



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Nosotros: **DAVID ALEJANDRO ESTRELLA CEVALLOS**, C.C. 1717939654 y **MARÍA GABRIELA REINOSO JARAMILLO**, CC: 1720107000, autores del trabajo de graduación intitulado: **"Identificación y Diseño de una Propuesta Correctiva de los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de la Empresa COHECO, S.A. Quito"**, previa a la obtención del título profesional de **Psicólogos Organizacionales** en la Facultad de **Psicología**

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, abril 2013

DAVID ALEJANDRO ESTRELLA CEVALLOS,

C.C. 1717939654

MARÍA GABRIELA REINOSO JARAMILLO

CC: 1720107000

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**IDENTIFICACIÓN Y DISEÑO DE UNA PROPUESTA
CORRECTIVA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA COHECO S.A. QUITO.**

David Estrella Cevallos

Gabriela Reinoso Jaramillo

Quito, 2013

DEDICATORIA:

DAVID

A mis padres Carlos y Rosa, quienes han sido los pilares fundamentales de mi vida personal y profesional, quienes con su esfuerzo, dedicación y amor me enseñaron a seguir adelante cada día, a pesar de cualquier dificultad.

A mi hermano Carlos, a mi cuñada Nathalia y sobrino Mateo quienes me han demostrado que el luchar y seguir adelante depende siempre de uno mismo.

A mi novia Gabriela quien siempre ha estado a mi lado, se ha convertido en la protagonista de mi vida y quien sin ella este proyecto jamás se hubiera logrado.

A la empresa COHECO S.A., que nos han abierto las puertas para realizar este proyecto y nos apoyaron siempre para sacarlo adelante.

Al Dr. Marco Córdova (Coordinador de Unidad de Seguridad, Salud y Ambiente) y Dra. Nathalíe Chávez (Gerente de Recursos Humanos) quienes han estado siempre para apoyarnos incondicionalmente.

GABRIELA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme permitido haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. Gracias por demostrarme tantas veces que la fe mueve montañas. A mis padres Mónica y Francisco por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su apoyo incondicional y su motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien pero más que nada, por su amor.

A mi niño Geovanny por el ejemplo de perseverancia y constancia que lo caracteriza; quien siempre estuvo a mi lado y me dio fuerzas para salir adelante cada día.

A mi novio David, que durante estos años de carrera ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional, su paciencia y su total entrega en este proyecto.

A nuestra directora de disertación Guadalupe, gracias por su tiempo y por su apoyo, así como por su valiosa guía y asesoramiento en la realización del presente trabajo.

INDICE

RESUMEN	1
CAPITULO I: MARCO INTRODUCTORIO.....	2
INTRODUCCIÓN.....	2
1.1 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:	3
1.2 ANTECEDENTES:.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN:	5
1.4 OBJETIVOS	7
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 SALUD LABORAL.....	8
2.2 PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	10
2.3 CONDICIONES IDEALES PARA UNA VIDA LABORAL SANA	12
2.4 SALUD MENTAL Y FACTORES DETERMINANTES PARA EL BIENESTAR PSICOLÓGICO.....	15
2.5 RIESGO LABORAL.....	19
2.6 RIESGO PSICOSOCIAL.....	21
2.7 ESTRÉS LABORAL.....	27
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	39
3.1 RECOPIACIÓN E INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.....	40
3.2 IDENTIFICACIÓN DE HERRAMIENTA PARA DETERMINAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.....	40
3.2.1 Dimensiones psicosociales del método CoPsoQ-istas21	41
3.3. DESARROLLO DE LA INVESTIGACION	41
3.3.1 Acuerdo de la utilización del método:	42
3.3.2 Preparación y realización del trabajo en campo:.....	42
3.3.3 Interpretación de los resultados y acuerdo de medidas correctivas.....	43
CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS	46
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES.....	81
ANEXO 1.....	88
ANEXO 2.....	93

ANEXO 3.....	94
ANEXO 4.....	95
ANEXO 5.....	98
ANEXO 6.....	106
ANEXO 7.....	115

TABLA DE GRAFICOS

<i>Grafico 1: Resumen de las Dimensiones desfavorables en COHECO</i>	<i>47</i>
<i>Grafico 2: Resumen de dimensiones en situación intermedia</i>	<i>48</i>
<i>Grafico 3: Dimensiones Favorables en la empresa COHECO</i>	<i>48</i>
<i>Grafico 4: Resultados en la dimensión Control sobre los tiempos a disposición.....</i>	<i>49</i>
<i>Grafico 5: Porcentaje de control sobre tiempos a disposición en área operativa</i>	<i>50</i>
<i>Grafico 6: Porcentaje de Control sobre los tiempos a disposición en área administrativa.....</i>	<i>53</i>
<i>Grafico 7: Resultados de la dimensión Exigencias Psicológicas Cognitivas</i>	<i>55</i>
<i>Grafico 8: Porcentaje de Exigencia Psicologica Cognitiva de area Operativa.....</i>	<i>56</i>
<i>Grafico 9: Porcentaje de Exigencias Psicológicas Cognitivas en Área Administrativa</i>	<i>59</i>
<i>Grafico 10: Resultados de la dimensión Inseguridad en el futuro</i>	<i>60</i>
<i>Grafico 11: Porcentaje de Inseguridad sobre el futuro área operativa</i>	<i>61</i>
<i>Grafico 12: Porcentaje de inseguridad sobre el futuro en área administrativa.....</i>	<i>64</i>
<i>Grafico 13: Resultados por departamento de la dimensión Previsibilidad</i>	<i>65</i>
<i>Grafico 14: Porcentaje de Previsibilidad en área operativa.....</i>	<i>65</i>
<i>Grafico 15: Porcentaje de Previsibilidad en area administrativa.....</i>	<i>68</i>
<i>Grafico 16: Resultados por Departamento de la dimension conflicto de rol</i>	<i>70</i>
<i>Grafico 17: Porcentaje de Conflicto de Rol Área Operativa</i>	<i>70</i>
<i>Grafico 18: Porcentaje de Conflicto de Rol área administrativa.....</i>	<i>73</i>
<i>Grafico 19: Resultados por departamento de la dimensión de Doble Presencia.....</i>	<i>74</i>
<i>Grafico 20: Porcentaje de Doble Presencia área operativa</i>	<i>75</i>
<i>Grafico 21: Porcentaje de Doble Presencia área administrativa</i>	<i>78</i>

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Número de Personas por área</i>	<i>4</i>
<i>Tabla 2: Dimensiones Psicosociales que evalúa el cuestionario CoPsoQ – istas21.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 3: Pasos para llevar a cabo la identificación de los Riesgos Psicosociales.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 4: Factores Psicosociales y sus resultados en Coheco</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 5 : Plan de Acción de la dimensión de Control sobre los Tiempos a disposición</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 6: Plan de acción de la dimensión de Exigencias Psicológicas Cognitivas.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 7: Plan de Acción de la dimensión Inseguridad en el Futuro.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 8: Plan de acción de la dimensión Previsibilidad.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 9: Plan de acción de la dimensión de Conflicto de Rol</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 10: Plan de acción para la dimensión de Doble Presencia.....</i>	<i>77</i>

RESUMEN

En la actualidad, el recurso más valioso dentro de las organizaciones es el ser humano, por esta razón cada vez son más las acciones y medidas que se toman para favorecer y establecer un ambiente laboral adecuado, para generar bienestar a los colaboradores y a su vez llevar a cabo un mejor trabajo. De modo que la seguridad en el trabajo es un tema de gran importancia, ya que pretende mitigar cualquier riesgo que pueda afectar a la salud física, psíquica y social de los trabajadores.

Entre los riesgos más nocivos para la salud del trabajador se encuentran los riesgos Psicosociales, los cuales provocan estrés y pueden estar presentes en el trabajo; es así, que la empresa COHECO S.A. dedicada a instalar y mantener ascensores y escaleras eléctricas de la marca Mitsubishi, es una empresa de alto riesgo laboral, por su giro de negocio. Los riesgos identificados en la empresa son los físicos, mecánicos y químicos; sin embargo, al momento no existe un estudio acerca de los riesgos psicosociales, por tal motivo la Unidad de Seguridad, Salud y Ambiente de la organización, ha solicitado llevar a cabo este estudio para identificar dichos riesgos y mitigarlos a tiempo, a fin de contribuir con el bienestar de los colaboradores.

La herramienta que se utilizó para poder identificar estos riesgos fue el Cuestionario CopsoQ ISTAS21, cuestionario internacional, que se puede llevar a cabo en cualquier empresa por ser una herramienta estandarizada. Este cuestionario mide 20 dimensiones o factores que pueden ser desfavorables para la salud de las personas, distribuidos en 38 preguntas.

De acuerdo a esta herramienta, se realizaron algunos procedimientos hasta obtener los resultados arrojados por éste; por esta razón se escogió los factores más desfavorables que se encontraban sobre el 50% de riesgo. Esta información se la complementó con algunas entrevistas que se pudo obtener con algunos Jefes de Área.

Una vez identificados los factores más desfavorables, se diseñaron propuestas para mitigar estos riesgos, y sobre todo se plantearon acciones correctivas de corto y mediano plazo. Es importante destacar que se espera que los datos obtenidos en este proyecto también servirá de base para prevenir futuros riesgos psicosociales que puedan presentarse, sobre todo con el nuevo personal que vaya a incorporarse a la empresa.

CAPITULO I: MARCO INTRODUCTORIO

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones sean privadas o públicas, cada vez se preocupan más por la seguridad de sus trabajadores, y más aún, hoy en día existen instituciones estatales que velan por el cumplimiento de normas y leyes en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo. Desde las instancias máximas como la Organización Mundial del Trabajo, o las instituciones regionales como el Parlamento Andino en nuestro caso, y las Constituciones de cada país, hasta llegar a entidades especializadas en regir y normar la Seguridad en el ámbito laboral, sin duda han generado y continuamente ha ido cambiando la mentalidad del medio laboral, instaurando una cultura de seguridad.

Con esta nueva mentalidad se han identificado los riesgos más frecuentes que se encuentran en el lugar de trabajo, como son los riesgos físicos, químicos, biológicos, mecánicos, ergonómicos y psicosociales los cuales se desarrollan en el ambiente laboral y generan consecuencias negativas en salud física, social y mental de los colaboradores. Sin embargo, este último no ha tomado la importancia necesaria, y hasta muchas veces se ha dejado de lado para dedicarse a los demás riesgos sin darse cuenta que los riesgos psicosociales son altamente nocivos para salud y que muchas veces no son tan perceptibles como los demás riesgos.

En la actualidad, existen estudios que determinan que los riesgos psicosociales están presentes a todo nivel, y que muchas variables inciden para que una persona pueda tener niveles de estrés elevados, causando un malestar a la persona, y sobre todo generan enfermedades graves, por ello y como se ha mencionado antes, la cultura de seguridad ha seguido creciendo y las empresas buscan identificar los riesgos psicosociales a los que pueden estar sometidos sus colaboradores y de esta manera crear planes y acciones para mitigarlos; es así que nacen nuevas propuestas como las pausas activas, los días libres, las nuevas formas de administrar los procesos y entre otros que se han creado puntualmente para acabar con el estrés laboral.

De manera que COHECO S.A. no descuida este tema, y ha propuesto investigar y sobre todo identificar los riesgos psicosociales que pueden estar presentes en la organización, de modo que se evaluó y analizó la mejor herramienta en función del número de empleados y del giro del

negocio; obteniendo resultados válidos y confiables, de manera que se puedan desarrollar planes de acción para mitigarlos y a su vez crear conciencia social sobre los efectos contraproducentes de los riesgos psicosociales sobre la salud de los empleados.

1.1 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:

COHECO nació en el año de 1977, se dedica a la instalación, mantenimiento, modernización, renovación de ascensores, escaleras, rampas eléctricas y a la implementación de sistemas de acceso de seguridad a edificios. Los equipos se encuentran en grandes construcciones como: centros comerciales, instituciones públicas, privadas, entre otros. Y cuentan con el respaldo y garantía de calidad que distingue a Mitsubishi Electric.

La empresa en Quito se encuentra en la calle de los Naranjos N44-421 y Av. Los Granados.

La empresa se compone de dos áreas primordiales que son: Instalación y Mantenimiento de los equipos Mitsubishi, ambas vienen a constituir el giro del negocio. De esta manera, el Área de Instalación está dividida en: Montaje y Ajuste, ya que una vez que el equipo esté instalado en la obra, se necesita calibrar el mismo para que funcione perfectamente. Una vez que se ha entregado el equipo al cliente, éste tendrá 3 meses de garantía gratuita. Después de este proceso, interviene el Área de Mantenimiento quienes contribuyen a que los equipos se encuentren en perfecto funcionamiento. Además, se encuentra el área de Laboratorio el cual instala los mecanismos de acceso a los ascensores. Para que este proceso se lleve a cabo en forma exitosa, existen otras áreas tales como: Ventas, Logística y Postventas. La primera está encargada de vender los productos; la segunda se concentra en la importación y la nacionalización de los equipos, y la tercera lleva a cabo la fidelización de los clientes brindando todos los servicios de mantenimiento y postventa. Además se suman los Departamentos de Apoyo, encabezados por: Recursos Humanos, IT (Sistemas) Unidad de Seguridad, Salud y Ambiente y Contabilidad.

Gracias a su gestión y sus servicios de calidad, la empresa COHECO ocupa el 68% en el mercado de equipos de transporte vertical, frente a 32% en donde se encuentran 22 competidores a nivel nacional. A lo largo de todo el país, la empresa cuenta con 470 empleados entre equipo técnico y administrativo y sus sucursales están ubicadas en las ciudades de Cuenca y Guayaquil.

Para este proyecto nos enfocaremos en el personal de COHECO en la ciudad de Quito, empresa que se compone de 278 personas, distribuido de la siguiente manera:

Área de Mantenimiento: 136	Área de Logística: 8
Área de Instalación: 83	Área de IT: 3
Área de Laboratorio: 9	Área de Contabilidad: 5
Área de Ventas: 6	Área de Unidad de Seguridad, Salud y Ambiente: 1
Área de Postventas: 13	Área de Recursos Humanos: 4
Área administrativa: 10	

Tabla 1: Número de Personas por área

1.2 ANTECEDENTES:

En la actualidad, la Seguridad Industrial ha tomado mayor importancia en las organizaciones ya que los empleadores se preocupan por precautelar la salud física y el bienestar de sus colaboradores; sin embargo por las exigencias laborales y la competitividad frente al mercado ha surgido la necesidad de velar por la salud mental de los colaboradores; de modo que las instituciones se han preocupado en tomar acciones frente a los riesgos psicosociales como es el caso de la disertación de Tatiana Jaramillo, (2009). Sobre el Diagnóstico y propuesta de un proceso de evaluación de riesgos psicosociales en una planta de tratamiento de agua, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito; en la cual plantea la identificación de los riesgos psicosociales mediante la herramienta CoPsoQ-ISTAS21 y el diseño de un programa para mitigar estos riesgos en la planta de tratamiento de agua. Además, existen otros estudios como se evidencia en la Disertación de Tesis de Alejandra Villaruel y Fernando Villacres (2011) sobre el Diagnóstico de Factores Psicosociales presentes en los empleados que trabajan en el área de producción Quito del Grupo Corporativo Sic – Contac Center – Ecuador y su incidencia en el estrés laboral negativo; otra investigación referente al tema es de Cristy Cervantes de Labastida, (2011) Diseño un programa de intervención para mitigar los factores psicosociales que presentan mayor incidencia en la empresa Grünenthal Ecuatoriana Cía. Ltda.

Finalmente, se encontró la disertación de Nicolle Fiallos, (2012) sobre el Programa para disminuir el Riesgo Psicosocial del personal de la empresa INDUCALSA, Matriz Quito. En la cual aplicó el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 a la totalidad del personal para garantizar la fiabilidad de la información, complementando con entrevistas al personal. Con el objetivo de diseñar una propuesta correctiva y/o preventiva para los trabajadores de INDUCALSA.

En el año 2007, se creó la Unidad de Seguridad de Salud y Ambiente, con el objetivo de mantener una óptima calidad de vida dentro del ambiente laboral, garantizando la seguridad, salud física, psíquica y social del personal. De manera que identificará, valorará y controlará los diferentes tipos de riesgos que provocan accidentes y enfermedades laborales, para proteger y velar la integridad de los colaboradores. De acuerdo a lo estipulado en la Constitución del Ecuador del año 2008, en el capítulo VII, artículo 15: de la Unidad de Seguridad e Higiene en el Trabajo “En las empresas que cuenten con más de cien trabajadores estables, se deberá contar con una Unidad de Seguridad e Higiene, dirigido por un Técnico en materia que reportará a la más alta autoridad en la empresa o entidad”. Razón por la cual se ha instaurado esta Unidad de Seguridad de Salud y Ambiente, dirigido por el médico ocupacional de Quito y Guayaquil.

Adicionalmente, la Empresa COHECO cuenta con el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, en el cual consta de una serie de reglas, obligaciones y restricciones de las actividades diarias de los trabajadores; así como también aborda el tema de prevención de los riesgos: Físicos, Mecánicos, Químicos, Ergonómicos, Biológicos y Psicosociales; sin embargo este último no se ha ahondado de forma considerable, de manera que no existe información sobre este particular.

1.3 JUSTIFICACIÓN:

El campo laboral ha evolucionado en los últimos años, ya que anteriormente los trabajos eran meramente operativos y administrativos. Sin embargo, en la actualidad, y debido a los nuevos parámetros de éxito: tecnología, procesos innovadores, competencia exigente, entre otros; las empresas requieren que las actividades laborales estén enfocadas en tareas más dinámicas que demandan mayor aporte personal; es por esto que el ritmo de trabajo se ha incrementado de manera considerable, porque han aumentado la cantidad de actividades que se deben realizar e incluso se han tornado más complejas; es así que los colaboradores desempeñan cargos polifuncionales debido a las exigencias laborales, de manera que existe mayor predisposición a contraer distintos tipos de enfermedades como: estrés, enfermedades cardiovasculares a largo plazo, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas, mentales, entre otras.

Por esta razón es importante el estudio de los diferentes riesgos psicosociales que pueden estar presentes en la organización, este proyecto será correctivo ya que partimos del diagnóstico de la necesidad de identificar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores, es así que se pretenderá crear un esquema de propuestas y acciones para dar solución a corto y mediano plazo a los riesgos que sean más desfavorables para la salud de los trabajadores y será preventivo ya que servirán de base para prevenir futuros riesgos psicosociales; de manera que se pueda advertir sobre las consecuencias de los riesgos psicosociales y su incidencia en la salud. Además, se debe tomar en cuenta que actualmente las organizaciones se encuentra en constantes cambios como: estilos de vida, trabajo, tecnología; entre otros, de manera que los riesgos psicosociales que se presentan hoy en día no serán los mismos que mañana; por lo que se debe mantener este proyecto en el tiempo, para actualizarlo y realizar las depuraciones respectivas.

Lo que se busca a través de este proyecto es mantener una buena salud en los colaboradores. Es así, que el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Decisión 547 Capítulo I del artículo 1, literal C define a la Salud como:

Un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedades, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo.

De manera que para alcanzar este bienestar físico, social y mental es necesario que exista el compromiso y participación de cada colaborador de COHECO, mediante leyes y normas ocupacionales que propicien un ambiente laboral adecuado, en donde la persona pueda desenvolverse de manera cómoda en sus actividades diarias.

La finalidad de este proyecto es identificar los factores negativos que pueden afectar a la salud física, psíquica o social de los trabajadores de COHECO y tomar acciones correctivas para garantizar la salud de los trabajadores; de esta manera contribuir con el incremento de su desempeño, rendimiento y desarrollo de su trabajo, mejorando así su calidad de vida laboral y a la vez beneficiando a la empresa, ya que existirá una correcta optimización de sus recursos, generando mayor productividad y rentabilidad.

La motivación principal que nos ha llevado a realizar este proyecto, es la necesidad de tomar en cuenta a cada colaborador como un ser humano y no como una máquina que cumple con su trabajo diario de rutina, ya que se apela a que las organizaciones deben identificar a las personas como miembros activos, que no solamente actúan como un engranaje más del sistema, y que por el contrario son seres integrales, con necesidades, aspiraciones, conflictos, en fin, un sinnúmero de factores que envuelven la vida de cada persona y que debemos como personal de Recursos Humanos alinear todas estas variables hacia un fin común organizacional, de modo que para llegar a este objetivo las personas puedan desenvolverse en un ambiente sano donde se sientan conformes, útiles, valoradas y satisfechas con la labor que realizan, de ahí la importancia en detectar de forma oportuna los riesgos psicosociales a los que están expuestos.

1.4 OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar y diseñar una propuesta correctiva de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa COHECO S.A. Quito.

Objetivos Específicos:

- Investigar la información bibliográfica pertinente al tema y las herramientas que permitan identificar los riesgos psicosociales.
- Recabar información sobre los datos demográficos de los empleados y correlacionar el rendimiento laboral con las estadísticas de enfermedades ocupacionales.
- Crear un plan de difusión acerca de la investigación de los riesgos psicosociales en la empresa.
- Evaluar los factores psicosociales mediante la herramienta CopsoQ ISTAS21.
- Definir las dimensiones psicosociales más desfavorables presentes en los trabajadores.
- Diseñar un programa correctivo para mitigar los riesgos psicosociales.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 SALUD LABORAL

Durante la historia, los seres humanos han ido modificando sus hábitos y costumbres, utilizando la fuerza y el conocimiento para tratar de satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida. Esto se plasmó a través del trabajo y el empleo de recursos, de forma que a medida que los trabajadores se desempeñaban en sus actividades laborales, interactuaban tanto con el entorno como con otros seres humanos. Pero al trabajar, además de modificar su entorno, un individuo también se modificaba a sí mismo, ya que al estar inmerso en un ambiente laboral existirá una cultura organizacional la cual direccionará las conductas de la persona para adaptarse al entorno.

La revolución industrial presentó grandes cambios en la forma de adaptación al trabajo, esta generó cambios tecnológicos, socioeconómicos y culturales ya que el trabajo manual fue reemplazado por la industria y las máquinas. Al existir esta industrialización, se suscitaron nuevas necesidades organizacionales, ya que los empleadores debieron sujetarse a normas y leyes que contemplen temas como seguridad y salud en el trabajo con el objetivo fundamental de resguardar la integridad física, psíquica y social de los trabajadores.

Con el propósito de velar por el bienestar de los trabajadores se debe considerar que el trabajo desempeña un papel fundamental en la salud, bienestar, autoestima y sentido de identidad en el trabajador, ya que estas se vuelven una parte esencial en su vida. Con respecto a este tema Muchinsky (2007) menciona que la persona desea sentirse valorada y útil dentro de un entorno laboral, mostrando sus capacidades, destrezas y atributos; de esta manera se irá potenciando sus conocimientos y competencias para realizar cada vez mejor su trabajo.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, salud define como: “El completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, (Recuperado de http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/index.html) es decir, la salud está basada en el aspecto físico que está relacionado con la exposición a las condiciones de riesgo en el trabajo; y la condición mental y social se refiere a la interacción que tiene el sujeto con el ambiente laboral y sus compañeros, generando una mejor calidad de vida.

Dentro del aspecto mental y social encontramos condiciones indirectas y directas que pueden afectar en el trabajo, siendo las siguientes: alimentación deficiente, bajos ingresos, malos servicios, falta de recreación, entre otros. Las condiciones directas se presentan cuando existen contaminantes en el medio, incremento del ritmo de trabajo, alargamiento de jornadas de trabajo; etc. Ambas condiciones afectan al organismo del trabajador haciéndolo susceptible a enfermedades o accidentes laborales. (Álvarez, 2007)

El trabajo puede considerarse una fuente de salud porque con él, las personas consiguen una serie de aspectos positivos y favorables para el equilibrio social, mental y físico, por lo que es importante que el ambiente de trabajo sea adecuado, con condiciones justas, donde los colaboradores puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad. Algunos factores que pueden intervenir en la salud de los colaboradores son el Salario, Actividad física y mental, Interacción social, y el Desarrollo de una actividad con sentido.

Por tanto, la OMS sugiere que las organizaciones:

Deben de promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de su trabajo, protegerles en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus actividades fisiológicas y psicológicas; en suma adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo. (Recuperado de www.who.int/es).

Es decir, las organizaciones deben velar por el bienestar de los trabajadores, brindando los instrumentos y herramientas necesarias para que éstos puedan desenvolverse correctamente en sus actividades cotidianas; sobre todo la organización debe asegurar la protección de los trabajadores, en su lugar de empleo, frente a los riesgos que puede generar consecuencias negativas para la salud. Para que la práctica en materia de salud y seguridad laboral logre estos objetivos, son necesarias: el compromiso, la colaboración y la participación de los empleadores y de los trabajadores en programas de salud y seguridad, mediante leyes y normas ocupacionales que propicien un ambiente laboral adecuado, donde la persona pueda realizar sus actividades de manera satisfactoria.

2.2 PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La (OIT) Organización Internacional en el Trabajo, es la entidad principal, delegada por las Naciones Unidas que reúne a gobierno, empleadores y trabajadores. Es la encargada de prevenir los daños a la salud y buscar la mejora permanente de las condiciones de trabajo mediante la resolución en conferencias anuales. El mismo que desempeña un papel importante en la concientización sobre temas de Seguridad y Salud en el Trabajo cuyos cuatro objetivos relacionados con el tema son:

- “Desarrollar políticas de prevención y programas para proteger a los trabajadores en profesiones y sectores peligrosos
- Extender la protección a los grupos de trabajadores vulnerables que quedan fuera del alcance de las medidas de protección tradicionales
- Mejorar las capacidades de gobiernos y organizaciones de empleadores y trabajadores para enfrentar los problemas del bienestar de los trabajadores, atención de la salud en el trabajo y la calidad de la vida laboral;
- Documentar el impacto social y económico para mejorar la protección de los trabajadores, de manera que pueda ser reconocido por los dirigentes y autoridades ejecutivas”. (OIT, 2009)

Algunos convenios relevantes de la OIT que han impulsado la Seguridad y Salud Ocupacional han sido: El Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (No. 187), y la Recomendación que lo acompaña (No. 197), donde se establecen disposiciones para la promoción de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de sistemas y programas nacionales, la construcción de una cultura de prevención sobre seguridad y salud, y la aplicación de un enfoque de sistemas de gestión .

El Convenio 155 de la OIT en el 2003 propuso pilares fundamentales de una estrategia y un plan de acción en Seguridad y Salud en el trabajo, revolucionando el manejo y prevención de riesgos laborales que propone una cultura preventiva a nivel internacional. Además, presenta indicadores de impacto seguro para establecer lineamientos en las estrategias de seguridad y salud a nivel regional y nacional. (Jaramillo, 2011).

A nivel regional existe otro organismo que es el Parlamento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, conformado por los Países Miembros integrantes de la Comunidad Andina (Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, también cuenta con varios países asociados, que son Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay). Estos países están ya adoptando medidas necesarias para mejorar las condiciones de seguridad y salud en cada centro de trabajo de la Subregión y así elevar el nivel de protección de la integridad física y mental de los trabajadores.

El Parlamento Andino dispone de normas fundamentales en materia de seguridad y salud en el trabajo, que sirven de base para la implementación de leyes y reglamentos que regulen las actividades laborales, que se desarrollan en cada uno de los Países Miembros. Además, se encarga de impulsar en estos países, la adopción de directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo dentro de un Sistema nacional. (Decisión 584, Sustitución de la Decisión 547, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 07 de mayo de 2004, recuperado de <http://www.comunidadandina.org/normativa/dec/D584.htm>)

De acuerdo al Parlamento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su decisión 584 (2004), menciona al sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo como las exigencias gubernamentales que demandan a las empresas de hoy, tengan consciencia de una responsabilidad social, es decir deben ofrecer buenas condiciones laborales a los trabajadores, estableciendo normas y leyes para precautelar la integridad y seguridad de los trabajadores.

Después de analizar los Instrumentos Internacionales, en nuestro país también se menciona el derecho de los empleadores frente a la seguridad; es así que de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador Asamblea Constituyente del año 2008, Art. 326, numeral 5 menciona “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. Frecuentemente ocurre que las organizaciones se concentran en generar rentabilidad y productividad a la organización, dejando a un lado el tema de velar por un ambiente adecuado y propicio en el lugar de trabajo, lo cual debería ser una obligación y responsabilidad organizacional, ya que de esta manera garantiza que los colaboradores puedan desenvolverse en sus actividades cotidianas de forma eficiente. Tanto el Departamento de Recursos Humanos como el de Seguridad y Salud Ocupacional deben realizar proyectos de intervención en este ámbito para el beneficio personal y organizacional.

Por tanto, la salud y seguridad en el trabajo es un factor fundamental que deben tener en cuenta las distintas empresas para promover el bienestar integral de sus trabajadores; así como también deben existir normas y leyes en cada país, que establezcan los derechos que tiene tanto el trabajador como el empleador en el ámbito de salud y seguridad laboral, es por esta razón que existen organismos que establecen estas normativas para el adecuado cumplimiento, como es el caso de la OIT, El Parlamento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Constitución de la República del Ecuador Asamblea (2008).

2.3 CONDICIONES IDEALES PARA UNA VIDA LABORAL SANA

Las condiciones en las cuales se desenvuelven los colaboradores, es decir los aspectos ambientales, tecnológicos, sociales, organización y distribución de las tareas son elementos de vital importancia para los colaboradores, ya que esto permite que se comprometan con la cultura organizacional y con las responsabilidades de su cargo, entonces estos elementos deben estar alineados con cada colaborador de la organización.

De acuerdo a la resolución de la Organización Internacional del Trabajo (1975)

El trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales.

Estos principios se expresaron ya en 1963, en un informe del Tavistock Institute de Londres (documento núm. T813) que establecía las siguientes directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo:

- **El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.**

Las actividades del trabajo deben estar equilibradas, es decir la cantidad de funciones deben estar acordes al cargo, de manera que no sobre exija al personal, ni tampoco existan tareas repetitivas sin esfuerzo alguno y de forma continua. Debido a que las actividades monótonas influyen negativamente en el desempeño y rendimiento del personal, porque la persona actúa

mecánicamente, no presta atención a lo que hace y pierde concentración, se distrae, se fatiga, es por esto que, un trabajo debe estimular la realización de una variedad de tareas y actividades permitiendo a los trabajadores organizar sus tareas de acuerdo a sus necesidades.

