PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **PAOLA ELIZABETH BALAREZO VARGAS,** con **C.I. 050295540-4,** autora del trabajo de graduación intitulado: **"PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA EMPRESA IDEAL ALAMBREC S. A., En el primer semestre del año 2014",** previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL,** en la Facultad de **Psicología.**

1.- Declaro 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.- Autorizo 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, octubre 2014

PAOLA ELIZABETH BALAREZO VARGAS

C.I. 050295540-4

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

"Programa de Prevención de Riesgo Psicosocial para personas con discapacidad en la Empresa IDEAL ALAMBREC S.A., En el primer semestre del año 2014"

Paola Elizabeth Balarezo Vargas

Psi. Martha Patricia Silva

QUITO, Octubre del 2014

DEDICATORIA

A mi maestro de vida, a quien en momentos difíciles supo darme el valor y la fuerza necesaria para no declinar; a ti señor que has abierto los caminos para culminar este sueño.

A mis padres Gabriel y Zoila, por su protección, paciencia y apoyo incondicional.

A mis hermanos Eduardo y Maricela, de quienes guardo los recuerdos más preciados de mi niñez.

A mis sobrinos por su inocencia, ternura y alegría.

AGRADECIMIENTO

Al personal con discapacidad de la empresa Ideal Alambrec de quienes me llevo el ejemplo de superación y humildad.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, quien me brindó la oportunidad de contar con docentes de altísima calidad profesional y sobre todo calidad humana; en especial a mi directora de disertación Martha Patricia Silva, quien con una palabra o acto supo devolverme la confianza, alegría y esperanza en los instantes adversos.

A todas esas personas que en algún instante me brindaron su ayuda desinteresada para culminar con esta meta.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA .....
AGRADECIMIENTO .....
INDICE GENERAL .....
ÍNDICE DE TABLAS .....
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....
ÍNDICE DE ANEXOS .....
RESUMEN .....
CAPÍTULO I 1
MARCO REFERENCIAL 1
1.1 INTRODUCCIÓN 1
1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 3
1.3 JUSTIFICACIÓN 5
1.4 OBJETIVO GENERAL 6
1.4.1 Objetivos Específicos 6
1.5 DATOS DE LA EMPRESA 6
1.5.1 Nombre: Ideal Alambrec S.A. 6
1.5.2 Actividad-Giro de Negocio 7
1.5.3 Ubicación 7
1.5.4 Breve reseña histórica 7
1.5.5 Características 7
1.5.6 Contexto 8
1.5.7 Misión y Valores estratégicos 9
CAPITULO II 10
MARCO TEÓRICO 10
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 10
2.1. ANTECEDENTES 10
2.1.1 Importancia de la Seguridad y Salud Laboral 10

2.2. CONCEPTOS BÁSICOS 11
2.3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES 13
2.4. NORMATIVA LEGAL EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN ECUADOR 15
2.4.1 Constitución del Ecuador 15
2.4.2 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo 16
2.4.3 Código del Trabajo 16
2.4.4 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) – Seguro General de Riesgos de Trabajo 17
2.6. RIESGOS Y FACTORES DE RIESGOS 19
2.6.1 Riesgo 20
2.6.2 Factores de riesgo 20
2.6.3 Factores de Riesgos Psicosocial 22
2.6.4 Consecuencias de los Riesgos Psicosociales 27
2.8. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES. 32
2.9. EVOLUCIÓN SOCIAL DEL CONCEPTO DISCAPACIDAD 34
2.9.1. Definición Discapacidad 36
2.9.2. Tipos de Discapacidad 38
2.10. LEGISLACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN ECUADOR 44
2.11. DISCAPACIDAD Y TRABAJO 49
2.11.1 Inclusión laboral de las personas con discapacidad en Ecuador 51
2.11.2 Inducción para el proceso de inclusión laboral en Ecuador 53
CAPÍTULO III 55
MARCO METODOLÓGICO 55
3.2.1 Identificación de los Factores de Riesgo 58
3.2.1.1 Características del personal con discapacidad en la empresa Ideal Alambrec 58
3.2.2 Elección de la metodología y las técnicas. 62
3.2.3 Aplicación de las técnicas de evaluación 67
3.2.5 Diagnóstico de Riesgos Psicosocial 74

CAPÍTULO IV 76
PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA EMPRESA IDEAL ALAMBREC 76
4.1 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIAL PARA EL PERSONAL CON DISCAPACIDAD APP, BASADO EN LOS DATOS OBTENIDOS DEL DIAGNÓSTICO. 76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 77
5.1. CONCLUSIONES 77
5.2. RECOMENDACIONES 79
BIBLIOGRAFÍA 80
ANEXOS 86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1- Métodos para evaluar factores de riesgo psicosocial 33
Tabla No. 2- Inserción laboral en Ecuador de personas con discapacidad..... 592
Tabla No. 3- Características del personal con discapacidad (Ideal Alambrec).... 609
Tabla No. 4- Clasificación de discapacidad de la muestra 60
Tabla No. 5-Apreciación de la guía de observación 66
Tabla No. 6-Factores de Riesgo Psicosocial en el personal 74

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración No. 1-Nombre y logotipo……6
Ilustración No. 2-Indicador de seguridad……8
Ilustración No. 3-Valores corporativos Ideal Alambrec……9
Ilustración No. 4-Fases de evaluación de factores psicosociales……57
Ilustración No. 5-Instrumentos de evaluación……..63
Ilustración No. 6-Perfil de resultados cuestionario F-PSICO……69

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1- Reglamento de la ley Orgánica de Discapacidad. (Copias) 86
Anexo No. 2- Actividad Retail..... 89
Anexo No. 3- Taller de sensibilización 91
Anexo No. 4- Sensibilización riesgo psicosocial..... 92
Anexo No. 5- Listado de asistencia al taller de sensibilización..... 95
Anexo No. 6- Cuestionario F-PSICO impreso 96
Anexo No. 7- Informe de factores de riesgo psicosocial (F-PSICO)..... 103
Anexo No. 8- Guía de entrevista y entrevistas individuales 1277
Anexo No. 9- Datos de la observación de campo…..……146
Anexo No.10-Programa de prevención de riesgo psicosocial……148

RESUMEN

La presente investigación se ha desarrollado en la empresa Ideal Alambrec, con el objeto de crear un programa de prevención de riesgo psicosocial para el personal con discapacidad, previo a la realización de un diagnóstico que proporciona los datos necesarios para detectar o descartar la existencia de este tipo de riesgo, a su vez permite conocer la realidad actual de este grupo de personas en su ambiente laboral; basado en la condición de vulnerabilidad que repercute en el estado de salud de los individuos con discapacidad de tipo física.

Es así como la investigación se inicia con la explicación teórica sobre los conceptos de seguridad e higiene industrial, riesgo, salud, entre otros, que permiten dar un sustento a la prevención del riesgo psicosocial. Posteriormente se describen ciertos preceptos que contrastan la importancia de evaluar al personal que posee discapacidad.

Después el estudio se enfoca en la obtención de un diagnóstico de riesgo psicosocial, en donde se utilizó una triangulación de métodos investigativos (F-PSICO, OBSERVACIÓN DE CAMPO, ENTREVISTA), que permitieron levantar todo tipo de información, para así determinar que existe una fuerte exposición al factor de riesgo “Participación”. Además se pudo detectar que el mismo responde a una percepción de comunicación deficiente entre los colaborados y la empresa, lo cual provoca o puede provocar la agudización de otros factores de riesgo psicosocial.

Finalmente se utilizó los datos relevantes obtenidos en el levantamiento de información los cuales permitieron identificar la existencia de aspectos críticos y aspectos a mejorar, dentro de la evaluación psicosocial; tomando como aspecto crítico, el factor de riesgo “Participación”, identificado específicamente en la carencia del proceso de comunicación. En base a este último se elaboración el programa de prevención de riesgo psicosocial, el mismo que se desarrolló con una serie de actividades, enfocadas a mejorar los canales de comunicación que se dan entre las personas con discapacidad, compañeros de trabajo y superiores.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1 INTRODUCCIÓN

Ideal Alambrec se caracteriza por ser una empresa que atribuye valor al capital humano, buscando precautelar su desarrollo y bienestar integral, por tal razón ha visto como prioridad iniciar un proceso de detección temprana de riesgo psicosocial, basándose en lo establecido por Organismos Internacionales como la OMS y la OIT, quienes fomentan el impacto que tienen los riesgos de origen psicosocial en la salud de las personas, causando alteraciones fisiológicas, psicológicas y emocionales. También el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, señala que este tipo de riesgos están vinculados con los factores relacionados al tipo de tarea, a la organización del tiempo de trabajo, y a la estructura de la organización, es decir que están interrelacionados directamente con el trabajador.

De aquí surge la necesidad de la empresa por gestionar este tipo de riesgos, ya que cabe destacar la responsabilidad asumida por la dirección para fomentar una cultura de prevención y salud integral en su personal, labor que ha sido acogida con gran éxito por todas las personas que conforman la empresa, a tal punto de reducir a cero la existencia de accidentes profesionales. Continuando con esta filosofía la empresa ve oportuno iniciar un tipo de evaluación que deje ver la presencia de riesgo psicosocial en la totalidad del personal, con el objeto de generar planes de acción que colaboren a su gestión.

Es así como manifiesta Richard Almeida, Gerente del Departamento de Talento Humano, al destacar el compromiso que tiene la dirección para brindar mejoras al bienestar de los colaboradores; y la responsabilidad social que es característica de su cultura organizacional, por tal motivo han tomado muy en serio la inclusión de su personal con discapacidad, siendo conscientes de la desventaja ya sea social o física que toleran estas personas. Razón que motiva se lleve a cabo el presente estudio con la finalidad de brindar mejoras a la situación actual de los colaboradores que poseen discapacidad.

Al mismo tiempo se toma en consideración la condición de vulnerabilidad de las personas con discapacidad en su contexto social, pues todos los medios para el desarrollo e integración de los ciudadanos son diseñados para personas que no poseen dificultades de adaptación física. Aunque cabe destacar que a nivel nacional se evidencia el progreso que el Gobierno realiza al gestionar temas que vinculen a personas con discapacidad, como en los ámbitos de salud, educación, trabajo, deporte, cultura, y demás; labor que ha sido visualizada en los últimos años.

Dado que las empresas en su inicio son obligadas a contar al con menos el 4% de personas con discapacidad en relación al total de sus trabajadores, se evidencia que en el país existe más apertura para la inclusión laboral, aunque en su inicio se dé únicamente por aspectos legales; si bien esto supone un avance para la inclusión social, muchas de las empresas dejan de lado las oportunidades de mejora, adaptación y desarrollo de las personas con discapacidad, desaprovechando incluso el potencial en el desempeño laboral.

Conociendo de antemano los efectos nocivos que pueden causar los riesgos de tipo psicosocial en los trabajadores, inicialmente con daños en la estructura psíquica que se extiende en manifestaciones físicas, pudiendo darse también de forma inversa; es pertinente alertarse por este tipo de riesgos no solo por su perjuicio individual, sino por su efecto en el entorno social, más aun cuando los trabajadores poseen discapacidad física.

Con esta consideración se elaboró el presente trabajo, emprendiendo conceptos teóricos para dar sustento a los datos obtenidos en la investigación de campo, además se continuó con la obtención de un diagnostico el cual reveló un problema sustancial, en el proceso de comunicación interna y externa. Con la finalidad de responder al objetivo general planteado, se concluyó con la elaboración del programa de prevención de riesgo psicosocial para el personal con discapacidad, el mismo que responde a la demanda con mayor incidencia.

En lo personal la elaboración de esta investigación ha resultado un reto, en primer lugar por la inexistencia de fuentes previas de estudio con las dos variables que comprende el tema general, de manera particular en el ámbito nacional; y por otra parte, las limitaciones encontradas en el desarrollo del presente estudio. Por tanto se considera imprescindible que se continúe analizando en nuestro contexto asuntos que incluyan a las personas con discapacidad y riesgos psicosociales en el trabajo.

1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Ideal Alambrec S.A., al ser una Industria dedicada a la fabricación de productos en acero, está expuesta a constantes riesgos que ponen en peligro la seguridad y salud de sus colaboradores, no obstante con el arduo trabajo que realiza el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional en colaboración con el área de gestión del talento humano; ha permitido gozar de una cultura de prevención propia de la empresa.

Los estrictos estándares de protección, cuidado, vigilancia de todo el personal que a su vez garantizan la calidad de sus productos, representan en los colaboradores mayor nivel de exigencia y compromiso con el desempeño diario. Para continuar con esta estrategia la empresa Ideal Alambrec S.A., inició un plan de prevención de violencia psicológica en el trabajo, el cual se aplicará a todos los colaboradores, excepto al personal con discapacidad, ya que la empresa requiere un estudio más amplio y detallado de los riesgos psicosociales que podrían estar alterando el bienestar físico y psicológico de los colaboradores que poseen discapacidad; todo con el fin de generar un plan de acción que les permita brindar mejoras oportunas a las condiciones de trabajo de este grupo.

En el país el tema de inclusión de las personas con discapacidad ha venido tomando fuerza desde el año 2007, con la gestión del Gobierno actual; a pesar que en la legislación ecuatoriana rige desde el año 1992 la ley 180 de discapacidades, que busca entre otras cosas el cumplimiento de los derechos humanos de este grupo vulnerable. Por ende en el contexto nacional se percibe que el tema de la inclusión de personas con discapacidad va tomando importancia, se trata de buscar una equidad dentro de aspectos sociales como la salud, trabajo, educación, entre otros. Por ejemplo en el caso de la educación, a finales del año anterior se llevó a cabo el primer Congreso Internacional de educación especial e inclusiva, evento que fue organizado por la Universidad Politécnica Salesiana. Sin embargo es evidente que falta profundizar la inclusión social de las personas con discapacidad, más aun en el entorno laboral, por lo que se ha podido investigar los avances en este aspecto no van más allá de lo estipulado por la ley. No existe en su mayoría un interés por el desarrollo integral de empleados con discapacidad. Esto es notable en la falta de un plan de carrera, poca sociabilización entre compañeros, prejuicios, aislamiento, entre otros.

Al momento en Ecuador no se han efectuado disertaciones que vinculen la importancia de realizar un estudio de los riesgos psicosociales en personas con discapacidad.

Por el contrario en el marco internacional se encuentran aportes que relacionan los riesgos psicosociales con la discapacidad, en el ámbito laboral, principalmente en España, así por ejemplo la investigación realizada por Vanesa Pérez y Carlos Alcover en el año 2011, sobre los riesgos psicosociales en trabajadores con discapacidad; recogiendo lo más importante de este estudio en cuanto a la relevancia que tiene el brindar apoyo social y autonomía en el trabajo, así como permitir una vinculación con la organización, como formas para prevenir riesgos psicosociales, los mismos que aseguran los autores permiten que el personal afronte de mejor manera las demandas psicológicas.

De modo similar en el año 2012, Daniel Martin en su artículo digital, "Discapacidad y Factores Psicosociales", ratifica que los trabajadores con discapacidad no están ajenos a los riesgos psicosociales, más bien los coloca en una situación de vulnerabilidad, como un grupo más sensible al síndrome del Bournout y estrés laboral.

Volviendo al contexto nacional en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador se encontró una investigación realizada en el año 2011, por Tatiana Iza, en la cual se realiza un diagnóstico y propuesta de un proceso de evaluación de riesgos psicosociales en una planta de tratamiento de agua, obteniendo como dato relevante que el estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales que se encuentra presente en la mayoría del personal; además existe una disertación del año 2012, que genera una propuesta para la inserción laboral de personas con discapacidad física, visual y auditiva en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Conjuntamente con lo expuesto se encuentra autores como Creus, A., Mangosio, J., Llaneza, J., Collantes y Marcos, entre otros, que indican la influencia que los riesgos psicosociales tienen en la salud general de los trabajadores.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Ideal Alambrec siguiendo sus lineamientos de seguridad y protección al trabajador, evidenció como prioridad la evaluación de riesgo de tipo psicosocial para todo su personal, ya que en evaluaciones previas específicamente en la elaboración de la matriz general de riesgos , aparecieron ciertos puntos que manifestaban la probabilidad de riesgo psicosocial, específicamente en las áreas de producción; motivo que despertó el interés por iniciar un proceso de diagnóstico en toda la empresa ya que todos los esfuerzos han sido encaminados a la prevención de riesgos físicos o químicos.

Más aún en el caso de las personas con discapacidad que no han sido parte de un estudio específico acerca de su condición y realidad en la empresa, por tanto se ha dado preferencia de parte del departamento de Gerencia, Talento Humano y Seguridad, para evaluar la presencia de riesgo psicosocial en el personal discapacitado.

La realización de esta investigación fue necesaria para la mejora continua que se busca en el personal que trabaja en Ideal Alambrec S.A., su filosofía es dar prioridad al desarrollo de sus colaboradores, pues entienden que su recurso más valioso es el talento humano.

Adicionalmente, el estudio de este tema fue importante ya que el contexto social que engloba a una persona con discapacidad es diferente, así lo explica Collantes y Marcos (2012), al señalar la situación de las personas con discapacidad como una condición de vulnerabilidad en el entorno laboral, en este caso lo correspondiente al estado de salud física; además se enfatiza que el trabajo debe ser adaptado a la condición actual del individuo con discapacidad; esto conlleva a señalar que un ser humano que presenta cierta limitación física necesita otro tipo de vinculación, inclusión y adaptación a su contexto laboral, solo así se podrá optimizar su desempeño, calidad de vida y bienestar físico y/o psicológico. Por lo tanto, coincidiendo con la gestión que Ideal Alambrec S.A. realiza con todos sus colaboradores, se encuentra relevante detectar los posibles riesgos psicosociales que podrían afectar el estado bio-psico-social de este importante sector.

El desarrollo de la presente investigación brinda un sustancial aporte académico ya que pretende cimentar el interés por abordar estudios con personas que poseen discapacidad enfocado en el ámbito laboral, a fin de determinar las mejores condiciones para desarrollar todo el potencial de este grupo social.

A nivel personal el estudio que se ha desarrollado permite cristalizar la diversidad de conocimientos adquiridos en el trascurso de la formación académica, de este modo la experiencia adquirida no solo ha significado un aporte intelectual, sino también el enriquecimiento humano, mediante la valoración y respeto por el otro.

1.4 OBJETIVO GENERAL

- Elaborar un programa de prevención de riesgos psicosocial para personas con discapacidad en la empresa Ideal Alambrec S.A.

1.4.1 Objetivos Específicos

- Detectar los factores de riesgos psicosociales relacionados con el tipo de actividad, utilizando el test F-PSICO.
- Describir los tipos de riesgos psicosociales que están afectando al personal con discapacidad en Ideal Alambrec S.A.
- Determinar la importancia de controlar los riesgos psicosociales en el personal con discapacidad.
- Analizar el proceso de inclusión de personas con discapacidad a la empresa Ideal Alambrec S.A.

1.5 DATOS DE LA EMPRESA

1.5.1 Nombre: Ideal Alambrec S.A.

Ilustración No. 1- Nombre y Logotipo

Fuente: (Gerencia de Talento Humano, 2014)

Ideal Alambrec forma parte del grupo corporativo Bekaert de Bélgica, el mismo que es reconocido a nivel mundial como líder en la producción de alambres.

1.5.2 Actividad-Giro de Negocio

Empresa dedicada a la fabricación y comercialización de alambres de acero y sus derivados.

1.5.3 Ubicación

Cuenta con varias sucursales a nivel nacional; su matriz Quito-Sur, donde se encuentra la planta de producción localizada en la Panamericana Sur Km.15. Parque Industrial. Y sus puntos de distribución en Quito-Norte, Guayaquil y Cuenca

1.5.4 Breve reseña histórica

En la página web de la empresa se menciona que la industria tuvo su origen en la ciudad de Ambato en el año de 1940, por la familia Kohn que inició con la fabricación de telas metálicas constituyéndose como “Ideal Industria de Alambre”, desde ese momento adquieren un crecimiento importante primero a nivel nacional con inversiones en el país como por ejemplo, la adquisición de la fábrica nacional de clavos en Guayaquil, así como en el ámbito internacional, primero con Prodacen Perú y Proalco en Colombia, posteriormente con la fusión estratégica con el mayor exponente en la elaboración de productos de acero a nivel mundial, siendo este el grupo corporativo BEKAERT.

Estos puntos y otros aspectos que forman parte de la historia con más de 70 años, han forjado lo que actualmente constituye Ideal Alambrec: una empresa visionaria que ha logrado posicionarse en el mercado a través de la combinando entre tecnología, innovación y calidad, adoptando estos parámetros como filosofía de organización no solo en la elaboración de sus productos sino también en la relación con su capital humano.

1.5.5 Características

Es una empresa que pertenece al sector metal-mecánico, cuenta con 640 empleados, distribuidos en las diferentes sucursales, aunque su fuerza laboral se encuentra en la matriz Quito-Sur con cerca de 500 trabajadores, la misma que está conformada por el personal de

producción, administrativo, ventas, marketing, entre otros. Sobresale la labor encaminada hacia la prevención de accidentes de trabajo, gestión que ha tomado importancia en los últimos diez años dando prioridad a la consolidación y sustentabilidad de una cultura de seguridad.

Acciones que se reflejan en iniciativas propias de la empresa como por ejemplo, el programa cinco minutos de seguridad, charlas constante de cuidado y prevención, la instalación de un semáforo de información que se observa en la siguiente gráfica:

Ilustración No. 2-Indicador de Seguridad



Fuente: (Gerencia de Talento Humano, 2014)

Este semáforo se encuentra ubicado en la matriz, y fue instalado con el objeto de trabajar por una actividad preventiva en donde la meta es concluir cada día con cero accidentes, reporta cuando sucede algún accidente con el color rojo.

1.5.6 Contexto

Ideal Alambrec se sitúa como una de las empresas a nivel nacional, con mayor demanda de productos en acero; entre los productos que oferta se encuentra, mallas, vigas, clavos y alambres, cercas, línea industrial, invernaderos ideal, retail, entre otros.

Se destaca por su iniciativa en el aspecto social pues cree e invierte en su talento humano, generando oportunidad para la sociedad, como es el caso de la cristalización del proyecto llevado a cabo con 10 personas con discapacidad que fueron seleccionadas mediante la alianza establecida con la Asociación de Parapléjicos de Pichincha (APP). (Asociación de Parapléjicos de Pichincha, 2014). Igualmente la empresa cuenta con todas las certificaciones nacionales e internacionales de calidad y seguridad de acuerdo a su rama de negocio. Por esta y varias razones más ha sido catalogada por la revista Ekos, en el año 2010 como una de las mejores empresas para trabajar en Ecuador.

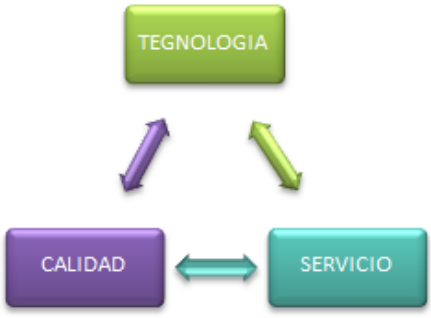
1.5.7 Misión y Valores estratégicos

La misión que compete a la empresa se resumen en:

> *Proveer soluciones con alambre, productos metálicos y otros relacionados. Enfocar nuestros esfuerzos al mercado, fomentar la innovación y el logro de excelencia, optimizando la utilización de recursos. Satisfacer a nuestro clientes, alcanzar crecimiento rentable y sostenido, contribuyendo al progreso de nuestros colaboradores y al desarrollo del país (Gerencia de Talento Humano, 2014)*

Lo cual se conjuga con los valores corporativos que caracterizan a la empresa siendo los siguientes:

Ilustración No. 3-Valores Corporativos de Ideal Alambrec



Fuente: (Gerencia de Talento Humano, 2014)

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

2.1. ANTECEDENTES

Los orígenes de la seguridad laboral se determinan por el surgimiento de la revolución industrial, como lo explica Ramírez (2011), la mecanización del trabajo mediante la fuerza de vapor, es un hecho que marcó la época industrial y que fueron sinónimo de desarrollo, trajo consigo un fuerte incremento de las fuentes de trabajo de personal no calificado y con ello una gran cantidad de accidentes y muertes por el trabajo. Estos hechos marcaron precedente para que a principios del siglo XX se busque disminuir la cantidad de muertes y consecuencias negativas, dando origen a los primeros indicios de la seguridad y la salud laboral, hasta significar hoy en día uno de los pilares relevantes en la gestión de las empresas, pues se prioriza el cuidado integral de los individuos en el entorno de trabajo.

La prevención de accidentes y enfermedades profesionales, busca precautelar el cuidado y bienestar de una persona mediante la premisa del valor que se le atribuye al capital humano, pues ya es ajena la visión de creer que un hombre es la simple extensión de una máquina. Con este cambio de ideología los empresarios están obligados a brindar a sus colaboradores condiciones de trabajo seguras, saludables y confortables.

2.1.1 Importancia de la Seguridad y Salud Laboral

Como se ha mencionado en la actualidad las empresas han priorizado el cuidado de su capital humano, interesándose por el bienestar integral de los trabajadores, esta tarea es controlada por el marco legal que rige parámetros de protección a la clase obrera en medidas de prevención de posibles riesgos que amenacen la salud y seguridad en el ambiente laboral. Ramírez señala que "*el objetivo común es el bienestar del hombre mediante un esfuerzo racionalizado y humanizado, de flexibilidad y seguridad*" (Ramírez, 2005, pág. 11). Es decir que en el ambiente laboral el hombre es el factor más importante en la cadena de valor, con este contexto se visualiza al trabajo de forma más humana; permitiendo al

empleador crear medidas que garanticen seguridad y salud para el desempeño de las actividades diarias del personal, las mismas que pueden generar impacto en el comportamiento de los colaboradores creando así una cultura de prevención. Además como lo indica el autor Asfahl "*el comportamiento del trabajador es el determinante más importante de su seguridad, pero el comportamiento, por sí solo, no puede hacer seguro un trabajo peligroso*" (Asfahl, 2000, pág. 1)

Por tal motivo el tema de seguridad y salud en el trabajo es una responsabilidad que compete a todos, tanto empresarios como empleados. La importancia de fomentar un ambiente saludable trae beneficios para ambas partes, es así como se conoce que un trabajador sano, seguro y satisfecho representa en primer lugar, para la empresa productividad, rendimiento y calidad; y en segundo lugar para el individuo, estabilidad mental, física y emocional; lo que en su conjunto conlleva efectos positivos para el entorno tanto familiar como social. De esta forma se determina que los temas relacionados al cuidado del personal son totalmente relevantes no solo por su impacto a nivel individual sino también colectivo.

