses	Monto USD
A	Inversión requerida					
1	Equipo de cómputo de escritorio	No.	1	1	88.9	88.9
2	Sistema de nómina	No.	1	1	98.6	98.6
3	Equipo portátil	No.	1	1	77.8	77.8
4	Impresora	No.	1	1	66.7	66.7
5	Proyector de imágenes	No.	1	1	66.7	66.7
Subtotal A.					USD	398.6
B	Gastos Administrativos					
6	Pago bono líderes	USD	15	25	12	4500
8	Talento humano	No.	2	240	4	960
9	Capacitadores	No.	9	0	4	0
Subtotal B.					USD	5460
C	Gastos Operativos					
10	Vestimenta especial líderes	No.	15	5	2	75
11	Refrigerios	No.	9	279	1	2511
12	Papelería	mes	1	40	1	40
13	Diplomas	mes	1	15	1	15
14	Suvenir de la empresa	mes	1	30	1	30

15	Materiales de oficina	mes	1	50	1	50
16	Reproducción de documentos	No.	350	0.02	1	7
Subtotal C.					USD	2728
Suma Subtotal A+B+C					USD	8586.6
Imprevistos					4%	343
Suma Total					USD	8930.1
Son: Cinco mil ciento cuarenta y ocho dólares de del Estados Unidos de América						

Elaborado por: Arias J.F. 2012

Fuente: TEIMSA

6.5.2.2 Vigencia:

Cada líder tendrá una vigencia de un año en sus funciones, después del cual podrá mantenerse en el cargo o ser reemplazado, de acuerdo a la evaluación de desempeño por competencias o a disposiciones estipuladas en el Reglamento Interno de Trabajo. Por este motivo este proyecto deberá ser evaluado al cumplirse un año de su implementación verificando el cumplimiento de objetivos planteados.

6.5.2.3 Tiempo de implementación:

Tabla 5.32 Cronograma.

CRONOGRAMA																
DETALLE	Tiempo															
	Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Campaña de reclutamiento																
Pre selección																
Capacitación																
Selección																
Incorporación en el puesto de trabajo																

Elaborado por: Arias J.F. 2012

Fuente: TEIMSA

6.6 Validación de la propuesta.

La implementación de líderes de grupo permitirá obtener beneficios tanto en el individuo como en la organización; pues los colaboradores podrán comunicar de manera asertiva sus inquietudes y con la seguridad de que estas van ser replicadas por los líderes en cada reunión mensual con el departamento de Talento humano, adicionalmente contarían con el respaldo de una persona capacitada para suplir las necesidades que se puedan presentar en el puesto de trabajo y también se generaría la oportunidad de que cualquier persona que se destaque pueda ser líder de grupo y así recibir una motivación adicional tanto en lo referente al reconocimiento por su esfuerzo como con la bonificación económica; por otro lado los beneficios para la organización estarían reflejados en la disminución de accidentes que tienen un valor representativo para la empresa cada mes, control de procedimientos en productos no conformes por procesos no satisfactorios, paros en maquinaria no planificados y adicionalmente se mejoraría el clima laboral significativamente logrando en el próximo período cumplir con las metas establecidas de satisfacción, lo que representaría un incremento en la eficiencia de cada colaborador.

6.7 Conclusiones y recomendaciones de la propuesta.

6.7.1 Conclusiones.

- En un inicio la incorporación de líderes de grupo resultará bastante difícil por la cultura propia de la empresa, en donde a la persona que resalta de entre el grupo de colaboradores, se lo toma como alguien que ha sido puesto como una especie de espía, cuya única función es señalar culpables, sin embargo el

aporte significativo que este tipo de personas va a lograr en la empresa cambiará estos conceptos.

- El contar con un líder dentro del mismo grupo de trabajo y que haga las mismas funciones del resto, pero con la capacidad de poder representar al grupo y comunicar sus necesidades a los jefes de proceso o al departamento de Talento humano, ayuda a que la gente pueda comunicar de mejor manera sus necesidades y así poder detectar y corregir posibles riesgos e incluso desarrollar nuevas formas de trabajo que mejoren la productividad de la empresa.
- La actuación de los líderes en la inducción del personal es un punto álgido también de este plan pues así la empresa puede responsabilizar a una persona específica la capacitación e inducción al puesto de trabajo y evidenciarla con registros y pruebas escritas aportando al departamento de talento humano a tener la constancia de que todo el personal nuevo es debidamente capacitado por personal calificado y de este modo garantizar que no se darán incidentes o accidentes por desconocimiento de las funciones.