- **El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.**

La monotonía y la rutina en el trabajo pueden surgir fácilmente, debido a que no existen nuevas exigencias o retos laborales, tampoco existe aporte personal; es así que las empresas deben preocuparse del aprendizaje continuo de sus colaboradores, de manera que deberían invertir permanentemente en capital humano para poder afrontar los retos derivados de la rápida evolución de las necesidades resultantes de los avances tecnológicos, sociales y económicos.

- **El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.**

Actualmente, las empresas para tornarse más competitivas, afrontar los cambios y retos a los que le urge la realidad, han creado unidades administrativas con funciones más específicas y sobre todo, han resaltado en la importancia de contar con una buena directiva, con un liderazgo más participativo, que integre a sus trabajadores, a fin de que se formen verdaderos equipos de trabajo, cohesivos, motivados, capaces de desempeñarse exitosamente, es por esto que surge la necesidad del empoderamiento, el cual de acuerdo a D. Scott Cynthia y Dennis T. Jaffe, (1995) definen como delegar el poder y la autoridad a los subordinados y de conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo.

- **Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.**

Las relaciones interpersonales son un aspecto fundamental para los seres humanos, ya que todos necesitamos de la convivencia y comunicación con las demás personas. De modo que es importante trabajar en las relaciones interpersonales, ya que cada colaborador convive con el grupo, desarrollando tareas complementarias, la interacción que implican en la cooperación y el apoyo. Es decir, los colaboradores deben tener la capacidad de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta u objetivo en común. Estas relaciones entre compañeros de trabajo deben basarse en el respeto, el buen trato, amabilidad y cooperación.

Muchas veces los supervisores no reconocen al personal por sus labores cotidianas, ya que se tiene el enfoque erróneo de que el reconocimiento de este esfuerzo, es el salario. Sin embargo, el reconocimiento es una herramienta que ayuda significativamente a elevar la autoestima, la asertividad, el rendimiento y el desempeño de los colaboradores; permitiendo que exista un clima organizacional sano en el cual se puedan desenvolver de forma eficiente, generando resultados favorables para la organización.

- **El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.**

Todas las personas buscan sentirse útiles dentro de un ambiente laboral, es así que ellos se esfuerzan por hacer siempre bien las cosas, invirtiendo bastante tiempo en la empresa y dejando muchas veces a un lado su vida social, es por esta razón que las organizaciones deben entender que sus colaboradores son seres integrales, es decir que no solamente pertenecen a un engranaje más del sistema productivo de la empresa, sino que también tienen sus necesidades, expectativas de desarrollo y aún más tienen una vida diferente fuera del trabajo, que pueden influenciar ya sea positiva o negativamente en las personas y esto a su vez puede afectar al desempeño laboral.

De manera que es un error separar la vida profesional y personal, ya que cada colaborador tiene familia, amigos, intereses o necesidades, entonces lo que afecte a estos elementos afectará la calidad de su trabajo y viceversa. Por esta razón, es una gran equivocación que durante décadas se haya querido reprogramar la mente de los ejecutivos o colaboradores para hacerles creer que se puede ser buen trabajador aunque en la vida privada sea un desastre, de modo que es importante aprender a equilibrar estos dos componentes para una mejor calidad de vida tanto personal como profesional.

- **El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.**

Como se indicó en el punto anterior, las personas buscan sentirse útiles en su puesto de trabajo y más aún buscar desarrollar al máximo sus competencias, es por esto que las instituciones deben crear y tener procesos claros, sobre las funciones y responsabilidades que debe realizar cada colaborador. A pesar de poseer toda esta información, esto no bastará para motivar y direccionar las conductas de las personas a los objetivos empresariales, porque si los colaboradores no tienen

claro para qué realizan ciertas funciones y cuál es su producto final, simplemente se convertirán en comportamientos repetitivos creando un trabajo monótono y aburrido, dando como consecuencia un desempeño laboral deficiente.

2.4 SALUD MENTAL Y FACTORES DETERMINANTES PARA EL BIENESTAR PSICOLÓGICO

De acuerdo a la OMS la salud mental se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad (Recuperado de: <http://www.who.int/features/qa/62/es/index.html>).

Es decir, la salud mental es el estado de equilibrio entre el estado psicológico y el entorno que le rodea, de manera que el sujeto puede desarrollar todas sus capacidades, destrezas y habilidades mentales, desempeñándose de manera eficiente en sus actividades cotidianas.

Es importante mencionar que la salud mental conlleva una salud integral, tanto mental como física; es por esta razón que al momento de presentarse algún trastorno mental, se presenta también una enfermedad física, ya que nuestro organismo es un sistema complejo el cual se encuentra interrelacionado entre sí, de modo que las emociones se reflejan hacia el exterior.

De acuerdo a Warr (1978) no hay una definición única de salud mental ya que no existen estándares que midan de forma exacta a la salud mental, ya que al ser un término bastante subjetivo, la sociedad la define de cierta forma; mientras que los profesionales en el área médica determinan a la salud mental de otra manera. Es por esta razón que este autor identificó dimensiones psicológicas e influencias ambientales que determinan la base para un bienestar mental, buscando un equilibrio entre factores internos y externos. Los factores internos son como se piensa, siente y actúa frente a estímulos externos en los cuales se desenvuelve como el entorno laboral, familiar y social.

De acuerdo a Muchinsky en el libro *Psicología Aplicada al Trabajo*, 2007 cita a Warr (1978) quien menciona las influencias ambientales en el trabajo como base para el bienestar psicológico:

- **Oportunidad para el control**

El primer componente de la salud mental es un ambiente en que las personas tienen el control de los principales eventos o actividades en su vida. El control personal sobre la vida de uno se asocia con una mejor salud mental. De manera que es importante que cada ser humano sea responsable de tomar decisiones que beneficien a su vida. Sin embargo, debe existir un equilibrio entre las decisiones que se tomen con las consecuencias de éstas, para de esta manera no afectar la vida de la propia persona ni la de otras.

- **Oportunidad para el uso de habilidades**

La incapacidad para usar las habilidades puede deberse a la falta de oportunidad para usar las habilidades que una persona ya ha desarrollado, esto se refiere a que el colaborador que ingresa a la empresa viene con deseos de potenciar sus conocimientos y habilidades aprendidas, sin embargo, se encuentra con una organización que es muy hermética, provocando que el empleado no pueda involucrarse en las decisiones y procedimientos de la organización, de manera que su potencial no se reconoce, ni se desarrolla causando frustración y malestar en el sujeto. A su vez cuando existe una falta de oportunidad para desarrollar habilidades nuevas, es decir cuando la persona realiza tareas monótonas y operativas que no contribuyen al desarrollo de sus capacidades causando malestar e insatisfacción laboral. Muchinsky (2007),

- **Metas generadas de forma extrema**

Es importante que exista un ambiente que proporcione la oportunidad para establecer metas y canalizar el comportamiento en busca de metas. Un ambiente que no ofrece retos no proporciona estimulación; la falta de estimulación promueve la apatía, la cual a su vez disminuye el esfuerzo para el logro. (Muchinsky, 2007)

Es así, que varios autores se refieren a esta apartado como es el caso del Psicólogo Mihaly Csikszentmihalyi en su Teoría del Flujo, la cual se refiere a un estado mental enfocado en el cumplimiento de una tarea específica, de manera que si la tarea es demasiado complicada la persona se frustra y de igual manera sucede cuando la actividad es muy simple y no requiere esfuerzo alguno; es así que plantea que “se debe buscar un equilibrio en la complejidad de las

tareas para llegar a lo que determina estar en un estado de flujo, permitiendo lograr un buen desempeño y rendimiento en las actividades laborales”. (Csikszentmihalyi, 1975)

- **Variedad Ambiental**

Esta dimensión se refiere a los beneficios asociados con un ambiente que proporciona elecciones y opciones. Un ambiente que carece de variedad conduce a la reducción de sus competencias y habilidades, la actividad muy repetitiva produce monotonía y una salud mental más deficiente (Muchinsky, 2007).

El trabajo repetitivo, tiene implicaciones físicas como dolores de espalda y de los miembros superiores debido a que realizar de forma cíclica y estereotipada los mismos movimientos obliga a mantener posturas rígidas e incómodas durante varias horas. Además, tiene consecuencias psicológicas ya que involucra poca variedad en las actividades, escaso crecimiento y desarrollo causando monotonía, aburrimiento y desmotivación, afectando a la salud de los colaboradores.

- **Disponibilidad de dinero**

La presencia del dinero no asegura la salud mental, pero la ausencia de dinero (pobreza) aumenta la probabilidad de deterioro mental, físico y emocional (...) es por esto que las actividades laborales deben estar correctamente recompensadas con salarios justos, que estén acordes con las responsabilidades y funciones del cargo (Muchinsky, 2007).

El método tradicional de la compensación del trabajo generalmente se basa en el pago salarial y otras remuneraciones como vacaciones, planes de pensiones, seguros, automóviles etc; sin embargo “existe otra forma de retribuir el esfuerzo y dedicación de los trabajadores mediante la recompensa intrínseca, la cual se relaciona con la autoestima, obtención de conocimientos o de poder”. (Altamirano, 2008). Esta motivación genera elevados niveles de desempeño y productividad, siempre y cuando Recursos Humanos se encargue de implementar nuevos beneficios como planes de carrera, capacitaciones técnicas y formativas, actividades de integración, permitiendo un desarrollo integral de cada colaborador.

- **Seguridad Física**

Es imposible estar sano mentalmente si su seguridad física está en peligro. El ambiente debe proporcionar un sentido continuo de certidumbre que es lo esencial de la vida (libertad de dormir, comer, estar seguro). La ausencia de esta seguridad amenaza a la salud mental. (Muchinsky, 2007).

Las empresas deben preocuparse de precautelar el bienestar físico de su personal, teniendo en cuenta las leyes y normas establecidas en los diferentes organismos de control, de manera que se garantice la entrega de equipos de protección individual de seguridad a cada colaborador. Además, debe estar acompañada de una capacitación, en la cual se explique el funcionamiento de estos equipos y las técnicas de prevención ante distintas situaciones.

- **Oportunidad para el contacto interpersonal**

Una persona mentalmente sana es aquella que experimenta relaciones positivas con otras personas, para la realización social y emocional. Un ambiente que excluye dicho contacto interpersonal, coloca a la persona en aislamiento social y puede dañar en gran medida la salud mental. (Muchinsky, 2007)

Es decir, las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental en el desarrollo psíquico, emocional y social de la persona, ya que el individuo necesita estar en constante comunicación con su entorno y obtener refuerzos sociales favoreciendo una correcta adaptación.

- **Posición social valorada**

Las personas obtienen autoestima del valor puesto en las contribuciones que hacen a la sociedad. Tener un trabajo proporciona un sentido de propósito social en la vida. Por el contrario, la pérdida del empleo puede asociarse con la salud mental más deficiente entre individuos que se sienten disminuidos en dicho rol. (Muchinsky, 2007)

De acuerdo a Abraham Maslow en su obra: Una teoría sobre la motivación humana en 1943, formula una teoría sobre la jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados . Una de estas etapas la necesidad de reconocimiento o necesidad de la autoestima, hace

referencia a esta dimensión, la cual se refiere a que toda persona tiene necesidad de sentirse valorado, tener prestigio, sentirse útil y respetado dentro de la sociedad.

Es así, que el trabajo debe ser entendido como un medio para alcanzar una satisfacción con nosotros mismos y las demás personas, ya que permite sentirse socialmente activos, útiles e independientes económicamente, otorgando alto grado de seguridad y confianza en uno mismo.

2.5 RIESGO LABORAL

2.5.1 Definición

Los factores de riesgo laboral son elementos que están o pueden presentarse durante la ejecución del trabajo y que actúan o pueden actuar negativamente sobre el trabajador y que son causantes directos o indirectos de accidentes o enfermedades ocupacionales sino son debidamente controlados o administrados. (Campos, 2008).

Es decir, el riesgo laboral es toda condición de trabajo que puede provocar un riesgo en la salud y seguridad de los trabajadores, de modo que es importante que el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional de cada empresa, promueva la salud y la seguridad de todos los trabajadores a través de la identificación, valoración y control de los daños y riesgos latentes, mediante actividades y proyectos que promuevan la salud e integridad física de los colaboradores.

De acuerdo al Código del Trabajo Título IV de los Riesgos del Trabajo, Capítulo I: Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador, Art. 347 los Riesgos del trabajo “Son las eventualidades dañosas a los que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes”.

Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo. Se considera como daños derivados del trabajo las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo. Un riesgo laboral grave e inminente es aquel que se materializa en un futuro inmediato y pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores. (Recuperado de Ley de Prevención de Riesgos Laborales www.UGT.es).

2.5.2 Clasificación de riesgos laborales y su influencia en los riesgos psicosociales

Los riesgos que están presentes en el ambiente de trabajo son: Físicos, Químicos, Biológicos, Psicosociales, Mecánicos y Ergonómicos

1. Riesgos Físicos: Su origen está en los distintos elementos del entorno del trabajo como: humedad, el calor, el frío, el ruido, la iluminación, las presiones, las vibraciones, radiaciones, etc.

2. Riesgos Químicos: Son todos los elementos que se encuentran en el ambiente como polvos, humos, neblinas, aerosoles, gas, vapor, sustancias tóxicas; los mismos que tienen efectos nocivos en la salud como: alergias, asfixias, etc.

3. Riesgos Biológicos: Se pueden dar cuando se trabaja con agentes infecciosos como por ejemplo: bacterias, hongos, parásitos, insectos, etc.

4. Riesgos Ergonómicos: Se refiere a la postura que mantenemos mientras trabajamos. Ejemplo: posturas repetitivas, cargas pesadas, inadaptación a instrumentos.

5. Factores Mecánicos: es el conjunto de factores físicos que pueden dar lugar a una lesión por la acción mecánica de elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar o materiales proyectados, sólidos o fluidos.

6. Factores psicosociales: es la interacción que existe entre: condiciones de trabajo, organización de la tarea y las características individuales de las personas que trabajan como: la carga mental o esfuerzo intelectual, la fatiga, trastornos neuropsíquicos, estrés laboral, burn-out, monotonía, cambios de turno, etc.

En la Disertación de Tesis “Diagnóstico de Factores Psicosociales presentes en los empleados que trabajan en el área de producción Quito del Grupo Corporativo Sic – Contac Center – Ecuador y su incidencia en el estrés laboral negativo” , cita a los Factores Psicosociales como:

Condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, como agentes físicos, químicos y biológicos, con la organización, los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, contenido de trabajo, realización de tareas, y que

pueden afectar a través de mecanismos psicológicos, fisiológicos, tanto la salud del trabajador como el desempeño de su labor. Villaruel Mayra (2011)

Todos estos riesgos laborales (físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, mecánicos), inciden en los riesgos psicosociales, porque al existir ruidos, movimientos inadecuados, infecciones, manipulación de sustancias tóxicas, esfuerzo mental, altas responsabilidades y sobre carga de trabajo y algunos otros riesgos que pueden presentarse en el medio laboral, facilitan que el trabajo presente un mayor nivel de estrés, dando como resultado la aparición de los riesgos psicosociales, y a su vez esto causará enfermedades tanto psíquicas como físicas, deteriorando gravemente la salud del colaborador.

2.6 RIESGO PSICOSOCIAL

2.6.1 Definición e Importancia

Los riesgos psicosociales consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (OIT, 1986).

Los riesgos psicosociales pueden tener una consecuencia tanto positiva como negativa. Situaciones adecuadas mejoran el desempeño laboral, incrementan la satisfacción, rentabilidad y productividad laboral, debido a que las competencias del personal se desarrollan en un clima laboral sano, donde se incentive el desarrollo de adecuadas técnicas de liderazgo, generando condiciones psicosociales favorables para el desarrollo y bienestar individual y empresarial.

De acuerdo al Método CoPsoQ-istas21 (2010)

Los factores psicosociales son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como

estrés□ y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

Es decir, los factores de riesgo se originan en el ambiente laboral de la empresa y generan consecuencias negativas en la salud mental, física o social; así mismo tiene un efecto nocivo en la calidad del trabajo, es decir causa disminución del rendimiento laboral, ausentismo, desgaste profesional, acoso laboral, entre otros. Estos factores a su vez inciden en la organización, ya que la disminución del rendimiento genera baja productividad, rentabilidad; perjudicando así a cada colaborador como también a la organización.

2.6.2 Características de los riesgos psicosociales

De acuerdo a los autores Bernardo Moreno y Carmen Báez (2010), en su investigación: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, mencionan las características de los riesgos psicosociales, las cuales son:

•Afectan a los otros riesgos

El hombre, considerado como un ser biopsicosocial ya que es una unidad en donde los factores biológicos, psicológicos y sociales constituyen un sistema único en cada ser humano formando una individualidad a manera de huella digital, es decir con diferentes intereses, valores, conciencia, ética, motivaciones, deseos, personalidad, los cuales le permiten estar en una organización social y comportarse de acuerdo a sus intereses psicológicos y al entorno en el que se desarrolla; de modo que si la persona se ve influenciada por factores de riesgo, éstos afectarán a la salud integral de la persona, provocando daños nocivos en el aspecto emocional, mental y físico. Es decir, si la persona se expone a ambientes nocivos, donde existe una comunicación distorsionada y estén presentes el estrés y la tensión, generará conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propicien errores, accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona.

• Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.

La característica principal de los riesgos psicosociales es ocasionar daños a la salud mental y física. Es importante recalcar que existen repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores, debido a que estos riesgos por su propia naturaleza, afectan de forma importante la

adaptación de la persona y a su equilibrio mental, y de ser graves pueden dar como consecuencia enfermedades físicas como: úlceras, migrañas, enfermedades cardiovasculares, entre otras.

Al hablar de riesgos psicosociales indudablemente se habla de problemas en la salud mental y física de los trabajadores, por esta razón deben ser identificados a tiempo, evitando así la influencia negativa en los trabajadores, velando por el bienestar de ellos y a su vez esto incidirá positivamente en la organización.

•Afectan a los derechos fundamentales del trabajador

Las consecuencias de los riesgos psicosociales no solamente son factores aislados o secundarios, originados en el ambiente laboral; por el contrario, estos riesgos pueden atentar a los derechos de los trabajadores como ciudadanos, como es el derecho a su dignidad, a la integridad física y personal y a la libertad.

Los riesgos más comunes que pueden atentar contra los derechos a los trabajadores pueden ser: el acoso laboral (mobbing), violencia (física o mental), o acoso sexual, es decir el hostigamiento psicológico a la persona. Es así que en la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su Título II Derechos, Capítulo primero, Artículo 11, numeral 2 expresa:

Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento edad, sexo, (...) que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.

Y complementando esta información también se puede citar que en el Título VI, Capítulo sexto, Sección tercera, Art. 331 la Constitución "Prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo."

Finalmente se puede señalar que los riesgos psicosociales atentan directamente en la salud de las personas, y más aún atentan contra sus derechos como ser humano; por esta razón es importante identificarlos a tiempo, tomando medidas oportunas y a tiempo.

•Están moderados por otros factores.

Los riesgos psicosociales afectan a los trabajadores de distintas maneras, debido a las diferencias individuales, ya que como define la OIT (1986) “Los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal”. Los factores de riesgo no suelen tener los mismos efectos sobre toda las personas de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, de acuerdo a Gustavo Campos (2008) los principales factores psicológicos son:

Motivación: Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), definen a la motivación como “Fuerzas que actúan sobre el individuo o que parten de él, para iniciar y orientar su conducta”. Es decir, la motivación es una fuerza capaz de impulsar nuestra conducta hacia el objetivo o resultado que se desee, es intrínseca ya que depende de cada persona, es así que en el aspecto laboral cada persona tiene razones diferentes para trabajar, éstas varían con la edad, el estado civil, el género, intereses, gustos y otras circunstancias que suceden a lo largo de la vida.

Actitudes y Emociones: están relacionadas con los sentimientos y predisponen a reaccionar de una manera determinada ante un estímulo específico. Las actitudes y emociones tienen relación con las relaciones sociales y con el desempeño, debido a que si los estímulos del entorno laboral son adecuados, posiblemente existirá una buena actitud en el cumplimiento de sus tareas y una buena relación con sus pares. Mientras que si existen reacciones emotivas dañinas como la ansiedad, rápidamente se creará un ambiente dañino, lleno de pensamientos negativos y tensionantes, los cuales se evidenciarán en errores y accidentes laborales. Campos (2008)

Procesos de aprendizaje: El aprendizaje permite adquirir algunas necesidades psicosociales y pautas para nuestro comportamiento, hasta las formas de reaccionar y actitudes que tomar en ciertas circunstancias de la vida. Es así, que es importante considerar que el aprendizaje difiere en cada persona, lo cual nos lleva a tener un aprendizaje a distinto ritmo y llegar a distintos objetivos. Es por esta razón, la importancia de comprender los distintos estilos de aprendizaje, para que cada persona se pueda adaptar y acoplar al estilo más conveniente para conseguir un aprendizaje más efectivo y óptimo.

2.6.3 Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo

De acuerdo a Fernando Mansilla, en su investigación Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica (Recuperado de <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>), menciona los siguientes aspectos:

•Pausas y descansos:

Según Fernando Mansilla, este factor se refiere a los “Lapsos de descanso que tiene el colaborador para despejar su mente de la carga laboral, lo cual puede incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador e incluso puede afectar a la organización y al ambiente de trabajo”.

Cuando las condiciones de trabajo y las exigencias mentales no están adaptadas a la persona que lo desempeña, puede surgir fatiga mental ya que el cuerpo demanda una fuerte necesidad de realizar cambios en la situación actual, ya que puede estar en riesgo su salud integral. “La fatiga mental se refiere a la acumulación de tensiones producida en una persona por alta carga de trabajo y por la exigencia mental que demandan las actividades” (Recuperado de <http://www.grupoprevenir.es>).

Además, la carga laboral excesiva produce fatiga física, que es la disminución de la capacidad física del individuo después de haber realizado un trabajo, durante un tiempo determinado; esto produce bajo rendimiento del trabajador, incremento de errores en las actividades laborales, se ve afectada la capacidad de coordinación de los movimientos motores y una mayor lentitud en los reflejos; causando una disminución de la calidad del trabajo. (Recuperado de <http://www.losrecursoshumanos.com>)

Las consecuencias de la fatiga se deben interpretar como una señal de alarma que advierte al organismo la necesidad de descansar y relajarse. Si la persona no hace caso a estos signos del organismo puede provocar un grave estado de fatiga, generando complicaciones en su salud física y mental. Por ello son importantes las pausas y descansos durante la jornada de trabajo, ya que posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos o de la carga mental, por esfuerzos físicos y por las condiciones ambientales desfavorables.

•Horario de trabajo:

La mayoría de los trabajadores laboran ocho horas diarias, es decir a tiempo completo; sin embargo, existen turnos laborales que se extienden del horario normal y fin de semana, los cuales influyen en el rendimiento, conducta y en el desenvolvimiento en sus relaciones interpersonales. Spector (2002).

Muchas organizaciones aplican turnos más largos a sus trabajadores, de manera que se extiende su jornada de trabajo a más de ocho horas, ocasionando graves problemas en su salud como la fatiga. Una jornada de trabajo que se extienda a 10 o 12 horas puede resultar agotadora si el trabajo implica exigencias mentales o físicas; de manera que es indispensable que el trabajador tenga períodos de descanso en el cual pueda disipar su mente.

Reggatt (1991) realizó un estudio sobre los conductores de autobuses australianos, en el que demostraba que los turnos largos podían tener efectos perjudiciales sobre la salud. La duración de los turnos se asoció con problemas de sueño, consumo de alcohol y uso de estimulantes. Estos resultados se vincularon con la insatisfacción laboral y los problemas de salud, Así los turnos de trabajo largos pueden tener efectos dañinos en la salud mental y física de los colaboradores.

•Funciones y tareas:

Cada persona cumple distintas funciones y actividades laborales en su campo de acción; sin embargo, lo importante es que las funciones y responsabilidades estén adecuadas al cargo, de manera que contribuya a motivar al individuo hacia el crecimiento y desarrollo profesional.

•Ritmo de trabajo:

Dentro del entorno laboral se encuentran varios factores que inciden en el ritmo de trabajo como son el tiempo que se necesita para realizar una actividad laboral, cantidad de trabajo, competitividad entre compañeros, etc. Estos aspectos pueden influenciar en rendimiento profesional.

•Monotonía:

De acuerdo a Spector (2002), se considera un trabajo monótono cuando se “Generan actividades repetitivas en los puestos de trabajo, falta de interés, ausentismo, e incluso afecta a la salud, ya

que pueden provocar lesiones repetitivas. Las zonas corporales sometidas a tensión llegan a inflamarse y en ocasiones lesionarse de manera permanente”.

Repetir la misma tarea todos los días puede generar aburrimiento, desmotivación y tiende a ocasionar estrés frente al trabajo; por tanto es esencial replantear las funciones del cargo, desarrollar nuevos proyectos que fomenten la creatividad e innovación, de manera que se convierten en actividades retadoras y estimulantes para el crecimiento y desarrollo profesional.

•Comunicación en el trabajo:

La comunicación es un proceso fundamental porque influyen en procesos, actividades y relaciones interpersonales, de manera que es indispensable que se presente una comunicación horizontal entre todas las áreas, transmitiendo mensajes claros que beneficien a un clima laboral sano.

•Estilo de mando:

La actitud de los jefes inmediatos o supervisores frente a sus colaboradores influyen directa o indirectamente en su desempeño laboral y esto a su vez en el clima laboral. De modo que, si el estilo de mando del jefe inmediato es autoritario y tiende a ordenar y llevar a cabo únicamente sus propias ideas; generará que la iniciativa, creatividad e innovación del equipo, poco a poco se elimine; mientras que, si el jefe mantiene un estilo de mando democrático en el cual establece una buena comunicación con los diferentes niveles de la organización, generará que el equipo de trabajo se sienta cómodo, motivado reflejando un ambiente laboral sano.

2.7 ESTRÉS LABORAL

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia la palabra estrés se deriva del inglés (stress) que significa “Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”.

El estrés es una respuesta personal y es el resultado negativo de un desequilibrio entre la presión y la capacidad de la persona para afrontarla; es decir es la manera en que la gente se siente cuando es demasiado; es el nudo en el estómago, la tensión en los hombros, la

incapacidad para dormir, los problemas de conducta, estos son los signos físicos, mentales y sociales de que ya no es capaz de afrontar la situación. Williams y Cooper (2004)

Es decir, el estrés es el efecto negativo producto de la dificultad para adaptarse a la presión de los factores externos de la organización, provocando diversos signos y síntomas que afecta la salud física, psíquica de los colaboradores. Cabe recalcar, que no todas las personas interpretan los sucesos de la misma manera, ya que depende de la personalidad, la forma de comportarse, las creencias, nivel de madurez, educación de cada individuo para afrontar la presión, generando resultados tanto positivos “cuando el nivel de presión se encuentra dentro de la capacidad de afrontamiento del individuo entonces los resultados son positivos y pueden manifestarse en un crecimiento profesional”, como negativos “cuando las presiones que existen sobre alguien supera la capacidad de afrontamiento entonces el resultado no es el crecimiento, sino algo menos positivo, el estrés”. (Williams y Cooper, 2004).

2.7.1 Signos y síntomas del estrés

De acuerdo a Stephen Williams y Lesley Cooper (2007)

El estrés se manifiesta en diferentes signos y síntomas como en el cambio de apariencia es decir: aspecto deplorable, falta de cuidado personal, cansancio, ansiedad, actitud nerviosa o temerosa, letargo, indigestión, gastritis, dolores de cabeza, pérdida del deseo sexual, tensión muscular, náuseas, alteración del sueño; entre otros.

Además, los autores Stephen Williams y Lesley Cooper (2007) mencionan que

Cuando la presión es excesiva, puede causar también alteraciones en la conducta como: irritabilidad, agresión, concentración deficiente, capacidad deficiente para tomar decisiones, desempeño reducido, preocupación por asuntos triviales, incapacidad para establecer prioridades, dificultad de afrontamiento, deterioro de la memoria reciente, sentimiento de fracaso, aislamiento, variabilidad en el estado de ánimo, uso indiscriminado de drogas, malos hábitos alimenticios (comer más o menos), pasividad ante las exigencias de los demás, imposibilidad para relajarse; entre otros.

Además, el efecto del estrés prolongado en el cuerpo genera constante adrenalina, lo cual afecta al sistema inmunológico reduciendo las defensas, generando un cuadro general de salud deficiente como: incremento de problemas respiratorios, padecimientos infecciosos, resfriados, etc.

La excesiva demanda del trabajo genera un desequilibrio integral en las personas; es decir, afecta tanto a nivel físico y conductual. Por una parte, se encuentra el deterioro de la salud física causado por una presión prolongada que el individuo no logra afrontar; de manera que genera distintas enfermedades que pueden trascender a padecimientos crónicos. Y por otra parte, genera un cambio en la conducta y comportamiento habitual de la persona, ya que al estar sometida a altos niveles de tensión puede generar diferentes estados de ánimo, causando conflictos en las relaciones interpersonales y malestar general. Por esta razón, es muy importante cuidar de sí mismo, velar por la salud y bienestar personal; combinado con planes de concientización sobre la importancia del afrontamiento del estrés en los colaboradores, ya que al reducir el éste, aumenta la productividad, rentabilidad, rendimiento laboral y se tiende a un mayor desarrollo profesional.

2.7.2 Efectos del estrés laboral sobre la salud

Actualmente, la sociedad se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas y presiones impuestas por las responsabilidades del negocio, las cuales llevan a los individuos a cambiar su ritmo y estilo de vida, generando una serie de reacciones y efectos en la salud integral del colaborador, los cuales impiden llevar a cabo sus actividades diarias.