2.2. CONCEPTOS BÁSICOS

Para hablar de la seguridad y salud en el trabajo es necesario definir algunos términos que facilitarán la comprensión en la materia mencionada. Es así como se destacan los siguientes conceptos:

a) **Trabajo.-** se lo puede definir como "*la actividad necesaria para suministrar bienes o servicios, mediante el esfuerzo físico o mental, para beneficio propio o de la sociedad*" (González, 2011, p. 3). El autor enfatiza este concepto refiriéndose a la parte positiva o la ventaja que se obtiene del trabajo, no obstante también hay que recalcar que toda actividad laboral también trae consigo riesgos que pueden ocasionar efectos negativos en la salud de las personas.

b) **Condiciones laborales.-**Creus y Mangosio definen a las condiciones de trabajo como "*el conjunto de factores que influyen en la realización de las tareas encomendadas al trabajador*".(Creus y Mangosio, 2011, pág. 3) Es decir las circunstancias bajo las cuales se realiza una actividad específicamente.

c) **Riesgo Laboral.-** Gonzáles A., Mateo P. y González D., definen al riesgo laboral como "*la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo*".(González et al, 2009, pág. 32). Entonces se considera que el riesgo no es un resultado inminente, sino más bien "*la probabilidad de que ocurra un evento*" (Benavides & García, 2006, pág. 6)

En el contexto nacional un riesgo profesional, "*lo comprenden tanto los accidentes como las enfermedades que se originan en el trabajo, se encuentran legalmente protegidos en nuestro país por el Código del Trabajo y por las leyes del Seguro Social vigentes desde 1965*". (Cedeño, 1973 , pág. 9). Como menciona Cedeño, las consecuencias de un riesgo en el trabajo son un accidente o una enfermedad.

d) **Accidente Laboral.-** Creus y Mangosio señalan que "*un accidente es un suceso anormal, no querido ni deseado, que se presenta de forma inesperada y normalmente es evitable, interrumpe la continuidad del trabajo y puede causar lesiones a personas*" (Creus y Mangosio, 2011, pág. 23). Además de causar daños a nivel individual, un accidente también puede acarrear perjuicios materiales, en si afecta al entorno del trabajo.

e) **Enfermedad Profesional.-** en la página Web del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, se señala que una enfermedad profesional "*es la afección aguda o crónica causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo, que realiza el trabajador(a) y que produce incapacidad*". Una de las características que se destaca del concepto mencionado es que una enfermedad se produce durante o como consecuencia del trabajo, por lo tanto se da en un periodo de tiempo.

f) **Salud en el ambiente laboral.-** en la página Web de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se menciona que "*la salud es el estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de daño o enfermedad*". Esta definición bastante subjetiva permite determinar la interrelación que existe entre los ámbitos físico-social-mental, pues una persona físicamente sana, no tiene la garantía de poseer un buen estado de salud si padece de algún deterioro mental o peor aún sino cuenta con condiciones favorables en su entorno social. Benavides, García y Ruiz-Frutos (2006) señalan que, en la definición dada por la OMS, se introduce una nueva dimensión al concepto de salud el mismo que se refiere a la equidad; esto permite añadir que la salud es un derecho propio de todos.

g) **Seguridad Industrial.-** Cedeño explica que la seguridad industrial es "*la rama que estudia los accidentes de trabajo y su prevención*"(Cedeño, 1973 , pág. 23). Además, la seguridad se ocupa de los efectos agudos de los riesgos, los que traen como consecuencia los accidentes de trabajo (Asfahl, 2000).

h) **Higiene Industrial.-** González define a la higiene industrial como "*la ciencia no médica dedicada al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales que surgen en o del lugar de trabajo y que pueden causar daños a la salud de los trabajadores*" (González, 2011, p.9). Además Rubio (2002) señala que la higiene industrial agrupa un conjunto de técnicas enfocadas a la prevención de enfermedades profesionales.

i) **Ergonomía y Psicosociología.-** "*estudia la adecuación entre el trabajo y la persona, así como la interacción entre el trabajador y su puesto de trabajo*". (Mateo, González A. y González D., 2009, p. 46). La Psicosociología "*se encarga del estudio de los factores de riesgo derivados de las condiciones de organización del trabajo*" (González, 2008, p. 626). Ambas buscan optimizar el desempeño y bienestar al trabajador.

j) **Prevención.-** actividad que tiene por objeto "*evitar o disminuir los riesgos*" (Mateo, González A y González D, 2009).

2.3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Durante la actividad laboral el personal se expone constantemente a diferentes riesgos que están presentes en el entorno, estos riesgos pueden alterar la calidad de vida de los trabajadores; como lo indica Luna (2011) al mencionar que toda actividad laboral está íntimamente relacionada con la salud. Entonces se dice que el trabajo puede generar efectos positivos y/o negativos en la salud integral de una persona. Positivos como por ejemplo la satisfacción laboral y autorrealización personal, y alteraciones físicas, mentales, problemas sociales, entre otros, como efectos negativos del trabajo.

Para brindar bienestar dentro del entorno laboral es necesario gestionar la prevención de riesgos en una empresa, pues con ella se busca minimizar efectos propios de la actividad

laboral. Al generar planes de prevención de riesgos en una organización se está precautelando la salud integral de todos los trabajadores. Es así como la autora Díaz utiliza dos términos, para facilitar la comprensión los mismos que son descritos de la siguiente forma:

> *Prevención: es la forma ideal de actuación, pues se basa en la protección de la salud antes de que se pierda. Está además plenamente justificada desde el punto de vista humano, social, legal y económico.*
>
> *La curación, por el contrario, es una técnica tardía que actúa solo cuando se ha perdido la salud. (Díaz, 2009, p.3)*

Basándose en el término de prevención como principio de bienestar, se dice que los riesgos procedentes de la actividad laboral pueden ser en su totalidad gestionados mediante la detección temprana, que permita una toma de acción idónea.

Los empresarios se sujetan a normas legales impuestas a nivel nacional e internacional en materia de prevención de riesgos, siendo los principales responsables. Sin embargo también le corresponde al personal acatar ciertas obligaciones, como por ejemplo es deber del trabajador la utilización correcta de maquinarias, herramientas y equipos de trabajo, están en la obligación de colaborar y reportar cualquier condición que represente riesgo en su ambiente laboral, entre otras.

Como lo explica Rubio (2002), la tarea de prevención se basa en algunos principios, siendo los más importantes:

- Evitar los riesgos
- Evaluar los riesgos no evitables
- Actuar sobre el origen de los riesgos
- Adecuar la actividad laboral a la persona
- Sustituir lo peligroso
- Planificación de la prevención
- Dar las debidas instrucciones y capacitación al personal

Estos principios permiten entender el objetivo que persigue la prevención de riesgos, deduciendo que, una situación amenazante o de daño inminente puede darse por la interrelación de una serie de factores, causando un desequilibrio tanto en la actividad laboral como en la salud de un trabajador.

Entonces la prevención permite detectar a tiempo las posibles causas que comprometen el bienestar integral de un sujeto, y a su vez, cuando el riesgo se haya materializado con un accidente o enfermedad, la prevención también permite adoptar medidas para evitar que el hecho vuelva a suceder a futuro.

2.4. NORMATIVA LEGAL EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN ECUADOR

La prevención de riesgos del trabajo, en el país, está regulada por organismos que proporcionan el marco legal en las empresas con el fin de brindar seguridad y salud a todas las personas que ejerzan actividades laborales; estas leyes son amparadas por la Constitución del Ecuador. A continuación se explicarán las diferentes entidades gubernamentales que enfocan la gestión de prevención de riesgos en el trabajo, explicándose desde el punto de vista de bienestar integral de un individuo.

2.4.1 Constitución del Ecuador

En la Constitución Política del Ecuador en el capítulo segundo: Derechos del Buen Vivir, sección séptima, que habla sobre la salud y sección octava sobre el trabajo y seguridad social; se establece en sus Art. 32 y 33, que tanto la salud como el trabajo son derechos protegidos por el Estado. Además en el capítulo sexto: Trabajo y Producción, sección tercera sobre las formas de trabajo y su retribución, en el Art. 326. Se recalca el derecho al trabajo y lo sustenta bajo principios de los cuales se extrae el numeral cinco que indica lo siguiente, "*Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar*". (Constitución Política del Ecuador, 2008, p. 152). También el Art. 331 se refiere de forma superficial y limitada a los riesgos psicosociales indicando que "*Se 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*." (Constitución Política del Ecuador, 2008, p.155).

Lo descrito establece la base política a nivel nacional que justifica el trabajo que se realiza en una empresa en materia de prevención de riesgos.

2.4.2 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

En la página web de la Comunidad Andina (CAN), se indica que Ecuador también está sujeto al cumplimiento de leyes internacionales en cuanto a la prevención de riesgos laborales, como es el caso del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo; pues el país es uno de los Estados que forman parte de la CAN.

El instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo impulsa y controla normas creadas para el cuidado del trabajador en su ambiente laboral, permitiendo a los países miembros la consolidación de políticas encaminadas a la prevención de riesgos laborales.

Como se menciona en el artículo extraído de la página web de la CAN:

> *Que uno de los elementos esenciales para alcanzar el objetivo de un trabajo decente es garantizar la protección de la seguridad y la salud en el trabajo;*
> *Que, en tal sentido, corresponde a los Países Miembros adoptar 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. (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004, p. 2)*

De lo mencionado se destaca la importancia de gestionar la salud y seguridad en el trabajo, como medio para brindar una calidad de vida integral a los empleados; siendo este el eje primordial para crear políticas que busquen sobre todas las cosas promover un ambiente de trabajo saludable.

2.4.3 Código del Trabajo

En la página Web del Ministerio de Relaciones Laborales se señala que El Código de Trabajo ecuatoriano, es el ente legislativo que regula la relación laboral existente entre el empleador y el empleado y proporciona los derechos y deberes de ambas partes; destacando la obligatoriedad del empresario para el cuidado de la salud física y mental del personal a su cargo.

De esta forma se destaca el Art. 434 del Código del Trabajo:

> *En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de diez trabajadores, los empleadores están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales, por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad, el mismo que será renovado cada dos años. (Código de Trabajo, 2012, p. 107)*

Este reglamento busca crear parámetros en cuanto a la seguridad y salud del ambiente de trabajo, también el conocimiento de los riesgos existente en cada ámbito laboral, pues la realidad de cada empresa es diferente como lo es la realidad de cada individuo.

2.4.4 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) – Seguro General de Riesgos de Trabajo

Mediante el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), dado a lugar por la ley de seguridad social; el Estado busca precautelar la salud de todos los trabajadores. De la página web del IESS, en su documento digital sobre la resolución del Consejo Directivo N. 333, se destaca la creación del Seguro General de Riesgos del Trabajo, que señala lo siguiente:

> *La ley de Seguridad Social, en su artículo 155, señala que: El Seguro General de Riesgos del Trabajo, protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y reinserción laboral. (IESS, 2010, p. 2).*

Todo lo expuesto en cuanto a la normativa legal en materia de seguridad y salud en el trabajo, determina la obligatoriedad que tienen las empresas de realizar una gestión de prevención de riesgos en el entorno laboral, también se puede concluir que los organismos mencionados han proporcionado los debidos parámetros basándose en la importancia que tiene el individuo como ente social, es decir que al crear un ambiente de trabajo idóneo, con las condiciones necesarias que favorezcan el buen estado de salud integral; se está contribuyendo también al progreso y desarrollo de las empresas, la familia y en si la sociedad.

2.5. LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE DIFUSIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD

La comunicación desde épocas muy remotas ha sido utilizada para el intercambio de información, permitiendo fomentar las relaciones humanas que se dan de forma particular en el trabajo, es así como lo reafirman los autores Vega, Catalán y López en su artículo digital “El rol de las campañas de comunicación en la promoción de la salud y la prevención de lesiones en salud laboral”; al mencionar que el manejo de una buena comunicación en las organizaciones favorece la adopción de conductas saludables, es decir que la prevención y promoción de la seguridad están intrínsecamente vinculados con los procesos comunicativos, que se dan entre los individuos que conforman una empresa.

Partiendo del criterio que la comunicación es vital para el ser humano, pues permite el intercambio de ideas, pensamientos, experiencias, emociones y sentimientos, además que facilita la sociabilización tomando en consideración que el hombre por naturaleza es un ente social; se llega a establecer la necesidad que tienen las personas de comunicar.

2.5.1 Tipos de Comunicación que favorecen la prevención de riesgos laborales

A continuación se describen algunos tipos de comunicación que tienen relevancia en la materia de prevención de riesgos según Rubio (2005), los que se citan forman parte de una estructura de comunicación dentro de la empresa.

- Comunicación descendente.- la utilizan los cargos directivos y su característica principal es la trasmisión de información desde nivel jerárquico hacia los operarios.
- Comunicación ascendente.- es la comunicación que se ejerce de los operarios hacia la parte directiva, suele presentar dificultades en cuanto al acceso en la cadena de mando o a su vez por la falta de confianza para acceder a la parte directiva.
- Comunicación horizontal.- cuando se da el intercambio de información entre los compañeros de trabajo o trabajadores que se encuentran en un mismo nivel jerárquico.
- Comunicación en red.- es la que se da entre grupos permitiendo dar paso a una estructura sencilla de comunicación. Donde confluyen los intercambios de manera descendente, ascendente y horizontal.

Además de los tipos de comunicación es importante tomar en cuenta los medios de difusión más idóneos los cuales pueden utilizar una comunicación oral o escrita, o ambas. Conviene destacar los siguientes:

- ✓ Reuniones
- ✓ Conversaciones telefónicas o por internet
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Boletín informativo
- ✓ Cartel de seguridad y buzón de sugerencias.

En definitiva con lo señalado se quiere dejar en claro el sustancial aporte que realiza la comunicación para promover la seguridad y salud en el trabajo, por esta razón se debe incluir en la gestión de prevención de riesgos.

2.6. RIESGOS Y FACTORES DE RIESGOS

Como se mencionó en un inicio el trabajo por si solo representa riesgos o peligros, por lo tanto los individuos siempre estarán expuestos a ellos.

Históricamente los riesgos que en su inicio alertaron a los empresarios fueron los de origen físico y ambiental, por su incidencia en accidentes y enfermedades graves, también por su naturaleza de cierta forma objetiva. No obstante como lo describe Gil-Monte (2005), la actividad productiva ha atravesado importantes cambios, como la adopción de la tecnología, la competitividad y en si las exigencias propias del mercado, además de los cambios existentes en la sociedad que dan un valor diferente al trabajo.

Estas reestructuraciones han afectado la calidad de vida, causando efectos palpables sobre la salud de los trabajadores. Agudizando aún más los problemas concernientes a los riesgos en el trabajo, pues hoy en día la prevención no se remite solamente a la detección, reducción o eliminación de factores físicos, bilógicos o ambientales, sino también a los relacionados con las condiciones u organización del trabajo, como lo son los riesgos de orden psicosocial. En la actualidad la responsabilidad de las compañías abarca aspectos más humanos del trabajo, pues se busca precautelar a más de la salud física, la salud mental de los individuos, siendo conscientes de las exigencias del entorno extra e intra laboral.

Para entender la dinámica de los factores de riesgos psicosociales, se explicará el concepto de riesgo y los factores de riesgo. Finalmente se hablará de los factores de riesgo psicosocial y su consecuencia, todo esto enfocado a la salud.

2.6.1 Riesgo

Un riesgo representa inicialmente lo desconocido, esto involucra la existencia de dos términos que permiten definir su naturaleza, son la probabilidad y el peligro. (Asfahl, 2000). Por un lado la probabilidad enfatiza sobre la posibilidad de que un hecho específico ocurra, y por otro el peligro determina la existencia de que algo cause daño; este último podría determinar la severidad del riesgo.

González determina que un riesgo inminente o grave sucede cuando "*la exposición al riesgo se materializa en un daño para el trabajador de forma inmediata o cuando el daño es calificado como grave aunque no se de forma inmediata*" (González, 2005. p. 5). Con lo cual se ratifica que el riesgo puede diferenciarse por el nivel de gravedad y daño que cause al trabajador.

Un riesgo posee diferente naturaleza u origen pues depende también de diversas condiciones en las que se lleve el cabo el trabajo, es así como puede originarse en las condiciones ambientales, físicas, organizacionales, o a su vez en la interrelación de las mismas. Es por su origen multicausal que son difíciles de evaluar, y muchas veces solo se hacen presentes cuando el riesgo se materializa.

Entonces se puede concluir que un riesgo tiene la capacidad de alterar el equilibrio en primer lugar en el trabajo, pues interrumpe o afecta la actividad laboral; y en segundo lugar perturba la salud física, emocional y mental de las personas.

2.6.2 Factores de riesgo

Benavides, García y Ruiz-Frutos definen un factor de riesgo como "*una característica del ambiente, físico o social, o inherente al individuo, que está asociada a la probabilidad de que ocurra un hecho especifico*" (Benavides et al, 2010.p.6). Este hecho puede ejercer una influencia positiva o negativa sobre la salud.

Los factores de riesgo laboral varían en su clasificación, sin embargo, se utilizará la categorización dada por Cortés (2007), la misma que permite agrupar la mayoría de riesgos presentes en el entorno de trabajo siendo estos:

a) Factores relacionados a las condiciones de seguridad.- se engloban los aspectos materiales que están presentes en la realización del trabajo, como por ejemplo la maquinaria, herramientas, locales, instalaciones eléctricas, entre otros.
b) Factores relacionados a las condiciones ambientales (físico, químico o biológico).- este grupo lo constituyen

> *Los contaminantes o agentes físicos, como el ruido, la iluminación, vibraciones, radiaciones ionizantes y no ionizantes, presión atmosférica, entre otros; los denominados contaminantes o agentes químicos presentes en el medio ambiente de trabajo, constituidos por materias inertes presentes en el aire en forma de gases, vapores, nieblas, aerosoles, humos, polvos, entre otros; y los contaminantes o agentes biológicos constituidos por microorganismos (bacterias, hongos, virus, protozoos, entre otros) causantes de enfermedades profesionales. (Cortés, 2007, p. 29).*

c) Factores derivados de las características del trabajo.- se relacionan con las demandas tanto físicas como mentales que exige la realización de una actividad o tarea.
d) Factores derivados de la organización del trabajo.- Parra explica que "*en la actividad laboral moderna están organizados los tiempos de trabajo, las funciones y las relaciones entre los individuos"* (Parra, 2003.p.21).

Esta estructura influye directamente sobre el bienestar del empleado, pues está sujeto al cumplimiento de jornadas, horarios, turnos y ritmo de trabajo; asimismo con otros elementos inherentes en la realización de una tarea como la comunicación, las relaciones interpersonales, la monotonía, la automatización, iniciativa, autonomía, entre otros.

Los dos primeros factores de riesgo mencionados, se involucran con la existencia de accidentes y enfermedades profesionales, de igual forma su objeto de estudio en su mayoría es medible y observable, por la evolución de técnicas que le competen a la seguridad industrial e higiene laboral. No obstante los factores de riesgo relacionados con las características y organización del trabajo pueden a la vez influir en la aparición de un accidente o enfermedad.

Es importante mencionar que los factores de riesgos existentes en el trabajo pueden causar efectos por si solos, de la misma manera lo hacen con la interrelación que se da entre ellos.

Los factores de riesgo relacionados con las características y organización del trabajo, se conocen como factores de riesgo psicosocial.

2.6.3 Factores de Riesgos Psicosocial

Para indagar acerca de los factores de riesgo psicosocial, primero se expone el concepto de psicosociología para facilitar la comprensión del objeto de estudio. González manifiesta que la psicosociología "*se encarga del estudio de los factores de riesgo derivados de las condiciones de organización del trabajo*" (González, 2008, p. 626).

> *La psicosociología es la ciencia que estudia los factores psicosociales que se refieren a las interrelaciones entre el trabajo, medio ambiente, y condiciones de trabajo por un lado, y por el otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y consideraciones personales que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (Gómez, 2010, p. 716)*

De ambas definiciones se extrae que los factores psicosociales tienen que ver con la interrelación que se da entre las condiciones de trabajo y las características propias del individuo. Además el segundo aporte incluye que dicha relación puede influenciar en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo. Es así como se indica que "*unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador*" (González R., 2011, p.38).

Entonces se prescribe que el riesgo psicosocial puede generar los mismos efectos sobre la salud al igual que los riesgos de naturaleza física o ambiental, más aun cuando sus efectos sobre la salud no están determinados, pueden variar de acuerdo a las características personales.

Cuando los factores psicosociales influyen directamente sobre la salud de las personas causando desequilibrios en su bienestar, se habla de los factores de riesgo psicosocial que son definidos como "*aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores*" (Cox, Griffiths y Randall, 2003, citado en Collantes y

Marcos, 2012, p. 124). De igual forma en la página Web del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España); se señala que:

> *Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físico, químicos, y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor. (INSHT, 2001)*

De lo mencionado se destaca como característica principal el impacto que puede ejercer sobre la salud integral, pues un factor de riesgo psicosocial responde a las respuestas o estímulos, que pueden ser negativos; y se dan como resultado de una interrelación entre las características propias de la empresa y/o trabajo y las características de cada individuo. Es oportuno precisar que este tipo de riesgos además de representar peligro para la salud física, constituye una amenaza para el deterioro de la salud mental de los colaboradores debido a que sus efectos no están limitados solamente al entorno laboral e individual, sino también a su contexto social; extendiendo el problema a los aspectos de orden familiar, de interrelación, comunicación, convivencia, entre otros.

Es así como la evaluación de riesgos psicosociales se torna compleja, por la relación existente entre el bagaje de características personales y los elementos del medio extra laboral, como puede ser la influencia ejercida por la cultura, familia, presiones sociales, entre otras, que a su vez adopta el individuo; determinado condiciones favorables o desfavorables para la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo. Es por ello que la detección oportuna es vital para las empresas, personas y en si la sociedad.

2.6.3.1 Características de los Factores de Riesgos Psicosocial

Con los conceptos emitidos se pueden enunciar características propias de los factores de riesgos psicosociales, entre las principales:

- Individuales.- no afecta de la misma forma a todo el grupo, el impacto negativo que causa un factor de riesgo psicosocial converge con las características que describen a un sujeto haciéndole más propicio o no a los efectos y daños en su salud.

- Causan efectos negativos.- el resultado de un riesgo psicosocial perturba el equilibrio de la salud, causando problemas en los aspectos físico, emocional, mental, y social.
- Afectan de manera especial a la salud mental de los trabajadores.- aunque su efecto se prolonga a la salud física, existe mayor consecuencia sobre la estabilidad mental, emocional y en si psicológica. Altera "*los procesos de adaptación de la persona y su esquema de percepción mental"*. (Jiménez, 2011. en su artículo digital Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, p. 9).
- Producto de la interrelación entre personas y trabajo.- sin duda el trabajo responde a las necesidades y expectativas individuales; es por ello que un riesgo psicosocial va a surgir de la interrelación que exista entre ambos. (Fernández, 2010).

2.6.3.2 Clasificación de los Factores de Riesgo Psicosocial

Retomando la influencia que tienen los factores de riesgo psicosociales para el desencadenamiento de un problema a nivel psicológico y biológico, así como social; es pertinente recalcar que el manejo inadecuado de los factores de riesgo psicosociales influye directamente sobre la dinámica de un riesgo psicosocial como lo menciona Jaramillo (2011).

Existen algunas formas de clasificar a los factores de riesgo psicosociales, es así como:

González A., Mateo, González D., (2009), agrupan a los factores de riesgo psicosocial en dos grandes categorías, Los factores personales y los factores de la organización del trabajo.

Gómez, explica que los factores de riesgo psicosociales pueden clasificarse "*En atención a las características de la empresa, del puesto de trabajo, de la estructura de la organización y de aquellas que afectan a las personas o individuales*". (Gómez, 2010, p. 718).

En las dos clasificaciones se encuentra que los factores de riesgo psicosocial pueden estar presentes tanto en las características de la organización, así como en las características personales. Es por ello que su naturaleza y dinámica es diversa, pues no responden a un solo patrón; además que las condiciones de trabajo y de la organización son también diferentes en cada empresa. Entonces se dice que los factores de riesgo psicosocial pueden estar inmersos en:

a. Las Características Personales

> *Las expectativas, la motivación, la resiliencia, las estrategias de afrontamiento, habilidades sociales, la percepción, los mecanismos de defensa.., pueden determinar que unos trabajadores enfermen frente a otros que sometidos a los mismos condicionantes laborales no lo hagan. (Collantes y Marcos, 2012, p. 126)*

De igual forma la personalidad, las expectativas y aspiraciones; conocimientos, experiencias, edad, autoestima, también forman parte de los posibles factores de riesgo que involucra las características de los sujetos. Estos marcan la forma de respuesta, resistencia y conducta de cada individuo expuesto a diversas situaciones de riesgo, por tanto se entiende que las condiciones de riesgo psicosocial no causan los mismos efectos en un grupo, pues dependerá del conjunto de características personales para su materialización. A su vez las cualidades individuales están condicionadas por el contexto social, es decir la influencia que recibe un sujeto de su relación con el medio.

b. Las Características de la Empresa

Gómez indica que "*algunas características de la empresa actúan como factores psicosociales capaces de tener una incidencia en la calidad de vida laboral"* (Gómez, 2010, p. 720*)*. La ubicación, accesibilidad, dimensión, estructura e imagen de la empresa, entre otras características, pueden representar factores de riesgo psicosocial que afecten el bienestar de los empleados.

El interés por el trabajador es otra de las cualidades que indica el grado en el cual la empresa se ve comprometida con sus trabajadores, demuestra preocupación y cuidado por la salud del personal. El colaborador percibe el nivel de interés dado por sus superiores o directivos. Es en este punto donde se puede evaluar el compromiso que asume el empleado con su empresa y viceversa. Un bajo nivel de percepción del interés por el trabajador, puede ocasionar insatisfacción laboral.

c. Las Características del Trabajo

Los factores de riesgo psicosocial también se encuentran en las características del trabajo, siendo las siguientes:

- Carga de trabajo.- Parra (citado en Collantes y Marcos) define como "*el conjunto de requerimientos mentales y físicos a que se ve sometido un trabajador o una trabajadora para la realización de su tarea*". (Parra, citado en Collantes y Marcos, 2012, p. 125). De esta forma se señala que la carga de trabajo se relaciona con los esfuerzos tanto físicos como mentales que exige cualquier actividad. Algunos de los procesos mentales a los que debe responder el trabajador se relacionan con el manejo de información, atención, concentración, agilidad mental, entre otros. Cuando se encuentran por encima de la capacidad individual causan por ejemplo fatiga laboral.
- Autonomía, Toma de decisiones.- Gómez explica que se puede fomentar una autonomía relativa que permita "*la definición de objetivos, en la elección de los medios y en el control de la ejecución para adquirir las metas propuestas*" (Gómez, 2010, p. 722).

  La Autonomía y toma de decisiones involucra la capacidad de control que tiene el trabajador sobre las actividades que realiza.
- Contenido del trabajo.- Llaneza indica que "*un trabajo con contenido es aquel que permite al trabajador sentir que lo que hace tiene utilidad para alguien o algo*..."(Llaneza, 2009, p. 416). Se refiere al significado que una persona le da al trabajo en general, es decir que el conjunto de actividades que realiza tienen importancia y le brinda satisfacción, facilitando el desarrollo de sus capacidades.
- Estilo de mando y supervisión- se refiere al grado de distribución del poder, la percepción del control que ejerce la dirección o jefe inmediato (González A, Mateo, González D., 2009).
- Definición del rol.- es el papel que el trabajador asume frente a las diferentes situaciones de su trabajo; se pueden dar dos casos el conflicto de rol y la ambigüedad de rol; el primero existe cuando hay conflicto entre las demandas del trabajo y las demandas de las persona (no desea cumplir), y el segundo cuando no existe conocimientos e información para la realización de las tareas impuestas. (González D., 2008).
- Relaciones sociales en el trabajo.-"*unas buenas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo es una variable clave para la salud de los trabajadores y de la organización*" (Gil-Monte, 2005, p. 90).

El fomento de relaciones dañinas en el trabajo es considerado claramente un factor de riesgo psicosocial, tomando en cuenta la necesidad innata de sociabilización y comunicación propia de los seres humanos. El manejo inadecuado de este factor agrede la integridad psicológica causando deterioro mental y emocional.

2.6.4 Consecuencias de los Riesgos Psicosociales

Los accidentes y enfermedades son los resultados más próximos que se relacionan al término de riesgos psicosociales, sin embargo las consecuencias asociadas a este tipo de riesgos puede tener diferente origen, como lo señala Jaramillo (2011), explica que "*los riesgos psicosociales producen varios mecanismos de respuesta*":

- Emocionales
- Cognitivos
- Conductuales y Comportamentales
- Fisiológicos

Pero se pueden incluir los efectos que estos riesgos producen no solo a los trabajadores, sino también a su entorno, como lo es el trabajo, empresa, relaciones interpersonales, familia, entre otros. No obstante por la importancia que representa el factor humano en una organización se puede describir las consecuencias que ponen en peligro la salud y son:

a. El Estrés

Es una de las consecuencias que hoy en día más se evidencia en la parte laboral, se dice que el estrés responde a la relación entre las exigencias y la capacidad de respuesta que tiene un individuo, siendo definida por González R. cómo "..*las demandas que exige el trabajo y el conjunto de aptitudes-actitudes que posee el trabajador*" (González R., 2011, p. 104).