6.7.2 Recomendaciones.

- Es necesario realizar una evaluación de este proyecto un año después de implementado el mismo, utilizando en primer lugar encuestas de satisfacción de los usuarios, es decir los colaboradores; y de parte de la organización analizando los objetivos cumplidos.
- Es recomendable realizar una preselección del posible personal que podría ser líder de grupo tomando en cuenta los años de servicio a la empresa, pues un líder deberá estar por lo menos 1 año en el mismo cargo, si en su carpeta

reposan llamados de atención o a sido participe de situaciones de riesgo para la empresa o que lo han mostrado como una persona poco productiva, y con esta lista de preseleccionados realizar una reunión con los jefes de cada proceso para escuchar sus comentarios y saber que se cuenta con personal con las actitudes necesarias.

- Es indispensable que se realice una socialización a todo el personal de la forma en la que funcionará el proyecto al igual de las funciones que tendrán los líderes, pues de este modo evitaremos malos entendidos y conflictos de rol.
- Se debería realizar invitaciones escritas que se entreguen de manera personal para participar de este proyecto a cada persona que se inscriba y de igual manera a todas las personas que previo análisis se detecte que tiene las actitudes necesarias.

BIBLIOGRAFÍA

ALCOVER, C. (2008). INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO (1 ED.). MADRID ESPAÑA, ESPAÑA : ALCALÁ

BAGUER, A.,(1998) *Dirección de Personas Un timón en la tormenta* (2 ed.). Madrid, España: Alcalá

CEBALLOS, R. (2011). *Prevención de riesgos laborales para Psicólogos*. (1 ed.). Alcalá.

COLLANTES, M., MARCOS, J. (2012) *La Salud Mental de los Trabajadores* (1 ed.). Madrid España: La ley.

CHÁVEZ, C. (2003) *Monografía El Clima Laboral en las Organizaciones* (1 ed.). Perú. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones.shtml#ixzz2WcX1FcNk> consultado en agosto 23 del 2013.

DECRETO EJECUTIVO 2393 (1986) *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo* (1 ed.) Quito, Ecuador: Secretaria de Gestión de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
ROTHLIN, P., WERDER, P. (2009) *El Nuevo Síndrome Laboral Boreout* (1ed.). Colombia: Debolsillo Clave

DIEZ, M. (2005) *Rigor Científico ISTAS 21*, revista la Insignia, sección economía, Madrid, España: Alcalá

ERRA C. (2002) *Teorías de la Administración Taylor y Fayol* (1 ed.) Uruguay
Disponible de http://www.fing.edu.uy/~mayr/Taylor_Fayol.doc consultado en febrero 15 del 2013.

FIGUEROA, A. (2009) *Historia y conformación de TEIMSA* (1 ed.) Ambato Ecuador.
Disponible de <http://www.TEIMSA.com.ec/paginas/spanish/historia.php> consultado en mayo 16 del 2013.

GALTÉS, A., LLORENS, C., SALVADOR, M., MORENO, N., (2003) *CoPsoQ Iastas 21* (1 ed.). España. Disponible de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=2170> consultado en octubre 25 del 2013.

MARCUELLO, C. (1999) *los principios cooperativos facilitadores de la innovación: un modelo teórico* (1 ed.) Disponible en <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%2094.3%20Carmen%20MARCUELLO,%20Maria%20Isabel%20SAZ.htm> consultado en junio 15 del 2013.

MONCADA, S., LLORENS, C. (2006) *NTP 703: El método COPSQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales* (1 ed.). Madrid España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.

MUCHINSKY, P.M. (1994) *Psicosociología aplicada al trabajo: Una introducción a la psicología industrial y organizacional* (1ed.). Bilbao, España: Desclée de Brouwer, S.A.

MUÑOZ, M., ROA, A., PÉREZ, E., SANTOS-OLMO, A., COLOMINA, A., (2012). *Instrumentos de Evaluación en Salud Mental* (1 ed.). Madrid España: Pirámide.