De acuerdo a los resultados obtenidos en una investigación de laboratorio realizada por Andrew Steptoe y Tessa M. Pollard (1998) simularon las condiciones de trabajo de manera que:

Sometieron a prueba a las personas durante la realización normal de su trabajo para demostrar algunos efectos como la presencia de reacciones fisiológicas agudas producto del estrés, las cuales se presentan como aumento de la frecuencia cardíaca y de la presión arterial; alteraciones del gasto cardíaco; el aumento de la tensión muscular y la actividad de las glándulas sudoríparas; perturbaciones del patrón respiratorio y modificaciones de la actividad gastrointestinal y de la función inmunológica.

Así mismo, Frankenhaeuser (1991) indica:

Los niveles de adrenalina se elevan cuando la persona recibe un estímulo mental o realiza una tarea exigente, y ocurre lo mismo con los niveles de cortisol cuando la persona se siente angustiada o descontenta; sin embargo no todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, ya que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un colaborador; el estrés tenderá a disminuir y resultará cierta presión estimulante para el crecimiento y desarrollo profesional.

De acuerdo a Andrew Steptoe y Tessa M. Pollard (1998) menciona:

De acuerdo a las investigaciones del estrés en el trabajo se han detectado frecuentemente la presencia de problemas gastrointestinales; los trabajadores por turnos son especialmente propensos a sufrir problemas gastrointestinales, esto posiblemente se deba a la desorganización de los ritmos diurnos del control del sistema nervioso central sobre la secreción de los ácidos gástricos.

Por otro lado el estrés puede afectar de manera crónica a la salud ya que según TöresTheorell y Jeffrey V. Johnson (1998) afirman la presencia de evidencias científicas que sugieren un aumento del riesgo de enfermedad cardiovascular con la exposición al estrés profesional comenzaron a acumularse a mediados del decenio de 1980 (Gardell 1981; Karasek y Theorell 1990; Johnson y Johansson 1991). Actualmente, la enfermedad cardiovascular es una de las principales causas de mortalidad en las sociedades económicamente desarrolladas, y abarca enfermedades como cardiopatía coronaria, enfermedad hipertensiva, enfermedad cerebrovascular y otros trastornos del corazón y del aparato circulatorio.

2.7.3 Impacto del estrés en la organización

- **Absentismo por enfermedad:**

La ligera presión causada por las demandas en el trabajo, puede ser favorables para el rendimiento y crecimiento diario si ocurren por corto tiempo. Sin embargo, cuando esto sucede con gran intensidad y frecuencia genera estrés laboral y esto a su vez causa un desequilibrio en el organismo, originando un desgaste y deterioro crónico del cuerpo como “Enfermedades

cardíacas, cáncer, gastritis, enfermedades del aparato respiratorio y suicidio”. (Recuperado de <http://www.cepvi.com/articulos/estres.shtml>)

En la actualidad, es frecuente encontrar casos de empleados que presentan continuos problemas musculares y de las articulaciones, siendo el más común el dolor de la espalda baja; sin embargo esta dolencia se va convirtiendo en una parte de su vida; sin embargo, cuando la presión es excesiva poco a poco se reduce la capacidad para calmar este padecimiento, ya que el organismo se encuentra débil y con malestar persistente, generando como resultado ausencias por un tiempo prolongado. Otra causa frecuente de absentismo son los resfriados y problemas estomacales, “Debido a que la constante adrenalina en el cuerpo hace que el sistema inmunitario se debilite, generando que los trabajadores estresados estén susceptibles a la invasión de bacterias y virus, provocando resfriados y trastornos gastrointestinales” (Williams y Cooper, 2007).

Si bien es cierto, la gente recibe una remuneración a cambio de su esfuerzo y compromiso diario en el trabajo, pero si este no está acompañada por un reconocimiento y apoyo por la contribución que han hecho, la gente no se va a sentir motivada y comprometida en el trabajo, ya que su esfuerzo no es valorado y por lo tanto, no desee ir a trabajar porque no encuentran un buen motivo para hacerlo; no obtienen nada de su trabajo excepto el dinero y este no es un factor motivante. De modo que es muy importante que los supervisores y jefes realcen los logros y triunfos de sus colaboradores y no se enfoquen en solo resaltar sus errores, ya que esto genera una situación estresante, logrando que la gente se desmotive y se desvincule de la organización.

- **Litigios**

Un costo importante en las empresas son las demandas legales que presentan los empleados al probar la existencia de daños corporales como resultado de la excesiva presión en el trabajo, ya que esto incluye la compensación salarial a los empleados que logren probar las acusaciones contra su patrón, el tiempo invertido por los gerentes para preparar la defensa, y los costos legales. Por ejemplo algunos casos que llegaron a los titulares de los principales diarios a nivel mundial han sido:

“En julio de 1999, Beverly Lancaster recibió una indemnización equivalente a más de un millón de dólares en su demanda contra el Birmingham City Council como compensación por el estrés sufrido después que se transfirió de puesto. Otro caso fue el de la maestra

Benson quien obtuvo una fuerte suma casi un millón de libras esterlinas, por enfermedad relacionada con estrés debido al exceso de trabajo”. (Williams y Cooper, 2007).

De modo que estos litigios no solo representan costos económicos sino también afectan a la imagen de la empresa frente a nuevos colaboradores que ingresen a la organización, debido a estos antecedentes, la gente va a tener cierto grado de desconfianza e inseguridad con la empresa.

- **Rotación de personal**

El alto grado de estrés afecta sin duda el bienestar de los trabajadores, causando un sin número de problemas, por esta razón la elevada rotación de personal es un signo del estrés que puede ocasionar el ámbito laboral, la correlación existente entre estas dos variables son muy altas, es así que las personas que no pueden afrontar las presiones del trabajo, o se encuentran insatisfechas, es muy probable que busquen nuevas ofertas laborales para realizar un cambio.

Se debe considerar que este problema puede afectar considerablemente los gastos de una compañía, ya que el costo que produce una nueva contratación, su inducción o los recursos utilizados para el reclutamiento y selección del nuevo personal son altos y más aún cuando el trabajador no permanece mucho tiempo en el cargo asignado. Además se debe considerar la fuga de información que puede producirse por la rotación de personal, lo que muchos autores se refieren a la propiedad intelectual que puede ser una pérdida incalculable, y estos costos acrecientan cuando el personal que deja la institución ha sido personal con bastante experiencia y conocimiento que ha adquirido en la empresa ya que es difícil sustituir a este tipo de personas.

Sin embargo, hay que considerar que el estrés por sí solo no es el único factor para la rotación de personal, ya que sabemos también que las presiones existentes en el trabajo, inyectan un poderoso estímulo para el crecimiento profesional pero siempre y cuando existan apropiadas exigencias para el colaborador.

- **Accidentes laborales**

Los accidentes puede causar bastante daño a los colaboradores, pueden ir desde simple contusiones hasta mutilaciones de sus extremidades, causando así un gran perjuicio psicológico para el trabajador y más aún puede dejar sin trabajo a esta persona ya que no podrá laborar por

causa de sus lesiones; y que decir acerca de los altos costos que puede producir un accidente laboral a una organización, ya que el tiempo que requiere para tratar este accidente, la ausencia del trabajador, el daño realizado a la empresa o materiales de la misma, indemnizaciones y otros gastos que puede generar el accidente.

Los recursos invertidos en los accidentes laborales son desgastantes y costosos, y más aún cuando las investigaciones muchas veces dejan de lado el factor psicosocial y el estado mental del trabajador. Como señala Williams y Cooper (2007):

“El estrés explica la incapacidad para observar las prácticas de seguridad laboral porque un empleado no ha tenido tiempo de hacer el trabajo de manera apropiada o porque al oprimir el botón incorrecto, estaba preocupado por una discusión ocurrida en su casa. Los costos de que esto suceda pueden ser significativos”.

Por esta razón es importante tomar en cuenta el nivel de estrés que puede existir en los trabajadores sobre todo si estos trabajan en empresas donde el giro de negocio demande bastantes riesgos ya que esto puede traer consecuencias catastróficas.

2.7.4 Efectos contraproducentes del estrés laboral en los colaboradores de la organización

1) Síndrome del quemado o Burnout

El burnout o síndrome del hombre quemado, lo define Pedro Monte como (2005) "El síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo”.

De esta manera, se puede señalar que la falta de realización personal en el trabajo es:

La tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente, es decir que los colaboradores se sienten insatisfechos con los resultados obtenidos en el ámbito laboral y esto se relaciona con el agotamiento emocional que es la percepción de los trabajadores de ya no poder más en un nivel afectivo, esto se debe al trabajo diario y sobre todo con el contacto con la gente. Monte (2005).

Peine (1982) establece 5 categorías donde agrupa todos los síntomas de este mal, y que son los siguientes:

- **Físicos:** son aquellos que se presentan en la fisiología de la persona como fatiga, dolores musculares, migrañas, etc;
- **Conductas en exceso,** es decir, aumento de consumo de drogas como cigarrillos o alcohol o bebidas energizantes como el café.
- **Problemas de ajuste emocional** como son la depresión, ansiedad, paranoia, miedo, etc.
- **Alteración de las relaciones interpersonales** que se caracterizan por conflictos con las demás personas o aislamiento mostrándose frío e indiferente frente a los demás.
- **Cambios actitudinales** como la aparición de ironía y cinismo hacia clientes externos o internos, también aparecen sentimientos de fracaso e impotencia.

Este síndrome se lo debería detectar a tiempo ya que las personas al encontrarse en este estado, pueden atentar con su propia salud, y pueden tener efectos contraproducentes frente a los demás.

2) Mobbing o Acoso Laboral

Los primeros estudios del mobbing como violencia psicológica en el sitio de trabajo y como causante de patología se debe al psicólogo alemán, Heinz Leymann doctor en Psicología del Trabajo fue el primero en definir este término durante un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo en el año 1990:

Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

El inicio del acoso suele empezar de forma insignificante, como un cambio repentino de una relación que hasta el momento se consideraba neutral o positiva. La persona que sufre el mobbing comienza a ser criticada por la forma de realizar su trabajo, que hasta el momento era bien visto. Al principio, las personas acosadas no se toman en serio las indirectas o maltratos; sin embargo esta situación continua desmejorando ocasionando desconcierto para la víctima porque no entiende lo que está pasando y a que se debe el cambio tan radical. Los efectos de esta situación no sólo afectan a la víctima, sino que tiende a manifestar comportamientos como aislamiento, falta de comunicación y la conflictividad en su entorno familiar y social. El rendimiento laboral

se ve fuertemente afectado incrementando los errores y accidentes, desestabilizando psicológicamente a la víctima. (Recuperado de <http://contenidos.universia.es/especiales/mobbing/concepto/index.htm>)

Se considera la importancia en detectar al momento que surjan este tipo de acciones negativas como envidia, celos, intriga, prepotencia ya que esto permite que una persona sea lastimada psicológicamente en su trabajo. De modo que se deben crear planes de acción en los cuales se controle el clima laboral, y se ponga énfasis en el bienestar común, respeto y la dignidad de cada persona; con el fin de que tomen conciencia de los daños y repercusiones a la autoestima que causan y el efecto negativo que provoca no solo a la víctima sino que deteriora en general el ambiente laboral, las relaciones interpersonales e incluso la productividad y rendimiento de los compañeros de trabajo que se encuentran viviendo una situación de injusticia y maldad.

3) Adicción al trabajo

Hoy en día es considerado normal y hasta es recompensado el exceso de compromiso y trabajo de los colaboradores, esto no es más que una adicción creada hacia el trabajo, el cumplir todas las actividades laborales sin excepción alguna, extender horarios de trabajos e incluso sin parar durante fines de semana o vacaciones causando un deterioro de las relaciones interpersonales, es decir, las relaciones con sus compañeros es solamente superficial o hasta nula y lo más preocupante es la relación que se desgasta con su familia dando lugar a divorcios o problemas intrafamiliares causando un daño emocional a ambas partes.

La adicción al trabajo es considerado un riesgo psicosocial, es así que los autores Salanova, Libano, Llorens, Schaufeli y Fidalgo (recuperado de <http://www.insht.es>) en su nota técnica definen a este mal como “un daño psicosocial caracterizado por el trabajo excesivo debido fundamentalmente a una irresistible necesidad o impulso de trabajar constantemente”.

Según Salanova, Libano, Llorens, Schaufeli y Fidalgo (recuperado de <http://www.insht.es>), las personas adictas al trabajo pueden mostrar ciertas características como:

- El trabajo es lo más importante y significativo en su vida y por esta razón dejan de lado su vida social.
- Alto nivel de energía lo que causa una urgencia desmedida por cumplir con el trabajo.

- Necesidad de controlar todo porque al estar en varias actividades se presenta la necesidad de tener todo bajo control y se incomodan bastante con la idea de delegar trabajo o realizar las tareas en equipo porque siente que no cumplirá sus metas de esa manera.
- Poseen alta competitividad y esto se debe a que suelen ser personas inseguras y necesitan siempre compararse con los demás y demostrar que pueden ser mejores a los demás.
- Tienen un problema serio para poder relajarse y distraerse con otros asuntos que no sea el trabajo, estas personas tiene un nivel más alto de estrés al momento de dejar de trabajar.
- Presentan Presentismo que se refiere a la persona que va o realiza su trabajo a pesar de que sus condiciones de salud no sean las mejores sin valorar su estado.

Lamentablemente, las empresas fomentan este tipo de adicción al trabajo, ya que siempre buscan trabajadores “ comprometidos”, que puedan dar más de sí mismos para alcanzar los objetivos planteados sin darse cuenta que pueden estar creando un mal para la misma organización.

En definitiva, se puede concluir que el trabajo en exceso puede llevar a problemas emocionales bastantes graves ya que el deterioro de la vida social es significativa, causando destrucción en vida familiar y en los círculos de amigos y compañeros, creando a la larga una vida insatisfactoria y, por otro lado, esta adicción puede crear problemas de salud como enfermedades gástricas (sobre todo estas se relaciona con el consumo en exceso de sustancias tóxicas como son los energizantes o cafeína, también se relaciona con la mala alimentación o los desfases de tiempo a la hora de comer), trastornos cardiovasculares, hipertensión, dolores musculares, entre otros.

4) Acoso sexual en el trabajo

La OIT define el acoso sexual como “Un comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre. Para que se trate de acoso sexual es necesaria la confluencia de ambos aspectos negativos”.

Es así, que el acoso sexual es un problema serio que puede afectar a muchas organizaciones, este mal puede influir tanto a hombres como a mujeres, pero esta últimas se ven mayormente afectadas, por la misma imagen sexual de ellas creada en nuestra sociedad; a pesar de que a poco la mujer ha creado un espacio significativo en el mercado, aún existe una mentalidad machista donde la mujer se encuentra en posiciones de subordinación y una inestabilidad laboral

donde puede crearse estos tipos de abusos; por esta razón las mujeres más vulnerables pueden ser aquellas de ingresos bajos, jóvenes o de bajos niveles educativos.

Además se pueden distinguir dos tipos de acoso sexual:

- **Acoso quid pro quo:** como lo define Fernando Mansilla en su ensayo de riesgos Psicosociales es el “Chantaje sexual o acoso de intercambio (esto a cambio de eso), realizado por un superior, que puede afectar negativamente al trabajo. En este tipo de acoso lo que se produce es un chantaje que fuerza a un trabajador a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o ver perjudicados ciertas condiciones del trabajo.
- **Acoso sexual ambiental:** Masilla se refiere a este problema como una conducta que crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado (INSHT, 2001c). Es decir, el acoso sexual ambiental se genera cuando se crea un clima de trabajo hostil y sexual, lo suficientemente grave e intenso como para alterar las condiciones laborales del trabajador y crear un entorno laboral abusivo.

Mansilla (2009) afirma que este problema puede presentar sintomatología asociada al estrés como estados de ansiedad y depresión, sentimientos de desesperación y de indefensión, de impotencia, de ira, de aversión, de infravaloración, de baja autoestima, así como trastornos del sueño, dolor de cabeza, problemas gastrointestinales, náuseas, hipertensión, úlceras, etc.

La forma en que puede detenerse este mal es el denunciar frente las autoridades competentes, y más que nada no callar ya que el miedo a represalias o perder el empleo puede crear un círculo vicioso que puede atentar contra los derechos de la persona afectada.

5) **Drogodependencia en el trabajo**

Actualmente, en la sociedad existe un incremento de casos en los cuales existe el consumo excesivo de distintos tipos de sustancias adictivas, como: consumo de cafeína, alcohol, tabaco, etc, que afectan no sólo al desenvolvimiento del trabajo en general, sino que también provoca índices más altos de absentismo, accidentes, errores, sanciones, enfermedad y mortalidad, generando graves consecuencias económicas y humanas. Las drogodependencias no solo afectan a los trabajadores que abusan de estas sustancias dando lugar a un deterioro de su salud, afectan a su trabajo, al hogar y a su vida social. Sino que también repercute en los supervisores y jefes ya que

afectan a la imagen de la empresa, provoca una decreciente creatividad, innovación, compromiso y competitividad frente al mercado, afectando a la productividad y rendimiento laboral.

La Organización Internacional del Trabajo afirmó que el 70% de los consumidores de alcohol y otras drogas tienen trabajo (OIT, 1996). Entre los factores que explican la elevada incidencia del consumo de drogas entre la población trabajadora destacan el ambiente laboral, la organización de los procesos productivos que pueden actuar como desencadenantes o reforzadores del consumo (estrés, jornadas laborales demasiado prolongadas, rotación horaria, condiciones climatológicas adversas, inestabilidad, conflictividad laboral y mayor disponibilidad económica), (Recuperado de <http://www.psicologia-online.com>).

De acuerdo a Arie Shirom (Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo) es conocida la eficacia del tabaco para aliviar el estrés y las respuestas emocionales de ansiedad e irritabilidad; sin embargo estos efectos son transitorios (Parrott 1995).

Según el modelo de estrés social de la drogadicción (Lindenberg, Reiskin y Gendrop, 1994), la propensión de los trabajadores al consumo de drogas como el alcohol está influenciada por el nivel de estrés ambiental, el apoyo social contra el estrés experimentado y los recursos personales, especialmente la competencia social. Es decir, condiciones de trabajo estresantes como sobrecarga, ritmos exigentes de trabajo y la falta de control, pueden propiciar el abuso del alcohol como una estrategia de afrontamiento ante el estrés; sin embargo al igual que el tabaco es una solución momentánea que no acaba con el problema o la presión laboral; más bien la intensifica y genera la aparición de nuevos problemas de salud.

Se considera que trabajar bajo los efectos de cualquier droga perjudica a la salud física y psicológica del trabajador, a las relaciones sociales y a la organización; por tanto es necesario que la gerencia se preocupe en sensibilizar, ayudar, informar sobre los efectos de las drogas y crear conciencia para que la gente vaya disminuyendo hasta abandonar completamente el consumo de cualquier droga, como dejar el alcohol, de fumar o eliminar el consumo de cualquier otro tipo de drogas o estupefacientes, para que pueda mejorar el estilo de vida. Este cambio requiere esfuerzo, tiempo, compromiso y dedicación no solo por parte de la víctima sino también necesita recibir el apoyo de la organización para contribuir a mejorar su calidad de vida y su situación laboral.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

COHECO en su constante búsqueda por el bienestar en los colaboradores, se ha propuesto identificar los riesgos psicosociales, ya que existe la probabilidad que las condiciones laborales, puedan incidir sobre el apareamiento de riesgos psicosociales en los colaboradores de la empresa.

Es importante actuar frente a estos riesgos psicosociales ya que generan consecuencias negativas en la salud física y psíquica de los colaboradores, de esta manera se pretende diseñar un plan correctivo para mitigar estos riesgos laborales.

El proyecto cuenta con el respaldo del Gerente General, Administrativo, Jefe de Recursos Humanos y el Coordinador de la Unidad de Seguridad, Salud y Ambiente, y por supuesto, con el apoyo de los demás colaboradores quienes consideran que esta investigación beneficiará al bienestar tanto a los trabajadores como a la organización. Es importante mencionar que la Gerencia tiene planificado realizar el próximo año este proyecto para el personal de Guayaquil y posteriormente en la ciudad de Cuenca.

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo como cualitativo ya que a partir de una población representativa se obtienen datos y cifras cuantificables con alta precisión, y además cumple con la característica de ser un proyecto social. Si bien el enfoque predominante es cuantitativo, el estudio conserva componentes del enfoque cualitativo ya que son inseparables. El empleo de ambos procedimientos en esta investigación ayudará a complementar la información y eliminará los sesgos de cada método, generando resultados más precisos y objetivos.

Para conocer la situación actual de la organización, se deberá conocer los antecedentes; para ello se deberá realizar entrevistas al personal de COHECO, quienes nos proveerán de valiosa información acerca de su estado actual. De modo que se ahondarán en temas como enfermedades laborales, absentismo e incidencia de rotación laboral.

3.1 RECOPIACIÓN E INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

La investigación bibliográfica tiene como objetivo apoyar la investigación que se desea realizar, evitar hacer investigaciones que anteriormente ya las realizaron, tomar datos y documentación de proyectos ya hechos para tomarlos como punto de partida para realizar investigaciones, encontrar información sugerente para seleccionarlo en un marco teórico, etc.

Con el objetivo de respaldar la información se procedió a recopilar información en libros digitales y físicos de varios autores entendidos en el tema, para de esta manera crear un marco teórico donde respaldar y argumentar cualquier información obtenida de esta investigación.

3.2 IDENTIFICACIÓN DE HERRAMIENTA PARA DETERMINAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Para el presente estudio se administrará la encuesta denominada Cuestionario ISTAS 21, que es un instrumento estandarizado internacionalmente que se utiliza para identificar y localizar el origen de los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores.

De acuerdo al manual del método CoPsoQ-istas21 (2010) es la adaptación al Estado español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire. La base científica y conceptual en la que se ha basado el Instituto de Salud Laboral del gobierno danés (National Research Centre for the Working Environment) ha convertido al COPSOQ en un instrumento de referencia en la disciplina de Psicología Laboral a nivel internacional.

Esta herramienta está orientada a la prevención de los riesgos psicosociales; la cual se utilizará para crear planes correctivos a corto y mediano plazo; de esta manera, esta investigación tendrá resultados efectivos y sobre todo realizará cambios positivos a favor del personal de COHECO.

El método CoPsoQ-istas21 es una herramienta completa ya que identifica entre las 20 dimensiones de riesgos psicosociales, a aquellas más desfavorables para los colaboradores, lo cual permite diseñar un plan de intervención específica sobre los riesgos más inminentes.

3.2.1 Dimensiones psicosociales del método CoPsoQ-istas21

El cuestionario evalúa 20 dimensiones los cuales señala el manual de este método los siguientes:

PARAMETROS DE RIESGO	DIMENSIONES
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Exigencia de esconder emociones Exigencias emocionales Exigencias cognitivas
Doble presencia	Doble presencia
Control sobre el trabajo	Influencia Posibilidades de desarrollo Control sobre los tiempos a disposición Sentido del trabajo Compromiso
Apoyo social y calidad de liderazgo	Posibilidades de relación social Apoyo social de los compañeros Apoyo social de superiores Calidad de liderazgo Sentido de grupo Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	Estima Inseguridad sobre el futuro

Tabla 2: Dimensiones Psicosociales que evalúa el cuestionario CoPsoQ – istas21

La explicación a detalle de cada dimensión psicosocial se encuentra en el Anexo 1.

3.3. DESARROLLO DE LA INVESTIGACION

Para realizar este proyecto se siguieron todos los pasos metodológicos, señalados en el Manual del Cuestionario CoPsoQ-istas21, los cuales se detallan a continuación:

FASE DEL PROCESO	¿QUIEN LA REALIZA?
EVALUACIÓN DE RIESGOS	
Acordar la utilización del método <ul style="list-style-type: none"> - Presentar el método CoPsoQ-Istas21 - Firmar el acuerdo para la implementación del método 	Comité de Seguridad y Salud
Preparar y realizar el trabajo de campo <ul style="list-style-type: none"> - Adaptar el cuestionario - Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario y la sensibilización de la plantilla - Poner en marcha el trabajo de campo 	Grupo de Trabajo
Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas <ul style="list-style-type: none"> - Informatizar los datos y generar el informe preliminar - Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas - Informar a la plantilla 	Grupo de trabajo El Comité de Seguridad y Salud ratificará las medidas preventivas que el grupo de trabajo acuerde poner en marcha y el documento final de evaluación de riesgos
PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA	
Implementar las medidas preventivas: <ul style="list-style-type: none"> - Ordenar, concretar y planificar las medidas preventivas - Informar a la plantilla - Implementar y evaluar las medidas preventivas 	Grupo de trabajo El Comité de Seguridad y Salud ratificará cualquier medida preventiva que el Grupo de Trabajo acuerde poner en marcha y el documento final de planificación de la actividad preventiva

Tabla 3: Pasos para llevar a cabo la identificación de los Riesgos Psicosociales

3.3.1 Acuerdo de la utilización del método:

Para empezar con esta investigación se presentó el método CoPsoQ-Istas 21 y se firmó el acuerdo para la implementación de este método con el Comité de Seguridad, Salud y Ambiente y con el Comité de Empresa.

3.3.2 Preparación y realización del trabajo en campo:

Se adaptó el cuestionario a la realidad de COHECO, para realizarlo se levantó la información concerniente a nueve preguntas de las treinta y ocho que podían modificarse o suprimirse, y éstas son: (Ver Anexo 5).

A continuación, se procedió a la sensibilización con el personal de la empresa, sobre todo con los líderes de la organización, es así que se invitó (Anexo 3) a los Gerentes, Jefes y Subjefes de cada Departamento a la presentación de las ventajas, aplicación y resultados de la herramienta (Anexo 4). En esta reunión se solicitó a los jefes del área técnica transmitir estos conocimientos a su equipo (Técnicos y Ayudantes) y además se pidió a ellos que coordinen para que el personal

técnico asista a la empresa los días previamente planificados, con el fin de llenar este cuestionario.

Finalmente, se puso en marcha la aplicación del Cuestionario CoPsoQ-istas21, se inició con la toma del cuestionario al personal administrativo, para ello cada cuestionario se entregó en un sobre de manila sellado, y al concluir la semana sería recogido; condición necesaria para mantener el anonimato. Mientras que para el personal técnico de Mantenimiento, Instalación, Laboratorio y Ajuste, se establecieron algunos días para que el personal de cada área se acerque a llenar el cuestionario.

Estaba previsto la aplicación de este cuestionario a todos los colaboradores de la empresa en la ciudad de Quito, es decir a los 278 colaboradores, pero por motivos de vacaciones de personal, trabajos en otras provincias, personal discapacitado (vale recalcar que 18 personas en la ciudad de Quito presentan discapacidad mental y a ninguno de ellos se tomó el cuestionario) y falta de disponibilidad de tiempo; de modo que se tomó a 231 empleados es decir al 87% de la población, se consideró que este porcentaje es adecuado para realizar la investigación, ya que la misma herramienta sugiere que por lo menos se debe tener un 60% de la población para obtener datos representativos que favorezcan el trabajo.

3.3.3 Interpretación de los resultados y acuerdo de medidas correctivas

Para el procesamiento y análisis de la información obtenida, se utilizó el sistema informático propio de la herramienta, en el cual se ingresaron las respuestas de cada cuestionario (231) al programa informático, generando así el informe preliminar.

Para analizar la información arrojada por el Cuestionario, se tomó como criterio el analizar las dimensiones que se encuentren igual o sobre el 50% de riesgo psicosocial desfavorable, ya que se consideró que la mitad o más de la mitad de la población que sufra de alto nivel de estrés puede afectar seriamente a la salud integral de los colaboradores y a su vez, incidir a la productividad de la empresa. Es importante recalcar que en la empresa existen pasantes, por ello se incluyeron para rendir este cuestionario siendo sus evaluaciones valiosas ya que proporcionan un visión externa de la empresa; sin embargo para fines investigativos no se tomó en cuenta a los Pasantes, ya que ellos no cuentan con estabilidad en la empresa, ni gozan de los beneficios del personal, de modo que no tienen una perspectiva clara de la realidad de la organización.

Además, el cuestionario establece variables para realizar el análisis, es así que se escogieron: por el puesto de trabajo, por el departamento al que pertenecen y por antigüedad. Después de realizar un estudio preliminar, se consideró que solamente se tomaría en cuenta el análisis por departamentos que arrojaba el mismo cuestionario; de esta manera se podrá saber en qué áreas existen factores de riesgos psicosociales más desfavorables, y cuál sería la forma más efectiva de afrontarlos a través de un plan de intervención.

Después de obtener los resultados del informe del cuestionario CoPsoQ-istas21, estaba planificado reunirnos con ayudantes y técnicos para complementar los resultados obtenidos, lamentablemente en el mes de Octubre se suscitó un robo de varios equipos electrónicos de gran valor, y a causa de esto el Presidente de la empresa decidió tomar pruebas poligráficas a varios empleados, causando un malestar, decepción e ira a muchos de ellos, lo cual causaba un sesgo totalmente negativo al momento de realizar las entrevistas, a pesar de que esperamos alrededor de un mes y medio para poder realizar este trabajo; desgraciadamente, muchos de los colaboradores se encontraban inconformes con las medidas tomadas, por lo que solamente tomamos como referencia los resultados arrojados por el cuestionario y con lo que nos apoyamos fue con algunas entrevistas a los Jefes de Área.

Es importante mencionar que uno de los objetivos específicos que se plantearon desde un inicio, fue correlacionar el rendimiento laboral con las estadísticas de enfermedades ocupacionales del área de Salud ocupacional; Sin embargo, no obtuvimos el resultado esperado debido a que no se disponían de datos sistematizados sobre el rendimiento laboral. En cuanto a las enfermedades ocupacionales obtuvimos escasa información de las mismas, ya que solo se presentan datos como hospitalización, reposo, entre otros; pero no especifica que tipos de enfermedades muestran los colaboradores. Adicionalmente, esta información pertenecía al año 2012, de modo que no se puede comparar con años anteriores estos resultados; ya que el objetivo era determinar la frecuencia e intensidad de las enfermedades y de esta manera comparar con los resultados de la investigación y a su vez determinar si las enfermedades son causadas por los riesgos psicosociales, con el objetivo de crear planes o propuestas para mitigar estos riesgos laborales. (Ver Anexo 2)

Con el fin de sistematizar los datos arrojados del cuestionario se aplicó varias técnicas para identificar claramente las dimensiones psicosociales más desfavorables en la organización.