Como lo explica el autor, las demandas de trabajo pueden facilitar la aparición del estrés laboral, además señala que estas son conocidas como estresores dentro del ambiente laboral y puntualiza las más importantes:

> *Conflicto de rol, ambigüedad de rol, falta de participación, contexto físico, relaciones personales, grandes responsabilidades, ritmo de trabajo impuesto, falta de autonomía en el trabajo, futuro inseguro en el empleo, falta de promoción y retribución salarial. (González R., 2011, p. 105).*

A los estresores que se encuentra en el ámbito laboral se suman las particularidades de la persona. Es decir que para un trabajador la sobre carga de actividades estrictamente no puede desencadenar en estrés, mucho dependerá de la forma de percibir el medio que lo rodea. De igual forma en la página Web de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, se extrae que *"el estrés se convierte en un riesgo para la seguridad y la salud cuando se prolonga en el tiempo*". Con lo último se expone que el estrés responde a un proceso que se puede agudizar conforme pase el tiempo, así como sus formas de manifestación que pueden ser físicas, psicológicas y/o sociales.

b. Síndrome del Quemado o Burnout

Freunderber y Malasch (citados en Rodríguez N., 2013, p. 121) puntualizan que el bournout es un síndrome que genera agotamiento físico y mental causado por un estado permanente y prolongado de estrés laboral, también indican que este síndrome se da porque "*los trabajadores se ven superados por las dificultades en las relaciones laborales o porque se sienten presionados, amenazados y desbordados, cuando sus esfuerzos por comprender la situación y resolverla les resultan infructuosos*".

De lo dicho se puede destacar que el síndrome del quemado responde a un proceso y se da como respuesta en un periodo de tiempo más o menos prolongado, en el cual el trabajador experimenta una serie de sentimientos, emociones, pensamientos y situaciones que alteran su equilibrio o bienestar, trasladando estos episodios a un estado de estrés permanente con efectos para la persona y su entorno.

c. Insatisfacción Laboral

Es otra consecuencia negativa del riesgo psicosocial se define como:

> *El sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas. (Muñoz, 1990, citado en Caballero, 2002)*

También se menciona que la insatisfacción responde a un "*fenómeno psicosocial de ansiedad, hostilidad, agresividad, que podemos considerar manifestaciones de una inadecuación del trabajo, provocado por factores de tipo psicosocial y social*" (Cortés, 2007, pg.32)

Con lo mencionado se deduce que la insatisfacción laboral es un estado de percepción totalmente subjetivo para los trabajadores, ya que se involucra las necesidades, expectativas y en si las características individuales que nuevamente entran en juego con las condiciones que brinda e interioriza del entorno de trabajo, produciendo respuestas positivas en el caso de la satisfacción laboral y viceversa.

d. Fatiga

Cortés (2007) "*Patología fisiológica de pérdida de capacidad funcional motivada por factores ambientales diversos (exceso de carga de trabajo, falta de descanso, etc.), pudiendo ser tanto física como mental*" (pg. 33).

Mansilla (2003), en su artículo digital sobre el síndrome de fatiga crónica: del modelo de susceptibilidad a la hipótesis de la cadena de estrés en el área laboral, señala que la fatiga es un "*mecanismo de seguridad fisiológico*" que brinda una alerta al organismo con la necesidad de realizar un descanso o parar alguna actividad, si se sobrepasa esta alerta se prevé cambios o daños a nivel orgánico y/o psicológico.

La fatiga responde a la sobre exigencia que se encuentra en el trabajo, inicialmente con somatizaciones a nivel psicofisiológico, lo cual indica que el cuerpo está siendo expuesto a un esfuerzo no tolerable. La fatiga implica una pérdida de funcionabilidad o deterioro a nivel mental y/o físico.

e. Violencia Laboral o Mobbing

Leymann sostiene que el mobbing es "*El hostigamiento, ataque o agresión que se produce de forma sistemática en muchas empresas hacia algunos trabajadores, causando el desmoronamiento del equilibrio psíquico*". (Leymann, citado en Rodríguez N., p. 78, 2013) Se pueden mencionar algunas características de la violencia laboral que amplíen este concepto, según Llaneza (2009).

El mobbing tiene origen en las diferentes relaciones interpersonales que existe en el lugar de trabajo, se da de forma sistemática, al menos una vez por semana; y por periodos largos; persigue el objetivo de derrumbar al acosado mediante el aislamiento, el hostigamiento y persecución de la víctima.

Además no se relaciona directamente con el ejercicio de las actividades laborales o características de la tarea. Si no se detecta o se detiene a tiempo puede causar

progresivamente diferentes patologías en su mayoría de orden psíquico. Puede darse entre compañeros de un mismo nivel jerárquico, de empleados a jefes, o un grupo inferior o superior que aísla a un compañero.

Schuster, señala que las victimas que tienden a sufrir acoso laboral poseen ciertos rasgos "*depresivos, con baja autoestima, con tendencia a autoculpabilizarse y están necesitados de afecto y aprobación constante, en definitiva dan la impresión de ser inofensivos y de encontrarse indefensos*" (Schuster, citado en Mansilla, p. 320, 2003). Con lo cual se indica que esta consecuencia negativa no la padecerán todos los miembros de un grupo, pues el acosador buscará cumplir el objetivo que persigue el mobbing con una víctima que se ajuste al hostigamiento.

La violencia o mobbing como lo mencionan algunos autores, se considera un tipo de estrés laboral, sin embargo en esta investigación se determina que el acoso, violencia o mobbing responde a otras características ya mencionadas que lo diferencian del estrés laboral. Piñuel (2001) explica que el mobbing se manifiesta en el continuo maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro (s), recibiendo una destrucción psicológica que concluye con la salida de la víctima, de la organización.

Entonces el mobbing se describe como un proceso durante el cual se da el hostigamiento constante, a una víctima, la misma que como resultado padece alteraciones a nivel psicológico como por ejemplo alteraciones en el sueño, altos niveles de ansiedad, depresión, baja autoestima, incapacidad de respuesta emocional, entre otros.

Las consecuencia a nivel de la salud integral que se han mencionado son las que en la actualidad generan mayor impacto como efecto de las demandas existentes en el contexto laboral, aunque existen también otros efectos menos palpables pero ciertos como lo menciona Llaneza (2009), "*como otras patologías de índole psicosocial*", siendo; la adicción al trabajo, el acoso sexual, la violencia en el lugar de trabajo y absentismo laboral.

Es así como se deduce que la dinámica de los riesgos psicosociales está dada por la influencia que ejercen los factores de riesgo psicosocial, conjuntamente con las características personales; pudiendo fomentar las consecuencias mencionadas u otras que afecten la integridad del capital humano.

2.7. TEORÍA CONGNITIVO-CONDUCTUAL

Esta teoría se sustenta en dos grandes pilares conformados por los enfoques conductistas (Pavlov, Watson y Skinner), y la teoría de aprendizaje donde Bandura (1960) tiene el papel protagónico al añadir la concepción social afirmando lo siguiente:

> *El aprendizaje no solo se produce por medio de la experiencia personal y directa, sino que, fundamentalmente en los seres humanos la observación de otras personas, así como la información recibida por medio de símbolos visuales o verbales constituyen variables críticas. (Minice, A., Rivadeneira, C. y Dahab, J. 2001. Revista de Terapia Cognitivo Conductual)*

A la par de los aportes teóricos brindados por Bandura se forman diferentes líneas de investigación que dan lugar a los primeros modelos cognoscitivos (Beck y Ellis), que tiene como principal sustento la influencia del pensamiento sobre las emociones. Hernández explica que "*las emociones y comportamientos no se originan en las reacciones de las personas a su medio ambiente, sino en sus pensamientos, creencias y actitudes ante ese ambiente*" (Hernández, N., y Sánchez, J. 2007, pg. 33).

Por lo tanto este enfoque explica que el ser humano es el resultado de una estrecha relación entre los procesos cognitivos (pensamiento), y su conducta, esto permite entender que si se genera alguna modificación en los patrones de comportamiento existirá un cambio en el pensamiento, de igual forma se dará un cambio conductual si se modifica la cognición. De igual forma Codol, citado en Hernández, amplia el criterio de cognición a diferentes procesos que involucran las emociones, el estado afectivo, motivacional, valores, creencias, percepción, además de los propios como racionalización, inteligencia, manejo de información, y otros.

En otras palabras la teoría cognitivo conductual reconoce la interacción entre los aspectos sociales, individuales y biológicos. Bajo esta premisa se sustenta la terapia y la aplicación de técnicas cognitivas conductuales.

2.7.1. Técnicas Cognitivas-Conductuales

Para entender la dimensión que tiene esta técnica psicológica, se recogen algunas características principales, que describen los autores Trevithick, P. (2006), Hernández, N. y Sánchez, J. (2007)

- Está orientada al logro de metas
- Se enfoca en abordar el problema desde el presente, el aquí y ahora; por lo tanto se consideran breves.
- Brindan estrategias eficaces para tratar problemas sociales complejos
- Estudia y modifica la actividad cognitiva, y al modificarla busca cambiar comportamientos
- Se apoya en el uso de varias técnicas cognitivas, conductuales, y emotivas para lograr el cambio de pensamiento, conducta y emociones disfuncionales
- Su procedimiento es activo, por lo tanto requiere de colaboración y participación
- Tiene como objetivo desarrollar el propio conocimiento para detectar pautas de pensamiento
- Son estructuradas y dirigidas, deben ser planificadas
- Sustituye pensamientos autodestructivos por ideas que favorezcan el bienestar
- Enseña a los pacientes a identificar y cambiar pensamientos autodestructivos
- Puede utilizarse para resolver problemas de ansiedad, adaptación, depresión, estrés y en si situaciones que generen emociones negativas como la ira, tristeza, y demás.

Entre algunas de las técnicas cognitivas conductuales se puede mencionar, técnicas de relajación muscular profunda, de respiración, autointrucciones, bliblioterapia, actividades reconfortantes o gratificantes, asertividad, detención del pensamiento, exposición en vivo, modelado o aprendizaje observacional, entrenamiento de habilidades sociales, reforzamiento social, estrategias de afrontamiento, refuerzo positivo y refuerzo negativo.

2.8. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

Existe una diversidad de métodos de evaluación disponibles para la prevención de riesgos psicosociales, que permiten generar un diagnóstico y consecuentemente plantear la toma de acciones relacionadas a la situación de la empresa. En la tabla No.1 se observa un análisis comparativo de las principales características de los métodos de evaluación que son más empleados en nuestro país, ya sea por su facilidad en la interpretación, aplicación, accesibilidad, y demás.

Tabla No.1-Metodos de evaluación de factores de riesgo psicosocial

Cuestionario F-PSICO	Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo (INSL)	Cuestionario ISTAS 21
Creado en 1997 en su primera versión por el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona. Avalado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Gobierno de España. (INSHT)	Creado y avalado por el Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL).	Creado y avalado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca en su adaptación en español del cuestionario de Copenhague (CoPsoQ), en el año 2003.
La tercera versión cuenta con 9 factores de riesgo psicosocial: Tiempo de Trabajo (TT), Autonomía (AU), Carga de Trabajo (CT), Demandas Psicológicas (DP), Variedad/Contenido (VC), Participación/Supervisión (PS), Interés por el Trabajador/Compensación (ITC), Desempeño de Rol (DR), Relaciones y Apoyo Social (RAS).	En su segunda versión los factores a evaluar se dividen en 4 grupos: Participación, implicación y responsabilidad; Formación, información y comunicación; Gestión del Tiempo; Cohesión de Grupo. Además cuenta con una escala adicional sobre Mobbing. -	Evalúa 21 dimensiones psicológicas, subdivididas en 6 escalas: Exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y liderazgo, doble presencia, estima. Cuenta con 2 versiones para las empresas, una corta para empresas con menos de 25 trabajadores, y una media para más de 25 trabajadores.
Consta de 89 preguntas, con respuestas tipo escala de 3 a 5 rangos.	Constituida por 30 preguntas con diversas opciones de respuestas.	La versión corta tiene 38 preguntas. La versión media con 119 preguntas.
Solo tienen validez aparente mediante la correlación de las escalas satisfacción de Warr, y el test de Langner. Fiabilidad de 0.895	Validez factorial de 0.7871 Fiabilidad de 0.73 Validez máxima de 0.80 -	La validez de contenido en los modelos de Karasek-Theorell Validez Aparente mediante la opinión de expertos en empresas y profesionales que han utilizado el método. Fiabilidad de 0.66 a 0.92

Gratuita, dispone de herramienta informática para evaluación y análisis de datos.	Cuestionario gratuito.	Gratuita, dispone de herramienta informática para evaluación y análisis de datos.

Fuente: Jaramillo, T. (2011)

Elaborado por Paola Balarezo

En breve se han descrito los aspectos más esenciales que como se dijo en un inicio son los que hasta el momento han sido utilizados con mayor frecuencia en el país, sobre todo por su facilidad en la adquisición de la herramienta, así lo señala Jaramillo, T. (2011). En este proyecto se utilizó el cuestionario de F-PSICO, por petición exclusiva de la empresa.

2.8.1. Otros métodos de evaluación psicosocial

Existen otros métodos que pueden suponer mayor dificultad tanto en la disponibilidad del instrumento como en su manejo, entre ellos podemos mencionar Metodología WONT/Cuestionario RED, Batería de Valencia PREVACC, Método PREVENLAB-PSICOSOCIAL, Batería MC Mutual-UB.

2.9. EVOLUCIÓN SOCIAL DEL CONCEPTO DISCAPACIDAD

En la página web de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se encuentra el siguiente enunciado:

> *Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. (OMS)*

La OMS, ha sido el organismo principal encargado de emitir regulaciones que permitan comprender la situación que involucra a las personas que poseen algún tipo de discapacidad, en este caso se puede evidenciar que la discapacidad está relacionada con el estado de salud de una persona. Atribuyendo la problemática a un principio de tipo orgánico; el mismo que provoca una limitación en el desarrollo “normal” de un sujeto dentro de su entorno social.

El aporte netamente biológico enfocado al aspecto físico que en esta visión dada por la OMS, corresponde a una persona con discapacidad, permite en primer lugar ubicar al ser humano diferente, dentro del contexto social; y en segundo lugar la categorización que la sociedad impone al sujeto con discapacidad. Es así como surgen dos actores principales, la persona que posee discapacidad y su entorno que viene a ser la sociedad. De esta manera se puede comprender que para llegar al significado o conocimiento que acerca a la realidad que engloba a una persona diferente, es necesario partir de la distinción de percepciones tanto del discapacitado como del individuo aparentemente no discapacitado. De hecho la sociedad ha jugado históricamente el papel principal para designar criterios, calificativos, enunciados impuestos en muchos de los casos denigrantes para las personas que no entran en el marco común, provocando en el inconsciente colectivo sentimientos de rechazo, repudio, lastima, entre otros. Es por este motivo que no se desmerece el aporte investigativo que proporciona la OMS, en cuanto al término de discapacidad pues si se hace una comparación con épocas anteriores fácilmente se encuentra que existe una concepción más humanista e integrativa para las personas con capacidades diferentes.

Como se ha dicho la sociedad ha sido quizá el escenario determinante dentro del cual la discapacidad ha ido tomando diferentes personajes conforme el tiempo y la época, a los personajes se le atribuye los distintos pensamientos, enfoques, perspectivas y criterios construidos para calificar o categorizar a las personas que padecían alguna limitación; los mismos que han calado la cultura dando lugar a la adopción de ciertos estereotipos que incluso hasta hoy en día se asocian con la discapacidad, como por ejemplo la , invalidez, enfermedad, incapacidad, aislamiento, entre otros.

Estos términos peyorativos propios del entorno social han señalado a la discapacidad como una característica especial, cargando sobre el individuo la responsabilidad de lidiar con su limitación. Por supuesto que los cambios a nivel social han sensibilizado la necesidad de rechazar esta ideología, lo cual es muy importante pues los constructos sociales determinan la apreciación que se tiene del otro, es decir cómo los demás miran a las personas con discapacidad, siendo en algunos casos vistos como entes inertes que no brindan ningún aporte para la sociedad; pues como es de conocimiento aún existen criterios de este tipo. Estas interpretaciones son asumidas como normales y así se va forjando la percepción del otro, sin que esta ello signifique lo más saludable para ambas partes; así lo explica Hofstein basándose en la valoración que la sociedad da al cuerpo o imagen, sin duda el hombre no es solamente la conformación de un cuerpo involucra muchas cosas más; sin embargo

constituye la parte material que la civilización o el entorno juzga a primera instancia, conformando los modelos sociales que estandarizan lo aparentemente "normal y aceptable". El mismo autor cita a Lacan señalando que "*la imagen del cuerpo da al sujeto la primera forma que le permite situar lo que es del yo y lo que no lo es*" (Lacan citado en Hofstein, 2006, p. 45). Entonces la imagen que se elabora a nivel individual tiene su origen en la apreciación que se hace del otro, es por ello que la discapacidad no es un problema personal; más bien constituye una edificación social.

Mucho se ha relacionado a la discapacidad con el término insuficiencia que conlleva a la parte orgánica, pero con lo expuesto se puede establecer que la discapacidad va más allá del daño o afectación física; es así como se coincide con Hunt (citado en Moscoso, 2010) al diferenciar la insuficiencia y la discapacidad, correspondiéndole al primero el origen médico, y en cuanto al segundo "*la exclusión de las personas con discapacidad en la sociedad general*." (p. 31).

La diferenciación que señala el autor permite entender que si bien es cierto la discapacidad puede tener su origen en una deficiencia por ejemplo de tipo físico, la limitación o problemática más relevante que atraviesan las personas con discapacidad es su relación con el entorno social, siendo este, en varias ocasiones más limitante que la propia discapacidad en sí.

Esté punto de vista permite considerar dos situaciones para definir la discapacidad, la primera que una persona posee cierta disminución o limitación sea cual sea su grado, y por ende también ostenta capacidades y habilidades que pueden ser diferentes al resto; la segunda que cada sociedad juega un papel interpretativo para precisar esa limitación o disminución, de cierta forma es la que permite la inclusión o exclusión de las personas con discapacidades.

2.9.1. Definición Discapacidad

La dificultad de definir a la discapacidad radica en la característica variable del entorno pues cada sociedad está expuesta a cambios socioculturales y políticos, que modifican la apreciación y percepción que se tiene de las personas con discapacidad. En nuestro medio siguiendo la orientación que da la OMS, hacia la relación salud-discapacidad, se establece una problemática en su inicio de tipo orgánico, como se puede evidenciar en la Clasificación

Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF, 2001), que pertenece a la OMS; se menciona que para abordar el término discapacidad es oportuno entenderlo desde el punto de vista de la salud y funcionamiento así:

> *Se habla de funcionamiento como término genérico para designar todas las funciones y estructuras corporales, la capacidad de desarrollar actividades y la posibilidad de participación social del ser humano.*
> *La discapacidad de igual manera como término genérico que recoge las deficiencias en las funciones y estructuras corporales, las limitaciones en la capacidad de llevar a cabo actividades y las restricciones en la participación social del ser humano.*
> *Y la salud como el elemento clave que relaciona a los dos anteriores. (Egea y Sanabria citados en Rodríguez y Rico, 2009, p. 16)*

Con lo mencionado se expone que la discapacidad no es solamente una condición de salud o una situación que se padece a nivel personal, más bien tiene que ver con la limitación para realizar funciones o actividades dentro del marco social, en la cual como manifestación a esa condición se dan respuestas de adaptación tanto en la sociedad como en el individuo con discapacidad. Con este enfoque se comprender que la discapacidad exige un ajuste físico, emocional y en sí personal, para que se dé una integración con el entorno; también requiere una adecuación del otro (sociedad), para aceptar lo diferente. Es por ello que la discapacidad no debe englobar totalmente al que la padece sino también a su contexto. A fin de buscar una definición más incluyente se señala que *"La discapacidad no es algo que se tiene ni algo que se es, sino que se entiende como un estado de funcionamiento, que describe el ajuste entre las capacidades del individuo, la estructura y expectativas de su entorno personal y social*" (Cazar, Molina y Moreno citados en Duque 2009, p. 57. T). En este último concepto bastante humanista se le da relevancia al hecho de alejar la discapacidad de la categorización o etiqueta personal, a fin de buscar una definición menos absolutista.

Como se ha mencionado inicialmente organismos internacionales como la OMS, han sido los pioneros en brindar un acercamiento y clasificación para abordar la discapacidad, de igual forma es oportuno indicar la concepción de este término en el contexto nacional pues como se ha venido tratando la valorización que se construye acerca de las personas con discapacidad tiene un componente netamente socio-cultural. Es por ello que en el Reglamento a la Ley Orgánica se expone lo siguiente:

> *Persona con discapacidad es aquella que ve restringida permanentemente su capacidad biológica, sicológica y asociativa para ejercer una o más actividades de la vida diaria, en una porción equivalente al cuarenta por ciento de discapacidad. (Registro Oficial N. 145, 2013)*

Nuevamente la discapacidad entra en una generalización impuesta por la deficiencia o daño en la salud, pero está a su vez condiciona el desarrollo del sujeto dentro de la sociedad, correspondiéndole a la persona la falta de capacidad para desenvolverse de forma habitual o normal.

De todos los aportes mencionados se concluye que la discapacidad es un tema bastante controversial, por un lado sea coincidido en el afán de agrupar un concepto ligado más con la parte humana, y por otro el objetivo de llegar a un consenso para abordar la problemática que concierne a las personas con discapacidad, entendido desde el punto de vista de la sociedad que por ende constituye el eje sobre el cual se categoriza al discapacitado. Es por estas dicotomías que se hace delicado e incluso difícil poder definir un solo concepto que englobe a las personas con discapacidad, pues el lenguaje es susceptible a diversas apreciaciones, que incluso pueden llegar a ser mal interpretadas como discriminación. Para muchos la discapacidad es una disminución, un problema de salud o problema social, una desventaja e incluso una diferencia que lo aleja de lo establecido; aunque a estos calificativos les corresponde algo de verdad, la discapacidad no se limita únicamente a lo uno o lo otro. Sin embargo de lo expuesto se destaca que la discapacidad es la dificultad que una persona encuentra entre la limitación existente en su salud (físico y/o mental), y su interrelación con el entorno en el cual se desarrolle. Se entiende que hay un origen de tipo bilógico u orgánico, e incluso puede ser congénito o adquirido; pero en el proceso de adaptación la sociedad se involucra como incluyente o excluyente, es decir puede o no favorecer al desarrollo vital de las personas con discapacidad.

2.9.2. Tipos de Discapacidad

Hasta este momento la discapacidad ha sido abordada de forma general y es que según datos del Informe Mundial sobre la discapacidad alrededor del 15% de la población mundial posee algún tipo de discapacidad, esto representa más de mil millones de habitantes (página Web de la OMS, 2011. p. 5). Este importante sector lo conforman personas con distintas clases de discapacidad, y es que es oportuno mencionar que cada una se diferencia de la otra, ya sea por las limitaciones que implique o por su origen. La mayoría de los autores coincide en que existen tres tipos de discapacidad, como es el caso de Shakespeare citado en Maíz Lozano:

1. Con un defecto, principalmente motor, o discapacidad física
2. Con un defecto sensorial : Discapacidad auditiva, Discapacidad visual
3. Con un defecto, mental, social o emocional. Discapacidad Mental (Shakespeare citado en Maíz Lozano, 2003, p. 11).

El estilo de vida puede verse alterado por cualquiera de estos tres tipos de discapacidad, sin embargo no será lo mismo afrontar una dificultad de tipo físico en relación con una discapacidad mental, esta última afecta los procesos cognitivos y de aprendizaje, por ejemplo para una persona que se encuentra en silla de ruedas, uno de sus grandes obstáculos será la movilización, no siendo el mismo caso para alguien que tiene retraso mental pues sus barreras son más profundas como puede ser a nivel de procesos de enseñanza. Lo dicho no expone ninguna forma de exclusión, solamente se quiere dejar claro que a cada discapacidad le corresponde cierto campo de estudio.

2.9.2.1. Discapacidad Física

En el Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de personas con Discapacidad, (2013) emitido por el Ministerio de Relaciones Laborales a finales del año pasado. Se formula los últimos datos estadísticos acerca de la discapacidad en el país, así se determina que la cifra de ecuatorianos comprenden los 14'306.000 aproximadamente; de los cuales el 5,64% pertenecen al grupo de personas con discapacidad. De las 361. 487 personas con discapacidad el 48,53% presentan discapacidad de tipo física. Ocupando el grupo mayoritario las personas con discapacidad de tipo física seguido de la discapacidad sensorial con un 25,02%.

Este subgrupo de personas dentro de la discapacidad presenta restricciones sobre todo en la movilidad, dificultando la capacidad para desplazarse y realizar actividades que se incorporan en la rutina diaria como por ejemplo caminar, subir escaleras o correr. Torres indica que "*la discapacidad física se puede definir como una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada"* (Torres, 2007, p. 25).

Las personas que muestran esta limitación se ven afectadas por la falta de independencia o autonomía del sujeto para realizar actividades por ejemplo utilizando sus extremidades manos y/o piernas, además pueden requerir, dependiendo del caso la asistencia o ayuda

de otra persona hasta lograr una adaptación que les permita valerse por sí mismos; las adecuaciones que requieren estas personas están ligadas más al ambiente y entorno físico como por ejemplo acceso a edificios, transporte. Aunque no se desmerece el impacto a nivel personal que pueda generar este tipo de discapacidad así lo señala Maíz Lozano (2003), al relacionar la discapacidad física con la baja autoestima, pues estas personas miran su situación como una desventaja ante la sociedad, al realizar una simple comparación visual de lo corporal con el resto de individuos que conforman su entorno; a la vez que son más susceptibles a críticas, prejuicios de rechazo y exclusión por su condición física.

Las causas más comunes para que se dé una discapacidad física están relacionadas con el factor hereditario es decir que su origen es innato y otra que se da después del nacimiento y es adquirida; en el primer caso cuando es innato puede deberse a alteraciones genéticas o enfermedades generadas básicamente por la madre gestante, a diferencia de las que son adquiridas estas pueden ser originadas a consecuencia de enfermedades o accidentes.

2.9.2.2. Tipos de Discapacidad Física

Existen diversos tipos de discapacidad que entran dentro del cuadro físico, pero se citarán los más recurrentes, para su descripción se utilizará el modelo médico:

a) Distrofia muscular progresiva.- o también conocida como enfermedad de Duchenne, es la distrofia muscular más común y se transmite de forma hereditaria, afecta a todo el tejido muscular. Las personas con este diagnóstico médico sufren una pérdida progresiva del tono muscular. (Arderiu, Castiñeiras, Queralto, 1998, p.1058). Presentan problemas para mantener el equilibrio en el curso de la marcha, así como el levantar peso o cualquier actividad que implique fuerza.
b) Espina bífida.- *"es una malformación congénita del tubo neural"* (Ricard y Martínez, 2005, p.202). Produce una anomalía en el desarrollo normal de la columna vertebral y por ende en la medula espinal, se evidencia una parálisis localizada por debajo del nivel donde se origina la lesión, pudiendo ser a nivel torácico, lumbar o sacro. En el caso lumbar y sacro la persona puede caminar o desplazarse según sea el caso, con ayuda mecánica (silla de ruedas, bastones, férulas, entre otras.)

c) Parálisis Cerebral.- se define *como un trastorno neuromotor no progresivo debido a una lesión o a una anomalía del desarrollo del cerebro inmaduro* (Ricard y Martínez, 2005, p. 167). La localización del daño en el cerebro, la gravedad, diagnóstico y tratamiento de esta condición, determinan el grado de afectación que tendrá el sujeto; es así como la limitación puede variar desde un estado grave de inactividad y dependencia total, hasta uno menos severo de movilización independiente y útil con o sin apoyo extra. (silla de ruedas).

d) Esclerosis Múltiple.- Schneider indica que la esclerosis múltiple *es un trastorno del sistema nervioso central. Sus síntomas se derivan del daño inflamatorio a la vaina de mielina, o aislante, de los nervios* (Schneider, 2008, p. 179).Su origen es multicausal y su desarrollo es progresivo, puede dañar los nervios de cualquier parte del cerebro o medula espinal, alterando la capacidad muscular y de movimiento (espasmos musculares, temblores, entumecimiento, entre otros). Sus síntomas y efectos varían dependiendo del nivel de daño.

e) Limitaciones motoras.- se relacionan con cierta restricción de movimiento que se localizan en una o varias partes del cuerpo y pueden tener diferente origen, por ejemplo a consecuencia de una parálisis cerebral o traumatismos bruscos como los accidentes. Méndez señala de manera topográfica las siguientes limitaciones:
    - Monoplejia.- una sola extremidad afectada
    - Hemiplejia.- medio cuerpo afectado (mitad derecha o mitad izquierda)
    - Triplejia.- tres extremidades afectadas
    - Paraplejia.- afectación de ambas extremidades inferiores
    - Cuadriplejia.- afectación de las cuatro extremidades (Méndez,1991, p.99)

f) Amputaciones.- comprende la perdida de algún segmento o totalidad de alguna (s) extremidad inferior o/y superior, como resultado de alguna enfermedad o accidente.