NARANJO, F. (2008) *Historia de Textiles Industriales Ambateños S.A.*(1 ed.) Ambato, Ecuador. TEIMSA.

NOGAREDA, C. (1995) *Psicosociología del trabajo* (2 ed.). Barcelona, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo.

NOGAREDA, C. (2004) *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales* (1 ed.). Barcelona, España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.

ONCINS DE FRUTOS, M., ALMODÓVAR, A. (2004) *NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación* (1 ed.). Madrid España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España

QUINTERO, J. (2007); *Seminario Teorías y paradigmas educativos*; Venezuela. Obtenido en <http://doctorado.josequintero.net/> consultado en abril 27 del 2013.

SILVA, M. (2008). *Las relaciones humanas en la empresa* (2 ed.). Madrid España, España : Alcalá

SUPER INTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL DE CHILE (2008) *Suseso ISTAS* 21.Chile Disponible en <http://www.Suseso.cl/OpenDocs/asp/pagDefault.asp?argInstanciaId=214&argRegistroId=2060> consultado en julio 19 del 2013.

VOGEL, L. (1995) *Ponencia sobre la evaluación de los riesgos en los centros de trabajo y la participación de los trabajadores* (1 ed.). Bruselas, Francia: CC.OO. Confederación Sindical De Comisiones Obreras

GLOSARIO

Autoentrenamiento: Capacidad para que la misma persona sea capaz de educarse y prepararse en una determinada o reacción ante una situación.

Alejamiento: Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.

Bioretroestimulación: Es una forma de terapia anti estrés que enseña al individuo a manejar las variables fisiológicas de su organismo para que sea capaz de asociarla a su estado emocional o conductual, para después, con diversos ejercicios psicológicos aprender a controlar la respuesta, es decir auto controlarse utilizando el conocimiento de su organismo y mente.

Born out: Síndrome de quemazón laboral que experimenta un colaborador al estar expuesto a muchas exigencias en trabajo

Conflicto e inconsecuencia: El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.

Desafío: Es cuando la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, tanto dentro y fuera de la empresa.

Empoderamiento: Los empleados cuentan con autoridad para lograr objetivos, esto quiere decir que tienen autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo, la supervisión que reciben es general, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Espíritu: Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

Estructura: Es la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

Intimidad: Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea

Obstaculización: Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles.

Recompensa: El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

Relaciones: Es el ambiente social dentro de la empresa, la relaciones tanto con los jefes como con los subordinados.

Riesgo Psicosocial: Factor de riesgo al que puede o no estar expuesto un colaborador que se manifiesta con posibles enfermedades ocupacionales.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta Suseso ISTAS 21



EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES *SUSESOS* ISTAS 21

Fecha:

Escoja su Área con una x:

Administración	Mantenimiento	Producción	Ventas
----------------	---------------	------------	--------

Por favor elija una respuesta para cada pregunta. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. MUCHAS GRACIAS

Dimensión de Exigencias Psicológicas

N°	Pregunta	Siempre	La Mayoría de Veces	Algunas Veces	Solo unas Pocas Veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿Tiene Ud. Que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿Considera Ud. Que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿Tiene Ud. Que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
TOTAL						

Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

N°	Pregunta	Siempre	La Mayoría de Veces	Algunas Veces	Solo unas Pocas Veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo le permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace. ¿Le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa tiene gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
TOTAL						

Dimensión de Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

N°	Pregunta	Siempre	La Mayoría de Veces	Algunas Veces	Solo unas Pocas Veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. Cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda o apoyo de su inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿Se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿Resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
TOTAL						

Dimensión de Compensaciones

N°	Pregunta	Siempre	La Mayoría de Veces	Algunas Veces	Solo unas Pocas Veces	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Le preocupa que le cambien de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Sus superiores le dan el reconocimiento que merece?	0	1	2	3	4
TOTAL						

Dimensión de Doble Presencia

N°	Pregunta	Siempre	La Mayoría de Veces	Algunas Veces	Solo unas Pocas Veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que Ud. Realiza ¿Se quedan sin realizar?	4	3	2	1	0
20	Cuando está en el trabajo, ¿Piensa en la tareas domésticas y exigencias familiares que debe cumplir?	4	3	2	1	0
TOTAL						