Inicialmente se elaboró un cuadro general que explica los resultados de las 20 dimensiones psicosociales en COHECO, divididas en tres condiciones: desfavorable, intermedia y favorable para la salud. A continuación se realizaron un cuadro de barras de las dimensiones desfavorables e intermedias, que se encuentren por encima del 50% de la población; de manera que se obtuvieron datos estadísticos cuantitativos, un análisis cualitativo y el plan de acción para mitigar el riesgo presente. Cabe resaltar que este análisis se realizó tanto para el área administrativa como operativa de modo que fue una investigación global de la empresa COHECO.

CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En este apartado se interpretarán los resultados de las dimensiones psicosociales más desfavorables en la organización; y de esta manera se podrá correlacionar con las entrevistas e información levantada anteriormente.

A continuación se va a detallar las posibles causas y efectos de cada factor psicosocial que evidencie mayor efecto negativo sobre la salud de los trabajadores. Además, este gráfico cuenta con los factores psicosociales más favorables para desarrollo adecuado de sus funciones y también con aquellos que se encuentran en situación intermedia.

Con el objetivo de conocer el origen de estos factores psicosociales desfavorables para la salud de los colaboradores se procedió a realizar entrevistas con la Jefe Recursos Humanos, el Coordinador de la Unidad de Seguridad, Salud y Ambiente, y Jefes y Subjefes de las áreas de Instalación, Mantenimiento y Laboratorio de esta manera se complementará la información arrojada por el Método CoPsoQ-istas21.

FACTORES PSICOSOCIALES Y SUS RESULTADOS EN COHECO

Tabla 23: Organización de las exposiciones en función de la prevalencia

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS PROBLEMÁTICAS	Control de los tiempos a disposición	78,6	15,6	5,8
	Exigencias psicológicas cognitivas	72,2	25,1	2,6
	Inseguridad sobre el futuro	58,8	33,8	9,6
	Previsibilidad	49,3	35,8	14,8
	Estima	42,8	35,8	21,4
	Exigencias psicológicas cuantitativas	38,5	34,5	26,9
	Doble presencia	35,3	52,2	12,5
	Claridad de rol	35,1	40,8	24,1
	Exigencias psicológicas emocionales	34,8	35,7	29,5
	Conflicto de rol	33,2	53,7	13,1
	Apoyo social de los compañeros	30,4	34,3	35,2
	Influencia	29,8	40,3	30,1
	Apoyo social de los superiores	28,3	33,9	37,8
	Posibilidad de relación social	27	36,5	36,5
	Calidad del liderazgo	25	31,1	43,9
	Sentimiento de grupo	19,1	35,2	45,7
	Esconder emociones	14,1	38,8	47,1
	MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Compromiso	11,1	15
	Sentido del trabajo	7,4	15,7	77
	Posibilidades de desarrollo	3,3	8,8	87,7

Rojo: Tercil más desfavorable para la salud, Amarillo: Tercil intermedio, Verde: Tercil más favorable para la salud

Tabla 4: Factores Psicosociales y sus resultados en Coheco

Este gráfico muestra los factores psicosociales organizados en función de las dimensiones más problemáticas hasta las menos desfavorables para la salud de los colaboradores, es decir están ubicados en tres estados: el de color rojo que constituye una situación con alto riesgo, el de color amarillo se encuentra en una situación intermedia y color verde son las dimensiones más favorables que se encuentran presentes en la empresa.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario ISTAS 21 muestra que la dimensión de *Control sobre los tiempos a disposición* es la más desfavorable para los colaboradores de la empresa con un porcentaje de 78.6, seguida de *Exigencias Psicológicas Cognitivas* con un porcentaje de 72.2, en tercer lugar se encuentra *Inseguridad sobre el Futuro* con un 56.8%. A continuación encontramos *Previsibilidad* con un 49,3% siendo estas cuatro las dimensiones más críticas de la empresa, ya que superan la mitad del promedio de la población de los colaboradores; de modo que para estas dimensiones se crearon planes de acción para mitigar este tipo de problemas y así garantizar que estas áreas se fortalezcan; reduciendo los niveles de estrés y favoreciendo la salud integral de los trabajadores. A continuación se muestra un cuadro en el que se resumen las cuatro dimensiones más desfavorables para la salud de los colaboradores.

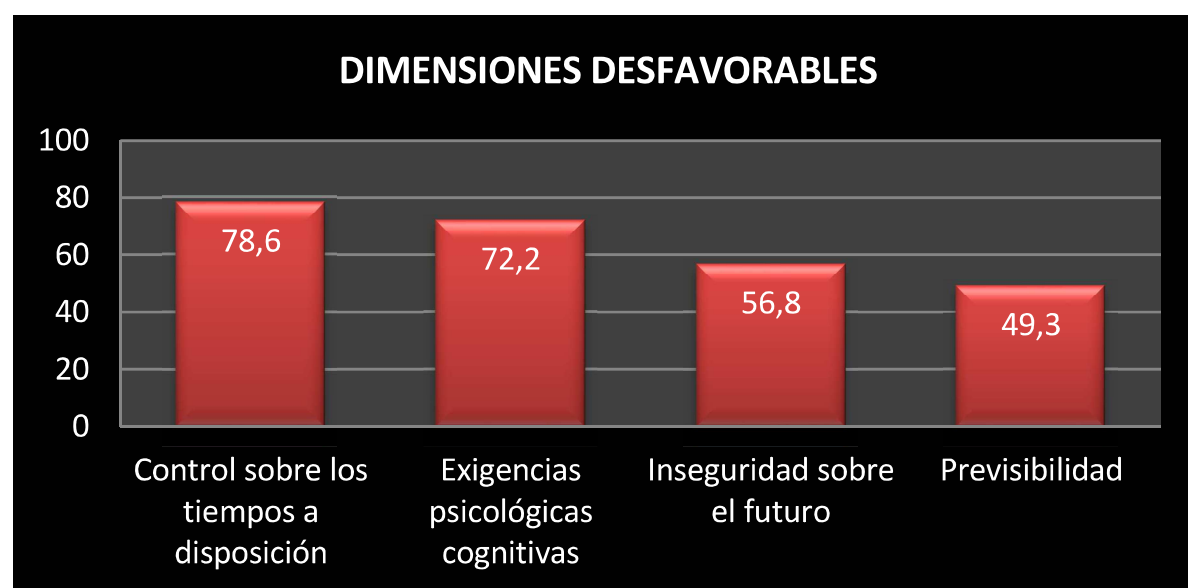


Grafico 1: Resumen de las Dimensiones desfavorables en COHECO

Por otro lado, se encuentra las áreas en situación intermedia, definidas como un estado que si bien es cierto no son dimensiones críticas o graves tampoco son favorables; es así que los porcentajes más altos si no se presta la suficiente atención, con el tiempo estos pueden llegar a convertirse en dimensiones problemáticas que generarán malestar, inconformidad y estrés en la organización. De esta manera, se evidencia dos

dimensiones que exceden el 50%, las cuales son: *Doble presencia* con un 52.2% y *Conflicto de rol* con un 53.7%.

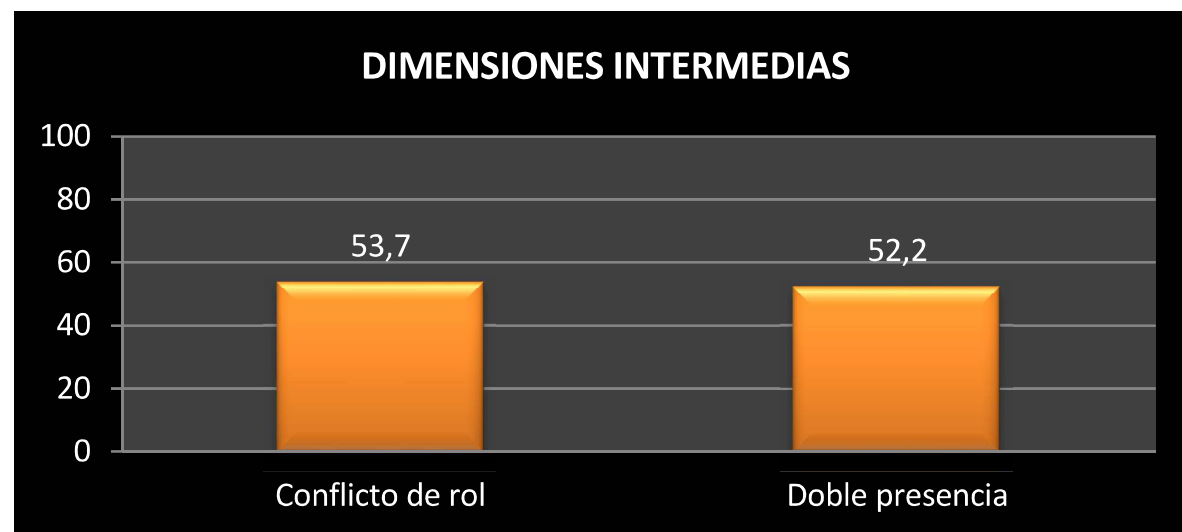


Grafico 2: Resumen de dimensiones en situación intermedia

Adicionalmente, se encuentra la columna de la situación más favorable siendo *Posibilidades de Desarrollo* la más alta con un 87.7%, seguida del *Sentido del trabajo* con un 77%, *Compromiso* con el 73.9% siendo estas tres las dimensiones más positivas que se encuentran presentes en la gente. De modo que se evidencia claramente la correlación que existen entre las tres dimensiones, es así que la empresa debe seguir incentivando los planes de crecimiento y desarrollo ya que de esta manera permite que la gente se comprometa y se motive a seguir dando su mayor esfuerzo en sus actividades diarias.

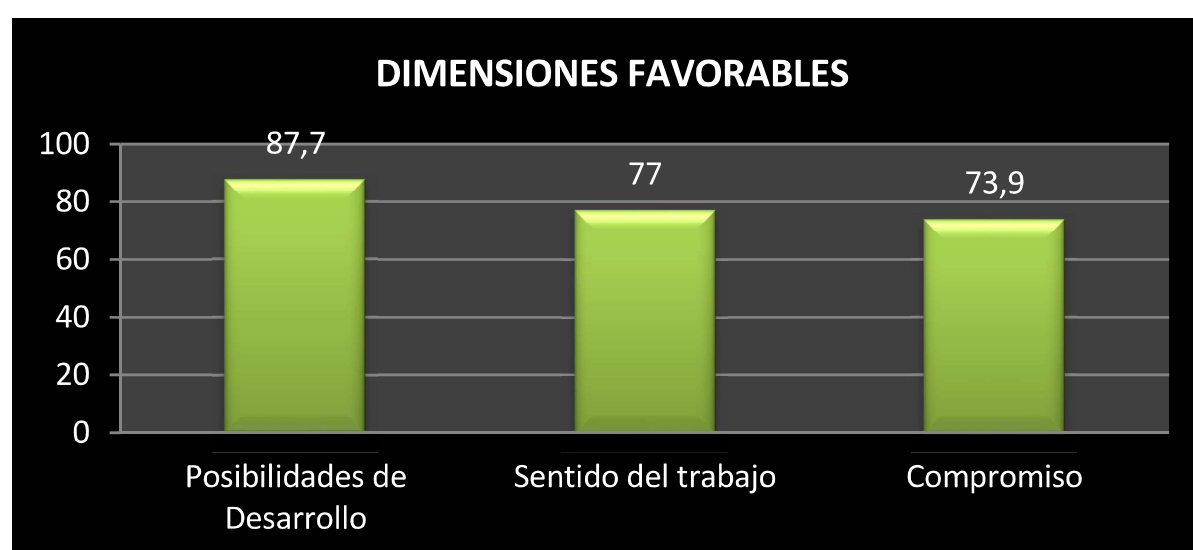


Grafico 3: Dimensiones Favorables en la empresa COHECO

A continuación se analizará a detalle cada dimensión tanto de la situación desfavorable como intermedia.

DIMENSIONES DESFAVORABLES

1) CONTROL SOBRE LOS TIEMPOS A DISPOSICION

De acuerdo al Cuestionario ISTAS 21 define a esta dimensión como la distribución y la cantidad de carga de trabajo, con tener una plantilla muy ajustada que impide que el control teóricamente existente pueda ejercerse efectivamente y con el alargamiento de jornada de trabajo. El 78,57% de trabajadores de COHECO está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Control de los tiempos a disposición.

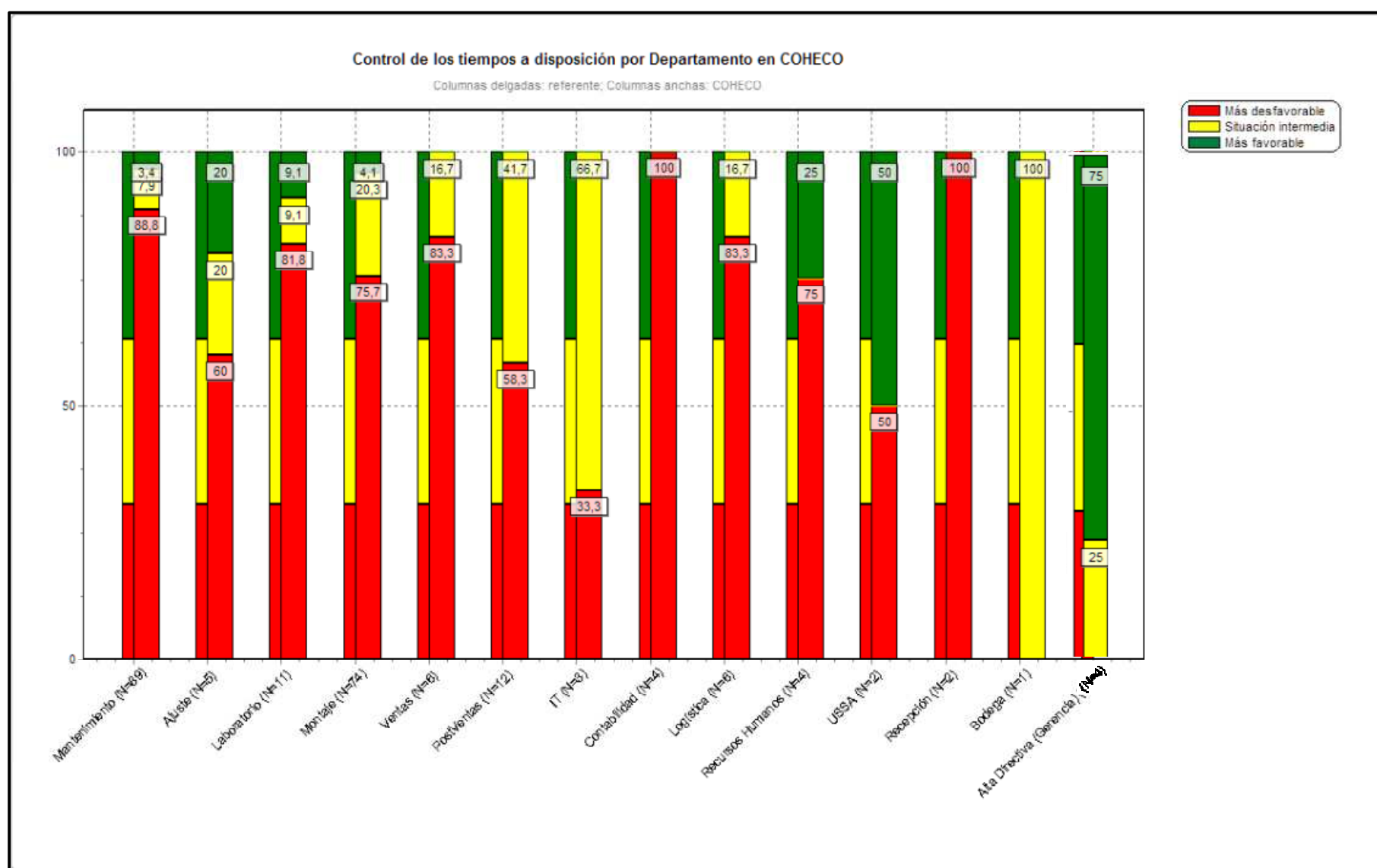


Gráfico 4: Resultados en la dimensión Control sobre los tiempos a disposición

Como se evidencia en el gráfico anterior se encuentran la presencia de esta dimensión identificada por departamentos tanto del área Administrativa como Operativa. En el área Operativa se encuentra el Departamento Técnico que a su vez se divide en las áreas de Mantenimiento 88.8%, Ajuste 60%, Laboratorio 81.8% y Montaje 75.7%. Mientras que en el área Administrativa está formada por los siguientes Departamentos: Ventas 83.3%, Posventa 58.3%, IT 33.3%, Contabilidad 100%, Logística 83.3%, RRHH 75%, USSA 50%, Recepción 100%.

Para un mejor análisis se tomarán en cuenta los porcentajes más representativos (mayor al 50%) tanto del área Operativa como Administrativa.

De esta manera se encuentra que en el *Área Operativa* las áreas con mayor riesgo son Mantenimiento con el 88.8%, Laboratorio con el 81.8%, Montaje con el 75.7%, y Ajuste con el 60% tal como lo muestra el siguiente cuadro resumen.

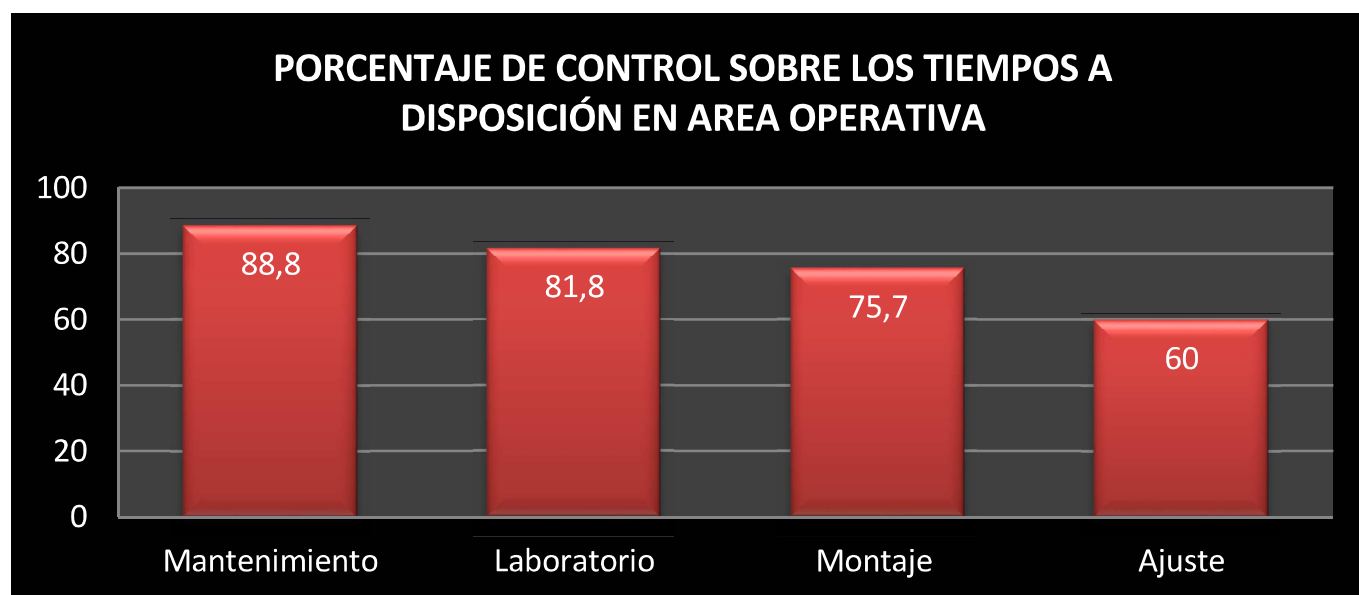


Grafico 5: Porcentaje de control sobre tiempos a disposición en área operativa

De acuerdo al gráfico, se observa que en el área operativa (Mantenimiento, Ajuste, Laboratorio, Montaje) presentan un alto porcentaje de estrés en el control de tiempo a disposición en su rutina diaria.

Con el objetivo de recabar información sobre las posibles causas, se procedió a realizar una entrevista con la directiva del área de Mantenimiento, Laboratorio, Montaje y Ajuste. En el caso del área de Mantenimiento, se entrevistó al Subjefe y Técnico de Zona, quienes nos supieron manifestar que mucho de las inconformidades de los colaboradores debido a la falta de descansos, pausas y la distribución adecuada del trabajo, es causada por excesivas llamadas de emergencias (son llamadas de 24 horas por parte del cliente externo sobre imperfecciones, daños de los equipos de transporte vertical), los cuales se deben a que personal novato sin el adecuado conocimiento y experiencia cometen errores cuando realizan el mantenimiento semanal del ascensor o también cuando hacen reparaciones y no realizan de manera adecuada, causando un daño mayor en los equipos, generando malestar en los clientes externos. Por esta razón, se solicita a otro colaborador con mayor experiencia que solucione el problema generado por un colaborador novato, causando que esta persona se deslinde de su actividad diaria dejando a sus compañeros con mayor carga de trabajo, de esta manera las vacaciones, los descansos y pausas no son tan fáciles tomarlas por esta situación.

Por otro lado, se estableció una entrevista en el área de Instalación con los Jefes de Ajuste, Montaje y Laboratorio, quienes nos complementaron sobre las posibles causas de este problema siendo la falta de planificación y crecimiento acelerado que ha tenido en estos últimos años la organización; si bien es cierto, se ha incrementado el personal para el cumplimiento de los nuevos proyectos, el personal nuevo no cuenta con la vasta experiencia del personal antiguo para realizar un trabajo efectivo; de modo que se carga de trabajo al personal antiguo hasta que el personal nuevo se encuentre en condiciones de aportar en mayor medida al trabajo. De modo que este oficio requiere trabajar en horario ordinario o suplementario y extraordinario para poder cumplir con la fecha de entrega de los equipos.

PLAN DE ACCION

Por tanto, con el objetivo de mitigar este tipo de riesgo se propone un plan de acción el cual propone realizar un Plan de Inducción para el personal nuevo de las áreas de Instalación y Mantenimiento con el objetivo de reducir las llamadas de emergencia, reducir la carga laboral, tiempo e incrementar la productividad.

CONTROL SOBRE LOS TIEMPOS A DISPOSICIÓN	
AREA CRITICA	
DESCRIPCION	El personal tiene dificultad para tomar descansos, vacaciones o permisos.
INTERVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de un programa de Inducción a las áreas de instalación y mantenimiento, tanto para el personal que ingrese a la organización como para el que se encuentre laborando antes de los 6 meses. De modo que este plan se divide en dos fases: <ol style="list-style-type: none"> 1) Inducción al personal nuevo durante un mes, esta inducción tendrá un contenido teórico y práctico que deberán adquirir antes de ir a campo. Además, se deberá pedir al jefe del área un 15% más del personal que requiere, estableciendo back ups para la segunda etapa del plan. 2) Capacitación al personal que se encuentra laborando hasta los 6 meses, durante 2 meses una vez a la semana. Esta capacitación abarcará contenidos como los errores y falencias más frecuentes que se registran mensualmente. Culminado este curso se realizará una evaluación. De modo que al culminar la primera etapa de inducción obtendremos personal capacitado, el mismo que apoyará a los colaboradores de la segunda etapa que se encuentre realizando los cursos de capacitación, con el fin de obtener personal con conocimientos claros, reducir los errores y optimización de recursos. <ul style="list-style-type: none"> • Cada 15 días se entregará un refrigerio al personal operativo en las diferentes obras, de modo que dispondrán de 15 minutos para alimentarse, y sobre todo este tiempo está diseñado para que la persona se relaje y despeje su mente de modo que pueda volver a sus actividades con una perspectiva fresca o renovada; aumentando la productividad de los empleados. Este refrigerio será entregado por los choferes; aprovechando que deben ir a entregar los materiales que requieren en cada obra.
RECURSOS	Facilitador para la inducción y capacitación sobre la instalación y mantenimiento de equipos de transporte vertical Mitsubishi, refrigerio.
RESPONSABLE	Jefe de Instalación y Mantenimiento, Jefe de Recursos Humanos.
TIEMPO	6 meses aproximadamente

Tabla 5 : Plan de Acción de la dimensión de Control sobre los Tiempos a disposición

Por otro lado, en el *Área Administrativa* se evidencia que el departamento más crítico es Contabilidad con un 100%, seguido de Recepción con el mismo porcentaje, Ventas y Logística con el 83.3%, Recursos Humanos con el 75% y finalizando con Posventa el 58.3%.

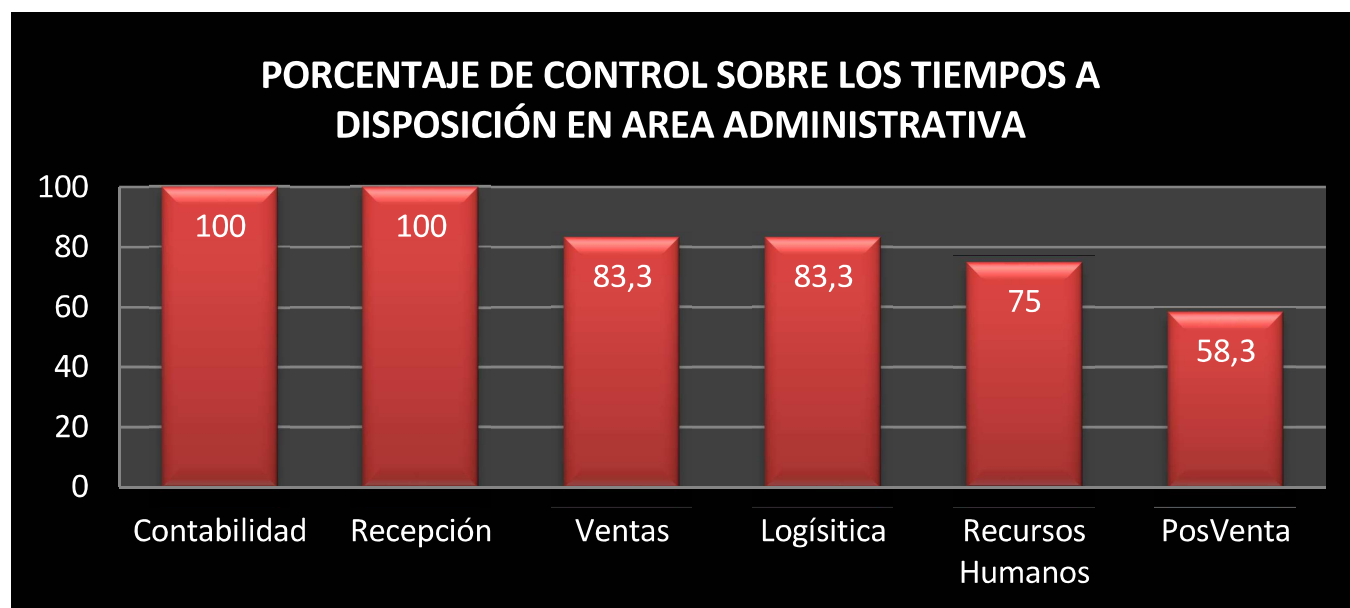


Grafico 6: Porcentaje de Control sobre los tiempos a disposición en área administrativa

Este cuadro es importante analizar ya que se evidencia altos porcentajes en las áreas administrativas lo que sugiere que existen factores de riesgo en la dimensión de Control sobre los tiempos a disposición. A continuación se explicará las posibles causas de esta situación.

Los porcentajes más altos son Contabilidad y Recepción, posiblemente se deba al exceso de trabajo que deben realizar en los diferentes departamentos. En el caso de Contabilidad deben realizar además de sus funciones diarias, las actividades de tesorería; las cuales demandan alta presión, de modo que deben invertir mucho tiempo en culminar estas tareas. Asimismo, ocurre en Recepción el cual consiste en realizar un trabajo polifuncional ya que se encargan además de sus funciones de recepcionistas, la de Contact Center; ya que se encargan de atender los requerimientos y quejas de las fallas de los equipos de transporte vertical Mitsubishi. Esto se debe a que en la empresa no existen procesos claros ni definidos de modo que estas personas se sobrecargan de funciones y realizan actividades que no son inherentes al cargo; generando que las personas se cansen y se fatiguen tanto física como mentalmente, originando que no puedan rendir y dar su mayor esfuerzo en el trabajo.

La razón principal de este problema es que no existe una Gestión por Procesos, a pesar de ello se está llevando a cabo un proyecto sobre la administración de procesos, para

realizar mejoras en el trabajo diario y a partir de esto también se tiene planificado implementar nuevos proyectos en la Gestión de Recursos Humanos.

En el caso de Ventas, Posventas y Logística este alto porcentaje se debe a que la empresa continúa creciendo aceleradamente, y esto se debe a la gestión que realiza estos departamentos. En el caso de Logística, se encargan de las importaciones de los equipos y la compra de materiales a nivel nacional teniendo la responsabilidad y la presión de tener siempre en stock los materiales para las futuras compras y gestionar adecuadamente la importación de los equipos. En cuanto al departamento de Ventas y Posventa tienen la presión constante de ofrecer el producto y los servicios y alcanzar un porcentaje ideal de ventas por mes; ya que son evaluados internamente en el departamento mediante indicadores que permiten medir el nivel de rendimiento y el porcentaje de ventas alcanzadas en el mes.

Finalmente, Recursos Humanos debido a su función del trato con el cliente externo e interno, permiten que además de cumplir sus funciones deban atender las necesidades de las demás personas; invirtiendo demasiado tiempo en cubrir estas necesidades; pudiendo tener como consecuencia el burn out; el cual es el desgaste emocional y físico causado por el agotamiento de la alta carga laboral y por el trato excesivo con las personas.