Otras condiciones como el Parkinson, poliomielitis y las luxaciones de cadera, también conforman la discapacidad física, aunque son menos frecuentes. Cada limitación debe ser tratada de forma personal pues cada individuo reacciona y enfrenta de forma diferente la condición de discapacidad física que se le presenta.

Con lo expuesto se ha tratado de explicar a breve rasgo las particulares más relevantes que describen cada cuadro clínico, para tener un conocimiento general de los tipos de discapacidad física; no obstante se recalca que cada caso a su vez puede diferenciarse en

su origen, diagnóstico y tratamiento, además de las características y oportunidades que cada persona con este tipo de discapacidad, haya desarrollado a lo largo de su vida.

2.9.2.3. Discapacidad Sensorial

Dentro del grupo de discapacidades se encuentra la de tipo auditivo refiriéndose a una *"discapacidad asociada a una deficiencia sensorial. Afecta a personas con problemas de visión y audición, como la ceguera, perdida grave de visión o la sordera"*. (Clavijo, 2006, p.147).

Específicamente la deficiencia auditiva está sujeta a la afectación del órgano del oído, en la cual se puede perder de forma parcial o total la capacidad para escuchar. Esta limitación a su vez provoca alteraciones en los procesos de comunicación, lenguaje y en las relaciones interpersonales. Las personas con deficiencias auditivas pueden valerse del lenguaje de señas para transmitir información a otros pero esta posibilidad no siempre representa una garantía, pues no todos lo manejan, más aun cuando el lenguaje de señas es ajeno para las personas que no presentan esta condición; imposibilitando la capacidad para intercambiar ideas y experiencias que enriquezcan la personalidad.

A nivel nacional las personas que tiene discapacidad de clase sensorial están ubicadas en el segundo grupo más numeroso de la población con discapacidad, correspondiente al 25,02%, lo conforman 90.443 ciudadanos con deficiencias auditivas, visuales o de lenguaje. Al momento en el país no existe una cifra estadística que represente a las personas con discapacidad sensorial auditiva.

2.9.3. Efectos Psicológicos de las personas con discapacidad

Como se ha explicado en su momento tratar de abordar el tema de la discapacidad es por si solo bastante delicado, partiendo de la idea que la percepción de la misma varia de cultura a cultura, y de forma más peculiar de sujeto a sujeto, dependerá mucho de la formación, creencias, valores y en si todo lo que constituye la personalidad de la persona con capacidad diferente, esto explicará la manera como convive con la limitación.

Es por ello que en este apartado se busca dar una explicación un tanto superficial de los efectos negativos que en su inicio provoca la discapacidad física, como una amputación de

los miembros inferiores o superiores, daño permanente físico (distrofia muscular, esclerosis, entre otras); ya sea que la pérdida o afectación se haya dado de forma repentina (accidente) o a consecuencia de un deterioro orgánico, y finalmente que la discapacidad haya sido adquirida, pues mucho difiere hablar de afrontamiento psicológico cuando esta es congénita.

Tomado en cuanta lo dicho, vale la pena mencionar que la discapacidad, psicológicamente está asociada con un proceso de perdida, donde el sujeto debe realizar un ajuste no solo físico sino también emocional y psíquico. En este punto cabe señalar el papel que juega la cultura, pues al menos en nuestro medio social, se categoriza los patrones de belleza y salud, lo que conlleva a crear una imagen basada en la apariencia física, por ende cuando el molde, por decirlo así, no se acopla a lo normal, no se extrañaría que haya una exclusión social, no solo por el rechazo de los otros, puede también darse por el individuo que siente y se ve diferente.

La exclusión social consecuentemente genera un gran impacto a nivel psicológico, ya que el ser humano tiene la necesidad de comunicarse e interactuar en grupo, así lo sustenta Gayoso, en su artículo digital Consecuencias Psicológicas de las amputaciones, al mencionar que la discapacidad al estar ligada a un limitante físico y social, genera en su defecto un impacto psicológico, emocional, que exige al sujeto un reajuste en su personalidad. Indica los efectos más perceptibles como: cambio brusco de ánimo, cuadros depresivos, ansiedad o impulsividad, baja autoestima, dependencia, pérdida de individualidad y aislamiento.

Además los efectos que la discapacidad provoca exigen un proceso de adaptación, así se encontró en el documento digital de la OMCETPAC (Organización Mexicana para el Conocimiento de los Efectos Tardíos de la Polio, A.C.), donde describen en fases el proceso de afrontamiento ante la discapacidad. En las mismas que se hace hincapié a las diferentes situaciones que surgen como consecuencia de la discapacidad. Siendo estas las siguientes:

- Incertidumbre.-aparecen sentimientos de preocupación y confusión, donde las primeras ideas que surgen están relacionadas con planes a futuro, como por ejemplo, que voy hacer, trabajo, amigos, familia, etc.
- Shock.- se da un afrontamiento más cercano al trauma, con una desorientación emocional y psíquica.

- Negación.- el sujeto experimenta una negación a la perdida, finalmente se resuelve cuando da por sentado emocionalmente que existe un problema a nivel físico.
- Depresión/pena/duelo.- sentimientos de pena y depresión, lo que provoca una baja autoestima, hostilidad y sentimientos de culpa. Perdida de expectativas a futuro.
- Aceptación.- los sentimientos de desánimo, tristeza y demás son cambiados por una visión llena de expectativa donde el individuo replantea su vida en base a su limitación. Se podría decir que esta etapa concluye con un estado de crecimiento y conocimiento personal.

Igualmente de los efectos a nivel personal, es necesario mencionar que también se dan consecuencia en el contexto de los individuos con discapacidad, en diferentes casos, viéndose afectados la estructura familiar y social (trabajo, amigos).

En definitiva el proceso de adaptación que se dé al aparecer la discapacidad, no puede generalizarse pues para algunos será menos complicado llegar a la etapa de aceptación, por lo contrario para otros les resultará más difícil salir de las primeras etapas; con esto se quiere concluir que no existe un determinante en como las personas resuelven o afrontan su limitación, por ende sus efectos dependerán de cualidades personales y el apoyo social que reciban.

Con lo expuesto se puede establecer que la discapacidad es un proceso individual, pues lo único establecido en este caso sería el daño orgánico o físico que en su inicio es lo primero que se materializa.

2.10. LEGISLACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN ECUADOR

Desde épocas muy remotas los seres humanos se han desarrollan bajo la imposición de reglas o normas que tienen por objeto la creación de estándares de comportamiento, con el afán de delimitar los derechos y deberes de las personas en general, permitiendo así tener una mejor convivencia dentro de la sociedad; no ajenos a esta realidad, en el tema de discapacidad concretamente, Ecuador al momento, ostenta una de las normativas más eficientes para respetar y defender los derechos de todos los individuos que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad. Coincidiendo con lo dicho por Cazar (2001), en su artículo electrónico menciona que el país es considerado como un referente a nivel internacional en cuanto a su normativa para la atención de estas personas, siendo uno de los pocos países

en América, en que el Estado asume la protección y cuidado en todos los aspectos de las personas con discapacidad.

Sin duda los esfuerzos por brindar una mejor condición de vida a los ecuatorianos que por diversas razones se encuentran en una situación de desventaja, han sido varios, especialmente la gestión realizada en los inicios del Gobierno actual, pues es evidente el trabajo impulsado por el anterior Vicepresidente del Ecuador Lenin Moreno, que acentuó la cristalización de la Ley 180 de Discapacidades aprobada desde 1992. Esta ley marca históricamente un momento de cambio en los criterios establecidos acerca de las personas con discapacidad, creando un camino hacia la visión de una sociedad más incluyente.

Como se ha mencionado la Ley 180 de Discapacidades marcó el primer precedente a nivel nacional para abordar la realidad de este grupo endeble, sin embargo en los años consiguientes los avances en el cumplimiento de sus estatutos no se veían ejecutados, limitando el aporte hasta ese momento de la nueva disposición, la creación del Consejo Nacional de Discapacidades, CONADIS, delegando a este Organismo la potestad de generar políticas y acciones para tratar lo concerniente en materia de discapacidad.

Sin embargo tuvieron que pasar más de catorce años para qué tome fuerza la ejecución de normas que en su momento previo se quedaron solamente en documentos, es por ello que se destaca como segundo momento clave para el país en el progreso de la inclusión social de las personas con discapacidad, la iniciación del Gobierno vigente, bajo la administración del Presidente Rafael Correa, desde el año 2006.

A partir de este periodo el país ha sido testigo de la responsabilidad que ha asumido el Estado para lograr una homogeneidad de condiciones sujetándose a los principios establecidos en los derechos humanos. Desde este nuevo enfoque el Gobierno ha efectuado avances significativos para brindar a las personas con discapacidad mejores condiciones de vida en todos los aspectos, permitiendo que obtengan una igualdad de oportunidad en relación con el resto de los ciudadanos.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente citado, se puede destacar el plan de acción que el Estado llevó a cabo para abordar lo concerniente a la discapacidad en el país, mediante la creación de la Misión Solidaria Manuela Espejo, que arrancó en el año 2009, la misma que tuvo dos objetivos principales; primero obtener datos reales de las personas con

discapacidad y su condición, segundo a partir de esa información elaborar políticas que fomenten la inclusión y la prevención de la discapacidad.

De este programa también se origina la iniciativa de fundar el Bono Joaquín Gallegos Lara, que brinda una asistencia económica al familiar responsable del cuidado de las personas que presenten casos graves de discapacidad física e intelectual.

Estas medidas reconocidas inclusive a nivel internacional han generado el impulso para la generación de nuevos estatutos y la aplicación de los ya existentes, dicha tarea que permita asegurar una legislación más incluyente. Entre las normas que rigen el cuidado de las personas con discapacidad se encuentran las siguientes:

- Ley Orgánica de Discapacidades

El Gobierno del Presidente Rafael Correa ha tomado muy en serio la responsabilidad de gestionar el asunto de la discapacidad, como consta en la Constitución de la Republica aprobada en el año 2008, que precisa la garantía que ofrece el Estado para atender en todos los ámbitos (salud, empleo, movilización, entro otros.) a todas las personas en situación de discapacidad. Es por ello que a pesar de existir una ley vigente sobre discapacidad (ley 180), El Gobierno dispone la publicación de la Ley Orgánica de Discapacidades en el año 2012, basándose *en el numeral segundo del artículo 133 de la Constitución de la República señala que serán orgánicas aquellas leyes que regulen el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales* (Legislación sobre discapacidades, 2013). Con lo expuesto se entiende que esta Ley responde a las necesidades de tratar a la discapacidad como un tema sensible de la sociedad, además de dar prioridad al cumplimiento de sus derechos esenciales.

Se entiende que el objetivo universal que persigue este estatuto es proveer normas de actuación para fomentar el cumplimiento de los derechos humanos que le corresponde por ley a cada persona con discapacidad, entre ellos el derecho a la salud, la educación, la participación, el trabajo, educación, seguridad y protección, accesibilidad, entre otros. También se subraya la responsabilidad que se le asigna al CONADIS, y otros entes gubernamentales para trabajar por y para la discapacidad.

Concerniente a este estudio se detalla uno de los fines que persigue esta ley:

> *Art. 3., numeral 3 y 4. Procurar el cumplimiento de mecanismos de exigibilidad, protección y restitución, que puedan permitir eliminar, entre otras, las barreras físicas, actitudinales, sociales y comunicacionales, a que se enfrentan las personas con discapacidad;*
> *Eliminar toda forma de abandono, discriminación, odio, explotación, violencia y abuso de autoridad por razones de discapacidad y sancionar a quien incurra en estas acciones. (Legislación sobre discapacidades, 2013, p.2)*

Sin duda la discapacidad crea una situación de desigualdad, una desventaja ante la sociedad, es por esta razón que son considerados como un grupo vulnerable de la población, que requiere absoluta atención para compensar su condición desfavorable, esto justifica la razón de ser de la presente ley y todas las políticas nacionales e internacionales que se presten para dar cumplimiento a la optimización de todos los recursos que se encaminen a la equiparación de oportunidades en todos los ámbitos de vida de las personas con discapacidad.

Sin desmerecer el afán y la naturaleza de esta normativa que sin duda ofrece la mejor de las intenciones para generar justicia bajo los lineamientos de los derechos humanos, es oportuno indicar que pasó un poco más de un año para que se emitiera el Reglamento que permite la ejecución de la Ley Orgánica de Discapacidades que se hizo vigente mediante el Registro Oficial –Segundo Suplemento-N. 145 expedido 17 de Diciembre de 2013. (Anexo No1: Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades).

También la Ley Orgánica de Discapacidades es considerada como la Autoridad Sanitaria a nivel Nacional, siendo la responsable de coordinar debidos procesos de valoración y certificación de discapacidad, así como de llevar un Registro Nacional de Discapacidades; todo esto conjuntamente con el CONADIS. Esta calificación permite dar a conocer características propias de la discapacidad que afronta el ciudadano, también permite determinar el porcentaje de limitación; si es considerada severa o moderada, el tipo de discapacidad, entre otras. Con estos datos se entrega el carné de discapacidad, que actualmente es el instrumento legalmente reconocido uso de estas personas; así como el acceso a sus beneficios. Con lo expuesto se conoce que el país tiene una sólida base en cuento a la legislación de personas con discapacidad, además de formar parte de convenios a nivel internacional como por ejemplo el de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la OIT, Naciones Unidas, Carta Andina de Promoción y Protección de los Derechos Humanos, entre otros. Todos estos aportes en beneficio de la integralidad, sustentan todos los esfuerzos en materia de discapacidad. Establecido el marco legal y los inicios que han generado todo este movimiento a favor del grupo de

discapacitados, se espera que el trabajo continúe, pues una vez iniciado el camino solamente queda la esperanza de lograr una sociedad más incluyente, diversa y tolerante; pues aunque parezca algo utópico esa es la meta que persigue todo el bagaje que comprende la Constitución, las leyes orgánicas y ordinarias, los reglamentos, los decretos y ordenanzas, las acciones y decisiones a cargo de los poderes políticos ; siendo conscientes que del cumplimiento de aquello se adquiere el progreso o detención en la equidad de todos los derechos humanos, lo cual se traduce en una sociedad que brinde todas las posibilidades para aprovechar las capacidades productivas de las personas con discapacidad.

- Legislación Laboral para personas con discapacidad en Ecuador

También en el área ocupacional las personas con discapacidad se encuentran protegidas por el Estado, es así como se refleja en la Constitución de la Republica y en el Código de Trabajo que contienen algunos artículos determinantes para la promoción e inclusión en la actividad laboral.

Referente a esta materia se encuentra en el portal electrónico Federaciones Nacionales De y Para la Discapacidad del Ecuador los apartados que corresponden a la sección de discapacidad en la Constitución de la Republica, en donde se halla como relevante los Arts. 47 y 330:

> *Art. 47.El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidad, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.*
> *Art. 330.- Se garantizará la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad. El Estado y los empleadores implementarán servicios sociales y de ayuda especial para facilitar su actividad. Se prohíbe disminuir la remuneración del trabajador con discapacidad por cualquier circunstancia relativa a su condición. (Página Web de la Federación Nacional de y para la Discapacidad del Ecuador).*

Mediante estos y otros enunciados el Estado busca asegurar un ambiente de trabajo idóneo con medios que se adapten a las necesidades de las personas con capacidades diferentes, a la vez que delega la responsabilidad a los empresarios para la equiparación de oportunidades de desarrollo así como la adecuación de los aspectos que sean precisos para que la actividad laboral que realizan estas personas no signifique un peligro para su integridad y dignidad humana. Igualmente y de forma más explícita aparece en el Código de Trabajo obligaciones que debe asumir el empresario como actor principal para asegurar una inclusión laboral de las personas con situación de desventaja.

Algunas obligaciones importantes que se le atribuyen al empleador correspondiente a los artículos 33, 35 y 42, en los que se indica que los empresarios deben establecer ambientes laborales que además de brindar y seguridad y salud, sean espacios accesibles que protejan la integridad de las personas con discapacidad. Fomentando la movilidad, inclusión y desarrollo. Otra de las obligaciones que se le atañe al empleador es la contratación de personal con discapacidad, estableciendo que por cada 25 colaboradores al menos el 4% debe ser personal con discapacidad, que se adecuen para el puesto de acuerdo a las características individuales.

También consta en la Ley Orgánica de Discapacidades en lo relacionado al campo laboral, el derecho al trabajo que tiene toda persona con discapacidad y que esta actividad permita el total desempeño bajo condiciones de igualdad; a su vez de evitar situaciones de discriminación en los procesos que corresponden a la selección, contratación, salario, seguro social, estabilidad laboral, rehabilitación, salud, capacitación, prevención, y en si todo lo que involucre el derecho al trabajo.

A partir de lo señalado en cuanto a la normativa en general que corresponde a la inclusión social para las personas con discapacidad es evidente que existe un soporte legal que permite argumentar la situación de desventaja que viven las personas que poseen discapacidad, tal situación que se agrava al tener aislado a este grupo; pues representa una total perdida el no aprovechamiento del potencial que pueden tener las personas con capacidades diferentes. Los lineamentos que han incentivado la creación de esta base legal dejan ver que las personas con discapacidad pueden ser absolutamente productivas, siempre y cuando las oportunidades que le brinde la sociedad se adapten a sus condiciones y necesidades.

2.11. DISCAPACIDAD Y TRABAJO

Uno de los principales problemas que enfrentan las personas con discapacidad, es la falta de empleo así lo afirma Samaniego, al indicar que "*gran parte de la población con discapacidad, a nivel mundial el 70%, está desempleada a causa de diversos factores, entre ellos: falta de capacitación, inaccesibilidad, al lugar de trabajo, falta de transporte accesible y los constantes problemas económicos*" (Samaniego, 2006, p. 37).

A esto se le suma los prejuicios y barreras existentes del sector empresarial hacia el desempeño laboral de las personas con discapacidad, pues aún existe diversidad de estereotipos en el mercado laboral calificando a este grupo minoritario como personas que representan baja productividad y competitividad. Igualmente Dell'Anno y Cobacho designan la relación trabajo-discapacidad como "*una actitud desfavorable, tacita o expresa, hacia el empleo de personas con discapacidad por parte de las empresas y los organismos del Estado, exceptuando –cuando se cumplen- los casos singulares de cupos especiales fijados por las distintas legislaciones*" (Dell'Anno y Cobacho, 2004, p. 15).

Lo último señalado en cuanto al cumplimiento legal que le corresponde a las empresas para dar oportunidades de empleo, es algo que en nuestro contexto se evidencia claramente, pues no existe mayor estimulo por parte del sector corporativo para dar apertura a fuentes de trabajo, o al menos aun no se logra que el empleador asuma el rol social que le corresponde como parte activa para la inclusión; ya que el trabajo significa una de las fuentes más importantes para el desarrollo del ser humano, no solo por su aporte económico sino también por otros beneficios que proporciona como la interrelación y el aprendizaje; además da valor e identidad.

Por lo tanto el trabajo constituye una de las obligaciones que deben ser asumidas por el Estado como lo explica Guerrero, al atribuir al poder gubernamental la característica de "*proveedor y redistribuidor de necesidades colectivas, entre las que se encuentra la educación y el empleo*", (Guerrero, 2002 p. 92). Si bien con la consolidación de una legislación basada en los derechos de las personas con discapacidad, se hace un avance significativo para el progreso en temas de inserción social, la gestión que compete al Gobierno no debe terminar ahí, pues dependerá mucho de su acción para que se cumpla lo que estipula la normativa legal; siendo en el caso laboral, la vigilancia para el cumplimiento por parte de las empresas en la integración laboral de las personas con discapacidad como dictamina la ley, haciendo efectiva las sanciones pertinentes por incumplimiento.

Por una parte los individuos con discapacidad tienen un cimiento legal que los protege, pero está en muchas ocasiones no representa una garantía para el cumplimiento de sus derechos; sin embargo el problema real se encuentra en el sector empresarial ya que aún mira con escepticismo la posibilidad de contratar personal con discapacidad, siendo evidente en el mejor de los casos cuando las empresas se limitan a la contratación del número exacto de colaboradores con discapacidad; únicamente impulsados por dictámenes de orden legal.

Esta noción hace pensar que en el sector empresarial todavía existen ciertos paradigmas que están impidiendo se dé una mejor colaboración; como ya se mencionó en su momento todavía existen muchos tabús hacia las personas con discapacidad, los mismos que no motivan su contratación. Algunos se ligan al bajo desempeño laboral, otros a la exigencia de los reglamentos que involucra contratar personas con discapacidad, pues se sabe que este grupo por su condición vulnerable goza de beneficios especiales, también la inversión que deben realizar para crear adecuaciones al entorno de trabajo; o incluso muchas razones más que el empleador considera será una desventaja en la productividad y rentabilidad de su organización.

Por estas razones los empleadores pierden de vista la utilidad que tendrían al incorporar personal discapacitado, ya que no es ajeno saber que una persona con alguna limitación se esfuerza más por demostrar compromiso con las tareas que se le asignan, tal cualidad que se ve reflejada en su calidad de desempeño, a la vez que evidencia más implicación con la empresa. Sin duda estas características serian totalmente fructuosas para el empresario, que al desconocer de aquello se pierde la posibilidad una de contar con este grupo de personas, en el caso de evitar su contratación, y dos la falta de aprovechamiento del personal con discapacidad con el que cuenta.

2.11.1 Inclusión laboral de las personas con discapacidad en Ecuador

En los últimos años el país ha sido testigo de un importante cambio en materia de inclusión laboral, especialmente en el sector privado; como se dio a conocer la actividad laboral favorece la inclusión social, es así como la gestión impulsada por el Gobierno actual ha permitido lograr un incremento en la inserción laboral de personas con discapacidad.

El Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad presenta las siguientes cifras:

Tabla No. 2- Inserción laboral en Ecuador de personas con discapacidad

Actividad Económica	Cantidad
Laboran de manera independiente	32.827
Laboran en el sector privado	17.728
Laboran en el sector público	9.238
Laboran en trabajo doméstico	11.766
Laboran en otro tipo de actividades	508
TOTAL	72.067

Fuente: Guía Sobre Discapacidades 2013
Elaborado por: Ministerio de Inclusión Laboral y Social

Como se observa en el cuadro anterior la empresa privada ha generado alrededor de 17.728 fuentes de empleo, representa el segundo grupo más fuerte en cuento a la inclusión laboral en Ecuador, en este punto es pertinente mencionar que no todas las personas con discapacidad son aptas para trabajar ya sea por su porcentaje de limitación o por su tipo de discapacidad (severa), para este último grupo el Estado proporciona otras alternativas como el Bono Joaquín Gallegos Lara.

Las personas que son aptas para la inclusión laboral deben estar legalmente reconocidas mediante el Registro Nacional de Discapacidad que proclama la Ley Orgánica de Discapacidades.

Los avances para difundir la inclusión laboral en el país han sido muchos desde la obligatoriedad para que se contrate un porcentaje mínimo de discapacitados, los programas entre el Gobierno y las empresas como por ejemplo el Empleo sin Barreras, que fue una feria de empleo para discapacitados realizado en el año 2007. Igualmente el ultimo aporte brindado por el Ministerio de Relaciones Laborales con la publicación del Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión de Personas con Discapacidad a finales del año anterior.

Este manual es una valiosa herramienta accesible para el sector público y privado que contiene una guía específica para abordar temas de selección, evaluación, contratación, perfiles de cargo, aspectos legales y administrativos que sin duda facilitarán al empresario para realizar un adecuado proceso de inclusión laboral.

Todas estas acciones encaminadas a que exista mayor aceptación en el sector laboral de las personas con discapacidad y no se limiten únicamente al porcentaje de contratación que dispone la ley. Resulta oportuno hacer una diferenciación, debido a que el derecho al trabajo, por sí solo no asegura un aporte para el desarrollo y aprovechamiento de las capacidades de los individuos con situación de desventaja. De este modo lo explica Andrade:

> *Existe una falta de coherencia entre la práctica laboral y lo que se propone en el marco jurídico, dando paso a una violación del N° 27 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, donde plantea entre otras cosas que las personas con discapacidad tienen derecho a trabajar en un entorno laboral que se abierto, inclusivo y accesible. (Andrade, 2011, p.104)*

Se específica que la actividad laboral como derecho para la persona debe propiciar un ambiente abierto, inclusivo y accesible. Con lo dicho se espera que una persona con discapacidad que se inserta en determinada situación de trabajo tenga las mismas oportunidades de crecimiento profesional y potencializarían de sus habilidades, como el resto de sus compañeros de trabajo. Partiendo de la idea que un sujeto con cierta limitación no está impedido del todo, ya que puede contener o desarrollar otro tipo de capacidades.

Entendido de este modo la misión del empleador será realizar un seguimiento al trabajador discapacitado, con el afán de conocer si sus habilidades van acorde al trabajo asignado, pues en muchos casos el potencial con el que cuenta una persona con discapacidad es desaprovechado.

Como se ha explicado la inclusión laboral de las personas con discapacidad trae importantes logros a nivel personal, familiar y corporativo, que conjuntamente se reflejan en un crecimiento comunitario.

2.11.2 Inducción para el proceso de inclusión laboral en Ecuador

Para dar una descripción de la realidad que afrontan en el trabajo las personas que tienen discapacidad, ya sea desde los enfoques de los derechos humanos o sociales, y es que este grupo ante su relación con el entorno, presenta una circunstancia de desventaja; los autores Collantes y Marcos 2012, explican que en una actividad laboral las características personales confluyen con las características del trabajo, y esta relación puede ser un determinante de la salud.

Y como se conoce las personas con discapacidad traen una situación de vulnerabilidad sobre su salud; los mismos autores indican que por la interrelación que se da entre persona y ambiente de trabajo, hay la posibilidad de que el ambiente laboral genere o agudice estados de salud. Dando lugar a una doble condición de vulnerabilidad para este grupo minoritario de la población. .

Además para cualquier persona el iniciar un empleo significa que debe existir un periodo de adaptación variable, el mismo que se conoce como inducción. De esta forma lo explican Mondy y Noe, al decir que *una inducción exitosa acelera el proceso de adaptación al ayudar a los nuevos empleados a sentirse cómodos en la organización y hacerlos más productivos en el trabajo* (Mondy y Noe, 2005, p. 221). El proceso de inducción es una especie de capacitación que da la empresa para proporcionar a los nuevos colaboradores información acerca de la cultura corporativa, procedimientos de producción, normas y en sí todo lo que facilite su adaptación y vinculación con la institución en la que trabajará.

Por razones obvias que dan lugar a la situación de desventaja de las personas con discapacidad es que el proceso de inducción, debería ser considerado como parte esencial en su incorporación al trabajo, además debe perseguir el objetivo de que el trabajador pueda sociabilizar con todo su equipo de trabajo lo cual le fortalecerá su apego e identificación con la empresa.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Luego de haber expuesto el sustento teórico de la presente investigación, se continuó con el procedimiento metodológico para obtener un diagnóstico de la exposición a factores de riesgos psicosociales en el personal con discapacidad de la empresa Ideal Alambrec, a fin de dar cumplimiento al objetivo general planteado el cual consistió en la elaboración de un programa de prevención de riesgo psicosocial, el mismo que fue entregado a la empresa como resultado del trabajo realizado con el personal, dejando a consideración su aplicación.

El trabajo a realizarse se trata de un proyecto, ya que se elaborará un producto concreto como lo es el programa de prevención de riesgos psicosociales para el personal con discapacidad de la Empresa Ideal Alambrec S.A., mediante la utilización de fundamentos teóricos y los aspectos técnico-profesionales que interactuaron en la obtención del resultado esperado.

Para su desarrollo se ha utilizado el tipo de investigación descriptiva-analítica, también de campo y aplicada, en donde se recurrió a revisiones bibliográficas, documentales, aplicación de test, entrevistas y observaciones de campo.