Por tanto, para solventar estos inconvenientes en el área administrativa se considera importante el proyecto que se está llevando a cabo sobre la administración de procesos, donde se están actualmente estableciendo procesos claros y definidos de cada área para que de esta manera cada colaborador tenga clara sus tareas diarias y no pierdan tiempo en actividades innecesarias. Además, se propone establecer un programa de pausas y descansos de modo que el colaborador despeje su mente de la carga laboral y rompa la rutina de trabajo de manera que se reactive física e intelectualmente, lo cual puede incidir positivamente en el desempeño de sus actividades. Para esto se proponen socializar los distintos ejercicios de pausas activas mediante mails, carteleros, y afiches en los cuales consten paso a paso como se deben realizar ejercicios sencillos de corta duración (entre diez minutos al día), los cuales pueden realizarlos en algún momento del día; poco a poco irán concientizándose de los beneficios y de la importancia de realizarlos ya que sentirán los efectos que tiene sobre su salud. (Véase Anexo 7)

2) EXIGENCIA PSICOLÓGICA COGNITIVA

Se refiere al contenido, las exigencias, variabilidad, complejidad del trabajo y si hay tiempo para poder realizarlas. Además, si se tiene la formación necesaria para manejar la información que se requiere en el puesto de trabajo, es decir si la persona se encuentra apta para desempeñar sus funciones.

Un 72,25% de trabajadores de COHECO está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas cognitivas.

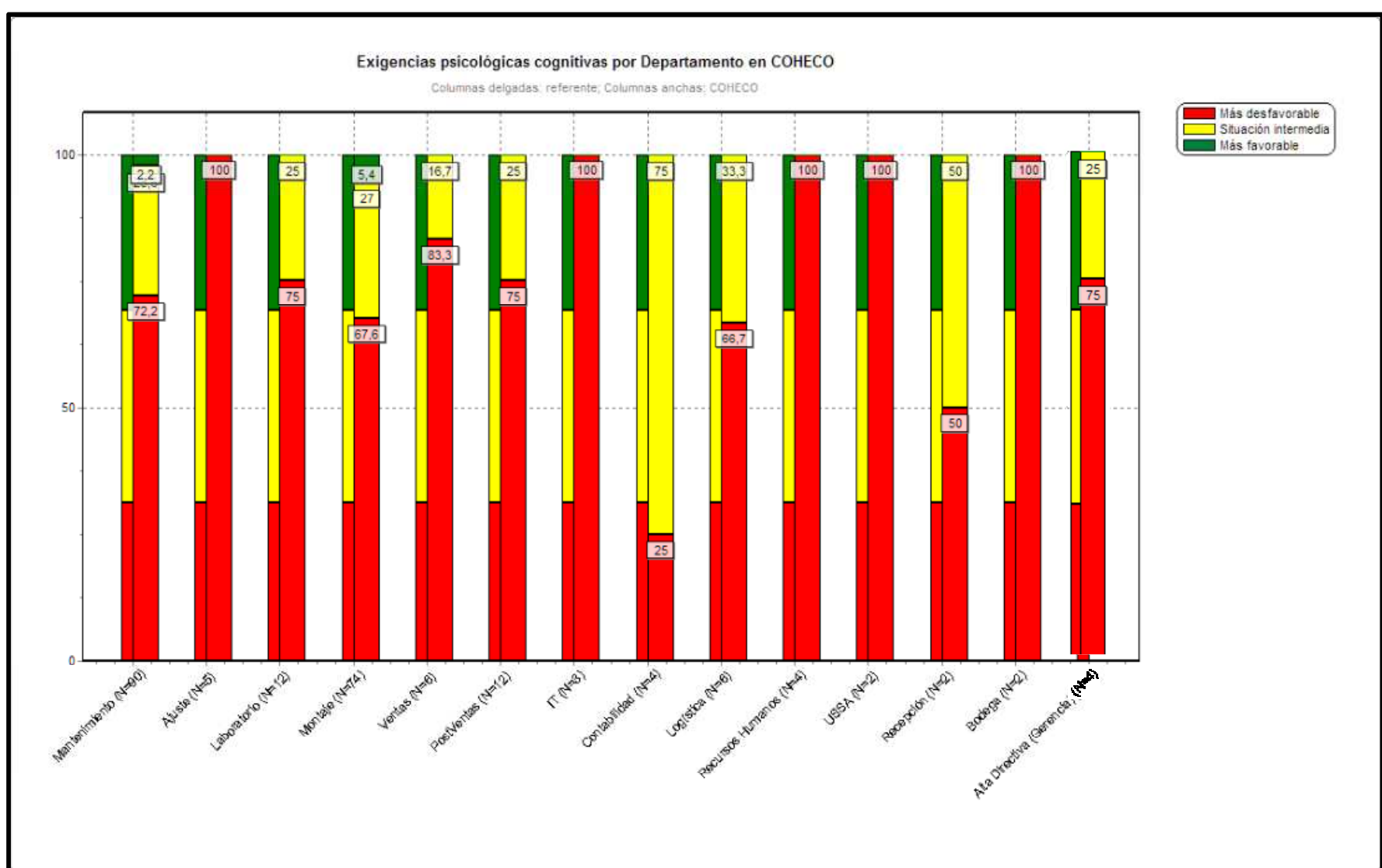


Gráfico 7: Resultados de la dimensión Exigencias Psicológicas Cognitivas

De acuerdo al gráfico anterior, éste indica la presencia de esta dimensión en cada departamento de la empresa tanto del área Administrativa como Operativa. En el área Operativa se encuentra el Departamento Técnico que a su vez se divide en las áreas de Mantenimiento 72.2%, Ajuste 100%, Laboratorio 75% y Montaje 67.6. Mientras que el área Administrativa formada por Ventas 83.3%, Posventa 75%, IT 100%, Contabilidad 25%, Logística 66.7%, RRHH 100%, USSA 100%, Recepción 50%, Bodega 100%.

Con el objetivo de profundizar en el análisis de esta dimensión, se tomarán en cuenta los porcentajes mayores al 50% tanto del área Operativa como Administrativa. El **Área**

Operativa está formada por las áreas de mayor riesgo que son Ajuste con el 100%, Laboratorio 75%, Mantenimiento con el 72.2% y Montaje 67.6% tal como lo indica el siguiente resumen:



Grafico 8: Porcentaje de Exigencia Psicologica Cognitiva de area Operativa

Según el grafico de esta dimensión, el mayor porcentaje de riesgos psicosociales se presenta en el área de Mantenimiento, Ajuste, Laboratorio y Montaje, de modo que se procedió a realizar una entrevista con el Subjefe de Mantenimiento y Técnico de Zona y los Jefes de Instalación, Montaje y Laboratorio, los mismos que llegaron a la conclusión que el nivel de exigencia de conocimientos técnicos que demanda la posición para los nuevos colaboradores es bastante fuerte, ya que son personas que no tienen experiencia en la instalación y mantenimiento de equipos de transporte vertical, sumado esto a la falta de inducción previo al trabajo de campo, genera que el personal tenga una fuerte presión para poder cumplir su trabajo de manera eficiente.

Así mismo, mencionaron que otra causa que genera esta exigencia y complejidad en el trabajo, se debe a que en este año realizaron la compra de nuevos equipos de transporte vertical con nueva tecnología, los cuales los colaboradores no se encuentran familiarizados, de modo que se encuentran en proceso de aprendizaje y conocimiento de esta nueva tecnología.

La falta de planificación es otra causa de esta dimensión, ya que al no planificar todas las variables que pueden incidir en el trabajo lleva a que los trabajadores inexpertos realicen funciones que no les corresponden entorpeciendo el trabajo de los demás, perdiendo recursos y perjudicando la productividad del proyecto. Además, el colaborador inexperto al momento de llevar a cabo una actividad compleja puede

ocasionar estados de ansiedad, preocupación y estrés. Es importante mencionar que existe un cronograma de actividades anual; sin embargo no se cumplen a cabalidad debido a las exigencias mismas del entorno laboral, es por esta razón que el área operativa debería diseñar planes preventivos ante situaciones inesperadas para evitar los inconvenientes que se suscitan actualmente.

PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción que se sugiere para corregir este riesgo psicosocial es el mismo de la dimensión anterior ya que es necesario tener un plan de inducción al personal nuevo para evitar que se generen errores frecuentes, accidentes y garantizar el conocimiento que deben tener para desenvolverse adecuadamente en sus funciones sin llegar a afectar su salud.

EXIGENCIA PSICOLOGICA COGNITIVA	
AREA CRITICA	
DESCRIPCION	<p>Se refiere al contenido, las exigencias, variabilidad, complejidad del trabajo y si hay tiempo para poder realizarlas.</p> <p>Implementación de un programa de Inducción a las áreas de instalación y mantenimiento, tanto para el personal que ingrese a la organización como para el que se encuentre laborando antes de los 6 meses. De modo que este plan se divide en dos fases:</p> <p>1) Inducción al personal nuevo durante un mes, esta inducción tendrá un contenido teórico y práctico que deberán adquirir antes de ir a campo. Además, se deberá pedir al jefe del área un 15% más del personal que requiere, estableciendo back ups para la segunda etapa del plan.</p> <p>2) Capacitación al personal que se encuentra laborando hasta los 6 meses, durante 2 meses una vez a la semana. Cabe señalar que hay personas que trabajan de lunes a viernes y otras de martes a sábado en el área de mantenimiento, por esta razón el primer grupo asistirá los días sábados y el segundo los días lunes, con el objetivo de no interferir en las actividades diarias; de igual manera las personas de instalación asistirán los días sábado ya que ellos tienen un horario de lunes a viernes. Esta capacitación abarcará contenidos como los errores y falencias más frecuentes que se registran mensualmente. Culminado este curso se realizará una evaluación. De modo que al culminar la primera etapa de inducción obtendremos personal capacitado, el mismo que apoyará a los colaboradores de la segunda etapa que se encuentre realizando los cursos de capacitación, con el fin de obtener personal con conocimientos claros, reducir los errores y optimización de recursos.</p>
RECURSOS	Facilitador para la inducción y capacitación sobre la instalación y mantenimiento de equipos de transporte vertical Mitsubishi
RESPONSABLE	Jefe de Instalación y Mantenimiento, Jefe de Recursos Humanos.
TIEMPO	6 meses aproximadamente

Tabla 6: Plan de acción de la dimensión de Exigencias Psicológicas Cognitivas

En cuanto al *Área Administrativa* se puede observar que los departamentos con más altos niveles de estrés son Ventas con el 83,3%, Posventa con el 75%, IT con el 100%, Logística con el 66,7%, Recursos Humanos con el 100%, USSA con el 100%, Recepción con el 50% y finalmente bodega con el 100%.



Grafico 9: Porcentaje de Exigencias Psicológicas Cognitivas en Área Administrativa

Para este análisis debemos aclarar que para los departamentos de Recepción, USSA y Bodega apenas son dos personas por área, por lo cual no es un grupo representativo para tener en cuenta en la investigación, sin embargo estos datos nos arrojan información que puede guiarnos en el análisis. Las tareas dentro de la empresa se están volviendo más exigentes y complejas debido a su crecimiento acelerado, lo que implica un excesivo esfuerzo psíquico y físico por cumplir las metas establecidas, sobre todo en el caso de los departamentos comerciales como es ventas y posventas, y obviamente el departamento de logística por tener la responsabilidad de importar y tener todos los materiales a tiempo.

De igual manera, Recursos Humanos tiene el compromiso de seguir reclutando, seleccionando, capacitando y creando siempre planes y proyectos de desarrollo para todo el personal, por tal motivo el trabajo se vuelve más pesado y exigente cada día.

Como plan de acción frente a esta problemática se ha establecido un programa de esparcimiento para los colaboradores, se establecerá dos días a la semana de bailoterapia, esto se realizará al culminar la jornada laboral. Además, la gerencia tiene pensado este año en construir un gimnasio, de manera que sea utilizado por todo el personal de COHECO, después de sus actividades laborales. Este plan logrará beneficios positivos, ya que este tipo de actividades además de ejercitar, fortalecer el

cuerpo ayudarán a desconectarse por instantes del mundo exterior y de los problemas laborales liberando de tensiones y creando estados de paz y bienestar.

3) INSEGURIDAD EN EL FUTURO

Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales, estabilidad del empleo, las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral y con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo.

Un 56,77% de trabajadores/as de COHECO está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el futuro.

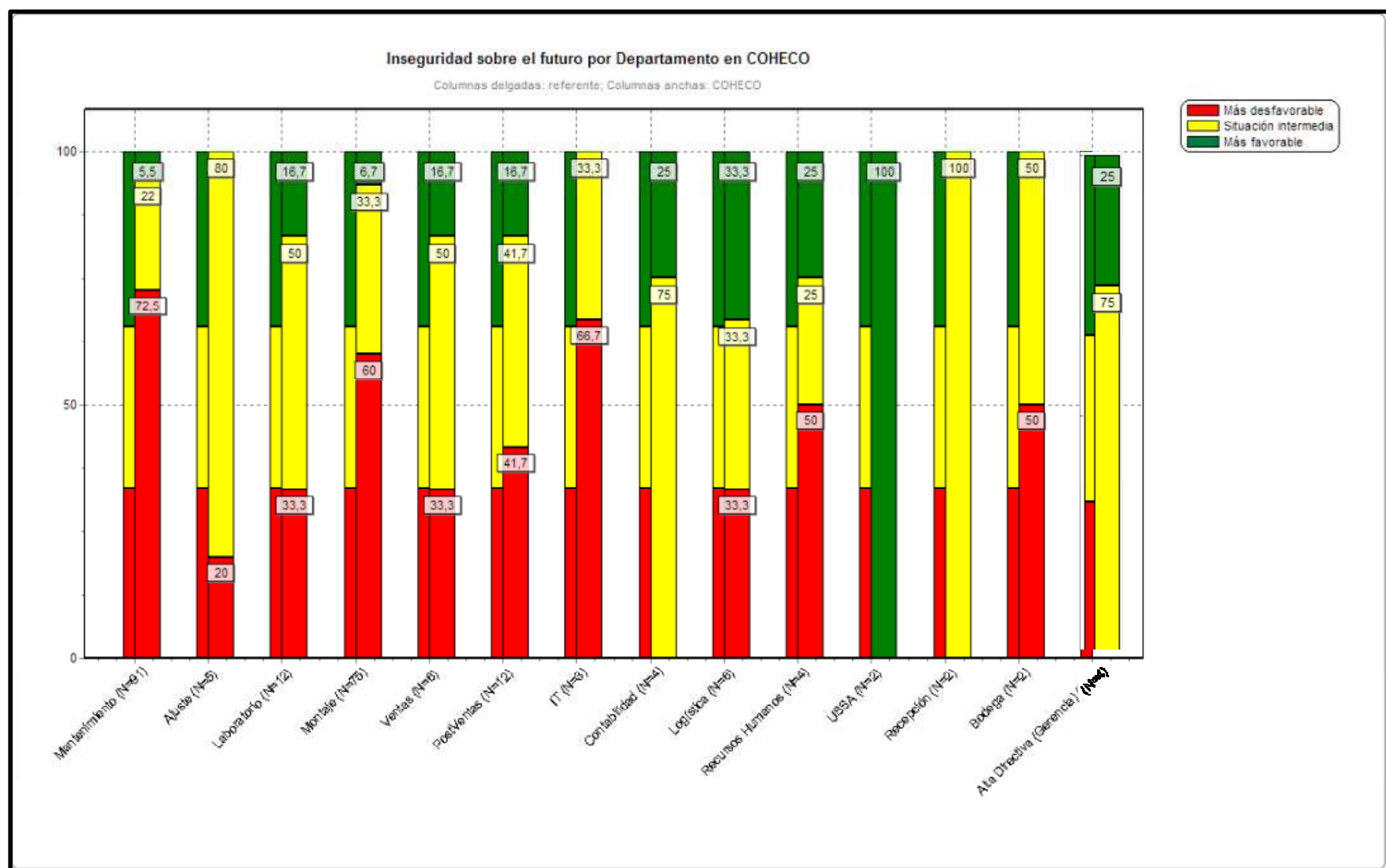


Gráfico 10: Resultados de la dimensión Inseguridad en el futuro

De acuerdo al gráfico anterior indica el porcentaje que presenta esta dimensión en cada departamento de la empresa tanto del área Administrativa como Operativa. En el área Operativa se encuentra el Departamento Técnico que a su vez se divide en las áreas de Mantenimiento 72.5%, Ajuste 20%, Laboratorio 33.3% y Montaje 60%. Mientras que el área Administrativa está formada por Ventas 33.3%, Posventa 41.7%, IT 66.7%, Logística 33.3%, RRHH 50% y Bodega 50%.

Para un análisis detallado de esta dimensión, se tomarán en cuenta los porcentajes mayores al 50% tanto del área Operativa como Administrativa. El *Área Operativa* está formada por las áreas de mayor riesgo que son Mantenimiento con el 72.5%, y Montaje con 60% tal como lo indica el siguiente resumen:

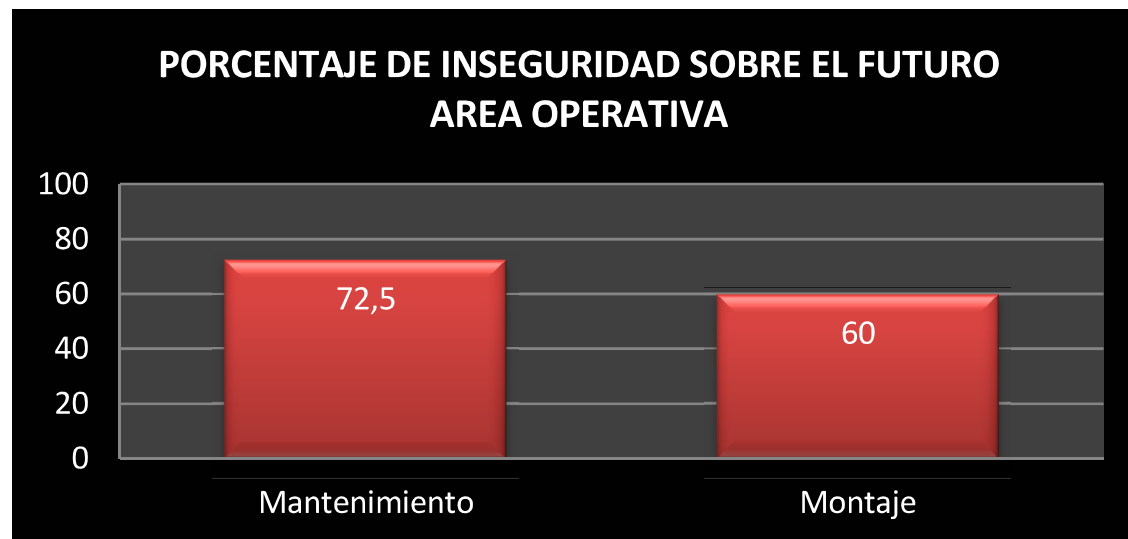


Grafico 11: Porcentaje de Inseguridad sobre el futuro área operativa

Este alto porcentaje que se presenta en esta dimensión se debe a las prácticas inadecuadas que ocurren en COHECO, ya que existen procedimientos y políticas de renovación de contratos para el personal operativo, los cuales consisten en que luego de cumplir un año de trabajo se da por terminado el contrato, el colaborador renuncia y se le hace un contrato por dos años. Al finalizar esto el colaborador nuevamente renuncia y se elabora un contrato por un año, una vez terminado este último se realiza el mismo procedimiento, y se renueva el contrato con un nuevo por dos años hasta completar los seis años.

Es importante mencionar que los colaboradores que pertenecen al departamento de Ajuste y Laboratorio antes se encontraban trabajando en Mantenimiento y Montaje, de modo que para llegar al Área de Ajuste y Laboratorio tuvieron que haber laborado varios años en la empresa; por esta razón actualmente se encuentran con contrato indefinido debido a su vasta experiencia y conocimiento, esto se evidencia en el gráfico17, demostrando que el nivel de estrés en esta dimensión es baja.

De acuerdo a las entrevistas que se realizaron al personal de COHECO sobre esta modalidad de contratación surgieron opiniones divididas, los Jefes de Instalación, Montaje y Laboratorio, mencionaron el descontento que presentan con esta práctica considerándolo inadecuado el trato que reciben estos colaboradores ya que se encuentran en un estado de constante inestabilidad y crea incertidumbre de su futuro en

la organización. Mientras que el Subjefe de Mantenimiento mencionaba que en parte es buena esta medida ya que la gente que ha permanecido durante largos años en la empresa acogiéndose a esta modalidad de contrato, muestra compromiso, fidelidad a la organización, resultando así un filtro para determinar la gente que realmente merece ser parte de COHECO.

La Jefe de Recursos Humanos mencionó que este tipo de contrato genera que el personal sienta preocupación y temor en relación a su futuro en la organización, ya que durante un período extenso no tienen un contrato estable o indefinido, de manera que sugiere que una opción para controlar esta situación es diseñar un programa de evaluación de desempeño, con el cual se pueda medir la calidad de rendimiento del personal y así optar por contratar al personal que más se ajuste a las necesidades de COHECO.

PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción que se sugiere para corregir este riesgo psicosocial es diseñar un programa de evaluación de desempeño, de esta manera se puede identificar a los trabajadores con mejor desempeño; con el fin de cambiar de un contrato fijo a uno indefinido.

INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO	
AREA CRITICA	
DESCRIPCION	Los colaboradores tienen preocupación por el futuro en relación a la pérdida de empleo, falta de estabilidad, posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral y con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo.
INTERVENCIÓN	<p>Diseño de un programa de evaluación de desempeño para determinar el rendimiento en las actividades diarias y el ajuste con la posición, de esta manera se puede identificar a los trabajadores con mejor desempeño; con el fin de cambiar de un contrato fijo a uno indefinido, si es que cumple con algunos criterios como: mínimo un año de trabajo en la empresa y un puntaje alto en la evaluación.</p> <p>Los colaboradores que realizarán la evaluación de desempeño para el área de Instalación son: Jefe de Instalación y Jefe de Montaje, y en el área de Mantenimiento: Jefe, Subjefe y Técnico de Zona, mediante la técnica de Calibración la cual consiste en evaluar cada uno por separado y luego se reúnen para tomar una decisión final. (Ver Anexo 6)</p>
RECURSOS	Formato de evaluación de desempeño, personal que realizará las evaluaciones al personal, sala de reuniones
RESPONSABLE	Área de Instalación: Jefe de Instalación y Jefe de Montaje, área de Mantenimiento: Jefe, Subjefe y Técnico de Zona, Personal de Recursos Humanos
TIEMPO	1 mes

Tabla 7: Plan de Acción de la dimensión Inseguridad en el Futuro

En cuanto al *Área Administrativa* se puede observar que los departamentos con más altos niveles de estrés son IT con un 66.7%, RRHH con un 50% y Bodega con un 50%.



Grafico 12: Porcentaje de inseguridad sobre el futuro en área administrativa

Este alto nivel de estrés en la inseguridad sobre el futuro se debe a que en estos departamentos IT, RRHH y Bodega hasta el año anterior los colaboradores tenían un contrato fijo por esta razón no conocían si permanecerían de manera indefinida en la organización. De modo que se encontraban con una fuerte preocupación sobre la situación de su futuro. Actualmente, el personal de estas áreas pasaron de tener un contrato fijo a uno indefinido, de modo que no es necesario realizar un plan de acción ya que el personal se encuentra estable y seguro de que continuará prestando sus servicios en COHECO; siendo el área operativa la de mayor preocupación con respecto a este tema. Además con frecuencia los empleados comparan su estabilidad contractual con la de los otros; generando roces dentro de la empresa, de modo que es importante equiparar las condiciones de trabajo con la finalidad de que perciban un ambiente justo y equitativo.

4) PREVISIBILIDAD

Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, nuevas tecnologías, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

Un 49,34% de trabajadores/as de COHECO está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Previsibilidad.

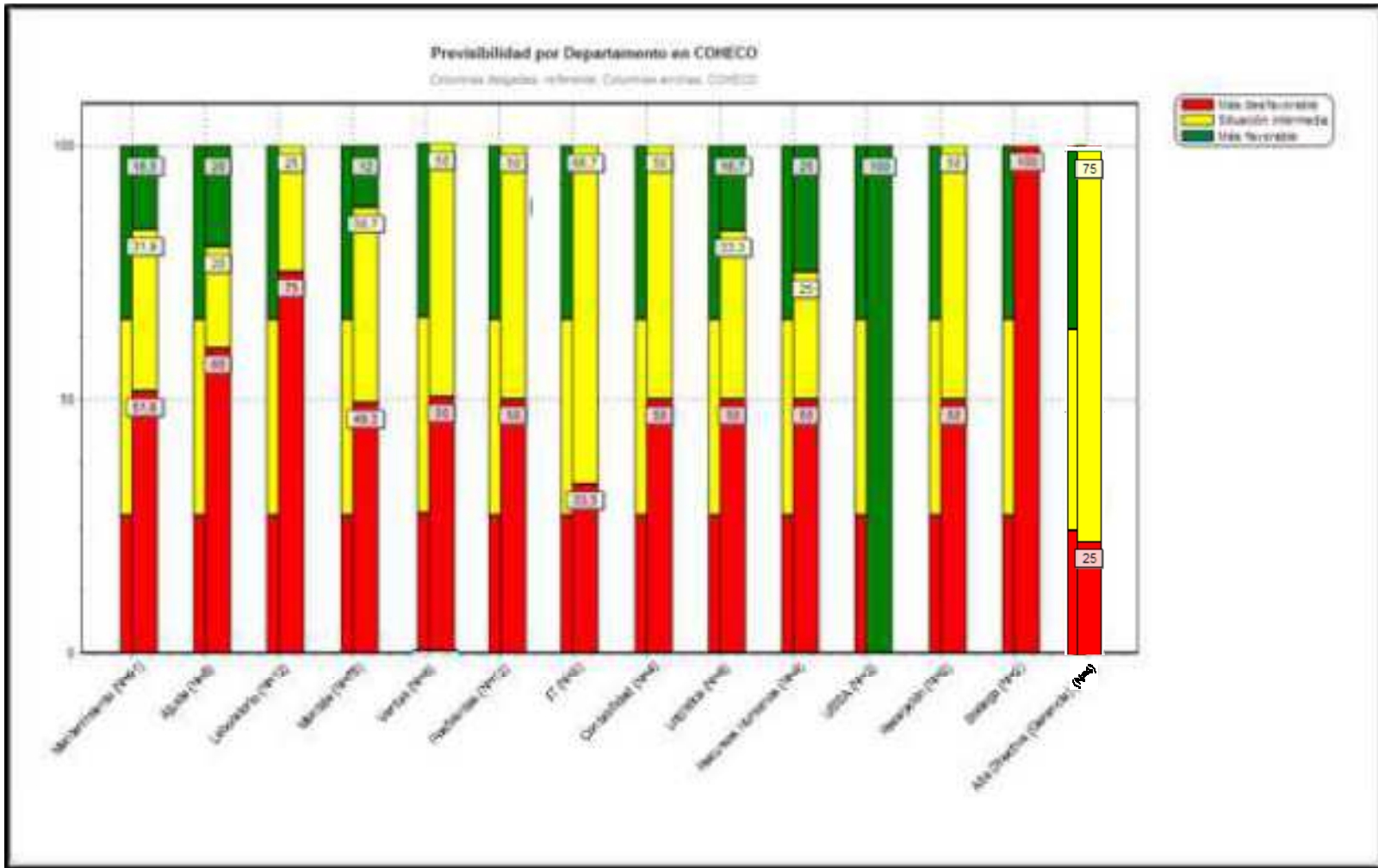


Grafico 13: Resultados por departamento de la dimensión Previsibilidad

De acuerdo al gráfico indica el porcentaje que presenta la dimensión de Previsibilidad en cada departamento de COHECO tanto del área Administrativa como Operativa. En el área Operativa se encuentra el Departamento Técnico que a su vez se divide en las áreas de Mantenimiento 51,6%, Ajuste 60%, Laboratorio 75% y Montaje 49,3%. Mientras que el área Administrativa está formada por Posventa 33,3%, IT 33,3%, Contabilidad 50%, Logística 50%, RRHH 50%, Recepción 50%, y Bodega 100%.

Para un análisis detallado de esta dimensión, se tomarán en cuenta los porcentajes mayores a la mitad (50%) tanto del área Operativa como Administrativa. El **Área Operativa** está formada por las áreas de mayor riesgo que son Mantenimiento con 51,6%, Ajuste 60%, Laboratorio 75% tal como lo indica el siguiente resumen:

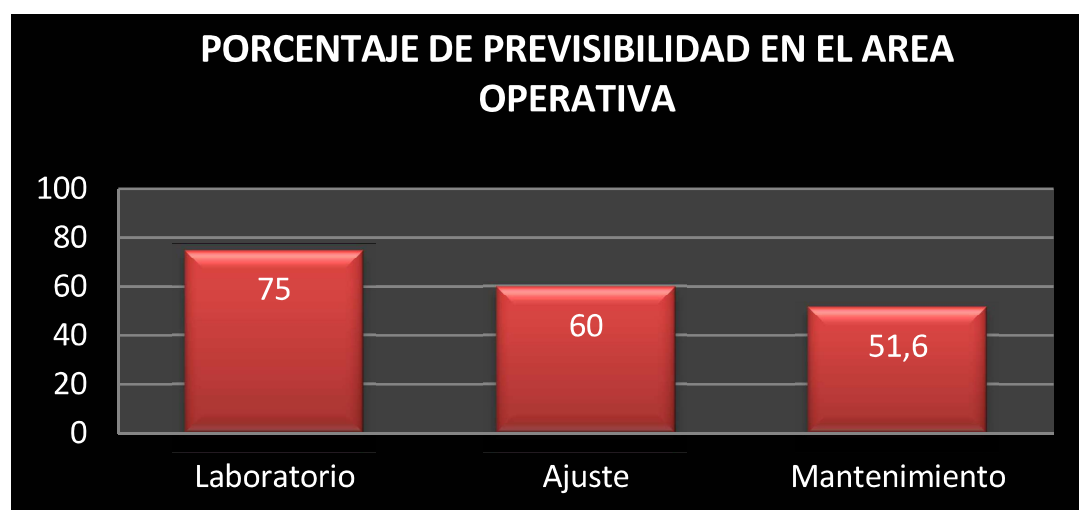


Grafico 14: Porcentaje de Previsibilidad en área operativa

De acuerdo al gráfico se evidencia que el área técnica presenta mayor riesgo psicosocial en estas tres áreas, de manera que de acuerdo a las conversaciones que mantuvimos con los Jefes de Ajuste, Laboratorio y Mantenimiento nos mencionaron que este problema de disponer de la información adecuada en sus labores cotidianos; es debido al crecimiento acelerado de la empresa en esto últimos años, de forma que se necesita contratar nuevo personal para cumplir las demandas del negocio, y estas personas no son capacitadas debidamente, de forma que al inicio la información que obtienen no es completa sino la van a adquiriendo en la práctica laboral.

Además al hablar con la Jefa de Recursos Humanos y con los Jefes del área técnica, concordaron que existen muchos problemas en la comunicación entre los departamentos de Ventas – Instalación y Posventa – Mantenimiento y Laboratorio, causando varias confusiones e inconformidades entre ellos y al cliente externo. Por ejemplo existen los casos en que Posventa ofrece ciertos servicios o productos al cliente externo sin antes comunicarle al área de Laboratorio o Mantenimiento, y ellos no cuentan con los recursos ofrecidos al cliente, generando atrasos y quejas por parte del cliente. O por el contrario el personal de Mantenimiento no cumple de forma adecuada con el trabajo que debe realizar y las quejas terminan recibiendo el personal de Posventa.

Mientras que entre el área de Montaje y Ventas se suscitan problemas y confusiones, porque muchas veces el personal de Ventas ofrece la instalación de los equipos en un tiempo determinado sin antes consultar o informarse con Montaje causando un mal estar al cliente cuando no se cumplen los plazos fijados. Esto da lugar a quejas y protestas entre departamentos.

Plan de Acción

Con el objetivo de evitar confusiones, malos entendidos y el retraso de los procesos por la falta de comunicación, se plantea un Programa de Capacitación Asertiva tanto para el nivel Administrativo como Operativo, acerca de la importancia y beneficios de la Comunicación Asertiva entre áreas. La Asertividad, es una comunicación segura y eficiente que facilita la interrelación con las personas y permite defender las opiniones e ideas sin agredir a los demás personas ya que es empático. De esta manera se desarrollará una comunicación eficiente entre los colaboradores, creando relaciones agradables en un ambiente de trabajo sano y así generar un trabajo productivo que lleve a cumplir los objetivos organizacionales.

PREVISIBILIDAD	
AREA CRITICA	
DESCRIPCION	Disponer de la información adecuada y a tiempo para poder realizar las actividades y adaptarse a los cambios. Además tiene que ver con la falta de comunicación entre áreas.
INTERVENCIÓN	<p>Organizar una reunión semanal entre los departamentos que mayor interrelación tienen por el giro del negocio como Ventas e Instalación y Postventas y Mantenimiento, de manera que puedan planificar el trabajo de la semana y conocer el estado de los procesos que llevan a cabo. La reunión se programará tentativamente el día lunes a primera hora y los colaboradores que asistirán a la reunión serán el Jefe del Área de Ventas con el Jefe de Instalación, de manera que puedan coordinar el número de equipos vendidos con la disponibilidad del personal para que puedan cumplir de forma adecuada con el periodo de entrega.</p> <p>Así mismo, se llevará a cabo una reunión con el Jefe de Posventa y el Jefe de Mantenimiento de manera que puedan identificar a tiempo el número de equipos que requieren mantenimiento con el personal disponible para realizarlo. Además, en la reunión se tratarán todo tipo de problemas y dudas que surjan en la semana con el fin de solucionarlas a tiempo.</p> <p>Diseñar un Programa de Capacitación para el personal Operativo y Administrativo acerca de la importancia y beneficios de la Comunicación Asertiva entre áreas.</p> <p>Inicialmente se mantendrá una reunión con los jefes del área administrativa y posteriormente con el área operativa con el objetivo de identificar los temas relevantes sobre la comunicación que se tratará en la capacitación.</p> <p>La duración de la capacitación dependerá de las necesidades del personal.</p>
RECURSOS	Sala de reuniones, laptop, proyector
RESPONSABLE	Jefes del Área de Ventas, Instalación, Posventa y Mantenimiento
TIEMPO	3 Meses

Tabla 8: Plan de acción de la dimensión Previsibilidad

En cuanto al *Área administrativa* se puede observar que los departamentos con más altos niveles de estrés son Bodega con 100%, RRHH, Logística, Recepción, Venta, Posventa y Contabilidad con un 50%.

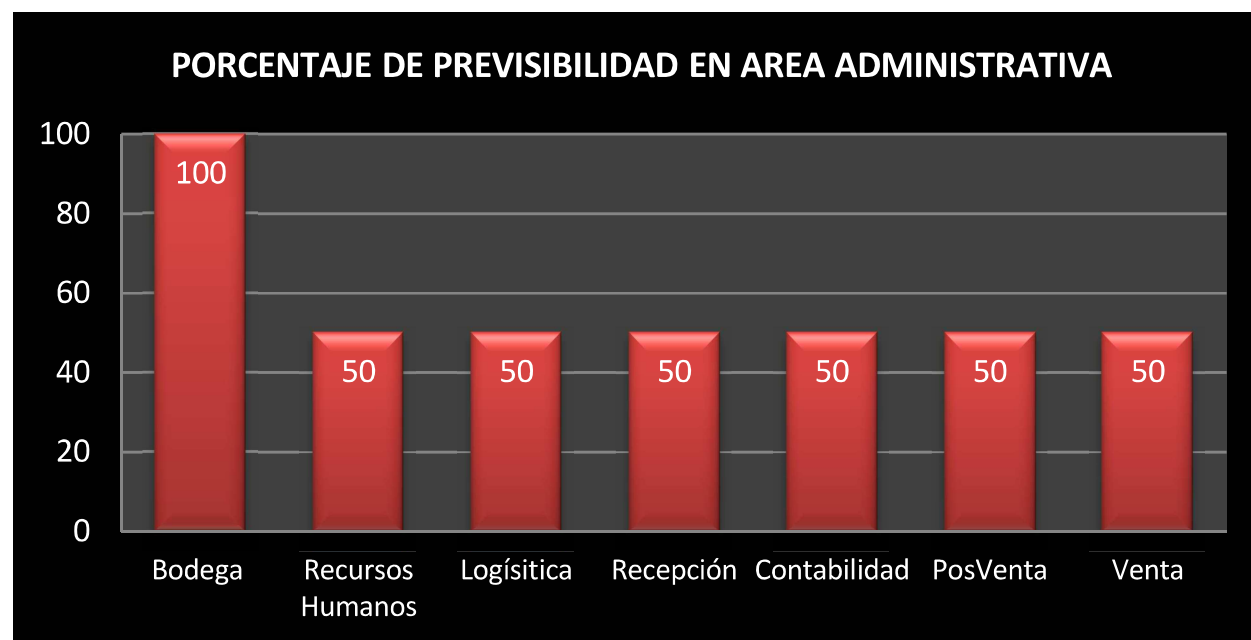


Grafico 15: Porcentaje de Previsibilidad en area administrativa

De acuerdo al gráfico se puede observar que Bodega presenta el porcentaje más alto en esta dimensión; sin embargo no es un grupo representativo ya que constan dos personas en el área, y posiblemente se puede deber a que no llega la información adecuada al personal de bodega, ya sea de posibles cambios en el trabajo, recepción y despacho de materiales tanto de instalación y mantenimiento de equipos como suministros de oficina. Es importante mencionar que en el área de bodega cuentan con un sistema para registrar todos los ingresos y salidas de materiales; sin embargo este sistema no es el ideal para realizar el trabajo, ya que en varias ocasiones han existido inconvenientes y fallas con el programa al momento de sacar reportes. Actualmente, se está implementando el sistema de ERP o sistemas de planificación de recursos empresariales con la finalidad de condensar todos los procesos de la empresa en un solo sistema informático, y de esta manera garantizar con este sistema tener en forma precisa y a tiempo la información del flujo de inventarios.

En cuanto al departamento de Venta y Posventa presentan un alto porcentaje ya que existen problemas en obtener la información adecuada de otras áreas para realizar su trabajo eficientemente, de modo que para esto se plantea una reunión semanal entre los departamentos que mayor interrelación tienen por el giro del negocio como Ventas e Instalación y Postventas y Mantenimiento, con el objetivo de planificar el trabajo de la semana y conocer el estado de los procesos que llevan a cabo.

Por otro lado, los departamentos de Logística, Recursos Humanos, Recepción y Contabilidad presentan un porcentaje alto en esta dimensión, debido a la falta de procesos claros en la realización de las actividades y la falta de comunicación entre áreas. Es importante mencionar que a pesar de que los colaboradores cuentan con una amplia gama de recursos que facilitan la comunicación, tanto para el nivel administrativo como operativo no lo usan de forma adecuada, ya que cada área tiende a centralizar la información de modo que se originan confusiones, los procesos se retrasan ya que la información no llega a tiempo, se generan problemas tanto con los clientes internos y externos. Para este inconveniente se desarrollará un plan de acción el cual implique realizar un programa de Capacitación tanto para el nivel Administrativo como Operativo, el cual plantea una temática general sobre la importancia de la Comunicación Asertiva entre áreas, para de esta manera desarrollar un flujo adecuado de mensajes entre los colaboradores creando relaciones agradables en un ambiente de trabajo sano y así generar un trabajo productivo que lleve a cumplir los objetivos organizacionales.

DIMENSIONES INTERMEDIAS

1) Conflicto de Rol

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias.

Un 53.7% de trabajadores de COHECO está expuesto a la situación intermedia para la salud respecto al Conflicto de rol.

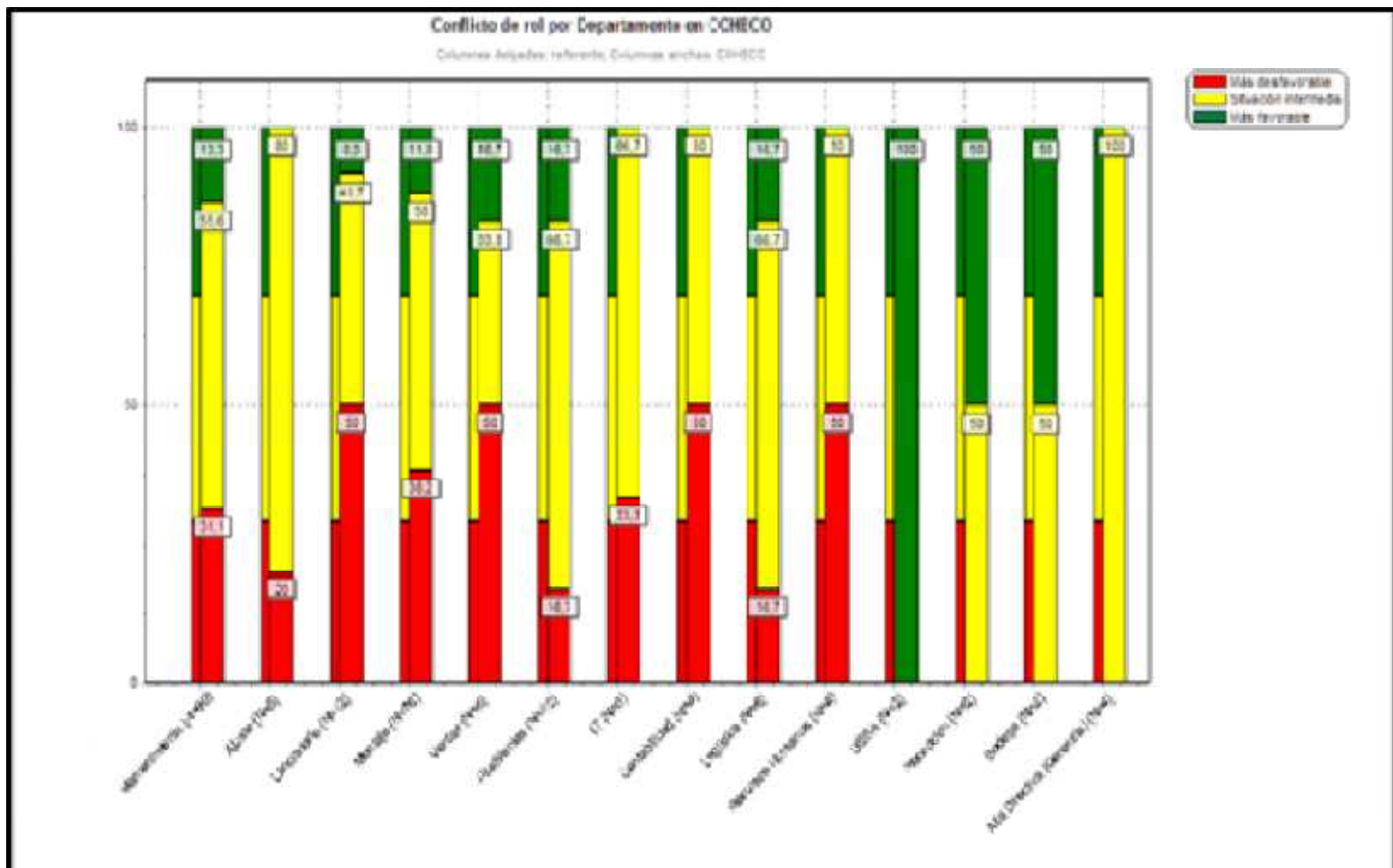


Gráfico 16: Resultados por Departamento de la dimensión conflicto de rol

De acuerdo al gráfico indica el porcentaje que presenta la dimensión de Conflicto de Rol en cada departamento de COHECO tanto del área Administrativa como Operativa. El área Operativa se encuentra el Departamento Técnico que a su vez se divide en las áreas de Mantenimiento con 55,6%, Ajuste con 80%, Laboratorio 41,7% y Montaje con 50%. Mientras que el área Administrativa está formada por Posventa 66,7%, IT 66,7%, Contabilidad 50%, Logística 66,7%, RRHH 50%, Recepción 50%, y Bodega 50%, Alta Directiva 100%.

Para un análisis exhaustivo de esta dimensión, se tomarán en cuenta los porcentajes mayores a la mitad tanto del área Operativa como Administrativa. El **Área Operativa** está formada por las áreas de mayor riesgo que son Mantenimiento con 55,6%, Ajuste 80%, Montaje 50% tal como lo indica el siguiente resumen:

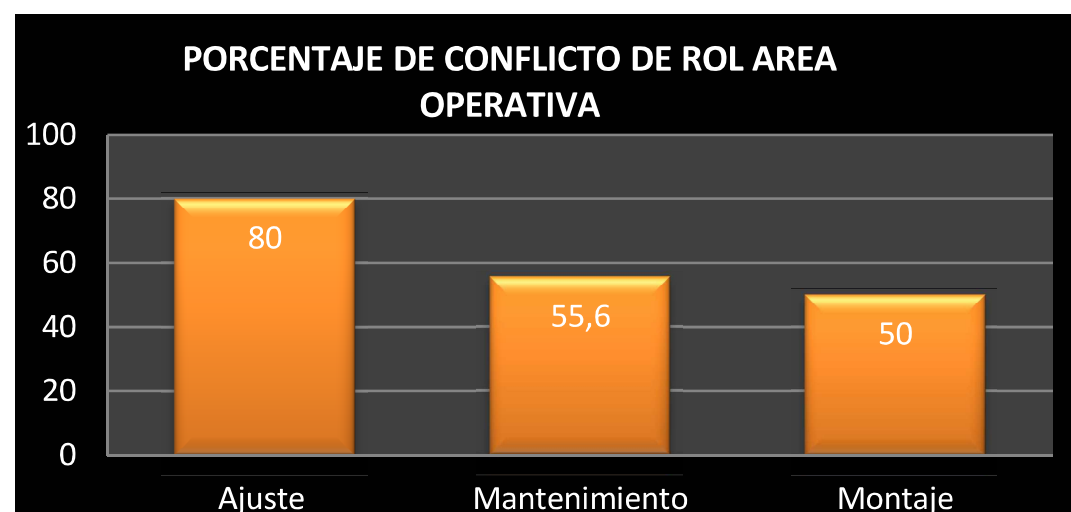


Gráfico 17: Porcentaje de Conflicto de Rol Área Operativa

De acuerdo al gráfico se evidencia que el área técnica presenta mayor riesgo psicosocial en tres áreas, Mantenimiento, Ajuste y Montaje; de manera que de acuerdo a las conversaciones que mantuvimos con los Jefes de estas áreas concordaron que existen muchos problemas en la comunicación entre el mismo departamento y entre áreas debido a que no existe una correcta planificación y coordinación de las funciones que realiza cada persona; ya que no existe un organigrama claro en el que se evidencie los jefes inmediatos y los subordinados a quien reportan, de modo que se da malos entendidos y confusiones de rol en las actividades diarias. Esto genera que los colaboradores al momento de reportar novedades, cambios o inquietudes les generen confusiones al no saber a quién reportar y además, obtengan diferentes criterios por parte de cada uno de los jefes inmediatos, causando que la información se distorsione y se retrasen los procesos y resultados.

Además, la Jefe de Recursos Humanos supo manifestar que estos problemas de comunicación y confusiones de rol del personal operativo se sustenta con la falta de un organigrama que represente la estructura como debería ser la línea de mando en la empresa, ya que al momento se encuentran demasiados cargos directivos en una sola área por ejemplo: en el Área de Mantenimiento está formado por el Jefe de Ingeniería de Mantenimiento, seguido por dos Subjefes de Mantenimiento y dos Supervisores de Mantenimiento, debajo se encuentran cuatro Técnicos de Zona, y al final se encuentran Técnicos, Subtécnicos y Ayudantes. Estos últimos suelen reportar sus actividades a los Supervisores, Subjefes o hasta Técnicos dependiendo de las actividades que realicen, de modo que la información se tergiversa y se duplica generando inconvenientes.

Plan de Acción

Con el fin de eliminar las confusiones, distorsión o duplicación de mensajes, el retraso de los procesos por la falta de comunicación, se plantea un Programa de Capacitación Asertiva tanto para el nivel Administrativo como Operativo, acerca de la importancia y beneficios de la Comunicación Asertiva entre áreas. De esta manera, se desarrollará una comunicación eficiente entre los colaboradores del mismo departamento y entre otras áreas. Esto debe ser complementado con la elaboración de un organigrama de las diferentes áreas, aclarando la línea de mando, de esta manera se podrá evitar futuras confusiones de rol y a su vez el trabajo será más ordenado, con una comunicación más efectiva dando lugar resultados eficientes y productivos.

CONFLICTO DE ROL	
AREA CRITICA	
DESCRIPCION	<p>Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias.</p>
INTERVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar una reunión semanal entre los jefes del departamento, de manera que puedan planificar el trabajo de la semana y conocer el estado de los procesos que llevan a cabo. La reunión se programará tentativamente el día miércoles a primera hora y los colaboradores que asistirán a la reunión serán los Jefes del Área, de manera que se cree un espacio donde se pueda solventar cualquier problema, que pudo suscitarse en la semana y todos lleguen a un consenso en cuanto a resultados. De esta manera se podrá transmitir el mensaje claro a los demás colaboradores del área. • Diseñar un Programa de Capacitación para el personal Operativo y Administrativo acerca de la importancia y beneficios de la Comunicación Asertiva entre áreas. Inicialmente se mantendrá una reunión con los jefes del área administrativa y posteriormente con el área operativa con el objetivo de identificar los temas relevantes sobre la comunicación que se tratara en la capacitación. La duración de la capacitación dependerá de las necesidades del personal. • Diseño de un organigrama del personal administrativo y operativo, en el cual se evidencie claramente las líneas de mandos que deben existir en la empresa para evitar futuras confusiones de rol. Inicialmente se propondrá una reunión con los Jefes de cada Área quienes explicaran como está conformada su área y cuál es su línea de reporte; En base a esto se elaborará un organigrama, el cual será presentado a la gerencia General para su aprobación.
RECURSOS	Sala de reuniones, laptop, proyector, software office (Visio)
RESPONSABLE	Jefes del Departamento Técnico
TIEMPO	3 Meses

Tabla 9: Plan de acción de la dimensión de Conflicto de Rol

En cuanto al *Área administrativa* se puede observar que los departamentos con más altos niveles de estrés son Ventas 50%, Posventa 66.7%, IT 66.7%, Contabilidad 50%, Logística 50%, Recursos Humanos 50%, Bodega 50% Alta Directiva 50%.

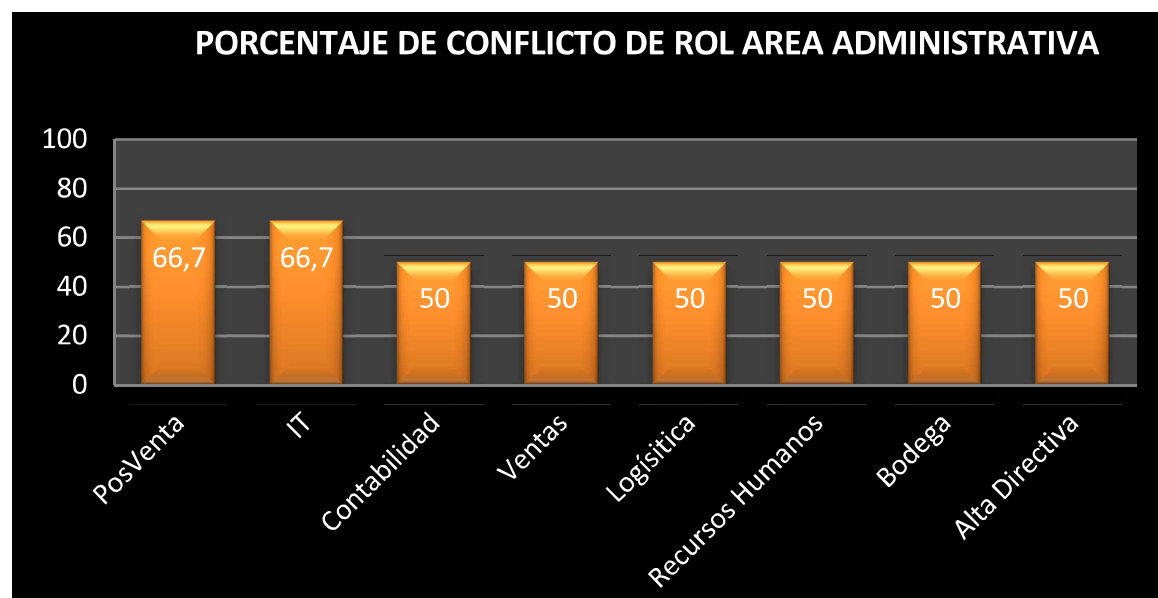


Grafico 18: Porcentaje de Conflicto de Rol área administrativa

Con el objetivo de identificar los riesgos psicosociales se realizó una investigación a fondo de la realidad de la organización, de modo que se pudo conocer a su gente y parcialmente las funciones que llevaban a cabo, además los colaboradores nos informaron que la organización tiene un buen ambiente laboral; sin embargo, existen muchos problemas a la hora de realizar el trabajo ya que suele existir desorganización y esto también se complementa con la falta o mala comunicación entre colaboradores, es por esta razón que en esta dimensión los niveles son altos ya que los colaboradores a veces se encuentran confusos en las actividades que deben realizar.

Otro de los factores que inciden en los niveles altos de esta dimensión es el trato constante con los clientes externos (Departamento comerciales como ventas, posventa, recepción) e internos (IT, Contabilidad, Recursos Humanos, Bodega), esto lleva a tener una alta exigencia de calidad en el servicio al cliente ya que es la misión y la visión de la empresa ser el proveedor más confiable y brindar servicios de calidad. En consecuencia muchas veces por quedar bien o mantener una fidelidad a los clientes se ofrecen equipos y servicios que muchas veces no se pueden cumplir o implica un sobreesfuerzo a tal punto de omitir procedimientos o realizar funciones que no son las adecuadas.

Plan de Acción

Para mitigar este riesgo psicosocial se propone dar continuidad, y estar al tanto del proyecto que se está llevando a cabo de la administración de procesos en la empresa, ya que es el punto de partida para establecer lineamientos y parámetros de las actividades laborales, de igual manera y como se ha señalado antes se propone capacitaciones frecuentes para corregir y solventar la comunicación organizacional, dando lugar a una comunicación más asertiva para de esta manera lograr un trabajo más eficiente y productivo.

2) Doble Presencia

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.

En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, la duración, el alargamiento o la modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

Un 35,27% de trabajadores/as de COHECO está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Doble presencia.

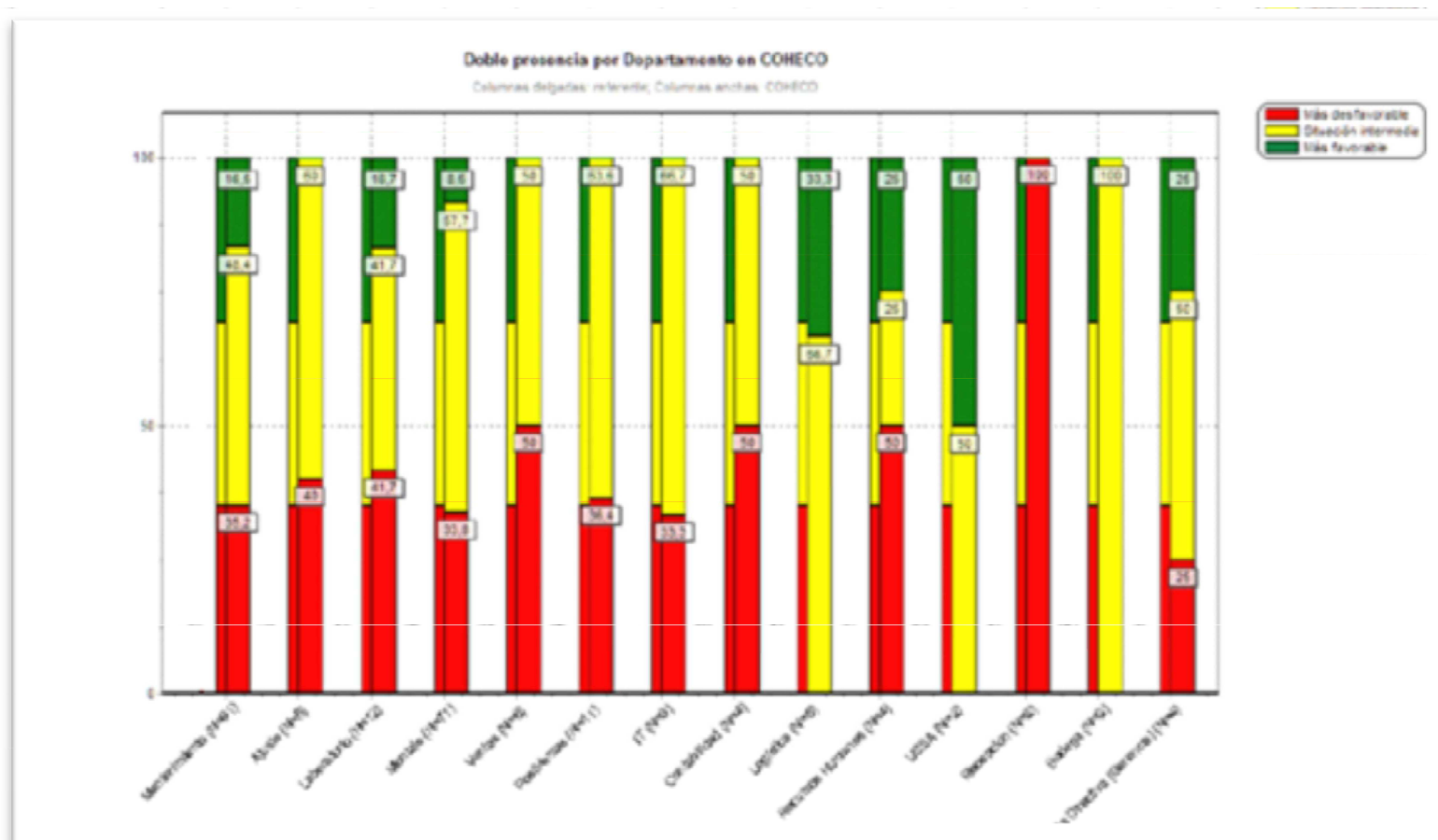


Gráfico 19: Resultados por departamento de la dimensión de Doble Presencia

De acuerdo al gráfico indica el porcentaje que presenta la dimensión de Doble presencia en cada departamento de COHECO tanto del área Administrativa como Operativa. El área Operativa se encuentra el Departamento Técnico que a su vez se divide en las áreas de Ajuste con 60%, y Montaje con 57.7%. Mientras que el área Administrativa está formada por Venta 50%, Posventa 63,6%, IT 66,7%, Contabilidad 50%, Logística 56.7%, USSA 50%, Recepción 50%, y Bodega 100%, Alta Directiva 50%.

Para un análisis exhaustivo de esta dimensión, se tomarán en cuenta los porcentajes mayores a la mitad tanto del área Operativa como Administrativa. El **Área Operativa** está formada por las áreas de mayor riesgo que Ajuste con 60%, y Montaje con 57.7%. tal como lo indica el siguiente resumen:

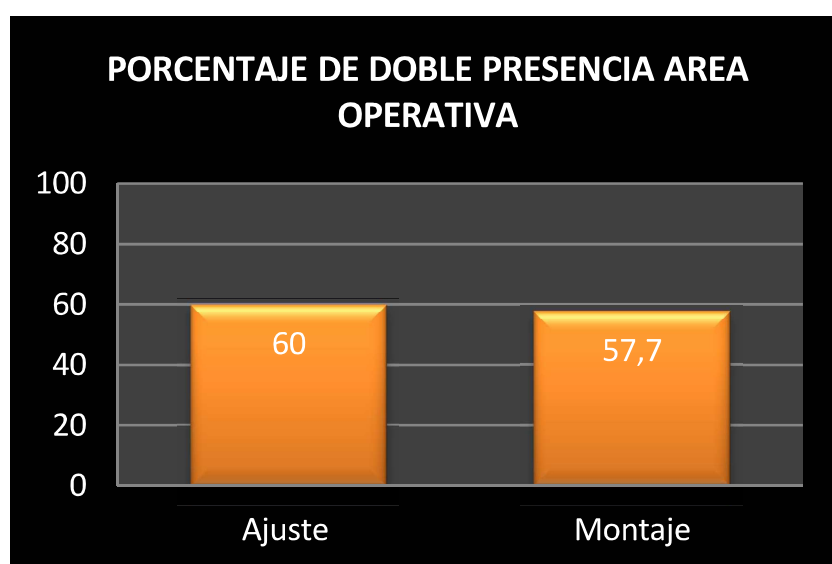


Grafico 20: Porcentaje de Doble Presencia área operativa

Cabe resaltar que la empresa tiene un predominio de varones ya que apenas ocupan un 8% las mujeres, de modo que en esta dimensión se evidencia mayor amenaza en el personal masculino. Sin embargo, en años anteriores se pensaba que las mujeres únicamente podían sufrir de la falta de equilibrio entre las exigencias del ámbito laboral y del ámbito doméstico – familiar, ya que siempre han sido el pilar fundamental que vela por el bienestar del núcleo familiar; sin embargo los tiempos han cambiado y se han compartido los roles en el hogar, ya que tanto el varón como la mujer velan por el bienestar de sus hijos.