3.1. LIMITANTES Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Antes de iniciar con la descripción metodológica, es conveniente dejar constancia de las limitaciones que se han presentado en el trascurso del estudio realizado.

3.1.1 Limitantes Organizacionales

En su inicio se acordó con la empresa Ideal Alambrec S.A., la discusión y elección conjunta de la herramienta para la evaluación psicosocial, de acuerdo a los objetivos planteados y al contexto del grupo a investigar.

Es así como se sugirió la utilización del método ISTAS 21, debido a que es un cuestionario que brinda flexibilidad en un apartado, para adaptar su contenido a la realidad de la entidad a evaluar, y es práctico para la obtención de un diagnóstico inicial.

Además que sus preguntas manejan un lenguaje sencillo y de fácil comprensión, específicamente la versión corta. Con estas indicaciones se aprobó por parte de la empresa la utilización de la herramienta mencionada, pero después la organización indicó que requieren que se aplique otro método de evaluación siendo este el cuestionario de factores psicosociales F-PSICO, basándose en la necesidad de unificar resultados pues se estaba planificando realizar la evaluación psicosocial a todo el personal de Ideal Alambrec.

Otra de las dificultades encontradas fue la reducción del 50% de la muestra designada para el estudio, pues en su inicio se acordó contar con las 21 personas que en nómina forman parte de las personas con discapacidad. Entonces cuando se inició el proceso para el levantamiento de información se notificó que por políticas de la empresa únicamente se va a trabajar con diez personas que conforman el grupo de trabajadores denominado como APP, (Asociación de Parapléjicos de Pichincha). Debido a que ya existía un avance en la investigación se tuvo que encontrar alternativas que permitan profundizar los datos que se iban a obtener a fin de minimizar los efectos de esta situación en particular, es así como se optó por incluir observaciones de campo y entrevistas semiestructuradas.

Por último se puntualiza las limitaciones encontradas en una falta de coordinación, comunicación y accesibilidad por parte de la empresa. Las que en su medida significaron complicaciones de planificación, estructura y tiempo.

3.1.2 Limitantes Personales

Uno de los limitantes a nivel personal fue en ciertos momentos de la investigación la respuesta tardía a situaciones o decisiones que debían tomarse en la marcha del estudio, dejando plazos prolongados en la sucesión de la investigación, la cual afectaba la continuidad del estudio. De igual forma las políticas o criterios de la organización, han sido un limitante a nivel personal para obtener información del personal con discapacidad.

También la dificultad para adquirir respaldos físicos de información, en si la accesibilidad de ciertos datos reales tanto de la empresa como del personal evaluado.

De igual forma en la elaboración de la guía de entrevista, que se diseñó de acuerdo a los criterios obtenidos en la aplicación de las técnicas anteriores (F-Psico y Observación), donde se buscaba profundizar en el aspecto de “participación”; la entrevista fue modificada de acuerdo al criterio de la empresa, pese a esta dificultad se obtuvo en las entrevistas datos relevantes al área que se requería indagar.

Finalmente la ubicación tanto de la empresa como del centro de trabajo del APP, significó un limitante personal, de manera especial por la distancia y accesibilidad en el trasporte.

3.1.3 Alcance de la Investigación

El estudio realizado se orienta en la evaluación psicosocial que proporciona un diagnóstico inicial de los factores y riesgos psicosociales, con los resultados obtenidos se estructura un programa de prevención de riesgos psicosociales enfocado en atacar las áreas o el área detectada (s) como más sensible (s) o amenazante (s), para el grupo que formó parte de la investigación (diez trabajadores con discapacidad). El estudio realizado concluye con la entrega física del programa de prevención a la empresa Ideal Alambrec, para su aplicación según criterio.

3.2 EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

En la ilustración que se expone a continuación se presentan las fases que conforman la evaluación de los factores psicosociales, constituida desde la identificación de los factores de riesgo, hasta llegar a la obtención del diagnóstico.

Ilustración No. 4-Fases de evaluación de los Factores Psicosociales



Elaborado por: Paola Balarezo

3.2.1 Identificación de los Factores de Riesgo

El estudio se inicia partiendo del enfoque bio-psico-social, que integra todos los niveles físico, psíquico y social, de los trabajadores con discapacidad de la empresa Ideal Alambrec, es así como en el principio de este proyecto se establece la necesidad de realizar la evaluación de los riesgos psicosociales, basado en dos puntos:

- Dar cumplimiento a aspectos legales (condición de vulnerabilidad de personas con discapacidad)
- Como resultado de una evaluación global anterior (matriz de riesgos), para evaluar de manera más específica al grupo de personas con discapacidad.

Una vez determinada la necesidad de evaluación se continuó con el levantamiento de información mediante reuniones o visitas informales tanto al personal con discapacidad APP, como a los mandos medios y parte directiva de la empresa, en estas se pudo recabar datos que se describen a continuación, con el objeto de identificar factores psicosociales disfuncionales en el personal, basados en un acercamiento superficial con el grupo de investigación, por consiguiente los datos que se van a describir permiten brindar una visión general de las características individuales, laborales y de la empresa.

3.2.1.1 Características del personal con discapacidad en la empresa Ideal Alambrec

Las personas que fueron evaluadas forman parte del proyecto iniciado por Ideal Alambrec hace tres años, donde se contrató a 10 personas con discapacidad física, trabajan de forma permanente desde hace 3 años como ayudantes de producción.

En los siguientes cuadros se establecen algunas características personales del personal evaluado.

Tabla No. 3- Características del personal con discapacidad Ideal Alambrec

SEXO	%	Educación	%	Edad	%
HOMBRE	40%	PRIMARIA	60%	ENTRE 26-46 AÑOS	90%
MUJER	60%	SECUNDARIA	40%	ENTRE 47-57 AÑOS	10%
TOTAL	100%	**TOTAL**	100%	**TOTAL**	100%

Fuente: Guía Sobre Observación 2014
Elaborado por: Paola Balarezo

De la tabla se desprende que existen una mayoría de personal femenino, además que el nivel educativo que poseen la muestra representa un nivel bajo-medio, con un predominio de personas que han concluido la educación básica; esto permite considerar que el nivel de instrucción del personal con discapacidad podría representar un factor de riesgo, pues se conoce que la educación no solo favorece un crecimiento a nivel intelectual (lenguaje, solución de problemas, capacidad de adaptación y de aprendizaje) y personal (motivación, experiencias, intereses, iniciativa, y demás); sino también aporta un crecimiento con el manejo de habilidades sociales como por ejemplo la comunicación. Este dato es relevante porque permite tomar en consideración que la información que debe manejarse con las personas que conforman el grupo de estudio, debe ser adaptada y estructura a fin de que facilite la comprensión de la misma.

Otro dato que se extrae del cuadro es que el 90% de los empleados se ubica dentro del rango de edad comprendido entre 26-46 años, con ello se puede destacar que el conjunto evaluado si bien es cierto es un grupo pequeño de 10 personas, posee diversidad en cuanto a su edad, por lo tanto podría explicarse una diferencia de criterios y experiencias, que podrían interferir en las relaciones interpersonales.

Concerniente a la tabla número 4, se detalla el tipo de discapacidad física que posee el personal, y el porcentaje de discapacidad que emite el Conadis, según sea el caso.

Tabla No. 4- Clasificación de discapacidad de la muestra

Discapacidad	% Trabajadores	% Conadis
PIERNA DERECHA	40%	30-40%
TOTALIDAD DE MIEMBROS INFERIORES	30%	74-100%
AUDITIVA	10%	62%
MIEMBRO SUPERIOR DERECHO	10%	75%
DISTROFIA MUSCULAR	10%	46%

Fuente: Área de trabajo social de la empresa Ideal Alambrec
Elaborado por Paola Balarezo

En primer lugar la información que se desprende del cuadro anterior, permite observar que la mayor parte del grupo de estudio posee discapacidad de tipo física, a excepción de un 10% que presenta discapacidad sensorial (auditiva) que va desde el 40% de limitación hasta el 100% de discapacidad, este último conformado por la pérdida total de movilidad en los miembros inferiores. Con este dato se establece que los colaboradores con discapacidad presentan limitaciones en la movilidad y desplazamiento.

3.2.1.2 Características y organización del trabajo

La actividad que realiza el grupo esta designada por la empresa como Retail, que consiste en la fabricación y embalaje de productos como clavos, ganchos, alambres para la construcción y armadores de tipo doméstico, que son distribuidos a nivel nacional. (Anexo N°2: Actividad Retail).

Las actividades que realizan corresponden a un 100% tareas repetitivas y mecánicas. Su ritmo de trabajo está sujeta a la demanda del producto, siendo en el periodo Marzo-Junio, donde existe mayor producción. Por lo tanto existen periodos prolongados de inactividad, donde se limitan a realizar el control del material de trabajo (fundas, clavos, ganchos, cajas, cintas de embalaje), entre otras actividades pequeñas como la limpieza del sitio de trabajo.

El área de trabajo social de la empresa Ideal Alambrec proporciona la siguiente información:

Jornada de trabajo.- La jornada laboral establecida para este grupo es de 8:30 a 4:30, se han establecido descansos durante la jornada que pueden ser tomados bajo el criterio de los trabajadores.

Comunicación.- mantienen comunicación con este grupo mediante visitas esporádicas de la parte de trabajo social, y mediante el contacto directo con el jefe de esta área, el cual a su vez trasmite la información que recibe por parte de la empresa.

Relaciones Interpersonales.- a pesar de ser un grupo pequeño han existido problemas entre los trabajadores, formándose pequeños grupos que no permiten una buena interacción social.

Con la información conseguida se plantea como posibles factores de riesgo en el personal con discapacidad el trabajo monótono y repetitivo, la falta de ocupación o trabajo que genera una inactividad en momentos específicos, la comunicación tanto entre compañeros como entre la empresa y los trabajadores.

3.2.1.3 Características de la empresa Ideal Alambrec

Es importante tomar en cuenta todos los factores que describen a la empresa, ya sea por su efecto positivo o negativo, en cuento a la prevención de riesgo psicosocial en el personal evaluado. Por el conocimiento previo acerca de la cultura de la empresa y por la información facilitada de parte del área de talento humano se extrae lo siguiente.

a) Factores Atenuantes de riesgo psicosocial para el personal discapacitado: la importancia atribuida al capital humano, dotación de implementos de seguridad, imagen y prestigio corporativo, estabilidad laboral, apertura para planes de mejora, responsabilidad social, como por ejemplo la colaboración que brindó Ideal Alambrec al Ministerio de Relaciones Laborales para crear un Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de personas con Discapacidad. Además de los expuesto por parte del área de talento humano de la empresa en cuanto a su cultura organizacional, se pudo observar en la jornada laboral que los trabajadores disponen de equipo personal de seguridad (gafas, guantes, calzado), así como en el lugar de trabajo existen rampas para acceso del personal discapacitado. El personal tiene un tipo de contrato indefinido, la empresa proporciona beneficios de salud (seguro privado), transporte y alimentación.

Lo cual deja ver el interés de parte de la empresa para los colaboradores en este caso las personas con discapacidad.

Finalmente cabe destacar el proceso de inducción que la empresa manejo con este grupo de personas, esta consta en el manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad, que se encuentra disponible en la página Web, del Ministerio de Relaciones Laborales. Es así como el proceso de inducción que llevó a cabo Ideal Alambrec se resume en tres aspectos:

- Acompañamiento
- Accesibilidad
- Actividades Inclusivas.

Estas acciones han permitido que el proyecto para la creación de un centro de trabajo para personas con discapacidad de la Asociación de Parapléjicos de Pichincha (APP), se mantenga con éxito en el tiempo tanto para la empresa como para sus colaborados, así lo manifiesta Richard Almeida Gerente de Talento Humano.

b) Factores Agravantes de riesgo psicosocial para el personal discapacitado: al tratar sobre las características de la empresa, uno de los factores psicosociales que se toman en cuenta es la ubicación de la empresa, y sitio de trabajo.
La empresa Ideal Alambrec se encuentra ubicada en la Panamericana sur Km. 15, mientras que el sitio de trabajo de las 10 personas que conforman el grupo de estudio, está ubicado en la vía al Valle de los Chillos en el puente número 8. Entonces se considera como un factor de riesgo psicosocial la distancia física que existe entre la empresa y los trabajadores, esto a su vez puede generar un riesgo en la comunicación ya que están ubicados de forma aislada a la matriz de la empresa.

3.2.2 Elección de la metodología y las técnicas.

En este punto se va a describir la utilización de la metodología empleada en el proceso de evaluación psicosocial a las personas con discapacidad, en donde por pedido de la organización se acordó cambiar el instrumento de evaluación, ya que en su inicio se respaldó la propuesta original de evaluar factores de riesgo psicosocial mediante el uso del test Istas 21; posteriormente Ideal Alambrec solicitó el cambio por el cuestionario F-PSICO, porque la empresa va a manejar la misma herramienta para el diagnóstico de otras áreas

de la organización, por tal motivo se busca que los datos permitan alcanzar una valoración general.

Este cambio fue notificado a tiempo al departamento de Coordinación de la Carrera de Psicología Organizacional, quienes no encontraron impedimento alguno para dar paso a este requerimiento por parte de la empresa.

Una vez establecida la herramienta de evaluación en acuerdo con Ideal Alambrec, se creyó conveniente brindar un aporte extra con la ayuda de una triangulación de la información recabada, para en cierta parte suplir la reducción del 50% de la muestra, Por medio de la corroboración con otras técnicas de investigación se busca obtener una veracidad en la información.

En el siguiente gráfico se describe los instrumentos de evaluación empleados en la investigación:

Ilustración No. 5-Instrumentos de evaluación



Elaborado por: Paola Balarezo

En adelante se da una explicación acerca de cada instrumento aplicado en el levantamiento de información.

3.2.2.1 Método de evaluación, factores psicosociales, F-PSICO.

La última versión disponible para los usuarios es la del método de evaluación Factores psicosociales F-PSICO versión 3.0; se destaca la medición de nueve factores de riesgo psicosocial:

1. Tiempo de Trabajo

   Se refiere a la influencia del tiempo sobre la actividad laboral, involucrando las pausas, descanso obligatorio y voluntario que el trabajador tiene a lo largo de su jornada, y como este tiempo de trabajo interfiere en la vida social del empleado.

2. Autonomía

   Es la mesura concedida al trabajador para que realice una gestión de su tiempo (Autonomía Temporal), de trabajo, y la posibilidad de tomar decisiones acerca de ciertos aspectos que involucra la tarea. (Autonomía Decisional).

3. Carga de Trabajo

   Este factor hace referencia a la demanda laboral que el colaborador recibe, siendo las exigencias propias de su actividad; en algunos casos el trabajo exige respuestas de tipo emocional, y en otros cognitivo-intelectual.

   Diferenciando la sobre carga laboral (cantidad excesiva), y la dificultad para realizar una tarea. Dentro de este factor se evalúan los aspectos referentes a la presión del tiempo, la atención, dificultad y cantidad.

4. Demandas Psicológicas

   Comprende específicamente las demandas cognitivas y emocionales que el trabajo exige. Refiriéndose a lo cognitivo, los procesos del manejo de información, razonamiento, conocimientos previos, entre otros. Y lo emocional se liga a las respuestas afectivas a las que los empleados hacen frente en su trabajo diario, donde está involucrado situaciones de acto impacto emocional como por ejemplo la ocultación de emociones, relaciones de poder entre compañeros de trabajo y superiores.

5. Variedad / Contenido

   Comprende el efecto que la actividad laboral ejerce sobre el aspecto personal del colaborador, es decir si el trabajo que realice tiene sentido, le brinda utilidad, significado, valor y desarrollo psicológico.

6. Participación / Supervisión

   Es la distribución del poder de decisión entre el trabajador y la empresa, referente a

aspectos relacionados con el desempeño del trabajo. Además de la percepción que el trabajador tiene del control que recibe por parte de sus superiores.

7. Interés por el trabajador / Compensación

   "Es el grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y largo plazo por el trabajador. (Llaneza, 2009. p.443).

8. Desempeño del Rol

   Comprende dos aspectos fundamentales:

   - La claridad de rol: el trabajador tiene claro lo que debe y como debe realizar su trabajo.
   - El conflicto de rol: cuando las exigencias del trabajo son, incompatibles o contradictorias entre sí. Lo cual representa un conflicto personal y moral para el colaborador.

   También otros aspectos como la cantidad y la calidad del trabajo; si las responsabilidades están definidas.

9. Relaciones y Apoyo Social

   Comprende la calidad de las relaciones interpersonales que se dan en el lugar de trabajo. La presencia o ausencia de conflictos que puedan poner en riesgo la estabilidad emocional del personal.

Se ha dejado en claro el contenido de cada factor psicosocial, utilizando la propia explicación que facilita la herramienta, pues su modificación podría desviar la información, por tanto se ha respetado la interpretación dada por la técnica de evaluación, que provee la comprensión de los factores que mide.

Finalmente se atribuye a la herramienta algunas ventajas en su uso, como por ejemplo el reconocimiento y aceptación dado por el Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, para su utilización a nivel nacional. Otro de los puntos a favor del cuestionario F-PSICO, es la facilidad en la interpretación de resultados pues se maneja mediante una aplicación informática. Tampoco impide su utilización para personas con discapacidad física.

3.2.2.2 Observación de Campo

Es una técnica que permite la recolección de datos de forma sencilla. Gómez (2010) indica que consiste en observar el comportamiento, las acciones y operaciones para valorar un problema psicosociológico emanado del trabajo.

Para elaborar la guía de observación se tomó como referencia los nueve factores de riesgo psicosocial que evalúa la herramienta F-PSICO (Anexo No.9); a su vez el factor a evaluar se subdivide en otros enunciados, que permiten detectar o descartar los elementos de riesgo que engloban al factor en cuestión. Se toma a consideración el criterio del observador mediante cuatro parámetros que tienen la siguiente interpretación

Tabla No. 1-Apreciación de la guía de observación

NO APLICA	No se evidencia u observa el enunciado
BAJO	Casi no existe presencia del enunciado
MEDIO	Se observa
ALTO	Se observa constantemente

Fuente: Guía de observación factores psicosocial
Elaborado por: Paola Balarezo

La tabla anterior se apega de igual manera al juicio de valor que utiliza el F-PSICO, para determinar condiciones de riesgos psicosocial, es así como las calificaciones de ALTO Y MEDIO, que corresponden al color rojo y naranja, marcan la presencia de dicho indicador evaluado. A diferencia de los términos NO APLICA Y BAJO, que se interpreta como la ausencia o escasa presencia del indicar que se quiere investigar

El objetivo que se desprende de la realización de esta herramienta, ha permitido lograr un mejor acercamiento a las condiciones de trabajo a las que el personal con discapacidad está expuesto.

3.2.2.3 Entrevista-Guía de entrevista

A la entrevista se la puede definir como una comunicación verbal, entre dos o más personas, en las que una de ellas recaba información de la otra. Entre algunas de las características que cita Llaneza (2009), se encuentran:

- Posee cierto grado de estructuración
- Multitud de aplicaciones (diagnostico, evaluación, planificación, etc.)
- Comunicación verbal y no verbal
- Proceso de feed-back

Tomando en cuenta las características mencionadas se puede decir que la entrevista permite la recolección de datos e información durante la investigación psicosocial. Asimismo se ha especificado el uso de esta técnica con una entrevista semiestructurada, que es la más recomendada por su menor grado de rigidez, pues permite una mejor interacción entre las partes. Es así como se elaboró una guía de preguntas que permitió cotejar en algunos casos, pero principalmente profundizar aspectos de riesgo psicosocial encontrados en las dos herramientas previamente efectuadas (F-PSICO y Observación).

3.2.3 Aplicación de las técnicas de evaluación

En esta etapa de la investigación se materializó la ejecución de las técnicas antes descritas, teniendo como punto de partida el sustento teórico que se elaboró en los primeros capítulos del presente trabajo, al referirse al riesgo psicosocial como el resultado de la interacción entre las características de la empresa, de la tarea o actividad laboral; y en sí del vínculo creado entre el trabajo y las particularidades del empleado. En su conjunto tienen la potencialidad de causar un efecto adverso en la esfera física, psicológica y social, que comprende la naturaleza del ser humano. Lo cual puede ocasionar o agravar el estado de salud de las personas con discapacidad.

Apoyado en estos preámbulos y tomando en cuenta las características personales del grupo de trabajo, en lo que respecta a su formación, conocimiento y experiencia referente al tema a evaluar, se inició como parte de esta etapa, la planificación y ejecución de un taller de sensibilización, que tuvo como objetivo dar a conocer aspectos puntuales de interés acerca de los riesgos psicosociales, de igual forma brindar información acerca del proceso investigativo. Se contó con la colaboración de un intérprete del lenguaje de señas que facilitó el intercambio de comunicación, con la persona que pose discapacidad auditiva. Anexo N° 3, 4, 5.

3.2.3.1 Aplicación Cuestionario F-PSICO

Una vez realizado el taller de sensibilización y después de algunas visitas al centro de trabajo (APP), se designó por parte de la empresa día para la toma del cuestionario F-psico, el mismo que fue trascrito a un formato impreso para que sea accesible a todo el grupo. Anexo Nº 6.

Esta evaluación fue realizada de forma grupal, en donde las diez personas respondieron todas las preguntas en un tiempo de dos horas aproximadamente.

La información conseguida con el test F-PSICO fue ingresada de forma manual y cuidadosa al programa informático, posteriormente se obtuvo los datos de la evaluación realizada al personal con discapacidad (APP), más adelante se detallan los resultados.

3.2.3.2 Ejecución de la Observación de campo

Esta técnica se aplicó a cada uno de los trabajadores que conforma la muestra, durante su jornada laboral. Donde las guías de observación se completaron en dos semanas, se realizaron una o dos observaciones por día, cada una con una duración aproximada de dos horas. En todos los casos se toma a consideración el criterio del observador mediante los parámetros descritos con anterioridad. Anexo Nº2.

En el anexo No. 9 se exponen los datos conseguidos con la guía de observación, en la cual consta la valoración en porcentajes de aciertos para cada factor.

3.2.3.3 Ejecución de la entrevista semiestructurada

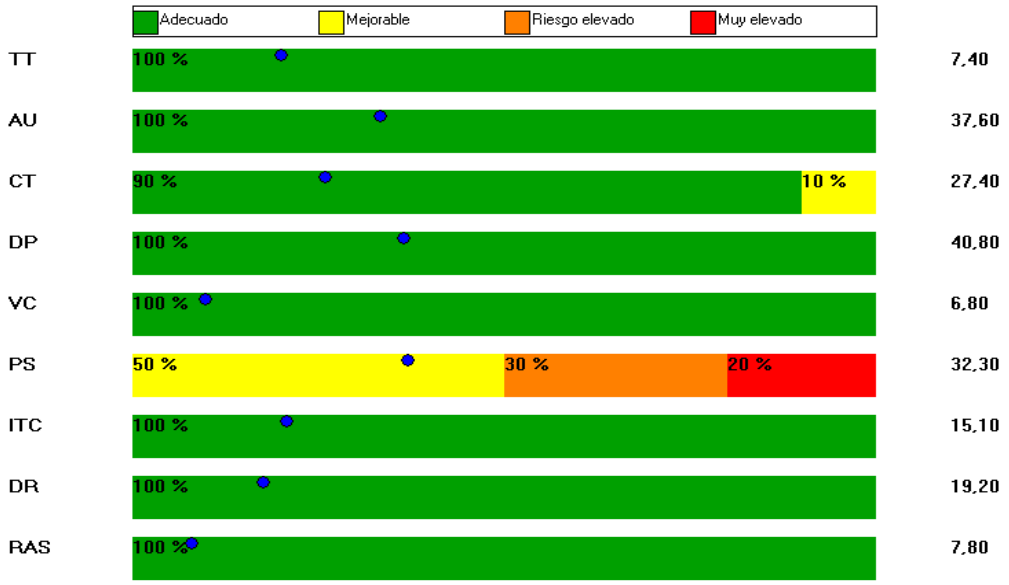
La entrevista se realizó después de la observación de campo, mediante la autorización y aprobación de la empresa tanto en la elaboración de la guía de preguntas como en su aplicación; es así como las entrevistas se ejecutaron en media jornada laboral, de 9 am a 1 pm, cada una fue desarrollada de forma privada y personal con una duración aproximada de 20 a 30 minutos, en el comedor del sitio de trabajo. Los datos que se desprenden de esta técnica se describen más adelante. La guía de entrevista y las entrevistas realizadas a las diez personas se encuentran disponibles en el Anexo Nº 8.

3.2.4 Interpretación de resultados por técnicas de evaluación

3.2.4.1 Datos obtenidos por el cuestionario F-PSICO

En la ilustración Nº6 se indica gráficamente el diagnóstico de la muestra, donde se evidencia de forma macro la ausencia en su mayoría de factores psicosociales que estén causando un desequilibrio en el trabajador. Cabe recalcar que esta información es únicamente el resultado del test F-SICO.

Ilustración No. 6-Perfil de Resultados Cuestionario FSICO



Fuente: F-PSICO, Factores Psicosocial, Método de evaluación.

El primer dato que se obtiene del cuestionario F-PSICO, facilita la comprensión general de la existencia o no de factores de riesgo psicosocial; proporciona información universal de los nueve factores que evalúa la herramienta, siendo estos Tiempo de Trabajo (TT); Autonomía (AU); Carga de Trabajo (CT); Demandas Psicológicas (DP); Variedad/Contenido (VC); Participación/Supervisión (PS); Interés por el Trabajador/Compensación (ITC); Desempeño del Rol (DR); Relaciones y Apoyo Social (RAS).

El cuadro que se expone evalúa los factores que se han descrito, basándose en los siguientes criterios:

- Adecuado
- Mejorable

- Riesgo Elevado
- Muy Elevado

Los dos últimos señalan la existencia de riesgo, en la muestra valorada; aunque en diferente intensidad, de esta forma se puede apreciar en el gráfico la realidad en cuanto a la exposición de factores de riesgo psicosocial del personal con discapacidad de la empresa (APP), según el método de evaluación. Aparte del perfil de resultados del cuestionario F-PSICO, la herramienta facilita un informe a detalle con el porcentaje de respuestas consideras por el personal en cada uno de los factores que estudia el test. Esta información consta en el Anexo N° 7.

Como se puede observar en la ilustración N°6, los factores comprendidos en Tiempo de Trabajo, Autonomía, Demandas Psicológicas, Variedad y Contenido, Interés por el Trabajador/Compensación, Desempeño del Rol y por ultimo Relaciones y Apoyo Social; indican un adecuado manejo, a manera general, en aspectos relacionados a las presiones de tiempo que tiene el personal con dependencia a las actividades que realiza, la capacidad de autonomía; además el trabajador no percibe una sobre carga en las exigencias laborales, aunque se presenta un 10% mínimo como aspecto mejorable en este factor, que no implica precisamente un riesgo. Los colaboradores manifiestan que su ocupación diaria les proporciona sentido y utilidad, es decir que la actividad que ejecutan les da valor en forma individual y colectiva. Asimismo aprecian de una manera positiva el interés y las compensaciones que la empresa proporciona como beneficios a su personal.

Otro aspecto que muestra la gráfica es la claridad que el conjunto evaluado posee en relación a las responsabilidad y roles que compete su trabajo, indicando a su vez que no existe conflictos de rol; también se da un adecuado manejo de las relaciones sociales que se dan entre los compañeros y jefes inmediatos, manifestando la presencia de apoyo como grupo.

Después de examinar los aspectos que en el gráfico se evidencian como factores que no muestran riesgo para el personal con discapacidad; se prosigue a distinguir situaciones que se ubiquen en la categoría mejorables, riesgo elevado y riesgo muy elevado.

Como se mencionó en el factor Carga de Trabajo existe un mínimo porcentaje representado con el 10% que se puede mejorar, dicho porcentaje corresponde a una percepción en "ocasiones" de una sobrecarga de trabajo, significa que la actividad laboral exige una cantidad excesiva de trabajo y/o dificultad para realizar las tareas.

Sin duda el factor que discrepa en los calificativos mejorable con un 50%, riesgo elevado en un 30% y riesgo muy elevado con el 20%, es el componente Participación/Supervisión, siendo este el riesgo psicosocial detectado como amenazante en esta evaluación.