Como se puede observar en el gráfico los niveles más altos se encuentran en ajuste y montaje, como se ha señalado anteriormente los roles han ido cambiando y a pesar de que la mujer tiene mayor protagonismo en la vida familiar, poco a poco el hombre ha ido tomando más responsabilidades en su hogar, provocándole estrés, debido a los distintos problemas familiares que pueden suscitarse. Además por los datos obtenidos

previamente en la empresa se conoce que más del 50% de las parejas de los colaboradores del área técnica laboran esto es un factor que indica que se han dividido las actividades hogareñas, ya que antes las mujeres sobre todo de un nivel socio económico medio – bajo solían ser amas de casa; sin embargo, la difícil situación económica que se vive actualmente obliga que la mujer también aporte con los gastos económicos del hogar para que de esta manera puedan brindar a sus hijos las condiciones de vida adecuadas, generando un hogar digno y estable.

Plan de Acción

Para mitigar dicho riesgo psicosocial se propone un programa de capacitación de temas concernientes a la familia, como es el maltrato familiar, educación financiera familiar y la comunicación con los hijos, entre otros temas; generando que el personal y sus familias tengan mayor conocimiento de los diferentes factores que pueden afectar o poner en riesgo la estabilidad familiar.

Además, sería conveniente establecer espacios donde las familias y los colaboradores de la empresa tengan una sana interacción, de modo que utilicen este espacio para compartir en familia, se diviertan y puedan alejar por un momento de su mente cualquier tipo de problema que estén atravesando, a la vez que comparten con su familia tiempo de calidad. Inicialmente se propone establecer una vez a los dos meses “El día de la familia” para todo el personal de COHECO, el cual está formado por varias actividades recreativas durante la mañana como deportes, juegos tradicionales, gincanas; es decir actividades que fomenten la integración de la familia y promuevan principios y valores alineados a los valores organizacionales.

DOBLE PRESENCIA	
AREA CRITICA	
DESCRIPCION	Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar.
INTERVENCIÓN	<p>Crear un programa de capacitación de temas concernientes a la familia, como es el maltrato familiar, educación financiera familiar y la comunicación con los hijos, entre otros temas; generando que el personal y sus familias tengan mayor conocimiento de los diferentes factores que pueden afectar o poner en riesgo la estabilidad familiar.</p> <p>Inicialmente se propone establecer una vez a los dos meses “El día de la familia” para todo el personal de COHECO, el cual está formado por varias actividades recreativas durante la mañana como deportes, juegos tradicionales, gincanas; es decir actividades que fomenten la integración de la familia y promuevan principios y valores alineados a los valores organizacionales.</p>
RECURSOS	Sala de reuniones, laptop, proyector, canchas.
RESPONSABLE	Gerente de Recursos Humanos, Coordinador de Desarrollo Organizacional
TIEMPO	6 Meses

Tabla 10: Plan de acción para la dimensión de Doble Presencia

En cuanto al *Área administrativa* se puede observar que los departamentos con más altos niveles de estrés son Ventas 50%, Posventa 63.6%, IT 66.7%, Contabilidad 50%, Logística 66.7%, USSA 50%, Bodega 100% Alta Directiva 50%.

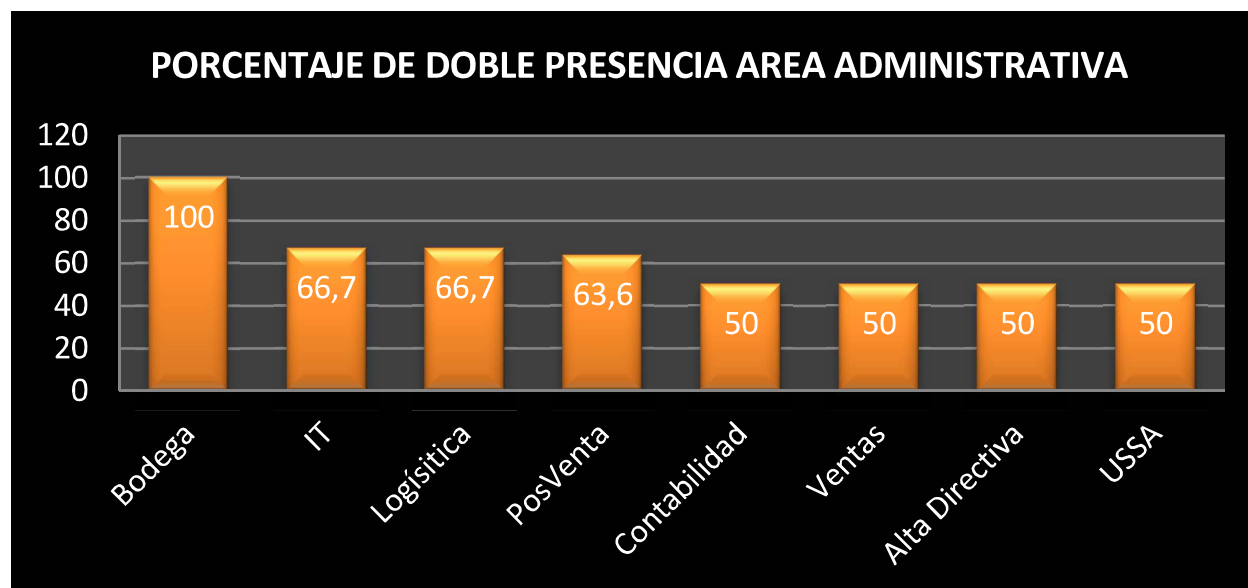


Grafico 21: Porcentaje de Doble Presencia área administrativa

El alto nivel en la situación intermedia de la dimensión de doble presencia, se debe a que ha cambiado el papel de la mujer, ya que anteriormente se hacía cargo de todos los quehaceres del hogar, mientras que el hombre se dedicaba a llevar el sustento económico. Actualmente, los hombres apoyan y participan en los labores de la casa, como podemos observar en el cuadro 31 que en el departamento de Ventas existe un 50% debido a que 3 de los integrantes tienen hijos y son casados lo que lleva a estar constantemente pendientes y preocupados de la familia, en el Departamento de Posventa existen 4 mujeres el cual representa la tercera parte del área y 3 de ellas tienen hijos y están casadas, los 8 hombres restantes de igual manera son padres de familia lo que lleva a entender el porcentaje elevado de esta dimensión en cuanto al departamento. De igual manera, sucede con IT ya que de las tres personas una de ellas es mujer casada y con hijos; de igual manera uno de los varones tiene hijos y es casado. Únicamente el asistente de IT es soltero y vive con sus padres. Por otro lado, Contabilidad tiene un 50% esto se debe a que tres de los cinco integrantes son casados y tienen hijos y USSA de las dos personas solo una de ellas es casado y con hijos y en bodega todos sus integrantes tienen hijos y están casados por esta razón estos colaboradores se encuentran constantemente pendientes de su hogar, del cuidado de sus hijos de modo que los problemas familiares pueden interferir en sus actividades laborales diarias; generando inestabilidad emocional, angustia y estrés.

Plan de Acción

De igual manera, el plan de acción que se propuso para el personal del área técnica se establecerá para el personal administrativo, de modo que se propone un programa de capacitación de temas concernientes a la familia, como es el maltrato familiar, educación financiera familiar y la comunicación con los hijos, entre otros temas; generando que el personal y sus familias tengan mayor conocimiento de los diferentes factores que pueden afectar o poner en riesgo la estabilidad familiar.

Además, sería conveniente establecer espacios donde las familias y los colaboradores de la empresa tengan una sana interacción, de modo que utilicen este espacio para compartir en familia, se diviertan y puedan alejar por un momento de su mente cualquier tipo de problema que estén atravesando, a la vez que comparten con su familia tiempo de calidad. Inicialmente se propone establecer una vez a los dos meses “El día de la familia” para todo el personal de COHECO, el cual está formado por varias actividades recreativas durante la mañana como deportes, juegos tradicionales, gincanas; es decir actividades que fomenten la integración de la familia y promuevan principios y valores alineados a los valores organizacionales.

CONCLUSIONES

- El cuestionario CopsoQ ISTAS21 versión media, ayudó a determinar la situación actual de la empresa y reconocer los factores más desfavorables para la salud de los colaboradores de manera puntual y objetiva; con el fin de crear propuestas para mitigar estos riesgos, y sobre todo plantear planes de acción correctivos; los cuales serán depurados continuamente.
- Existe gran incidencia negativa puntualmente en cuatro factores: Control sobre los tiempos a disposición, exigencia psicológica cognitiva, inseguridad sobre el futuro y previsibilidad en la mayor parte del personal de COHECO, lo que afecta de forma integral a la salud del personal.
- Actualmente, la evaluación de riesgos laborales que se han realizado en COHECO por ser una empresa de alto riesgo por su giro de negocio, han sido de los riesgos físicos, mecánicos y químicos debido a su fácil detección, dejado de lado a los riesgos psicosociales los cuales son altamente nocivos para salud y que muchas veces no son tan perceptibles como los demás riesgos.
- Se puede señalar que los riesgos psicosociales atentan e influyen directamente en la salud de las personas, y más aún atentan contra sus derechos como ser humano, por esta razón es importante identificar a tiempo, tomando medidas oportunas evitando un desgaste y malestar en las personas.
- La mayoría del personal de COHECO desconoce sobre los riesgos psicosociales y su incidencia negativa en la salud de los colaboradores; incluso por parte de la directiva desconocen las consecuencias de estos riesgos; generando que no se le otorgue la importancia necesaria a este tema.
- Los factores psicosociales están relacionados con la salud física, psíquica y social de cada persona, de modo que es importante identificar los riesgos a los que están expuestos en el lugar de trabajo, para corregirlos y prevenirlos en el momento oportuno.

- Si bien en cierto COHECO, no es una empresa modelo; sin embargo se preocupa por mejorar continuamente sus procesos, ya que reconoce el derecho de las personas de tener un mejor trabajo y mejor calidad de vida.
- Reconocer a la familia como una de las variables que mayormente influye sobre el trabajador; ya que si el colaborador se encuentra involucrado en conflictos familiares, esto se reflejará en su estado de ánimo y rendimiento laboral. De modo, que es indispensable llevar un equilibrio en el ámbito personal y laboral.
- Este proyecto tiene la finalidad de promover y realizar cambios a nivel integral, de modo que se debe tomar en cuenta que los cambios llevan tiempo instaurarlos y adaptarse a ellos.

RECOMENDACIONES

- Aplicar las propuestas correctivas de intervención planteadas en este proyecto con el objetivo de mitigar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores de COHECO.
- Se debe prevenir a la directiva de las graves consecuencias pueden traer la forma de contratación de personal, con el fin de concientizarlos y de esta manera mitigar el riesgo psicosocial de Inseguridad en el Futuro.
- Recursos Humanos en conjunto con la Unidad de Seguridad, Salud y Ambiente deberá estar al tanto de las reuniones que se realicen entre departamentos, además estas sesiones deberán tener un seguimiento documentado, los cual permita evaluar los progresos obtenidos.
- El análisis y las propuestas realizadas en esta investigación, fueron enfocadas en el personal técnico de la empresa, es así que las personas encargadas de este proyecto deberán realizar un análisis con el personal administrativo, con el objetivo de lograr nuevos cambios en beneficio de todos los colaboradores.
- Se recomienda que el Programa de Inducción a las áreas de instalación y mantenimiento, se realicen con un asesoramiento de un experto en el tema, para

de esta manera disminuir los errores que puedan causar accidentes o a su vez interferir en los procesos.

- En la renovación de contratos del personal operativo, existen procedimientos y políticas los cuales consiste en que luego de cumplir un año de trabajo se da por terminado el contrato, esto se realiza hasta seis veces de modo que el personal no cuenta con un contrato indefinido, generando estrés y preocupación por su futuro, de modo que se recomienda que luego de un año las personas cambien a contrato indefinido como lo exige la ley.
- A través de este proyecto se pretende generar cambios y reflexiones dentro de la institución; en cuanto a los riesgos psicosociales que pueden afectar el rendimiento de los trabajadores. De manera que se identificará los posibles riesgos para generar Planes de mejora, los cuales se darán un seguimiento continuo para garantizar que el plan se efectúe adecuadamente.
- Se recomienda que a futuro se implemente una Gestión de Recursos Humanos integral, en la cual se establezcan procesos claros como el Manual de descripción de cargos, una eficiente evaluación del rendimiento, los cuales orienten a un adecuado manejo de los recursos del capital humano.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Altamirano, Patricio. (2008). Diseño de una propuesta para la asignación de puestos en la Unidad de Vigilancia Norte (UVN) de la ciudad de Quito, para el mejoramiento de la calidad y productividad en el trabajo. (Disertación de Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Báez Carmen, Moreno Bernardo. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid-España. Universidad Autónoma de Madrid.
- Bernard B. (1997). A critical review of epidemiologic evidence for work-related musculoskeletal disorders of the neck, upper extremity, and low back, U.S. Department of Health and Human services. Centers for Disease Control and Prevention. (NIOSH) National Institute for Occupational Safety and Health. Cincinnati, OH: DHHS (NIOSH).
- Buendía, José. (1998). Estrés Laboral y Salud. Editorial Biblioteca Nueva. Madrid.
- Campos, Gustavo. (2008). Seguridad Ocupacional. Editorial Riobook. Primera Edición. Ecuador.
- Cabaleiro, Víctor. (1967). Prevención de riesgos laborales: guía básica de información a los trabajadores en prevención de riesgos laborales. España.
- Calle, Ramiro. (2000). ¡Otra vez lunes! Técnicas para superar el estrés laboral, Ediciones Oberon. Madrid.
- Cevallos Carolina, De la Torre Isabel (2003). Investigación sobre la influencia de los factores de inteligencia emocional en el área de Ventas, (Disertación de Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Cirujano. A. (2000). La evaluación de riesgos laborales. *Mapfre Seguridad*.
- Constitución de la República del Ecuador Asamblea Constituyente del año 2008.
- Cordero Saavedra, L. (2002). El acoso moral u hostigamiento psicológico en el trabajo. Un problema laboral con incipiente respuesta jurídica. *Revista Española de Derecho del Trabajo*.
- Fidalgo, M Nogareda. (2006). Psicología del Trabajo, INSHT, Torrelaguna, Segunda Edición.

- Fornés, J. (2002). Mobbing: La violencia psicológica como fuente de estrés laboral. Enfermería Global.
- Gyarmati, Gabriel, *Hacia una teoría del Bienestar Psicosocial*, Editorial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Gil Monte, Pedro (2005). *El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout)*, Ediciones Pirámide, Madrid.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid.
- Gómez Etxebarria, Genaro. (2012) *Manual para la formación en prevención de riesgos laborales*, Barcelona- España.
- González de Rivera, J, (2002) *El maltrato psicológico: cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid, Espasa Calpe,
- González Rodríguez; V.M. y González Correales. (2004). *El mobbing. Aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre las conductas de acoso psicológico en el trabajo*. Madrid.
- González, Agustín. (2009). *Manual para la Prevención de Riesgos Laborales en las Oficinas*. FC Editorial. España.
- Jaramillo Iza, Tatiana Paulina (2009). *Diagnóstico y propuesta de un proceso de evaluación de riesgos psicosociales en una planta de tratamiento de agua*, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Martínez Plaza, C.A. (2007) *Estrés. Aspectos médicos (Vol. I y Vol. II)*, segunda edición, Madrid: INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Meseguer de Pedro, M.; Soler Sánchez, M.I.; García-Izquierdo, M.; Sáez Navarro, M.C. y Sánchez Meca, J. (2007). *Los factores psicosociales de riesgo como predictores del mobbing*.
- Moreno, Bernardo, Báez Carmen. *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. España, Universidad Autónoma de Madrid,
- Muchinsky, Paul. (2007). *Psicología Aplicada al Trabajo*, Editorial Thomson.
- Naranjo Benavides, Francisco. (2000) *Primeros pasos para un experto en prevención de riesgos laborales*. Tébar. Madrid, España.
- Peiró, J.M, (2006). *El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva*. Sección Técnica, INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.

- Ruiz, Carlos. (2006). Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Editorial Masson. España.
- Spector Paul. (2002). Psicología Industrial y Organizacional. Manual Moderno. Segunda edición. México.
- Valverde Mireia. (2001). Comportamiento Humano en la Organización, editorial UOC.
- Vergara Jorge. (2004). Fundamentos para un análisis psico-social, Universidad de Santo Tomás, Bogotá – Colombia.
- Villaruel Vizcaino Mayra. (2011). Diagnóstico de Factores Psicosociales presentes en los empleados que trabajan en el área de Producción Quito del Grupo Corporativo Sic - Contact Center – Ecuador y su incidencia en el estrés laboral negativo.
- Warr, P.B. (1987). Work, Unemployment and Mental Health, Oxford: Clarendon.
- Williams Stephen y Cooper Lesley. (2002). Manejo del estrés en el trabajo. Editorial Manual Moderno. Inglaterra.
- Woolfooken Anita. (2006). Psicología Educativa. Pearson Educación

Artículos de internet

- *Código del Trabajo* <http://www.mrl.gob.ec>
- Enciclopedia de Seguridad y Salud en el trabajo, recuperado de: http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo2/34.pdf
- El Parlamento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo recuperado de <http://www.comunidadandina.org/normativa/dec/D584.htm>
- Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, Bernardo Moreno Jiménez y Carmen Báez León, recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Recuperado de www.UGT.es
- OIT, 2009 Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo 2009, INFORMACIÓN sobre seguridad y salud en el trabajo recuperado de:

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms_105149.pdf

- Organización Internacional de Trabajo. (2009) Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms_105149.pdf
- Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <http://www.who.int/es/>
- <http://higieneysseguridadind.blogspot.com>
- http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/
- http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf
- <http://www.mrl.gov.ec>
- <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi1/innovacion.pdf>
- http://www.ergonautas.upv.es/art-tech/tme/TME_Psicosociales.htm
- http://www.allergiezentrum-ibiza.de/es/alergias_neurodermitis.html
- <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/752a783/759.pdf>.

ANEXOS

Dimensiones Psicosociales

1) **Exigencias psicológicas del trabajo**

Se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo, existen exigencias psicológicas de algunos tipos como:

- **Exigencias psicológicas cuantitativas**

Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo: volumen, ritmo, interrupciones e intensidad de trabajo. Son altas cuando se tiene más trabajo del que es posible realizar en el tiempo asignado. Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, o con la inadecuación de los procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias).

- **Exigencias de esconder emociones**

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas. También, tienen relación con la política de gestión de proveedores y clientes, con la falta de participación de los trabajadores y con las deficiencias en las políticas de gestión de personal.

- **Exigencias psicológicas emocionales**

Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas.

- **Exigencias psicológicas cognitivas**

Se refieren a la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, los cuales favorecen la salud del trabajador en tanto que promocionan el aprendizaje y el trabajo activo. Por el contrario, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, pueden

influir negativamente la salud y pueden reflejar pasividad y estancamiento del trabajo.

2) Doble presencia

Es la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar, es decir poder compaginar ambos trabajos plantea conflictos de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres.

3) Control sobre el trabajo

El concepto de control sobre el trabajo es central en relación a la salud y según Karasek consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades. Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido y el control sobre los tiempos a disposición.

- **Influencia**

Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo, es decir el nivel de participación que cada trabajador tiene sobre la forma de realizar sus tareas, el orden de llevar a cabo las mismas, en los métodos a emplear, etc. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

- **Posibilidades de desarrollo**

Se refieren con los niveles de complejidad, variedad de las tareas, es decir las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

- **Control sobre los tiempos a disposición**

Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración), con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la cantidad de trabajo asignado o con tener una plantilla muy ajustada que impide, que el control existente pueda ejercerse efectivamente.

- **Sentido del trabajo**

Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si se relaciona con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje...etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias. Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

- **Compromiso**

Se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, con el sentido y con el conjunto de intercambios materiales y emocionales que se producen entre el trabajo y quien lo realiza.

4. Apoyo social y calidad de liderazgo

Las posibilidades de relacionarse con los compañeros de trabajo representa el apoyo social y el sentimiento de sentirse parte del grupo representa su componente emocional.

- **Posibilidades de relación social**

Es la condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo. La falta de posibilidades de relación social tiene que ver con el aislamiento físico, con la existencia de normas disciplinarias que impiden la comunicación o con la excesiva carga de trabajo u otras circunstancias físicas como ruido que dificultan la interacción humana necesaria.

- **Apoyo social de los compañeros**

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con prácticas que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual.

- **Apoyo de social de superiores**

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos que fomenten el papel del superior como elemento de

apoyo al trabajo del equipo y con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

- **Calidad de liderazgo**

Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

- **Sentimiento de grupo**

Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

- **Previsibilidad**

Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras re-estructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos). La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información o con prácticas de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas del trabajo, por lo que no aumentan la transparencia.

- **Claridad de rol**

Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

- **Conflicto de rol**

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos.

5) **Compensaciones del trabajo**

Según el modelo esfuerzo – recompensa, la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa un riesgo para la salud, Siegrist entiende el control de estatus, la estima y el salario.

- **Estima**

Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, como métodos de trabajo si son participativos, con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, si el pago salarial está acorde con las tareas realizadas, etc.

- **Inseguridad sobre el futuro**

Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, contrato, salario...). Además, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo.

CUADRO DE ANALISIS DE ABSENTISMOS DEL PERSONAL DE COHECO QUITO 2012

Cuenta de EMPLEADO	Etiquetas de columna										Total QUITO		Total general		
	QUITO	ATRASO	CALAMIDAD DOMESTICA	FALTA INJUSTIFICADA	PERMISO MEDICO	PERMISO PATERNIDAD	PERMISO PERSONAL	PERMISO SINDICAL	PERMISO FAMILIAR						
ENE-12 CERTIFICADO DE INHUMACION Y SEPULTURA Fari ngoamigadalitis aguda. (en blanco)	1		1		1								59	1	1
FEB-12 (en blanco)	1				1								29	24	57
MAR-12 (en blanco)	1				44	1							44	24	76
ABR-12 (en blanco)	3				31		1						31	17	54
MAY-12 (en blanco)	3				31								31	17	54
JUN-12 (en blanco)	5				45								45	20	70
JUL-12 (en blanco)	3				40								40	24	68
AUG-12 (en blanco)	3				40								40	24	72
SEPT-12 (en blanco)	3				39								39	21	66
OCT-12 (en blanco)	3				36								36	27	71
NOV-12 (en blanco)	1				36								36	27	67
DIC-12 (en blanco)	1				36								36	29	69
ENE-12 FALLECIMIENTO FAMILIAR RECUPERACION (en blanco)	1				36								36	29	69
FEB-12 (en blanco)	1				36								36	29	69
MAR-12 (en blanco)	1				36								36	23	63
ABR-12 (en blanco)	1				24								24	18	47
MAY-12 (en blanco)	1				24								24	18	47
JUN-12 (en blanco)	1				24								24	15	44
JUL-12 (en blanco)	1				25								25	16	42
AUG-12 (en blanco)	1				25								25	16	42
SEPT-12 (en blanco)	1				36								36	17	57
OCT-12 (en blanco)	1				36								36	17	57
NOV-12 (en blanco)	1				36								36	11	49
DIC-12 (en blanco)	1				38								38	10	50
ENE-12 ENFERMEDAD HIJO NACIMIENTO HIJO (en blanco)	1				1								1	1	1
FEB-12 (en blanco)	1				37								37	9	48
MAR-12 (en blanco)	1				429								429	9	48
ABR-12 (en blanco)	19				1								19	1	48
MAY-12 (en blanco)	1				12								12	1	48
JUN-12 (en blanco)	1				1								1	1	48
JUL-12 (en blanco)	1				1								1	1	48
AUG-12 (en blanco)	1				1								1	1	48
SEPT-12 (en blanco)	1				1								1	1	48
OCT-12 (en blanco)	1				1								1	1	48
NOV-12 (en blanco)	1				1								1	1	48
DIC-12 (en blanco)	1				1								1	1	48
Total general	19				429								429	15	737



FORMATO DE SOCIALIZACION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE COHECO QUITO

COHECO[®]

RIESGOS PSICOSOCIALES

En las últimas décadas se viene incrementando en todos los niveles la conciencia social sobre la importancia del estrés en el trabajo, y las consecuencias negativas que inciden en los trabajadores; el estrés es causado por los riesgos psicosociales que pueden presentarse en el medio laboral, y pueden causar graves daños a nuestra salud tanto física como mental.

Por esta razón, llevaremos a cabo en coordinación con la Unidad de Seguridad, Salud y Ambiente la identificación de los riesgos psicosociales en la empresa con el fin de prevenir estos riesgos.

Por este motivo vamos a aplicar un cuestionario (CoPsoQ istas21) a todo el personal de la empresa y de esta manera crear planes correctivos y preventivos.

El día martes 19 de junio serán entregados los cuestionarios en un sobre de manila sellado en cada puesto, por David Estrella y Gabriela Reinoso y serán retirados el día viernes 22 de julio por cada puesto de trabajo a las 15:00.

Estamos seguros de contar con su valiosa colaboración y participación para alcanzar mejores condiciones laborales.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

EXPOSICIÓN DE LA HERRAMIENTA CoPsoQ istas21

RIESGOS PSICOSOCIALES



COHECO
Quality Motion

CoPsoQ istas21



RIESGOS PSICOSOCIALES

ESTRES

- RESPUESTAS EMOCIONALES
- RESPUESTAS COGNITIVAS
- RESPUESTAS CONDUCTUALES
- DISMINUCIÓN DEL RENDIMIENTO
- AUSENTISMO
- ACOSO LABORAL
- DESGASTE PROFESIONAL

HERRAMIENTAS PARA EVALUAR LOS RIESGOS

CoPsoQ-istas21

- VERSIÓN MEDIA
- Cuestionario Estandarizado
- Entrevista Comprobar Validez
- Basada en evidencias científicas
- Control-Apoyo esfuerzo-compensaciones emocional, inseguridad
- Adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague
- Facilita diseño medidas preventivas
- Instituto Nacional de Salud Laboral D

CARACTERÍSTICAS DE LA HERRAMIENTA

1) METODO EPIDEMIOLOGICO

2) APLICABLE A TODAS LAS EMPRESAS

CARACTERÍSTICAS DE LA HERRAMIENTA

3) Anonimato y confidencialidad

4) Incorpora conocimiento y metodología científica

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO

- Exigencias cuantitativas
- Exigencias de esconder emociones
- Exigencias emocionales
- Exigencias cognitivas

CONTROL SOBRE EL TRABAJO

- Influencia
- Posibilidades de desarrollo
- Control sobre los tiempos a disposición
- Sentido del trabajo
- Compromiso

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO

- Posibilidades de relación social
- Apoyo social compañeros
- Apoyo social superiores
- Calidad de liderazgo
- Sentido de grupo
- Previsibilidad
- Claridad de rol
- Conflicto de rol

COMPENSACIONES EN EL TRABAJO

- Estima
- Inseguridad en el futuro
- DOBLE PRESENCIA**

DOBLE PRESENCIA

Exigencias Psicológicas en el trabajo

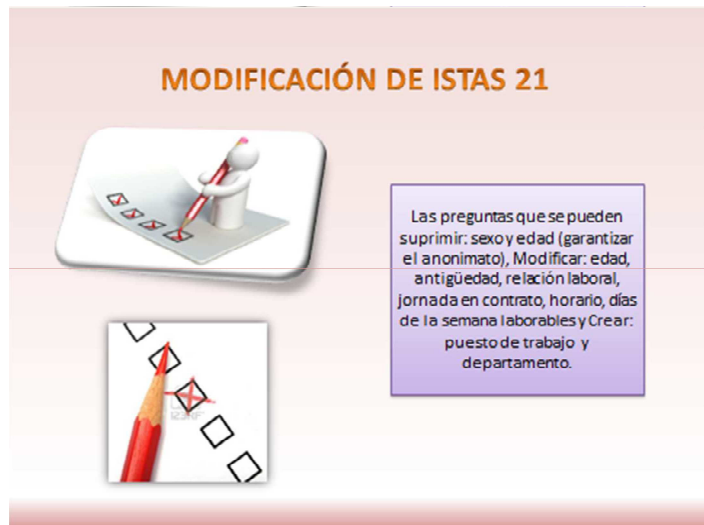
Complejo Variable

derivada de relaciones interpersonales

experiencia neutral



FASE DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN	¿QUIEN LA REALIZA?
EVALUACIÓN DE RIESGOS	
a) Acordar la utilización del método - Presentar el método CoPsoQ-istas21 - Firmar el acuerdo para la implementación del método	Grupo de Trabajo
b) Preparar y realizar el trabajo de campo - Adaptar el cuestionario - Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario y la sensibilización de la plantilla - Poner en marcha el trabajo de campo	Grupo de Trabajo
c) Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas - Informatizar los datos y generar el informe preliminar - Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas - Informar a la plantilla	Grupo de trabajo El Comité de Seguridad y Salud
PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA	
d) Implementar las medidas preventivas: - Ordenar, concretar y planificar las medidas preventivas - Informar a la plantilla - Implementar y evaluar las medidas preventivas	Grupo de trabajo El Comité de Seguridad y Salud



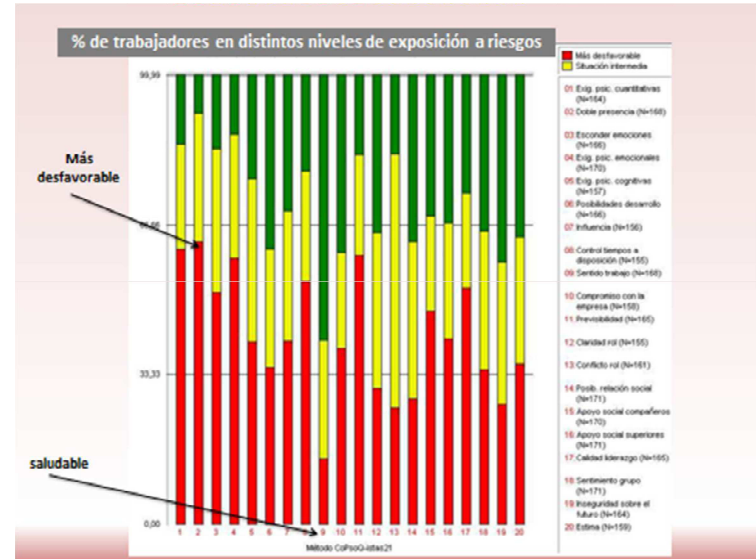
INFORMATIZAR RESULTADOS



1. Introducción ¿Qué y Por qué?
2. Metodología CoPsoQ-istas21:
3. Resultados
 - 3.1. Tasa de respuesta: % personas global
 - 3.2. Condiciones de trabajo Datos sociodemográficos: Sexo y edad, Área y puesto de trabajo, Tipo de relación laboral y antigüedad en la empresa, Número de horas, tipo de contrato según jornada, diseño de la tarea)
 - 3.3. Exposición dimensión a dimensión: Datos de 20 dimensiones psicosociales



Preliminar: origen de las exposiciones y medidas preventivas



INTERPRETAR RESULTADOS

Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas

EXPOSICIÓN Y LOCALIZACIÓN	CONCRETAR LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
Exigencias psicológicas cuantitativas 61,59% trabajador@s expuest@s a la situación más desfavorable para la salud. Comercial y técnico (77,7%); jefes (75%); ASL (66,6%); ayudante de cocina (63,6%); mamitón, pinche y limpieza (63,6%); administrativ@s (61,9%); cocinero y repostero (60%); camarer@, ayudante camarer@ y ayud. conductor (55,56%); Hombres (77,2%); Monitores (60%)	Requiere trabajar muy rápido.	Plantilla ajustada (competitividad basada en reducir costes, materia prima ya es imposible y ahora solo pivota en plantilla). La situación se agrava cuando existe absentismo.	Liberar tiempo: 1. mejorar equipamientos y útiles (que las tijeras corten bien, que funcionen los lavavajillas...); 2. generalizar platos más sencillos de preparar; Redimensionar necesidad de plantilla: 3. Contratar personal y crear brigada volante experimentada (puesto rotativo) para los centros; 4. Contratar soporte administrativo para técnicos y mejorar situación administrativas.