La evaluación general de la herramienta F-PSICO proporciona el dato del único factor de riesgo psicosocial que al momento puede estar ocasionando un desequilibrio en los colaboradores con discapacidad, dicho factor manifiesta la presencia de ciertos conflictos personales acerca de la "Participación", en donde el trabajador percibe que no tiene intervención, implicación y colaboración en asuntos relacionados con su trabajo, y la organización.

3.2.4.2 Datos obtenidos de la observación

En la guía de observación, existen varios criterios que están descritos como puntos a observar, los mismos que a su vez están ubicados dentro de los 9 factores de riesgo psicosocial, según la descripción de cada factor dada por la herramienta F-PSICO, en las áreas de Tiempo de Trabajo, Autonomía, Carga de Trabajo, Demandas Psicológicas, Variedad/Contenido, Participación/Supervisión, Interés por el Trabajador/Compensación, Desempeño de Rol y Relaciones/Apoyo Social.

Del anexo No. 9 se destaca, las condiciones de riesgo psicosocial observables mediante la descripción del color naranja y rojo, de igual forma la apreciación de los colores verde y amarillo representan la ausencia de riesgos. Para atribuir la presencia de riesgo se toma como referencia el análisis de los porcentajes de cada punto a observar así como el factor que se evalúa.

Es así como en el factor Carga de Trabajo y Variedad/Contenido, se observa condiciones similares en cuanto a la ejecución de tareas repetitivas y monótonas, sin la presencia de pausas durante el tiempo de observación, se considera un riesgo elevado, porque la monotonía puede causar en el colaborador un efecto de falta de identificación, valor y sentido con su actividad.

En el factor Demanda Psicológica como presencia de riesgo se encuentra la falta de creatividad e iniciativa que demanda el trabajo, a futuro podría ocasionar problemas psicosociales en el trabajo, en el mismo factor se observa que la ejecución de tareas realizadas por el personal causa cierto malestar y desmotivación; durante la realización de la actividad laboral se observa expresiones como tristeza, desgano y malestar. Este factor señala que la actividad que realiza el personal no genera motivación.

En el factor Participación-Supervisión, existe escasos canales de información que permiten entablar una relación de pertenencia con la empresa, también la comunicación entre el grupo es escasa y limitada, de igual forma se presenta en este factor un riesgo potencial, en el indicador normas de seguridad determinado por la falta de orden y limpieza que se observa en el lugar de trabajo .En el factor Apoyo Social, la cohesión y escasa interacción que se da entre los colaboradores al realizar el trabajo, determina la presencia de un riesgo psicosocial vinculado a la relación interpersonal entre compañeros.

En el factor Interés por el Trabajador/Compensación, aparece nuevamente problemas en el proceso de comunicación, específicamente porque no se observa que durante la actividad un contacto de algún medio de información que vincule a los trabajadores con la empresa. Esta información acerca de los factores de riesgo psicosocial obtenidos con la aplicación de esta técnica, se refuerzan con las anotaciones del cuadro descrito como Adicional que se encuentra al final de la guía de observación, el mismo que permitió tomar nota de aspectos vinculados con posibles riesgos psicosociales, de ello se describe los siguientes puntos que fueron visualizados:

- Comunicación escasa entre compañeros, y con la empresa no existe un medio que posibilite la comunicación e intercambio de información con la empresa.
- Hay periodos donde el trabajador no realiza ninguna actividad.
- El sitio de trabajo se encuentra desordenado, existe cajas y demás materiales que limitan el acceso y movilización en esta área.

3.2.4.3 Resultados obtenidos de la entrevista

La información que se extrae de las entrevistas realizadas a las diez personas, se resume en varios puntos críticos que reflejan malestar y presencia de factores de riesgo psicosocial, a continuación se resume los siguientes aspectos:

- Relaciones con compañeros de trabajo.- manifiesta una falta de integración como grupo, falta de habilidades sociales y trabajo en equipo.
- Comunicación.- la información revela que existe falta de comunicación en mayor medida entre compañeros de trabajo y en ocasiones con jefes inmediatos, únicamente mantienen contacto con el jefe que se encarga de supervisar su trabajo en el área. También por parte de la empresa el personal conoce pocos aspectos que vinculen al trabador con la industria, aunque los entrevistados asimilan un sentido a la labor que realizan, falta fortalecer lazos de unión entre empleador y colaborador.
- Identificación con la empresa y Participación.- Lo expuesto referente a comunicación comprueba la poca información que los trabajadores poseen de la empresa para quien trabajan así como de los beneficios que esta les proporciona, tal situación impide se logre una adecuada participación en ambas direcciones que aseguren la consolidación del sentido de pertenencia del colaborador con la empresa. Esto no significa que el trabajador se sienta excluido de la empresa, al contrario manifiestan que son parte de ella, simplemente se detecta que el grupo evaluado no dispone de la información necesaria para asegura una correcta identificación con la organización.
- Contenido del trabajo.- cuando los picos de producción bajan, el personal reporta periodos de inactividad lo cual manifiestan genera una insatisfacción y desaprovechamiento del tiempo.
- Relación trabajo-familia.- si bien la mayoría de personas evaluadas comenta que no involucran los problemas familiares con el trabajo, cuando se dan dificultades familiares están susceptibles a bajas emocionales, lo cual desestabiliza sin incluso darse cuenta el equilibrio bio-psico-social.
- Equilibrio físico-psicológico.- existe una demanda de atención psicológica y control en la salud.

La entrevistas realizadas al grupo de estudio se encuentran, en el Anexo Nº8

3.2.5 Diagnóstico de Riesgos Psicosocial

Una vez descrito los resultados alcanzados en la aplicación de cada técnica, se busca integrar la información en este apartado, el cual responde al diagnóstico de factores de riesgo encontrados en el grupo de personas con discapacidad que han sido evaluadas. Se hace hincapié en el tipo de actividad que realiza el personal como cargo único de ayudantes de producción, para así detallar los factores de riesgo que estarían afectando a los colaboradores con discapacidad de la empresa Ideal Alambrec S.A.

En la tabla Nº 6, se puntualiza los factores de riesgo psicosocial que se han encontrado en la evaluación, diferenciados por su origen en las características de la empresa, características y organización del trabajo e individuales.

Tabla No. 6-Factores de Riesgo Psicosocial en las personas con discapacidad

FACTORES PSICOSOCIALES		
Características de la Empresa	**Características Individuales**	**Características y Organización del Trabajo**
Déficit en el proceso de comunicación vinculado a la ubicación del sitio de trabajo de las personas con discapacidad (APP). Aislamiento social. Falta de participación e implicación. Comparte poca información hacia los colaboradores con discapacidad	Falta de habilidades sociales causa un desequilibrio en la vida personal-laboral Demandas psicológicas y físicas Escasa identificación con la empresa	Problemas de comunicación interna, afecta las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo. Desorden en el sitio de trabajo. Tareas Monótonas y repetitivas sin un sistema de pausas y descansos, no brindan despiertan iniciativa ni creatividad. Cantidad de trabajo inestable causa aburrimiento.

Fuente: Entrevista R.Ps, personas con discapacidad 2014
Elaborado por: Paola Balarezo

Con esta categorización se busca identificar la presencia de riesgo psicosocial aunque se conoce que este tipo de riesgo no responde a un solo estímulo, pues posee un origen multicausal. Con los datos conseguidos en la investigación previa se puntualiza la existencia del mayor riesgo psicosocial que enfrenta el personal al momento, y se relaciona con la deficiencia del proceso de comunicación que la empresa maneja con los trabajadores, del cual se agudizan otros problemas en las relaciones interpersonales, conflictos personales y sentido de participación con la organización.

CAPÍTULO IV

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA EMPRESA IDEAL ALAMBREC

4.1 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIAL PARA EL PERSONAL CON DISCAPACIDAD APP, BASADO EN LOS DATOS OBTENIDOS DEL DIAGNÓSTICO.

Para atender la mayor demanda encontrada como un déficit en el proceso de comunicación en la relación bidireccional empresa-trabajador, se lleva a cabo la elaboración del siguiente programa que contiene actividades encaminadas a reducir el impacto de este factor de riesgo psicosocial, además el programa contiene la toma de acción de medidas que permitan disminuir la presencia de otros factores de riesgo encontrados. El programa en su conjunto responde a la intervención psicosocial que la empresa Ideal Alambrec efectuará para las personas con discapacidad; y como una gestión preventiva en el cuidado bio-psico-social de este grupo de trabajadores.

El programa de prevención de riesgo psicosocial diseñado como resultado de esta investigación se encuentra visible en el Anexo No.11

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En las personas con discapacidad de la empresa Ideal Alambrec que tienen el cargo de ayudantes de producción, se encontró como factor único de riesgo psicosocial en el cuestionario F-PSICO el área de “participación”. Con la utilización de otras técnicas de investigación como la entrevista y observación se profundizó en la existencia de otros riesgos psicosociales siendo la deficiencia en el proceso de comunicación, aislamiento social, desinformación, trabajo monótono y rutinario, falta de iniciativa, habilidades sociales, problemas en las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, desequilibrio en la vida personal y laboral (demandas de atención psicológica).

Los factores de riesgo psicosocial encontrados en la evaluación del personal con discapacidad de la empresa Ideal Alambrec se centran más en las características de la empresa y características personales del grupo. En cuanto a las características del trabajo se puede mencionar que el personal posee una adecuada carga de trabajo, autonomía y claridad en las funciones que realiza.

El mayor riesgo psicosocial que enfrenta el personal al momento, se relaciona con la deficiencia del proceso de comunicación manejado entre la empresa y el trabajador, del cual se derivan otros problemas en las relaciones interpersonales y sentido de participación con la empresa.

Los problemas de comunicación existentes entre los compañeros de trabajo que han dado como resultado problemas en las relaciones interpersonales también representan un riesgo psicosocial, que coincidiendo con los planteamientos de los autores citados en el tema de violencia laboral o Mobbing, la deficiencia de este intercambio social puede causar patológicas de orden psíquico en las personas con discapacidad.

La evaluación de factores de riesgo prevé dificultades en la obtención de información ya que el problema psicosocial engloba no solo aspectos de la organización y del trabajo, además la personalidad de cada colaborador juega un papel determinante, porque todos

están expuestos a las mismas condiciones de trabajo, pero cada uno reacciona de manera diferente, viéndose unos más afectados que otros.

La investigación realizada a las 10 personas, permite corroborar que las características individuales determinan la intensidad del riesgo psicosocial, esto se puedo visualizar específicamente en la entrevista, porque demuestran altos niveles de compromiso, responsabilidad, gratificación y entrega en la labor que realizan a diario en la empresa, sabiendo resolver situaciones que en su camino encuentran como amenazantes, para no interrumpir con la calidad de trabajo, sin que ello signifique que pueda alterar su esfera personal.

De igual forma las personas con discapacidad revelan un alto estándar de desempeño, lo cual se refleja el cumplimiento de sus actividades laborales, potencial que no está siendo aprovechado por la empresa. Esto permite comprobar que las personas con discapacidad al afrontar y asimilar su perdida en la deficiencia física, logran un crecimiento personal con la adopción de una posición altruista, que les permite valorar y comprometerse con el trabajo.

Es importante controlar los riesgos psicosociales en el personal con discapacidad tomando en cuenta sus características individuales (discapacidad, formación, conflictos personales, intereses y necesidades), ya que pueden exponerlos a diferentes riesgos cuando no poseen información respecto a cómo manejar situaciones que amenazan la salud física y psicológica.

Las personas con discapacidad física de la empresa Ideal Alambrec, pueden ser altamente productivas, si se refuerza el sentido de pertenencia y participación con la empresa, mejorando el proceso de comunicación.

El proceso de inducción que se realiza al personal con discapacidad es determinante para asegurar una correcta identificación con la empresa, esto asegura el compromiso de las personas con discapacidad hacia la empresa y su trabajo, sin duda este proceso tiene que ser reforzado con una gestión permanente que ratifique los deberes y derechos que tiene este grupo de trabajadores.

Se descarta la presencia de estrés laboral en la muestra en lo concerniente a la valoración que los trabajadores dan de la carga de trabajo, es decir la demanda laboral que perciben en la mayoría de los casos, no sobrepasan sus capacidades y habilidades de respuesta.

Sin embargo debido a las características individuales encontradas, puede existir una predisposición al estrés laboral, específicamente por conflictos internos no resueltos por los colaboradores, siendo relacionados con situaciones familiares, económicas y en si sociales.

5.2. RECOMENDACIONES

Difundir los resultados de la evaluación psicosocial al personal con discapacidad, a fin de que se conozca el motivo o la razón de ser de las medidas de intervención a tomarse a corto plazo. Sociabilizar los resultados obtenidos en esta investigación con la parte gerencial y directiva de la empresa, así como los mandos medios.

Ejecutar el programa de prevención de riesgo psicosocial para el personal con discapacidad de la empresa Ideal Alambrec, siguiendo un cronograma de actividades que permita la implementación total de las acciones descritas en el programa de intervención, así como el seguimiento y evaluación de las medidas implementadas.

Dar prioridad al desarrollo de proyectos, programas y acciones de mejora para el personal discapacitado, que tengan por objeto brindar bienestar físico, social, y psicológico. Tomando en cuenta la condición de vulnerabilidad al que están expuestos los trabajadores con esta limitación motriz.

Vincular en la medida que sea posible, al personal discapacitado en actividades de integración social con diferentes áreas de la empresa. Fortaleciendo la inclusión laboral.

Implementar medidas que estimulen el potencial de las personas con discapacidad a fin de aprovechar al máximo cualidades individuales como el alto nivel de compromiso, desempeño y responsabilidad.

Incluir en el plan de inducción una sensibilización acerca de riesgos psicosociales, que permita brindar información al personal nuevo, acerca de las medidas que debe tomar en el caso de presenciar situaciones que pongan en peligro su salud física y psicológica.

Brindar información constante al personal acerca de la importancia que tiene el prevenir riesgos psicosociales en el trabajo, mediante talleres y capacitación.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, X. (2011). Discapacidades en Ecuador: perspectivas críticas, miradas etnográficas. Quito, Ecuador. Ed. FLACSO
- Arderiu, X., Castiñeiras, M., y Queralto, J. (1998). Bioquímica Clínica y Patología Molecular. Barcelona, España. Ed. Auts.
- Asfahl, R. (2000). Seguridad Industrial y Salud. México. Ed. Prentice Hall.
- Benavides, F., García, A., yRuiz-Frutos, C.(2006). Salud Laboral. Conceptos y Técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona, España. Ed. ElsevierMasson.
- Cedeño, G. (1973). Estudio Preliminar sobre la Seguridad e Higiene Industrial en Ecuador. Quito, Ecuador. Ed. IESS.
- Clavijo, R. (2006). Cuidadores de la Generalitat de Valencia. Sevilla, España. Ed. MAD.
- Código de Trabajo ecuatoriano, (2012). Quito, Ecuador. Ed. Jurídica del Ecuador
- Collantes, M. y Marcos, J. (2012). La Salud Mental de los Trabajadores. Madrid, España. Ed. WoltersKluwer.
- Constitución Política del Ecuador (2008). Derechos del Buen Vivir. Quito Ecuador.
- Corbacho, M., Dell Anno, A., y Serrat, M. (2004). Alternativas de la Diversidad Social. Personas con discapacidad. Buenos Aires, Argentina. Ed. Espacio.
- Cortés, J. (2007). Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales. Seguridad e Higiene del Trabajo. Madrid, España. Ed. Tébar, S.L.
- Creus A. y Mangosio, J. (2011). Seguridad e Higiene en el Trabajo: un enfoque integral. Buenos Aires, Argentina. Ed. Alfaomega.
- Díaz, P. (2009). Prevención de Riesgos Laborales. Seguridad y Salud Laboral. Madrid, España. Ed. Paraninfo, S.A.
- Duque, P. (2009). Inserción de las Personas con Discapacidad en el mercado laboral ecuatoriano, período 2001-2008: caso de la ciudad de Quito. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Facultad de Economía. Quito, Ecuador.

- Fernández, R. (2010). La Productividad y el Riesgo Psicosocial, o derivado de la organización del Trabajo. Alicante, España. Ed. Club Universitario.
- Gerencia de Talento Humano de Ideal Alambrec Bekaert. (2014).Tríptico de la empresa: Filosofía, Misión, Visión y Valores. Quito, Ecuador.
- Gil-Monte, P. (2005). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo, (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid, España. Ed. Pirámide.
- Gómez, G. (2010). Manual para la formación en Prevención de Riesgos Laborales. Madrid, España. Ed. WoltersKluwer.
- Gonzáles, A., Mateo, P., y González, D. (2009). Manual para el Técnico en Prevención de Riesgos Laborales II. Madrid, España. Ed. Fundación Confemetal.
- Gonzáles, D. (2008). Ergonomía y Psicosociología. Madrid, España. Ed. Confemetal.
- González, R. (2011). Manual Básico Prevención de Riesgos Laborales. Madrid, España. Ed. Paraninfo, S.A.
- Guerrero, C. (2002). Formación Ocupacional de las Personas con Discapacidad. Barcelona, España. Ed. Ariel.
- Hofstein, F. (2006). El Amor del Cuerpo. Buenos Aires, Argentina. Ed. Nueva Visión
- Jaramillo, T. (2011). Diagnóstico y propuesta de un proceso de evaluación de riesgos psicosociales en una planta de tratamiento de agua. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Psicología. Quito, Ecuador.
- Legislación sobre Discapacidades (2013). Quito, Ecuador. Ed. Talleres de la Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Llaneza, J. (2009). Ergonomía y Psicosociología Aplicada, Manual para la formación del Especialista. España. Ed. Lex Nova.
- Luna, F. (2011). Prevención de Riesgos Laborales. Madrid, España. Ed. Vértice.
- Maíz, B. (2003). Discapacidad y Autoestima. Actividades para el desarrollo emocional de niños con discapacidad física. D.F., México. Ed. Trillas
- Martínez, E., y Ricard, F. (2005). Osteopatía y Pediatría. Madrid, España. Ed. Medica Panamericana
- Méndez, E. (1991). Introducción al Estudio de la Invalidez. Costa Rica. Ed. UNED

- Mondy, R., y Noe, R. (2005). Administración de Recursos Humanos. México. Ed. Pearson.
- Moscoso, N. (2010). La Motivación al Trabajo de las Personas con Discapacidad; un estudio de caso de sus necesidades y principales fuentes de satisfacción laboral. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Psicología. Quito, Ecuador.
- Parra, M. (2003). Conceptos Básicos en Salud Laboral. Santiago de Chile, Ed. Oficina Internacional del Trabajo.
- Piñuel, I. (2001). Mobbing, cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. España. Ed. Sal Terrae.
- Ramírez, C. (2005). Seguridad Industrial. Un Enfoque Integral. D.F. México. Segunda Edición. Ediciones Limusa.
- Ramírez, C. (2011). Seguridad Industrial. Un Enfoque Integral. D.F. México. Tercera Edición. Ediciones Limusa.
- Rodríguez, C. y Rico, L. (2009). Discapacidad y Derecho al Trabajo. Bogotá, Colombia. Ed. Universidad de los Andes.
- Rodríguez, N. (2013). Del Mobbing al Burnout. Como sobrevivir a las tenciones del trabajo en tiempos de crisis. Barcelona, España. Ed. Océano, S.L,
- Rubio, A. (2002). Manual de Derechos, Obligaciones y Responsabilidades en la Prevención de Riesgos Laborales. Madrid, España. Ed. Confemetal.
- Rubio, J. (2005). Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales. Madrid, España. Ed. Díaz de Santos.
- Samaniego, P. (2006). Aproximación a la realidad de las personas con discapacidad en Latinoamérica. Madrid, España. Ed. Comité Español de Representantes de personas con discapacidad.
- Schneider, M. (2008). Sanación Personal Avanzada, Recuperando la Salud. México. Ed. Pax México.
- Torres, E. (2007). Diagnóstico de las personas con discapacidad física de Pichincha (APDFIP). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Gestión Social. Quito, Ecuador.
- Trevithick, P. (2006). Habilidades de Comunicación en Intervención social. Madrid, España. Ed. Narcea S.A.

Páginas Web:

- Agencia europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2011). Recuperado el 29 de Enero de 2014 en https://osha.europea.eu/es/
- Caballero, K. (2002). Artículo digital: El concepto de satisfacción en el trabajo. Recuperado el 17 de Enero de 2014 en http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf
- Catalán, D., López, R. y Vega, F. (2010). Articulo digital: El rol de las campañas de comunicación en la promoción de la salud y la prevención de lesiones en salud laboral. Recuperado el 21 de Septiembre de 2014 en http://www.aecs.es/1_2_comunicacion%20salud%20laboral.pdf
- Cazar, R. (2001). Breve Análisis de la Situación de las Discapacidades en el Ecuador. Recuperado el 10 de Febrero de 2014 en http://icevi.org/latin_america/publications/quito_conference/analisis_de_la_situacion_de_las_.htm
- Constitución Política de la República del Ecuador. Recuperado el 7 de (2008). Recuperado el 8 de Enero de 2014 en http://biblioteca.espe.edu.ec/upload/2008.pdf
- Comunidad Andina. Instrumento Andino. (2012) Recuperado el 12 de Enero 2014 en http://www.comunidadandina.org/
- Dahab, J., Minici, A. y Rivadeneira, C. (2001). Revista de Terapia Cognitivo Conductual. Recuperado el 19 de Septiembre de 2014 en http://cetecic.com.ar/revista/pdf/que-es-la-terapia-cognitivo-conductual.pdf
- Federaciones Nacionales de y para la Discapacidad del Ecuador. (2011) Código de Trabajo. Recuperado el 11 de Febrero de 2014 en www.discapacidadesecuador.org
- Gayoso, M. (2010). Articulo digital. Consecuencias psicológicas de las amputaciones. Recuperado el 16 de Febrero de 2014 en http://www.discapacidadonline.com/wp-content/uploads/2012/01/consecuencias-psicologicas-amputacion.pdf.
- Hernández, N. y Sánchez, J. (2007). Libro digital: Manual de Psicoterapia Cognitivo-Conductual para Trastornos de la Salud. Ed. Libros en red.

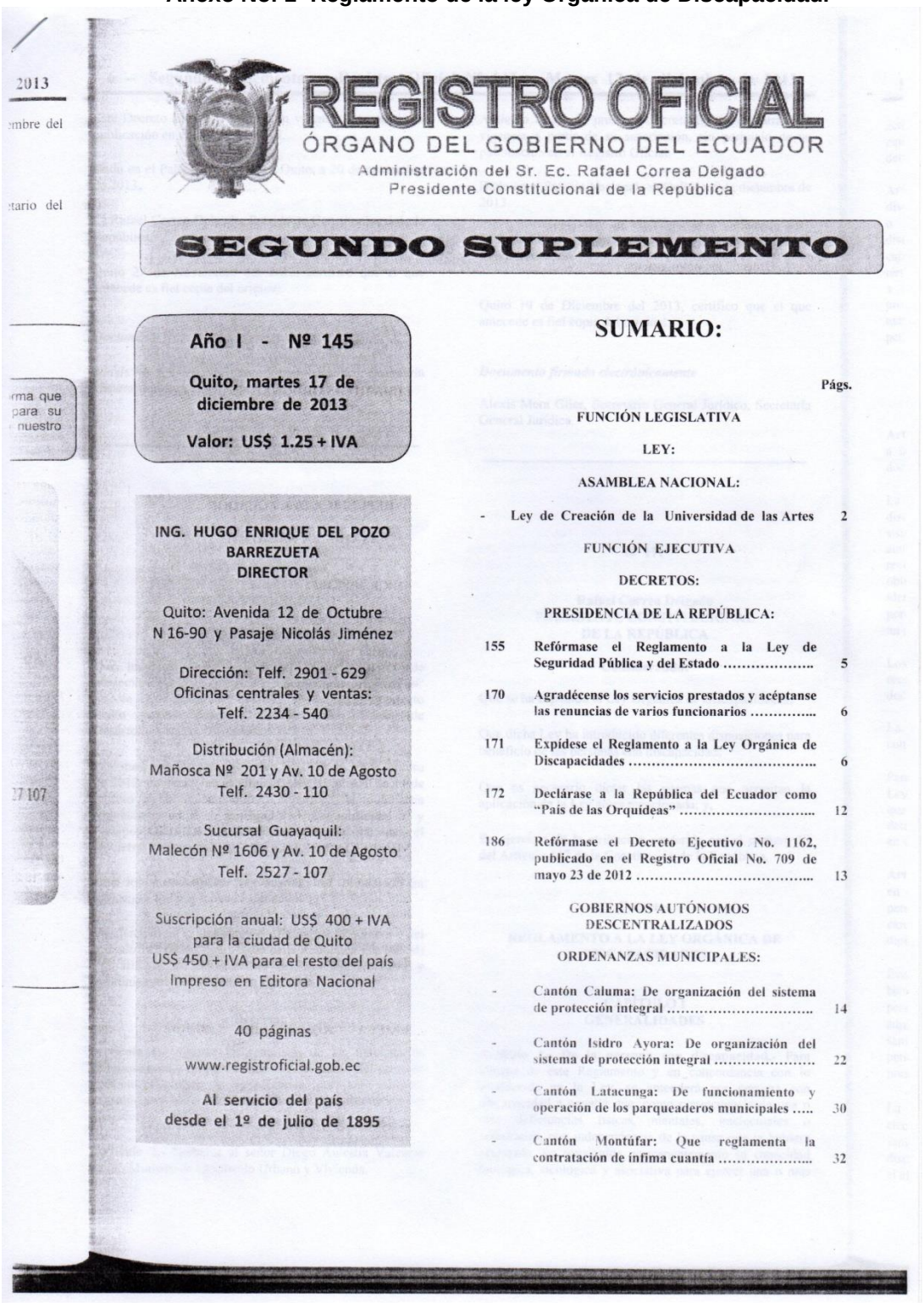
- Ideal Alambrec Bekaert. (2013) Historia de la empresa. Recuperado el 30 de Octubre de 2013 en http://idealalambrec.bekaert.com/es-MX/La%20Compania/Nuestra%20Historia.aspx
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. (2012) Concepto Enfermedad Profesional. Recuperado el 13 de Diciembre de 2013 en http://w.w.w.iess.gob.ec/es/web/guest/cobertura1
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Ley de seguridad social. (2012). Recuperado el 15 de Enero de 2014 en http://www.iess.gob.ec/.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2001). Definición Factores de Riesgo Psicosocial. Recuperado el 16 de Enero de 2014 en http://www.insht.es
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2013) Método de evaluación F-PSICO. Recuperado el 18 de Enero de 2014 en http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.
- Jiménez, B. (2011). Artículo digital: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado el 15 Enero de 2014 en http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion
- Mansilla, F. (2003). Artículo electrónico: El síndrome de fatiga crónica, del modelo de susceptibilidad a la hipótesis de la cadena de estrés en el área laboral. Recuperado el 21 de Enero de 2014 en http://www.redalyc.org/pdf/2650/265019667003.pdf
- Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de personas con Discapacidad. Datos estadísticos de discapacidad en Ecuador. (2013) Recuperado el 6 de Febrero de 2014 en www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/2013/12/MANUALFIN.pdf
- Martiín, D. (2012). Articulo Digital: Discapacidad y Factores Psicosociales. Fundación Prevent. Recuperado el 23 de Septiembre de 2014 en http://www.fundacionprevent.com/app/webroot/news/infoprevencion/n108/Docs/doc2_articulo1.html
- Ministerio de Relaciones Laborales. Código de Trabajo. Recuperado el 12 de Enero de 2014en http://www.relacioneslaborales.gob.ec/
- Organización Mexicana para el conocimiento de los efectos tardíos de la polio, A.C. OMCETPAC. (2005). Articulo digital. Etapas de la adaptación psicológica a

la discapacidad. Recuperado el 20 de Marzo de 2014 en http://www.postpoliomexico.org/AdaptacionPsicologica.html

- Organización Mundial de la Salud OMS. Definición Discapacidad. Recuperado el 2 de Febrero de 2014 en www.who.int/topics/disabilities/es
- Organización Mundial de la Salud OMS. Porcentaje de personas con discapacidad a nivel mundial. Recuperado el 3 de Febrero de 2014 en www.who.int/disabilities/world_report/2011/sumary_es.pdf
- Organización Mundial de la Salud OMS. Concepto de Salud. Recuperado el 5 de Enero de 2014 en http://w.w.w.who.int/suggestions/fag/es/
- Perez, V. y Alcover, C. (2011). Riesgos psicosociales en trabajadores con discapacidad. Influencia del control sobre el trabajo, el apoyo social y la autoeficacia laboral sobre el afrontamiento de las demandas del puesto, la satisfacción laboral y la intención de abandono. Universidad Rey Juan Carlos. Madrid, España. Recuperado el 22 de Septiembre de 2014 en http://www.fundacionadecco.es/_data/SalaPrensa/Estudios/pdf/208.pdf

ANEXOS

Anexo No. 1- Reglamento de la ley Orgánica de Discapacidad.



REGISTRO OFICIAL
ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR
Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado
Presidente Constitucional de la República

SEGUNDO SUPLEMENTO

Año I - Nº 145
Quito, martes 17 de diciembre de 2013
Valor: US$ 1.25 + IVA

ING. HUGO ENRIQUE DEL POZO BARREZUETA
DIRECTOR

Quito: Avenida 12 de Octubre N 16-90 y Pasaje Nicolás Jiménez
Dirección: Telf. 2901 - 629
Oficinas centrales y ventas: Telf. 2234 - 540
Distribución (Almacén): Mañosca Nº 201 y Av. 10 de Agosto Telf. 2430 - 110
Sucursal Guayaquil: Malecón Nº 1606 y Av. 10 de Agosto Telf. 2527 - 107

Suscripción anual: US$ 400 + IVA para la ciudad de Quito
US$ 450 + IVA para el resto del país
Impreso en Editora Nacional

40 páginas

www.registroficial.gob.ec

Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895

SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN LEGISLATIVA

LEY:

ASAMBLEA NACIONAL:

- Ley de Creación de la Universidad de las Artes 2

FUNCIÓN EJECUTIVA

DECRETOS:

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA:

155 Refórmase el Reglamento a la Ley de Seguridad Pública y del Estado 5

170 Agradécense los servicios prestados y acéptanse las renuncias de varios funcionarios 6

171 Expídese el Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades 6

172 Declárase a la República del Ecuador como "País de las Orquídeas" 12

186 Refórmase el Decreto Ejecutivo No. 1162, publicado en el Registro Oficial No. 709 de mayo 23 de 2012 13

GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

ORDENANZAS MUNICIPALES:

- Cantón Caluma: De organización del sistema de protección integral 14
- Cantón Isidro Ayora: De organización del sistema de protección integral 22
- Cantón Latacunga: De funcionamiento y operación de los parqueaderos municipales 30
- Cantón Montúfar: Que reglamenta la contratación de ínfima cuantía 32

Este Decreto Ejecutivo entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Palacio Nacional, en Quito, a 20 de noviembre de 2013.

f.) Rafael Correa Delgado, Presidente Constitucional de la República.

Quito 27 de Noviembre del 2013, certifico que el que antecede es fiel copia del original.

Documento firmado electrónicamente.

Alexis Mera Giler, Secretario General Jurídico, Secretaría General Jurídica.

Nº 170

Rafael Correa Delgado
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL
DE LA REPÚBLICA

Considerando:

Que mediante Decreto Ejecutivo N° 934 de 10 de noviembre de 2011, publicado en el Registro Oficial N° 582 de 23 de noviembre de 2011, se designó al arquitecto Pedro Antonio Jaramillo Castillo como Ministro de Desarrollo Urbano y Vivienda;

Que mediante Decreto Ejecutivo N° 1053 de 10 de febrero de 2012, publicado en el Registro Oficial N° 650 de 29 de febrero de 2012, se nombró al señor Diego Aulestia Valencia como Embajador Extraordinario y Plenipotenciario de la República del Ecuador ante el Gobierno de Portugal;

Que los mencionados funcionarios han presentado su renuncia a los respectivos cargos; y,

En ejercicio de la atribución conferida por el número 9 del artículo 147 de la Constitución de la República y la letra d) del artículo 11 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva,

Decreta:

Artículo 1.- Aceptar las renuncias de los funcionarios anteriormente indicados en los considerandos del presente Decreto Ejecutivo y agradecerles por los valiosos, patrióticos y leales servicios prestados a la República del Ecuador.

Artículo 2.- Nombrar al señor Diego Aulestia Valencia como Ministro de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Artículo final.- El presente Decreto Ejecutivo entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Palacio Nacional, en Quito, a 5 de diciembre de 2013.

f.) Rafael Correa Delgado, Presidente Constitucional de la República.

Quito 10 de Diciembre del 2013, certifico que el que antecede es fiel copia del original.

Documento firmado electrónicamente

Alexis Mera Giler, Secretario General Jurídico, Secretaría General Jurídica.

Nº 171

Rafael Correa Delgado
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL
DE LA REPÚBLICA

Considerando:

Que se ha expedido la Ley Orgánica de Discapacidades;

Que dicha Ley ha introducido diferentes disposiciones para beneficio de las personas con discapacidad;

Que es necesario dictar las normas que permitan la aplicación de la Ley antes mencionada; y,

En ejercicio de la atribución conferida por el número 13 del Artículo 147 de la Constitución de la República,

Decreta:

REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES

CAPÍTULO I
GENERALIDADES

Artículo 1.- De la persona con discapacidad.- Para efectos de este Reglamento y en concordancia con lo establecido en la Ley, se entenderá por persona con discapacidad a aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, sicológica y asociativa para ejercer una o más

actividades esenciales de la vida diaria, en una proporción equivalente al cuarenta por ciento de discapacidad, debidamente calificada por la autoridad sanitaria nacional.

Artículo 2.- De la persona con deficiencia o condición discapacitante.- Se entenderá por persona con deficiencia o condición discapacitante, aquella que presente disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales, en los términos que establece la Ley, y que aún siendo sometidas a tratamientos clínicos o quirúrgicos, su evolución y pronóstico es previsiblemente desfavorable en un plazo mayor de un (1) año de evolución, sin que llegue a ser permanente.

CAPÍTULO II
DEL PROCESO DE CALIFICACIÓN

Artículo 3.- Reconocimiento y calificación.- Corresponde a la autoridad sanitaria nacional emitir el certificado o documento que acredite la calificación de la discapacidad.

La determinación de la deficiencia o condición discapacitante la realizarán los médicos especialistas del sistema nacional de salud, acreditados expresamente por la autoridad sanitaria nacional. En el certificado que se emita reconociendo tal situación, se hará constar obligatoriamente la fecha de caducidad del mismo, identificando la deficiencia o condición discapacitante y su porcentaje. En ningún caso su vigencia podrá ser superior a un año.

Los beneficios que se concedan por la ley serán reconocidos mientras se mantenga vigente el certificado o documento que acredite la condición discapacitante.

La calificación de la discapacidad o de la deficiencia o condición discapacitante será gratuita.

Para el otorgamiento de los beneficios establecidos en la Ley, no se exigirá otro requisito además del documento que acredite la calificación de la discapacidad o la determinación de la deficiencia o condición discapacitante, en su caso.

Artículo 4.- Calificación para ecuatorianos residentes en el exterior.- La calificación de la discapacidad a las personas de nacionalidad ecuatoriana residentes en el exterior, será solicitada a través de las representaciones diplomáticas ecuatorianas.

Esta solicitud podrá ser presentada por el propio beneficiario, por su representante legal o voluntario o las personas naturales o jurídicas a cuyo cargo se encuentre, adjuntando la certificación médica emitida por la entidad sanitaria nacional competente del país de residencia del peticionario, en la cual se determine la discapacidad que presente la persona y su diagnóstico.

La representación diplomática ecuatoriana remitirá vía electrónica toda la documentación pertinente a la autoridad sanitaria nacional, que calificará el tipo y el grado de discapacidad del solicitante, según la norma expedida para el efecto.

La autoridad sanitaria nacional notificará al solicitante vía electrónica, sobre los resultados de la calificación de la discapacidad. De ser procedente, se le entregará por esa misma vía el correspondiente certificado provisional, hasta que éste retorne al país para someterse a la verificación física por parte de la autoridad sanitaria.

Tal verificación deberá realizarse dentro del plazo de noventa (90) días de haber llegado al país. Hasta tanto, el certificado provisional será documento suficiente para acogerse a los derechos que le correspondan, según el grado de discapacidad asignado. De existir diferencias en el pago de los tributos u otros beneficios económicos, serán reliquidados en la proporción que corresponda, por la entidad competente.

Artículo 5.- Retorno de ecuatorianos con discapacidad residentes en el exterior.- Las ecuatorianas y ecuatorianos con discapacidad residentes en el exterior que han sido calificados y que manifiesten su voluntad expresa de retornar al país, participarán de los programas del Estado que les fueren aplicables, así como de los beneficios consagrados en la Ley y en este Reglamento en función de su grado de discapacidad, desde su ingreso al país.

CAPÍTULO III
DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Artículo 6.- Beneficios tributarios.- El régimen tributario para las personas con discapacidad y los correspondientes sustitutos, se aplicará de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Discapacidades, este Reglamento y la normativa tributaria que fuere aplicable.

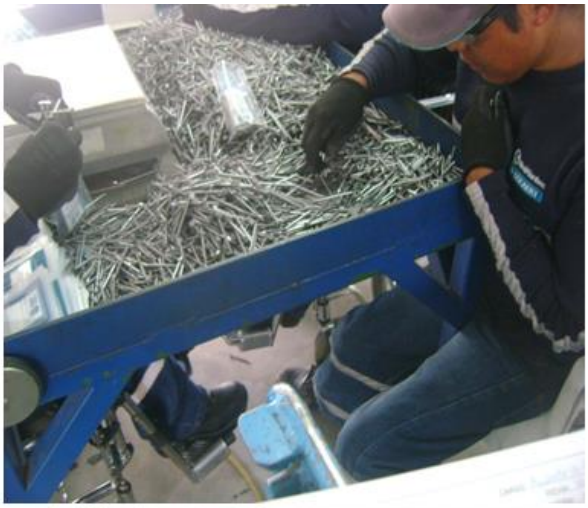
Los beneficios tributarios previstos en la Ley Orgánica de Discapacidades, únicamente se aplicarán para aquellas personas cuya discapacidad sea igual o superior al cuarenta por ciento.

Los beneficios tributarios de exoneración del Impuesto a la Renta y devolución del Impuesto al Valor Agregado, así como aquellos a los que se refiere la Sección Octava del Capítulo Segundo del Título II de la Ley Orgánica de Discapacidades, se aplicarán de manera proporcional, de acuerdo al grado de discapacidad del beneficiario o de la persona a quien sustituye, según el caso, de conformidad con la siguiente tabla:

Grado de Discapacidad	Porcentaje para aplicación del beneficio
Del 40% al 49%	60%
Del 50% al 74%	70%
Del 75% al 84%	80%
Del 85% al 100%	100%

Artículo 7.- Equipos multidisciplinarios especializados.- La autoridad educativa nacional expedirá la normativa necesaria para determinar la conformación y funcionamiento de los equipos multidisciplinarios

Anexo No. 2- Actividad Retail


















Fuente: (Paola Balarezo, 2014)

Anexo No. 3- Taller de Sensibilización








Fuente: (Paola Balarezo, 2014)

Anexo No. 4- Sensibilización riesgo Psicosocial




Características Personales


LA PREVENCIÓN ES UN TRABAJO DE TODOS


Consecuencias de los Riesgos Psicosociales








Estrés Laboral
Burnout
Desgaste profesional
Violencia


Estrés Laboral


Burnout


¿Cómo puede ser reconocida?



Elaborado por: Paola Balarezo

Anexo No. 5- Listado de Asistencia al taller de sensibilización

LISTADO DE ASISTENCIA

SENSIBILIZACIÓN SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIAL EN LA EMPRESA IDEAL ALAMBREC S.A.

FECHA: 24 de Febrero HORA: 9:00

N.	Nombre	Cargo	Firma
	Narcisa Segovia	ayudante de producción	
	Bibiana Quichán Lopez	ayudante de planta	
	Joté Poaquiza	ayudante de produccio	Joté Poaquiza
	Noemi Flores Chabla	ayudante de producción	
	Jaime Esteban Lema Rebaleno	ayudante de produ	
	Alexander Quiñonez	ayudante de producción	Alexander Q
	Pascual Siacha Caiza	AYUDANTE PRODUCCION	
	Ruben Cotacachi	AYUDANTE de produccion	Ruben Cotacachi
	Luz Maria Cisneros	Ayudante de Producción	
	David Churuchumbi	Ayudante Planta	

Anexo No. 6- Cuestionario F-PSICO IMPRESO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL FÍSICO

***** El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

***** El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas. Por ello, no es posible dejar un cuestionario parcialmente respondido para continuar posteriormente.

***** Escoger una sola opción en cada pregunta y márcalo con una **X** o un √ en el recuadro.

Edad ☐ Puesto de Trabajo _____

Sexo Hombre ☐ Horario de trabajo _____

Mujer ☐ Antigüedad _____

1. ¿Trabajas los sábados?

☐ Siempre o casi siempre
☐ A menudo
☐ A veces
☐ Nunca o casi nunca

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

☐ Siempre o casi siempre
☐ A menudo
☐ A veces
☐ Nunca o casi nunca

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal

☐ Siempre o casi siempre
☐ A menudo
☐ A veces
☐ Nunca o casi nunca

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extras o llevarte trabajo a casa?

☐ Siempre o casi siempre
☐ A menudo
☐ A veces
☐ Nunca o casi nunca

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

☐ Siempre o casi siempre
☐ A menudo
☐ A veces
☐ Nunca o casi nunca

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pautas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo?

☐ Siempre o casi siempre
☐ A menudo
☐ A veces
☐ Nunca o casi nunca

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿Puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

☐ Siempre o casi siempre
☐ A menudo
☐ A veces
☐ Nunca o casi nunca

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

11. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?

☐ Siempre o casi siempre
☐ A menudo
☐ A veces
☐ Nunca o casi nunca

12. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos, personales, etc.)?

☐ Siempre o casi siempre
☐ A menudo
☐ A veces
☐ Nunca o casi nunca

13. ¿Puedes tomar decisiones relativas a como tienes que hacer tu trabajo (métodos,protocolos, procedimientos de trabajo)?

☐ Siempre o casi siempre
☐ A menudo
☐ A veces
☐ Nunca o casi nunca

14. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la cantidad de trabajo que tienes que realizar?

☐ Siempre o casi siempre

5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos) al menos horas de descanso diario?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

10.¿Puedes tomar decisiones relativas a lo que debes hacer actividades y tareas a realizar?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

15. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la calidad del trabajo que realizas?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

16. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

17. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución de los turnos rotativos?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca
- [ ] No trabajo a turnos

18. ¿Qué nivel de participación tienes en la introducción de cambios en los equipos y materiales?

- [ ] Puedo decidir
- [ ] Se me consulta
- [ ] Sólo recibo información
- [ ] Ninguna participación

19. ¿Qué nivel de participación tienes en

23. ¿Qué nivel de participación tienes en la contratación o incorporación de nuevos empleados?

- [ ] Puedo decidir
- [ ] Se me consulta
- [ ] Sólo recibo información
- [ ] Ninguna participación

24. ¿Qué nivel de participación tienes en la elaboración de las normas de trabajo?

- [ ] Puedo decidir
- [ ] Se me consulta
- [ ] Sólo recibo información
- [ ] Ninguna participación

25. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre el método para realizar el trabajo?

- [ ] No interviene
- [ ] Insuficiente
- [ ] Adecuada
- [ ] Excesiva

26. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre la planificación del trabajo?

30. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre las posibilidades de promoción?

- [ ] No hay información
- [ ] Insuficiente
- [ ] Es adecuada

31. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los requisitos para ocupar plazas de promoción?

- [ ] No hay información
- [ ] Insuficiente
- [ ] Es adecuada

32. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre la situación de de la empresa en el mercado?

- [ ] No hay información
- [ ] Insuficiente
- [ ] Es adecuada

33. Para realizar tu trabajo ¿Cómo valoras la información que recibes

la introducción de cambios en la manera de trabajar?

- [ ] Puedo decidir
- [ ] Se me consulta
- [ ] Sólo recibo información
- [ ] Ninguna participación

20. ¿Qué nivel de participación tienes en el lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios?

- [ ] Puedo decidir
- [ ] Se me consulta
- [ ] Sólo recibo información
- [ ] Ninguna participación

21. ¿Qué nivel de participación tienes en la reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?

- [ ] Puedo decidir
- [ ] Se me consulta
- [ ] Sólo recibo información
- [ ] Ninguna participación

22. ¿Qué nivel de participación tienes en los cambios en la dirección o entre tus superiores?

- [ ] Puedo decidir
- [ ] Se me consulta
- [ ] Sólo recibo información
- [ ] Ninguna participación

36, Para realizar tu trabajo ¿Cómo valoras la información que recibes sobre la calidad de trabajo que se espera que hagas?.

- [ ] Muy clara
- [ ] Clara
- [ ] Poco clara
- [ ] Nada clara

37. Para realizar tu trabajo ¿Cómo valoras la información que recibes sobre el tiempo asignado para

- [ ] No interviene
- [ ] Insuficiente
- [ ] Adecuada
- [ ] Excesiva

27. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre el ritmo de trabajo?

- [ ] No interviene
- [ ] Insuficiente
- [ ] Adecuada
- [ ] Excesiva

28. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre la calidad del trabajo realizado?

- [ ] No interviene
- [ ] Insuficiente
- [ ] Adecuada
- [ ] Excesiva

29. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre las posibilidades de formación?

- [ ] No hay información
- [ ] Insuficiente
- [ ] Es adecuada

42. Señala con qué frecuencia recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

43. Señala con qué frecuencia se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no

sobre lo que debes hacer (funciones,competencias y atribuciones)?

- [ ] Muy clara
- [ ] Clara
- [ ] Poco clara
- [ ] Nada clara

34. Para realizar tu trabajo ¿Cómo valora la información que recibes sobre como debes hacerlo (métodos, procedimientos de trabajo)?

- [ ] Muy clara
- [ ] Clara
- [ ] Poco clara
- [ ] Nada clara

35. Para realizar tu trabajo ¿Cómo valoras la información que recibes sobre la cantidad de trabajo que se espera que hagas?

- [ ] Muy clara
- [ ] Clara
- [ ] Poco clara
- [ ] Nada clara

48. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

- [ ] Buenas
- [ ] Regulares
- [ ] Malas
- [ ] No tengo compañeros

49 ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo conflictos interpersonales?

para realizar el trabajo?

- [ ] Muy clara
- [ ] Clara
- [ ] Poco clara
- [ ] Nada clara

38. Para realizar tu trabajo ¿Cómo valoras la información que recibes sobre la responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)?

- [ ] Muy clara
- [ ] Clara
- [ ] Poco clara
- [ ] Nada clara

39. Señala con que frecuencia se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o o materiales

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

40. Señala con qué frecuencia para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

41. Señala con qué frecuencia se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo

entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

44. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo. ¿Puedes contar con tus jefes?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca
- [ ] No tengo, no hay otras personas

45. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, ¿Puedes contar con tus compañeros?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca
- [ ] No tengo, no hay otras personas

46. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo. ¿Puedes contar con tus subordinados?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca
- [ ] No tengo, no hay otras personas

47. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo ¿Puedes contar con otras personas que trabajan

- [ ] Raras veces
- [ ] Con frecuencia
- [ ] Constantemente
- [ ] No existen

50. ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo situaciones de violencia física?

- [ ] Raras veces
- [ ] Con frecuencia
- [ ] Constantemente
- [ ] No existen

51. ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales)?

- [ ] Raras veces
- [ ] Con frecuencia
- [ ] Constantemente
- [ ] No existen

52. ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo situaciones de acoso sexual?

- [ ] Raras veces
- [ ] Con frecuencia
- [ ] Constantemente
- [ ] No existen

53. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores

- [ ] Deja que sean los implicados quienes solucionan el tema
- [ ] Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución
- [ ] Tiene establecido un

- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

54. En tu entorno laboral ¿Te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría)?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

55. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea).

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

56. En general, ¿Cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- [ ] Muy alta
- [ ] Alta
- [ ] Media
- [ ] Baja
- [ ] Muy baja

57. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

en la empresa?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca
- [ ] No tengo, no hay otras personas

60. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- [ ] Excesiva
- [ ] Elevada
- [ ] Adecuada
- [ ] Escasa
- [ ] Muy escasa

61. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

62. El trabajo que realizas, ¿Te resulta complicado o difícil?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

63. En tu trabajo, ¿Tienes que llevar a cabo tareas tan dificiles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

64. En tu trabajo, ¿Tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no

procedimiento formal de actuación

- [ ] Desconozco como se gestiona esas situaciones

67. ¿En qué medida de trabajo requiere aprender cosas o métodos nuevos?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

68. ¿En qué medida tu trabajo requiere adaptarse a nuevas situaciones?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

69. ¿En qué medida tu trabajo requiere tomar iniciativas?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

70. ¿En qué medida tu trabajo requiere tener buena memoria?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

71. ¿En qué medida tu trabajo requiere ser creativo?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces

58. La ejecución de tu tarea, ¿Te impone trabajar con rapidez?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

59. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

prevista?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

65. En el caso de que existan interrupciones. ¿Alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

66. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

- [ ] Nunca o casi nunca

72. ¿En qué medida tu trabajo requiere tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo: clientes, pasajeros alumnos, pacientes, etc.?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

73. En tu trabajo, ¿Con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus superiores jerárquicos?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca
- [ ] No tengo, no trato

74. En tu trabajo ¿Con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus subordinados?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca
- [ ] No tengo, no trato

75. En tu trabajo, ¿Con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus compañeros de trabajo?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca
- [ ] No tengo, no trato

80. En general ¿Consideras que las tareas que realizas tienen sentido?

- [ ] Mucho
- [ ] Bastante
- [ ] Poco
- [ ] Nada

81. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- [ ] No es importante
- [ ] Es importante
- [ ] Es muy importante
- [ ] No lo sé

82. En general, ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por tus superiores?

- [ ] Siempre o casi siempre

86. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera?

- [ ] Adecuadamente
- [ ] Regular
- [ ] Insuficiente
- [ ] No existe posibilidad de desarrollo profesional

87. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- [ ] Muy adecuada
- [ ] Suficiente
- [ ] Insuficiente en algunos casos
- [ ] Totalmente insuficiente

88. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa

76. En tu trabajo, ¿Con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos pacientes, etc.)?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca
- [ ] No tengo, no trato

77. Por el tipo de trabajo que tienes ¿Estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

78. Por el tipo de trabajo que tienes ¿Con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes etc.)

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca

79. El trabajo que realizas ¿Te resulta rutinario?

- [ ] No
- [ ] A veces
- [ ] Bastante
- [ ] Mucho

- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca
- [ ] No tengo, no trato

83. En general, ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por tus compañeros de trabajo?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca
- [ ] No tengo, no trato

84. En general, ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por el público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca
- [ ] No tengo, no trato

85. En general, ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por tu familia y tus amistades?

- [ ] Siempre o casi siempre
- [ ] A menudo
- [ ] A veces
- [ ] Nunca o casi nunca
- [ ] No tengo, no trato

te proporciona es:

- [ ] Muy adecuada
- [ ] Suficiente
- [ ] Insuficiente en algunos casos
- [ ] Totalmente insuficiente

89. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿Estas de acuerdo con el salario que recibes?

- [ ] Muy satisfecho
- [ ] Satisfecho
- [ ] Insatisfecho
- [ ] Muy insatisfecho

Fuente: Cuestionario F-PSICO
Elaborado por: Paola Balarezo

Anexo No. 7- INFORME DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL (F-PSICO)

a) Tiempo de Trabajo

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

- Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	100%
nunca o casi nunca	0%

Todo el personal evaluado manifiesta que a veces trabaja los días sábados.

- Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	50%
nunca o casi nunca	50%

La mitad de los trabajadores en a veces trabaja los días festivos y domingos, el 50% restante indica que nunca o casi nunca.

- Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	90%
a menudo	10%
a veces	0%
nunca o casi nunca	0%

La mayoría de los empleados representado en un 90% indica que siempre o casi siempre tienen tiempo de descanso fuera de la jornada laboral, y el 10% a menudo.

- Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	100%
a menudo	0%
a veces	0%
nunca o casi nunca	0%

El 100% del personal evaluado indica que siempre o casi siempre la vida laboral es compatible con

la vida social.

b) Autonomía

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

1.- Autonomía temporal.

Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	50%
a menudo	0%
a veces	50%
nunca o casi nunca	0%

El 50% de los trabajadores señalan que tienen la posibilidad de atender asuntos personales frente al 50% restante que escoge la opción a veces.

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	70%
a menudo	10%
a veces	20%
nunca o casi nunca	0%

Referente a la autonomía para decidir sobre la distribución de pausas reglamentarias la mayoría indica que siempre o casi siempre con un 70%, a menudo el 20% y solamente el 10% a veces.

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	50%
a menudo	0%
a veces	50%
nunca o casi nunca	0%

En la adopción de pausas no reglamentarias la mitad de la población manifiesta que tiene autonomía para decidir siempre o casi siempre, y el 50% restante a veces.

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	40%
a menudo	40%
a veces	20%
nunca o casi nunca	0%

Finalmente el 40% del total de las personas evaluadas indica que siempre o casi siempre pueden determinar su ritmo de trabajo; a menudo el 40% y el 20% restante a veces.

2.- Autonomía decisional.

El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	70%
a menudo	30%
a veces	0%
nunca o casi nunca	0%

El 70% de la población, siempre o casi siempre puede tomar decisiones acerca de las tareas a realizar en su trabajo mientras que el 30% lo hace a menudo.

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	30%
a menudo	20%
a veces	50%
nunca o casi nunca	0%

La mitad del personal evaluado indica que a veces puede tomar decisiones acerca de la distribución de tareas en el trabajo, el 30% siempre o casi siempre y el 20% restante a menudo.

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	30%
a menudo	40%
a veces	30%
nunca o casi nunca	0%

El 40% de la población considera que a menudo puede tomar decisiones acerca de la distribución del espacio de trabajo, el 30% siempre o casi siempre, y a veces el 30%.

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	20%
a menudo	30%
a veces	50%
nunca o casi nunca	0%

A veces el personal evaluado manifiesta poder elegir métodos, procedimientos y protocolos de trabajo, a este grupo lo representa el 50%, mientras que el 30% lo hace a menudo y el 20% sobrante siempre o casi siempre.

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	10%
a menudo	40%
a veces	50%
nunca o casi nunca	0%

La mitad de la población indica que a veces puede tomar decisiones acerca de la cantidad de trabajo que realiza, el 40% a menudo y el 10% siempre o casi siempre puede elegir.

- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	30%
a menudo	50%
a veces	20%
nunca o casi nunca	0%

El 50% de los trabajadores evaluados señalan que a menudo pueden elegir la calidad de trabajo que ejecutan, frente al 30% que considera siempre o casi siempre; el 20% a veces.

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	20%
a menudo	0%
a veces	70%
nunca o casi nunca	10%

La mayoría de la población con el 70% manifiestan que a veces pueden tomar decisiones referentes a la resolución de incidentes que se les presenta en el trabajo, el 20% lo hace siempre o casi siempre y el 10% nunca o casi nunca.

- Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	0%
nunca o casi nunca	20%
No trabajo a turnos	80%

El 80% del personal señala no trabajar a turnos, mientras que el 20% indica que nunca o casi nunca pueden decidir acerca de la distribución de turnos de trabajo.

c) Carga de Trabajo

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

1. Presiones de tiempos.

Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	80%
a menudo	20%
a veces	0%
nunca o casi nunca	0%

El 80% de los trabajadores indica que siempre o casi siempre el tiempo asignado para realizar el trabajo es adecuado y suficiente, y el 20% restante señala a menudo.

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	30%
a menudo	0%
a veces	30%
nunca o casi nunca	40%

El 40% del personal indica que nunca o casi nunca le importa realizar el trabajo con rapidez, mientras que el 30% manifiesta que a veces y el 30% restante señala que siempre o casi siempre le afecta realizar las tareas con rapidez.