TABLA 1: PREGUNTAS QUE PUEDEN SUPRIMIRSE

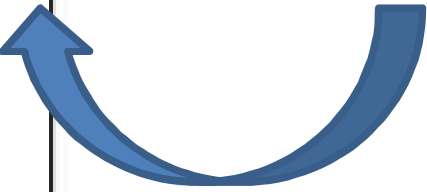
PREGUNTA Y OPCIONES DE RESPUESTA POR DEFECTO	CAMBIO(S) POSIBLE(S)	OBJETIVO	IMPLICACIONES DE LOS CAMBIOS
<p>1. Sexo</p> <p>Eres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre 	<p>Eliminar la pregunta.</p>	<p>Garantizar el anonimato en empresas pequeñas o en las que hay muy pocos hombres o muy pocas mujeres.</p>	<p>Si se suprime esta pregunta no podrán analizarse las diferencias de exposición por sexo ni elaborar el documento de indicadores de igualdad.</p>
<p>2. Edad</p> <p>¿Qué edad tienes?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Menos de 26 años <input type="checkbox"/> Entre 26 y 35 años <input type="checkbox"/> Entre 36 y 45 años <input type="checkbox"/> Entre 46 y 55 años <input type="checkbox"/> Más de 55 años 	<p>a) Eliminar la pregunta. b) Modificar los intervalos de edad que se obtienen por defecto c) Añadir hasta 5 opciones de respuesta más.</p>	<p>Garantizar el anonimato en empresas pequeñas o en las que hay muy pocas personas de un determinado grupo de edad.</p>	<p>Si se suprime esta pregunta no se podrá presentar ningún resultado por edad.</p>

Preguntas que pueden suprimirse


- Entre 18 y 27 años
- Entre 28 y 37 años
- Entre 38 y 47 años
- Entre 48 y 57 años
- Más de 58 años

MODIFICACIÓN

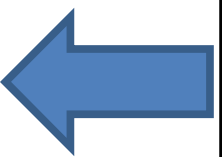
**TABLA 2: PREGUNTAS CUYAS OPCIONES DE RESPUESTA SE PUEDEN MODIFICAR
(¡LAS PREGUNTAS NO SE PUEDEN SUPRIMIR!)**

PREGUNTA Y OPCIONES DE RESPUESTA POR DEFECTO	CAMBIO(S) POSIBLE(S)	OBJETIVO(S)	IMPLICACIONES DE LA ADAPTACIÓN
<p>16. Antigüedad</p> <p>¿Cuánto tiempo llevas trabajando en XXX?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Menos de 30 días <input type="checkbox"/> Entre 1 mes y hasta 6 meses <input type="checkbox"/> Más de 6 meses y hasta 2 años <input type="checkbox"/> Más de 2 años y hasta 5 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años y hasta de 10 años <input type="checkbox"/> Más de 10 años 	<ul style="list-style-type: none"> a) Eliminar alguna(s) opción(es) de respuesta. b) Modificar el intervalo de las opciones de respuesta que se obtienen por defecto. c) Añadir un máximo de 3 opciones de respuesta más. 	<p>Localizar las exposiciones.</p> <p>Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuen a la realidad de la empresa.</p> <p>Poder representar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla en los intervalos de respuesta garantizando el anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por antigüedad.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Más de 10 años y hasta 15 años ○ Más de 15 años y hasta 20 años ○ Más de 20 años 			

AÑADIDO

<p>17. Relación laboral ¿Qué tipo de relación laboral tienes con XXX?</p> <p><input type="checkbox"/> Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)</p> <p><input type="checkbox"/> Soy fijo discontinuo</p> <p><input type="checkbox"/> Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas...)</p> <p><input type="checkbox"/> Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, interinidad, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Soy funcionario</p> <p><input type="checkbox"/> Soy interino</p> <p><input type="checkbox"/> Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)</p> <p><input type="checkbox"/> Soy becaño/a</p> <p><input type="checkbox"/> Trabajo sin contrato</p>	<p>a) Eliminar alguna(s) opción(es) de respuesta.</p> <p>b) Modificar el redactado de las opciones de respuesta que se obtienen por defecto.</p> <p>c) Añadir un máximo de 3 opciones de respuesta más.</p>	<p>Localizar las exposiciones.</p> <p>Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuen a la realidad de la empresa.</p> <p>Poder representar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla en las opciones de respuesta.</p> <p>Garantizar el anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por tipo de contrato.</p>
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>MODIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> A prueba <input type="radio"/> Aprendizaje <input type="radio"/> Pasantía <input type="radio"/> A plazo fijo <input type="radio"/> Discapacidad <input type="radio"/> Indefinido </div>		

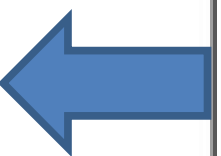
<p>18. Jornada en contrato Tu contrato es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> A tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad....) <input type="checkbox"/> A tiempo completo <input type="checkbox"/> A tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad....) <input type="checkbox"/> A tiempo parcial 	<p>a) Eliminar alguna(s) opción(es) de respuesta</p> <p>NO se puede modificar el redactado, ni añadir opciones de respuesta.</p>	<p>Localizar las exposiciones.</p> <p>Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuen a la realidad de la empresa.</p> <p>Garantizar el anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por tipo de jornada en contrato.</p>
--	---	---	---



- A tiempo completo
- A tiempo parcial

MODIFICACIÓN

<p>19. Horario ¿Cuál es tu horario de trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Jornada partida (mañana y tarde) <input type="checkbox"/> Turno fijo de mañana <input type="checkbox"/> Turno fijo de tarde <input type="checkbox"/> Turno fijo de noche <input type="checkbox"/> Turnos rotatorios excepto el de noche <input type="checkbox"/> Turnos rotatorios con el de noche 	<p>a) Eliminar alguna(s) opción(es) de respuesta. b) Modificar el redactado de las opciones de respuesta que se obtienen por defecto. c) Añadir un máximo de 4 opciones de respuesta más.</p>	<p>Localizar las exposiciones. Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuen a la realidad de la empresa. Representar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla en las opciones de respuesta. Garantizar el anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados por tipo de horario.</p>
--	---	--	---



- Jornada Completa (mañana y tarde)
- Turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde

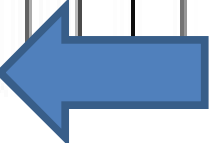
MODIFICACIÓN

<p>20. Días de la semana laborables</p> <p>¿Qué días de la semana trabajas?</p> <p><input type="checkbox"/> De lunes a viernes</p> <p><input type="checkbox"/> De lunes a sábado</p> <p><input type="checkbox"/> Sólo fines de semana o festivos</p> <p><input type="checkbox"/> De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos</p> <p><input type="checkbox"/> Tanto entre semana como fines de semana y festivos</p>	<p>a) Eliminar alguna(s) opción(es) de respuesta.</p> <p>b) Modificar el redactado de las opciones de respuesta que se obtienen por defecto.</p> <p>c) Añadir un máximo de 4 opciones de respuesta más.</p>	<p>Localizar las exposiciones.</p> <p>Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuan a la realidad de la empresa.</p> <p>Representar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla en las opciones de respuesta.</p> <p>Garantizar el anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados por tipo de distribución semanal de la jornada</p>
--	---	--	---

- De lunes a viernes
- De martes a sábado
- De lunes a viernes y excepcionalmente sábados y festivos

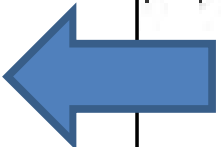
MODIFICACIÓN

**TABLA 3: PREGUNTAS PARA LAS QUE HAY QUE CREAR OPCIONES DE RESPUESTA
(¡NO PUEDEN SUPRIMIRSE!)**

PREGUNTA	ELABORACIÓN	OBJETIVO(S)	IMPLICACIONES DE LA ADAPTACIÓN
<p>9. Departamentos, áreas, secciones, zonas. Indica en qué departamento(s) o sección(es) trabajas en la actualidad/ has trabajado durante los últimos meses.</p> <p>2 MESES</p> <p></p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p>	<p>Exige incluir los departamentos, secciones, zonas u otras unidades de gestión o agrupaciones de estas específicas de la empresa.</p> <p>Si existen rotaciones entre unidades de gestión hay que establecer un periodo en meses para su consideración.</p>	<p>Localizar las exposiciones. Garantizar anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por unidades de gestión de la empresa.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Control de calidad ○ Ajuste ○ Laboratorio ○ Postventas ○ IT ○ Recursos Humanos ○ Recepción ○ Bodega <p>Alta Directiva (Gerencias)</p>	<p>Mantenimiento</p> <p>Montaje</p> <p>Ventas</p> <p>Contabilidad</p> <p>Logística</p> <p>USSA</p> <p>Contact Center</p> <p>MODIFICACIÓN</p>		

<p>10. Puestos de trabajo Señala el (o los) puesto(s) o que ocupas en la actualidad/ has ocupado en los últimos XX meses.</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p>	<p>Exige incluir los puestos de trabajo/ocupaciones o agrupaciones de estos, específicos de la empresa.</p> <p>Si existen rotaciones entre puestos de trabajo, hay que establecer un periodo en meses para su consideración.</p>	<p>Localizar exposiciones. Garantizar anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por puesto de trabajo / ocupación.</p>
--	--	---	--

8 meses



- Asistentes
- Ayudantes (Área Técnica)
- Pasantes
- Técnicos
- Subtécnico
- Chofer-Mensajería-Cobranzas
- Coordinador (Representantes de Ventas y Ejecutivos de Posventa)
- Ingeniero de Soporte
- Jefaturas
- Subjefaturas
- Alta Directiva (Gerente y Presidencia)
- Recepcionistas

MODIFICACIÓN

FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO AREA MONTAJE / AYUDANTE B

ANEXO 6

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
EVALUADOR:	XXXXXX	CARGO DE EVALUADOR:	XXXXX		
EVALUADO:	XXXXXX	CARGO:	Ayudante B de Montaje		
ÁREA:	Montaje	FECHA:			
<p>Por favor califique el desempeño del colaborador en la ejecución de las funciones más importantes del cargo; marcando con una X en la casilla correspondiente.</p> <p style="text-align: center;"> 5 = Supera ampliamente las expectativas 4 = Supera las expectativas 3 = Cumple las expectativas 2 = Cumple parcialmente las expectativas 1 = Insatisfactorio </p>					
A) FUNCIONES CLAVES DEL CARGO					
Posee conocimiento acerca de la función de cada una de las partes del ascensor	5	4	3	2	1
Conoce las medidas para el montaje de puertas de hall, quisios - plataforma, chasis.	5	4	3	2	1
Reconoce y maneja adecuadamente herramientas de trabajo	5	4	3	2	1
Comprende la lectura de flexómetros y escalas	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 1		
B) VALORES CORPORATIVOS					
Aplica procedimientos y normas de seguridad en el trabajo	5	4	3	2	1
Cuidado de herramientas y material entregado	5	4	3	2	1
Respeto, iniciativa y colaboración con el equipo de trabajo	5	4	3	2	1
Manejo adecuado en las relaciones interpersonales	5	4	3	2	1
Organización y orden en el lugar de trabajo	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 2		
TOTAL		PROMEDIO 1 + PROMEDIO 2 = TOTAL		NIVEL DE DESEMPEÑO	

FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO AREA MONTAJE / AYUDANTE A

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
EVALUADOR:	XXXXXX	CARGO DE EVALUADOR:	XXXXXX		
EVALUADO:	XXXXXX	CARGO:	Ayudante A de Montaje		
ÁREA:	Montaje	FECHA:			
Por favor califique el desempeño del colaborador en la ejecución de las funciones más importantes del cargo; marcando con una X en la casilla correspondiente.					
<p> ⑤ = Supera ampliamente las expectativas ④ = Supera las expectativas ③ = Cumple las expectativas ② = Cumple parcialmente las expectativas ① = Insatisfactorio </p>					
A) FUNCIONES CLAVES DEL CARGO					
Lee y comprende planos de obra	5	4	3	2	1
Conoce la técnica de plantilla y toma de medidas	5	4	3	2	1
Realiza soldadura eléctrica	5	4	3	2	1
Ejecuta el montaje de guías, amortiguadores, controles y limitador de velocidad.	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 1		
B) VALORES CORPORATIVOS					
Aplica procedimientos y normas de seguridad en el trabajo	5	4	3	2	1
Cuidado de herramientas y material entregado	5	4	3	2	1
Respeto, iniciativa y colaboración con el equipo de trabajo	5	4	3	2	1
Manejo adecuado en las relaciones interpersonales	5	4	3	2	1
Organización y orden en el lugar de trabajo	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 2		
TOTAL		PROMEDIO 1 + PROMEDIO 2 = TOTAL	NIVEL DE DESEMPEÑO		

FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO AREA MONTAJE / SUBTECNICO

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
EVALUADOR:	XXXXXX	CARGO DE EVALUADOR:	XXXXXX		
EVALUADO:	XXXXXX	CARGO:	Subtécnico		
ÁREA:	Montaje	FECHA:			
<p>Por favor califique el desempeño del colaborador en la ejecución de las funciones más importantes del cargo; marcando con una X en la casilla correspondiente.</p> <p style="text-align: center;"> 5 = Supera ampliamente las expectativas 4 = Supera las expectativas 3 = Cumple las expectativas 2 = Cumple parcialmente las expectativas 1 = Insatisfactorio </p>					
A) FUNCIONES CLAVES DEL CARGO					
Realiza la instalación completa de un ascensor	5	4	3	2	1
Comprende la lista de partes	5	4	3	2	1
Supervisa y lidera el equipo de trabajo	5	4	3	2	1
Conoce el trabajo en el interior del ducto	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 1		
B) VALORES CORPORATIVOS					
Aplica procedimientos y normas de seguridad en el trabajo	5	4	3	2	1
Cuidado de herramientas y material entregado	5	4	3	2	1
Respeto, iniciativa y colaboración con el equipo de trabajo	5	4	3	2	1
Manejo adecuado en las relaciones interpersonales	5	4	3	2	1
Organización y orden en el lugar de trabajo	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 2		
TOTAL		PROMEDIO 1 + PROMEDIO 2 = TOTAL	NIVEL DE DESEMPEÑO		

FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO AREA MONTAJE / TECNICO

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
EVALUADOR:	XXXXXX	CARGO DE EVALUADOR:	XXXXXX		
EVALUADO:	XXXXXX	CARGO:	Técnico		
ÁREA:	Montaje	FECHA:			
<p>Por favor califique el desempeño del colaborador en la ejecución de las funciones más importantes del cargo; marcando con una X en la casilla correspondiente.</p> <p style="text-align: center;"> 5 = Supera ampliamente las expectativas 4 = Supera las expectativas 3 = Cumple las expectativas 2 = Cumple parcialmente las expectativas 1 = Insatisfactorio </p>					
A) FUNCIONES CLAVES DEL CARGO					
Conoce e instala al menos dos series de equipos	5	4	3	2	1
Lee y comprende planos mecánicos	5	4	3	2	1
Mantiene relaciones adecuadas con las personas encargadas del proyecto	5	4	3	2	1
Supervisa y lidera el equipo de trabajo	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 1		
B) VALORES CORPORATIVOS					
Aplica procedimientos y normas de seguridad en el trabajo	5	4	3	2	1
Cuidado de herramientas y material entregado	5	4	3	2	1
Respeto, iniciativa y colaboración con el equipo de trabajo	5	4	3	2	1
Manejo adecuado en las relaciones interpersonales	5	4	3	2	1
Organización y orden en el lugar de trabajo	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 2		
TOTAL		PROMEDIO 1 + PROMEDIO 2 = TOTAL	NIVEL DE DESEMPEÑO		

FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO AREA DE MANTENIMIENTO / TECNICO

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
EVALUADOR:	XXXXXX	CARGO DE EVALUADOR:	XXXXXX		
EVALUADO:	XXXXXX	CARGO:	Técnico		
ÁREA:	Mantenimiento	FECHA:			
<p>Por favor califique el desempeño del colaborador en la ejecución de las funciones más importantes del cargo; marcando con una X en la casilla correspondiente.</p> <p style="text-align: center;"> 5 = Supera ampliamente las expectativas 4 = Supera las expectativas 3 = Cumple las expectativas 2 = Cumple parcialmente las expectativas 1 = Insatisfactorio </p>					
A) FUNCIONES CLAVES DEL CARGO					
Realiza las notas de pedido de materiales y retira de la bodega	5	4	3	2	1
Hace el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los equipos Mitsubishi	5	4	3	2	1
Llena diariamente las hojas de tiempo y reportes de mantenimiento de acuerdo a las actividades realizadas	5	4	3	2	1
Supervisa y lidera el equipo de trabajo	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 1		
B) VALORES CORPORATIVOS					
Aplica procedimientos y normas de seguridad en el trabajo	5	4	3	2	1
Cuidado de herramientas y material entregado	5	4	3	2	1
Respeto, iniciativa y colaboración con el equipo de trabajo	5	4	3	2	1
Manejo adecuado en las relaciones interpersonales	5	4	3	2	1
Organización y orden en el lugar de trabajo	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 2		
TOTAL		PROMEDIO 1 + PROMEDIO 2 = TOTAL	NIVEL DE DESEMPEÑO		

FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO AREA MANTENIMIENTO / SUBTECNICO

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
EVALUADOR:	XXXXXX	CARGO DE EVALUADOR:	XXXXXX		
EVALUADO:	XXXXXX	CARGO:	Subtécnico		
ÁREA:	Mantenimiento	FECHA:			
Por favor califique el desempeño del colaborador en la ejecución de las funciones más importantes del cargo; marcando con una X en la casilla correspondiente.					
<p> 5 = Supera ampliamente las expectativas 4 = Supera las expectativas 3 = Cumple las expectativas 2 = Cumple parcialmente las expectativas 1 = Insatisfactorio </p>					
A) FUNCIONES CLAVES DEL CARGO					
Realiza las notas de pedido de materiales y retira de la bodega	5	4	3	2	1
Hace el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los equipos Mitsubishi	5	4	3	2	1
Llena diariamente las hojas de tiempo y reportes de mantenimiento de acuerdo a las actividades realizadas	5	4	3	2	1
Apoya al técnico en la supervisión del equipo de trabajo	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 1		
B) VALORES CORPORATIVOS					
Aplica procedimientos y normas de seguridad en el trabajo	5	4	3	2	1
Cuidado de herramientas y material entregado	5	4	3	2	1
Respeto, iniciativa y colaboración con el equipo de trabajo	5	4	3	2	1
Manejo adecuado en las relaciones interpersonales	5	4	3	2	1
Organización y orden en el lugar de trabajo	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 2		
TOTAL		PROMEDIO 1 + PROMEDIO 2 = TOTAL	NIVEL DE DESEMPEÑO		

FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO AREA MANTENIMIENTO / AYUDANTE A

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
EVALUADOR:	XXXXXX	CARGO DE EVALUADOR:	XXXXXX		
EVALUADO:	XXXXXX	CARGO:	Ayudante A de Mantenimiento		
AREA:	Mantenimiento	FECHA:			
<p>Por favor califique el desempeño del colaborador en la ejecución de las funciones más importantes del cargo; marcando con una X en la casilla correspondiente.</p> <p style="text-align: center;"> 5 = Supera ampliamente las expectativas 4 = Supera las expectativas 3 = Cumple las expectativas 2 = Cumple parcialmente las expectativas 1 = Insatisfactorio </p>					
A) FUNCIONES CLAVES DEL CARGO					
Asiste en el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos Mitsubishi.	5	4	3	2	1
Tienen conocimiento de Electrónica, Estructura mecánica, y Conocimiento Técnico de los diferentes equipos Mitsubishi.	5	4	3	2	1
Tiene un grado alto de experticia en el mantenimiento de los equipos	5	4	3	2	1
Realiza el mantenimiento bajo los parámetros que constan en la hoja de reporte de mantenimiento para ascensores y escaleras eléctricas	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 1		
B) VALORES CORPORATIVOS					
Aplica procedimientos y normas de seguridad en el trabajo	5	4	3	2	1
Cuidado de herramientas y material entregado	5	4	3	2	1
Respeto, iniciativa y colaboración con el equipo de trabajo	5	4	3	2	1
Manejo adecuado en las relaciones interpersonales	5	4	3	2	1
Organización y orden en el lugar de trabajo	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 2		
TOTAL		PROMEDIO 1 + PROMEDIO 2 = TOTAL	NIVEL DE DESEMPEÑO		

FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO AREA MANTENIMIENTO / AYUDANTE B

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
EVALUADOR:	XXXXXX	CARGO DE EVALUADOR:	XXXXXX		
EVALUADO:	XXXXXX	CARGO:	Ayudante B de Mantenimiento		
ÁREA:	Mantenimiento	FECHA:			
<p>Por favor califique el desempeño del colaborador en la ejecución de las funciones más importantes del cargo; marcando con una X en la casilla correspondiente.</p> <p style="text-align: center;"> 5 = Supera ampliamente las expectativas 4 = Supera las expectativas 3 = Cumple las expectativas 2 = Cumple parcialmente las expectativas 1 = Insatisfactorio </p>					
A) FUNCIONES CLAVES DEL CARGO					
Asiste en el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos Mitsubishi.	5	4	3	2	1
Tienen conocimiento de Electrónica, Estructura mecánica, y Conocimiento Técnico de los diferentes equipos Mitsubishi.	5	4	3	2	1
Tiene un grado medio de experticia en el mantenimiento de los equipos	5	4	3	2	1
Realiza el mantenimiento bajo los parámetros que constan en la hoja de reporte de mantenimiento para ascensores y escaleras eléctricas	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 1		
B) VALORES CORPORATIVOS					
Aplica procedimientos y normas de seguridad en el trabajo	5	4	3	2	1
Cuidado de herramientas y material entregado	5	4	3	2	1
Respeto, iniciativa y colaboración con el equipo de trabajo	5	4	3	2	1
Manejo adecuado en las relaciones interpersonales	5	4	3	2	1
Organización y orden en el lugar de trabajo	5	4	3	2	1
PUNTAJE			PROMEDIO 2		
TOTAL		PROMEDIO 1 + PROMEDIO 2 = TOTAL	NIVEL DE DESEMPEÑO		

PARAMETROS DE MEDICIÓN DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

Ponderación	Grado del nivel de desempeño	Significado	PLAN DE ACCION
10 - 8	Alto	Cumplimiento alto de sus funciones y actividades diarias.	Procede a cambiar a Contrato indefinido (Condición de estar laborando mínimo durante 1 año)
7,9 - 5	Medio	Cumplimiento medio de sus actividades, necesita mejorar en algunos aspectos	Conversar con el jefe inmediato si procede o no el cambio
4,9 - 1	Bajo	Necesita mejorar sustancialmente en su desempeño y rendimiento diario	Permanecerá con contrato Fijo y recibirá una charla y capacitación en el conocimiento que necesita reforzar

EVALUADORES

EVALUADORES	AREA	CARGO
Richard Boas	Montaje	Jefe de Ingeniería de Instalación
Paul Castillo	Montaje	Jefe de Montaje
Victor Guastay	Montaje	Supervisor de Montaje
Alfredo Minda	Mantenimiento	Jefe de Ingeniería de Mantenimiento
Antonio Argudo	Mantenimiento	Subjefe de Mantenimiento
Francisco Aldaz, Edwin Montenegro, Edison Bastidas o Fernando Chiluisa	Mantenimiento	Técnicos de Zona

EJERCICIOS RECOMENDADOS PARA EL CUELLO

EJERCICIOS RECOMENDADOS PARA LOS HOMBROS



Con la ayuda de la mano lleve la cabeza hacia un lado como si tocara el hombro con la oreja hasta sentir una leve tensión. Sostenga durante 15 segundos y realicelo hacia el otro lado.



Entrelace las manos y llévelas detrás de la cabeza de manera tal que lleve el mentón hacia el pecho. Sostenga esta posición durante 15 segundos.



Eleve los hombros lo que más pueda y sostenga esta posición durante 15 segundos, luego descansa.



Lleve los brazos hacia atrás, por la espalda baja y entrelace los dedos e intente subir las manos sin soltar los dedos. Sostenga esta posición durante 15 segundos y hágalo con el otro brazo.

EJERCICIOS RECOMENDADOS PARA BRAZOS



Con la espalda recta, cruce los brazos por detrás de la cabeza e intente llevarlos hacia arriba. Sostenga esta posición durante 15 segundos.



Lleve el brazo hasta el lado contrario y con la otra mano empujelo hacia el hombro. Realice este ejercicio durante 15 segundos y luego hágalo con el otro brazo.



Extienda completamente el brazo hacia el frente, voltee la mano hacia abajo y con la mano contraria ejerza un poco de presión sobre el pulgar, hasta que sienta algo de tensión. Luego se debe hacer con el otro brazo.



Lleve los brazos hacia atrás por encima del nivel de los hombros, tome un codo con la mano contraria, empujándolo hacia el cuello. Sostenga durante 15 segundos y cambie de lado.

EJERCICIOS RECOMENDADOS PARA LAS MANOS



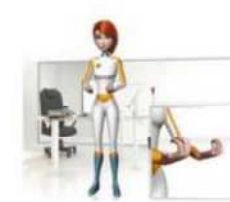
Estire el brazo hacia el frente y abra la mano como si estuviera haciendo la señal de pare, y con ayuda de la otra mano leve hacia atrás todos los dedos durante 15 segundos.



Lleve hacia adelante la mano y voltee hacia abajo todos los dedos, con ayuda de la otra mano ejerza un poco de presión hacia atrás durante 15 segundos.



Con una mano estire uno a uno cada dedo de la mano contraria (como si los estuviera contando) y sostengálo durante 3 segundos.



Con las palmas de las manos hacia arriba, abra y cierre los dedos. Esto se debe repetir 10 veces.

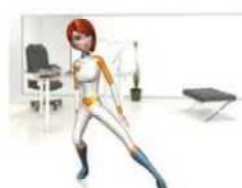
EJERCICIOS RECOMENDADOS PARA PIERNAS



Recuerde hacer los ejercicios mínimo tres (3) veces al día y con ambas piernas.



Levante la rodilla hasta donde le sea posible y sostenga esta posición durante 15 segundos. Mantenga recta la espalda y la pierna de apoyo. (se recomienda sostenerse)



Conservando la pierna recta, extiéndala al máximo posible. Mantenga esta posición durante 15 segundos.



De un paso al frente, apoyando el talón en el piso y lleve la punta del pie hacia su cuerpo. Mantenga durante 15 segundos.



Extienda sus brazos hacia el frente y flexione las piernas, simulando que se sienta en el aire y mantenga esta posición durante 15 segundos.

EJERCICIOS RECOMENDADOS PARA OJOS



Con el cuello recto mire hacia arriba, hacia la derecha, hacia la izquierda y hacia abajo repetidamente durante 10 segundos.



Con el cuello recto haga movimientos circulares con los ojos hacia el lado derecho y luego hacia el lado izquierdo durante 10 segundos.



Cierre los ojos durante 30 segundos, respire profundo y piense en algo POSITIVO