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	40%
a menudo	20%
a veces	40%
nunca o casi nunca	0%

El 40% de los colaboradores revelan que siempre o casi siempre deben acelerar el ritmo de trabajo, a veces el 40%, mientras que el 20% indica que a veces.

2. Esfuerzo de atención.

Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

siempre o casi siempre	30%
a menudo	0%
a veces	20%
nunca o casi nunca	50%

La mitad de la población manifiesta que nunca o casi nunca deben mantener un tiempo excesivo de atención en sus actividades, frente al 30% que da a conocer que siempre o casi siempre deben mantener periodos prolongados de atención que les impiden pensar o realizar cosas ajenas al trabajo, y el 20% considera que a veces las tareas que realizan les exige un exceso de atención.

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

muy alta	60%
Alta	40%
Media	0%
Baja	0%
muy baja	0%

La mayor parte del personal el cual corresponde al 60% manifiesta que es muy alta la atención que deben mantener para realizar su trabajo; y el 40% designan como alta.

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	20%
a menudo	10%
a veces	30%
nunca o casi nunca	40%

El 40% de los trabajadores revelan que nunca o casi nunca deben atender a múltiples tareas dentro de sus actividades, el 30% a veces, el 20% siempre o casi siempre y el 10% a menudo.

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	10%
a veces	50%
nunca o casi nunca	40%

El 50% del personal considera que a veces deben interrumpir la ejecución de su tarea para realizar otras no previstas, el 40% nunca o casi nunca y el 10% a menudo.

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	10%
a veces	30%
nunca o casi nunca	60%

El 60% manifiesta que nunca o casi nunca las interrupciones que se presentan alteran la ejecución de su trabajo, el 30% indica que a veces y el 10% a menudo.

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	20%
a menudo	0%
a veces	50%
nunca o casi nunca	30%

La mitad de los trabajadores revelan que a veces las tareas que se le asignan son irregulares e imprevisibles, el 30% nunca o casi nunca y el 20% sobrante siempre o casi siempre.

3. Cantidad y dificultad de la tarea.

El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

Excesiva	0%
Elevada	0%
Adecuada	100%

Escasa	0%
muy escasa	0%

Todo el personal evaluado manifiesta que la cantidad de trabajo que tienen es adecuada.

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	20%
nunca o casi nunca	80%

El trabajo que realizan nunca o casi nunca les resulta complicado o difícil así lo manifiesta el 80% de la población evaluada, mientras que el 20% considera que a veces si les resulta difícil la labor que ejecutan.

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	50%
nunca o casi nunca	50%

El 50% de los trabajadores indican que a veces tienen que llevar a cabo tareas complicadas que necesitan de ayuda, mientras que la otra mitad señalan que nunca o casi nunca necesitan de ayuda extra para realizar su trabajo.

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	10%
a menudo	0%
a veces	40%
nunca o casi nunca	50%

El 50% del personal nunca o casi nunca tienen que trabajar fuera del horario habitual, el 40% lo hace a veces y el 10% siempre o casi siempre.

d) Demandas Psicológicas

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	50%
a menudo	0%
a veces	50%
nunca o casi nunca	0%

Para la realización del trabajo el 50% de los colaboradores requiere siempre o casi siempre aprender cosas o métodos nuevos, la otra mitad restante indica a veces.

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	20%
a menudo	10%
a veces	50%
nunca o casi nunca	20%

A veces el personal evaluado requiere de la adaptación a nuevas situaciones a este grupo le corresponde el 50%, frente al 20% que indica siempre o casi siempre, el otro 20% nunca o casi nunca, y tan solo el 10% restante considera que a menudo se dan situaciones nuevas que demandan adaptación.

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	40%
a menudo	30%
a veces	20%
nunca o casi nunca	10%

El 40% señala que en su trabajo siempre o casi siempre se requiere tomar iniciativas, el 30% lo hace a menudo, el 20% a veces y solamente el 10% nunca o casi nunca la actividad que realiza requiere tomar iniciativas.

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	80%
a menudo	10%
a veces	10%
nunca o casi nunca	0%

La mayoría del personal correspondiente al 80% manifiesta que siempre o casi siempre su tarea demanda memorización, el 10% a menudo y el 10% restante a veces.

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	50%
a menudo	30%
a veces	10%
nunca o casi nunca	10%

El 50% indica que siempre o casi siempre en la actividad que realizan existen requerimientos de creatividad, el 30% representa a menudo, el 10% a veces y el 10% nunca o casi nunca.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	30%
nunca o casi nunca	70%

Más de la mitad de la población evaluada, es decir el 70% revela que su trabajo nunca o casi nunca requiere del trato con otras personas fuera de su actividad laboral, el 30% manifiesta a veces.

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	10%
a veces	30%
nunca o casi nunca	30%
No tengo, no trato	30%

El 30% considera que a veces oculta emociones ante sus superiores; nunca o casi nunca 30%; no tengo, no trato el 30% y 10% a menudo.

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	10%
a veces	0%
nunca o casi nunca	0%
No tengo, no trato	90%

Respecto al ocultamiento de emociones ante subordinados el 90% indica no tengo, no trato, es decir no tiene personal a cargo y tan solo el 10% señala que a menudo oculta emociones.

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	20%
a veces	70%
nunca o casi nunca	10%
No tengo, no trato	0%

La mayoría del grupo evaluado correspondiente al 70% revela que a veces oculta emociones ante compañeros de trabajo, el 20% lo hace a menudo y tan solo el 10% nunca o casi nunca.

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	10%
a veces	0%
nunca o casi nunca	0%
No tengo, no trato	90%

El 90% del personal evaluado señala que no tiene y no trata con clientes externos, y solamente el 10% indica que oculta emociones ante clientes.

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	10%
nunca o casi nunca	90%

Nunca o casi nunca los colaboradores manifiestan que el trabajo que realizan los expone a situaciones de impacto emocional, a este grupo lo representa el 90%; mientras que el 10% considera que a veces se dan situaciones que le afectan emocionalmente.

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	10%
a menudo	0%
a veces	0%
nunca o casi nunca	90%

El 90% señala que nunca o casi nunca su trabajo demanda respuesta emocional, y el 10% indica siempre o casi siempre.

e) Variedad / Contenido

Los ítems que comprendes este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

No	50%
a veces	40%
Bastante	10%
Mucho	0%

El 50% considera que el trabajo que realiza no es rutinario, el 40% indica que a veces y el 10% manifiesta que es bastante rutinario.

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

Mucho	90%
bastante	10%
Poco	0%
Nada	0%

Los trabajadores revelan que su trabajo tiene mucho sentido en un 90%, y para el 10% tiene bastante sentido.

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	0%
es importante	50%
es muy importante	50%
no lo sé	0%

La mitad de las personas evaluadas consideran que el trabajo que realizan es muy importante y contribuye a la empresa, la otra mitad lo señala como importante.

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	80%
a menudo	20%
a veces	0%
nunca o casi nunca	0%
No tengo, no trato	0%

El 80% indica que siempre o casi siempre su trabajo es reconocido por los superiores y el 20% a menudo.

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	70%
a menudo	20%
a veces	10%
nunca o casi nunca	0%
No tengo, no trato	0%

En un 70% siempre o casi siempre el trabajo es reconocido por los compañeros, mientras que el 20% considera a menudo.

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	20%
a menudo	0%
a veces	0%
nunca o casi nunca	0%
No tengo, no trato	80%

El 80% señala que no tiene trato con clientes, mientras que el 20% manifiesta que su trabajo es reconocido por clientes externos.

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	80%
a menudo	20%
a veces	0%
nunca o casi nunca	0%
No tengo, no trato	0%

Siempre o casi siempre en un 80% el trabajo es reconocido por la familia, y el 20% lo considera a menudo.

f) Participación / Supervisión

Los ítems que comprendes este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	0%
Se me consulta	0%
Sólo recibo información	80%
Ninguna participación	20%

El 80% de los trabajadores considera que solo recibe información acerca de la introducción de cambios en equipos y materiales de trabajo, mientras que el 20% no tiene ninguna participación.

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	50%
Se me consulta	30%
Sólo recibo información	10%
Ninguna participación	10%

La mitad de la población puede decidir sobre la introducción de métodos de trabajo, el 30% señala que se le consulta, el 10% solo recibe información y el 10% manifiesta que no tienen ninguna participación.

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	0%
Se me consulta	0%
Sólo recibo información	80%
Ninguna participación	20%

El 80% de las personas evaluadas considera que solo recibe información acerca del lanzamiento de nuevos productos, mientras que el 20% indica que no tienen ninguna participación.

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	0%
Se me consulta	0%
Sólo recibo información	40%
Ninguna participación	60%

El 60% considera que en la reorganización de áreas de trabajo no tienen ninguna participación, frente al 40% que consideran solo recibir información al respecto.

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	0%
Se me consulta	0%
Sólo recibo información	60%
Ninguna participación	40%

En la introducción de cambios en la dirección de la empresa el 60% de los trabajadores manifiesta que solo recibe información, mientras que el 40% revelan que no tienen ninguna participación.

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	0%
Se me consulta	0%
Sólo recibo información	40%
Ninguna participación	60%

Ninguna participación tiene el 60% de la población en la contratación de personal, y el 40% solo reciben información.

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	20%
Se me consulta	0%
Sólo recibo información	80%
Ninguna participación	0%

El 80% señala solo recibir información acerca de la elaboración de normas de trabajo, mientras que el 20% puede decidir.

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	0%
Insuficiente	0%
Adecuada	100%
Excesiva	0%

La totalidad del personas evaluado considera que la supervisión sobre el método de trabajo es adecuada.

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	0%
Insuficiente	0%
Adecuada	100%
Excesiva	0%

La totalidad del personas evaluado considera que la supervisión sobre la planificación de trabajo es adecuada.

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	0%
Insuficiente	0%
Adecuada	100%
Excesiva	0%

La totalidad del personas evaluado considera que la supervisión sobre el ritmo de trabajo es adecuada.

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	0%
Insuficiente	0%
Adecuada	100%
Excesiva	0%

La totalidad del personas evaluado considera que la supervisión sobre la calidad de trabajo es adecuada.

g) Interés por el trabajador / Compensación

Los ítems que comprendes este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	0%
Insuficiente	0%
es adecuada	100%

El 100% de los trabajadores considera que la información que reciben sobre la formación es adecuada.

- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	40%
Insuficiente	0%
es adecuada	60%

El 60% de los trabajadores considera como adecuada la información que reciben sobre las posibilidades de promoción, el 40% restante revela que no hay información al respecto.

- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	40 %
Insuficiente	0 %
es adecuada	60%

La información que reciben sobre los requisitos para la promoción es adecuada, así lo manifiesta el 60%, mientras que el 40% considera que no hay información.

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	40%
Insuficiente	10%
es adecuada	50%

El 50% indica como adecuada la información que recibe acerca de la situación de la empresa; el 40% señala que no hay información y el 10% restante califica como insuficiente.

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Adecuadamente	50%
Regular	10%
Insuficientemente	10%
no existe posibilidad de desarrollo profesional	30%

El 50% del personal evaluado considera como adecuada las facilidades que la empresa da para el desarrollo profesional, el 30% indica que no existe posibilidad de desarrollo profesional, el 10% regular y el 10% sobrante insuficiente.

- Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	80%
Suficiente	20%
insuficiente en algunos casos	0%
totalmente insuficiente	0%

El 80% señala que es muy adecuada la formación que reciben, el 20% califica como suficiente.

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	90%
Suficiente	10%
insuficiente en algunos casos	0%
totalmente insuficiente	0%

La mayoría de la población percibe como muy adecuado el equilibrio que se da entre el esfuerzo y recompensa que reciben en su trabajo, y el 10% lo considera como suficiente.

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	40%
Satisfecho	50%
Insatisfecho	10%
muy insatisfecho	0%

El 50% se encuentra satisfecho con el salario que recibe, el 40% muy satisfecho y solamente el 10% se considera insatisfecho en este aspecto.

h) Desempeño del Rol

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	40%
Clara	60%
poco clara	0%
nada clara	0%

Para el 60% de la población la información que reciben sobre lo que deben hacer en su trabajo es clara, y para el 40% muy clara.

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	30%
Clara	70%
poco clara	0%
nada clara	0%

La información que reciben sobre los procedimientos de trabajo es clara en un 70% de los trabajadores, y muy clara para el 30%.

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	50%
Clara	50%
poco clara	0%
nada clara	0%

La mitad de los evaluados considera que es muy clara la información que reciben sobre la cantidad de trabajo que se espera que hagan, y el 50% restante la designa como clara.

- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	40%
Clara	60%
poco clara	0%
nada clara	0%

El 60% de los trabajadores señala como clara las especificaciones que reciben sobre la calidad de trabajo que se espera que realicen, y el 40% es muy clara.

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	30%
Clara	70%
poco clara	0%
nada clara	0%

La mayoría del personal evaluado indica que la información que reciben sobre el tiempo asignado para realizar el trabajo es clara en un 70%, y el 30% restante la considera como muy clara.

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	50%
Clara	50%
poco clara	0%
nada clara	0%

Es muy clara la información que los trabajadores reciben sobre las responsabilidades del puesto de trabajo, así lo considera el 50%, la otra mitad manifiesta como clara.

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	50%
nunca o casi nunca	50%

El 50% de los trabajadores manifiesta que nunca o casi reciben tareas que no pueden realizar por no tener los recursos humanos o materiales, el 50% restante a veces.

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	20%
nunca o casi nunca	80%

El 80% señala que nunca o casi los colaboradores deben saltarse métodos establecidos de trabajo en la ejecución de algunas tareas, el 20% a veces.

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	40%
nunca o casi nunca	60%

El 60% de la población evaluada revela que nunca o casi nunca se le exige en su trabajo realizar tomar decisiones o realizar cosas que le significan un conflicto moral, legal o emocional, mientras que el 40% indica a veces.

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	60%
nunca o casi nunca	40%

El 60% del personal evaluado manifiesta que a veces recibe instrucciones contradictorias, frente al 40% que señala nunca o casi nunca.

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	10%
a menudo	0%
a veces	0%
nunca o casi nunca	90%

El 90% de los trabajadores indica que nunca o casi nunca se le asignan tareas que están fuera de sus funciones, el 10% señala que siempre o casi siempre.

i) Relaciones y Apoyo Social

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

- 16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	80%
a menudo	20%
a veces	0%
nunca o casi nunca	0%
No tengo, no hay otras personas	0%

Siempre o casi siempre los trabajadores pueden contar con el apoyo de los jefes así lo afirma el 80% de la población evaluada, y a menudo el 20%.

- 16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	70%
a menudo	20%
a veces	10%
nunca o casi nunca	0%
No tengo, no hay otras personas	0%

El 70% de los trabajadores siempre o casi siempre pueden contar con sus compañeros, el 20% a menudo y el 10% restante afirman a veces.

- 16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	10%
a menudo	0%
a veces	10%
nunca o casi nunca	0%
No tengo, no hay otras personas	80%

El 80% del personal evaluado manifiesta que no tienen personas a su cargo o subordinados, el 10% indica siempre o casi siempre y el 10% restante a veces.

- 16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	80%
a menudo	0%
a veces	10%
nunca o casi nunca	0%
No tengo, no hay otras personas	10%

Los colaboradores señalan con el 80% que siempre o casi siempre pueden contar con el apoyo de otras personas que trabajan en la empresa, el 10% a veces y el 10% restante revela que no tiene, no hay otras personas.

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

Buenas	90%
Regulares	10%
Malas	0%
no tengo compañeros	0%

El 90% del personal considera que las relaciones que mantienen en su trabajo son buenas, el 10% regulares.

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	50%
con frecuencia	0%
constantemente	0%
no existen	50%

La mitad de los evaluados revela que raras veces se dan conflictos interpersonales, el 50% restante indica que no existen.

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	0%
con frecuencia	0%
constantemente	0%
no existen	100%

Todos los trabajadores señalan que no existen casos de violencia física.

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	50%
con frecuencia	0%
constantemente	0%
no existen	50%

El 50% de los evaluados señala que raras veces se da casos de violencia psicológica, la otra mitad considera que no existen.

- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	0%
con frecuencia	0%
constantemente	0%
no existen	100%

El 100% de la población evaluada coincide en que no existe acoso sexual.

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0%
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	50%
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	0%
no lo sé	50%

En cuanto a la gestión que la empresa realiza en situaciones de conflicto, la mitad de los trabajadores afirma que no sabe cómo se procede en estos asuntos, mientras que el otro 50% revela que los directivos piden a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema.

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	10%
nunca o casi nunca	90%

El 90% manifiesta que nunca o casi nunca se presentan situaciones de discriminación en su trabajo, el 10% indica a veces.

Anexo No. 8- Entrevistas al personal con discapacidad

FORMATO: GUÍA DE ENTREVISTA

PONTIFICA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

ENTREVISTA SOBRE RIESGOS PSICOSOCIAL EN LA EMPRESA IDEAL ALAMBREC S.A., BASADO EN LOS RESULTADOS DEL CUESTIONARIO FSICO Y OBSERVACIÓN DE CAMPO

Introducción.-Esta entrevista está diseñada para obtener información que permita detectar a tiempo posibles amenazas o riesgos que pueden estar presentes en la actividad laboral diaria. Los datos que se faciliten serán manejados con total confidencialidad, es por ello que las preguntas deben ser respondidas con absoluta honestidad.

Preguntas.-

1. ¿Qué representa su trabajo en la vida personal?
2. Qué sería lo que Ud. sugiere mejorar en su trabajo. ¿Por qué?
3. Describa ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?
4. ¿Ha afrontado recientemente alguna dificultad familiar que haya afectado su trabajo? ¿Cómo fue el apoyo que recibió por parte de sus compañeros y jefes inmediatos de trabajo? Comente el caso.
5. Explique un problema laboral que se le ha presentado ultimadamente, ¿cómo lo manejo y resolvió?
6. ¿Qué tan importante considera Usted es su trabajo para la empresa?
7. ¿Se siente parte de la Empresa? ¿En qué aspectos?
8. ¿Qué beneficios aparte del salario que recibe, conoce que le proporciona la Empresa?
9. ¿Qué conoce acerca de la empresa para la cual trabaja?
10. Indique situaciones en su trabajo, que Usted, piense o sienta le causan malestar o desequilibrio físico o emocional.
11. Detalle lo siguiente:

- ¿Cómo describe su personalidad?
- ¿Cuáles son sus necesidades?
- ¿Cuáles son sus aspiraciones?
- ¿Cómo se encuentra su salud en general?

12. ¿Qué hace después de terminar su jornada laboral?

Realizado por Paola Balarezo, estudiante de la Facultad de Psicología de la PUCE.

Elaborado por: Paola Balarezo

Entrevista Nº1

Preguntas.-

¿Qué representa su trabajo en la vida personal?

Es muy importante, es mi medio para subsistir.

Qué sería lo que Ud. sugiere mejorar en su trabajo. ¿Por qué?

Mejorar los tableros y las sillas donde contamos los clavos, porque son muy bajos, lo demás está bien.

Describa ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Con los demás me llevo casi bien, pero a veces hay problemas, me pongo triste y me afecta cuando los compañeros se portan mal, yo me llevo bien con cinco personas. No he pensado contar a nadie de la empresa esto porque no pasa siempre.

¿Ha afrontado recientemente alguna dificultad familiar que haya afectado su trabajo? ¿Cómo fue el apoyo que recibió por parte de sus compañeros y jefes inmediatos de trabajo? Comente el caso.

Todo está tranquilo en mi familia y en mi hogar, ahora todo está en paz.

Explique un problema laboral que se le ha presentado ultimadamente, ¿cómo lo manejo y resolvió?

Con algunos compañeros y jefe si he tenido apoyo para resolver mis problemas, pero más me afectan los problemas que se dan en mi casa.

¿Qué tan importante considera Usted es su trabajo para la empresa?

Si es importante mi trabajo para la empresa, porque me siento muy bien trabajando para esta empresa.

¿Se siente parte de la Empresa? ¿En qué aspectos?

Si me siento parte porque estoy contento con este trabajo, me pagan puntual, tengo un trabajo seguro.

¿Qué beneficios aparte del salario que recibe, conoce que le proporciona la Empresa?

Sé que tenemos seguro privado pero no sé cómo ocupar, no se ha presentado la ocasión. Aparte de los beneficios de ley no hay otros más.

¿Qué conoce acerca de la empresa para la cual trabaja?

Conozco a que se dedica por el trabajo que nosotros hacemos aquí, lo que nos ha dicho nuestro jefe, que es una empresa seria.

Indique situaciones en su trabajo, que Usted, piense o sienta le causan malestar o desequilibrio físico o emocional.

Tengo dolor de la columna y dolor de la rodilla, porque a veces alzó peso y cajas para ayudar a los otros compañeros. Un problema más físico.

Detalle lo siguiente:

- ¿Cómo describe su personalidad?
- Yo soy bien humilde, me gusta ayudar, soy callado. Si hago bromas pero solo a los que me llevo bien, porque los otros piensan mal, no se puede tener esa confianza con los otros compañeros.
- ¿Cuáles son sus necesidades?
  Tengo necesidad de atención psicológica, si hay problemas que me están afectando y me molestan, necesito a alguien que me escuche. Tengo algo de preocupaciones por problemas de mi casa. Problemas con mis hijos.
- ¿Cuáles son sus aspiraciones?
  Seguir con mi trabajo, y mi sueño es comprarme un carro, eso no más.
- ¿Cómo se encuentra su salud en general?
  Mi estado de salud es bueno, si me hice exámenes y estoy bien de todo.

¿Qué hace después de terminar su jornada laboral?

Juego con mis hijos, comparto con ellos. Mi familia es muy importante, casi no salgo solo paso con mi familia.

Entrevista Nº2

Preguntas.-

¿Qué representa su trabajo en la vida personal?

Mi trabajo es importante económicamente, porque yo soy mama soltera tengo mi hija y yo sola le mantengo, igual a mi mamá. Antes he trabajado en casas, pero aquí es diferente porque tengo todos los servicios el seguro.

Qué sería lo que Ud. sugiere mejorar en su trabajo. ¿Por qué?

El compañerismo, porque no hay eso, tuvo problemas con dos compañeras. Si ha mejorado mucho la relación pero ya no es lo mismo, la relación laboral.

Describa ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

En general me llevo bien con todos, en el aspecto laboral estamos bien, pero personalmente siempre hay inconvenientes pero ahí hay que seguir adelante.

¿Ha afrontado recientemente alguna dificultad familiar que haya afectado su trabajo? ¿Cómo fue el apoyo que recibió por parte de sus compañeros y jefes inmediatos de trabajo? Comente el caso.

No ninguna hasta el momento, no recuerdo.

Explique un problema laboral que se le ha presentado ultimadamente, ¿cómo lo manejo y resolvió?

El problema paso con una compañera por chimes, me hacía burlas me sabia escupir, hablaba mal de mí y en esos momentos si me afecto, ella era mi amiga y de pronto cambio, ya fue hace un año, me puso en contra de mis compañeros. Fue tan duro para mí, estaba a punto de irme y renunciar. Ya no aguantaba era muy difícil, me hacía sentir mal, los compañeros estaban en mi contra por cuentos y chismes, y me dejaban sola. Recibí de parte de mi jefe y mi compañero apoyo, mi compañero y amigo es el que no me ha dejado sola, él ha estado siempre apoyándome. Ahora ya me he tranquilizado, ya me puse más fuerte, es que soy muy sentimental. Poco a poco he ido superando esto y ahora ya no le hago caso, ahora ya han dejado de mandarme indirectas. De mi parte no ha existido ninguna ofensa igual ella merece respeto. Ahora ya no me afecta.

¿Qué tan importante considera Usted es su trabajo para la empresa?

Sí, por el trabajo que realizamos

¿Se siente parte de la Empresa? ¿En qué aspectos?

Sí, porque tengo todos los beneficios que todos los trabajadores de la empresa tienen y por formar parte de la empresa.

¿Qué beneficios aparte del salario que recibe, conoce que le proporciona la Empresa?

En la salud, tengo seguro del IESS, no tengo privado, también nos dan bonos por días de seguridad, son boletos o pases para comer afuera.

¿Qué conoce acerca de la empresa para la cual trabaja?

Es una buena empresa, que nos tratan bien a los trabajadores. No conozco el nombre del Gerente de recursos humanos, no se cuentas sucursales en el país, no conozco los objetivos de la empresa, no nos han dado información de este tipo, no lo recuerdo.

Indique situaciones en su trabajo, que Usted, piense o sienta le causan malestar o desequilibrio físico o emocional.

Nada, todo está estable

Detalle lo siguiente:

- ¿Cómo describe su personalidad?
  Demasiada confiada de las personas, muy sensible, mi autoestima es baja, porque cualquier cosa me afecta y me hace daño, me gusta ayudar a mis compañeros en especial a los que están en silla de ruedas, soy solidaria, buena compañera, porque estoy lista para ayudarles.
- ¿Cuáles son sus necesidades?
  En la casa siempre el dinero, económicamente. En el trabajo nada solo que haya material para realizar trabajo, porque no me gusta estar sin nada que hacer, me aburro. Tengo una necesidad de ayuda, porque hace falta tener a alguien a quien contarle los problemas, que me escuche.
- ¿Cuáles son sus aspiraciones?
  En mi vida personal es que mi hija siga estudiando y sea una profesional, y aquí en mi trabajo seguir en la empresa, mi sueño ha sido tener mi negocio propio.
- ¿Cómo se encuentra su salud en general?
  Hace dos semanas he tenido un poco de problemas con mi rodilla que me empezó a doler, ya me hice exámenes y me van a entregar los resultados.

¿Qué hace después de terminar su jornada laboral?

Me voy a mi casa, me encargo de alistar las cosas de mi hija o a cocinar. Voy de la casa al trabajo, me encargo de mi mama y de mi hija nada más.

Entrevista Nº3

Preguntas.-

¿Qué representa su trabajo en la vida personal?

Mi trabajo es importante, hago lo que me gusta, antes he trabajado pero no me gustaba.

Qué sería lo que Ud. sugiere mejorar en su trabajo. ¿Por qué?

Lo que más nos hace falta es trabajo, porque pasamos sin hacer nada, aburridos sin tener que hacer.

Describa ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Yo me llevo con todos, pero amigos solo dos, hay dos grupos, pero me llevo con todos. En el trabajo si nos ayudamos.

¿Ha afrontado recientemente alguna dificultad familiar que haya afectado su trabajo? ¿Cómo fue el apoyo que recibió por parte de sus compañeros y jefes inmediatos de trabajo? Comente el caso.

Recientemente no he tenido ningún problema, antes hubo un problema aquí por la amistad entre dos compañeras de aquí, hubo dificultades, malos entendidos con una compañera.

Explique un problema laboral que se le ha presentado ultimadamente, ¿cómo lo manejo y resolvió?

Las enemistades, ya sabía más o menos quien era. Yo lo supere sola, no hacer caso y olvidar.

¿**Qué tan importante considera Usted es su trabajo para la empresa?**

Nos han felicitado por lo que estamos haciendo y nuestro trabajo si es importante para la empresa.

¿Se siente parte de la Empresa? ¿En qué aspectos?

Si por el trato que nos dan

¿Qué beneficios aparte del salario que recibe, conoce que le proporciona la Empresa?

Los beneficios de ley, nos benefician con bonos de comida.

¿Qué conoce acerca de la empresa para la cual trabaja?

Sé que es una buena empresa, paga todo lo de ley, hace alambres, clavos, mallas, nada más. No nos han dado información sobre la posición en el mercado de la empresa, no conozco a todos los directivos.

Indique situaciones en su trabajo, que Usted, piense o sienta le causan malestar o desequilibrio físico o emocional.

Falta compañerismo, yo me llevo con los dos grupos y he visto que hay enemistades, no tanto peleas pero si no se toleraban, en si no se llevan, están tranquilos pero hace falta que todos se lleven.

Detalle lo siguiente:

- ¿Cómo describe su personalidad?
  Tranquila, seria, fuerte, insegura a veces, bien reservada. Mi carácter es bien variable, hay personas que me conocen, converso pero no muy abiertamente, no confió mucho. Para mi esposo es todo, no tengo hijos, por eso él es mi único confidente que sabe todo de mí.
- ¿Cuáles son sus necesidades?
  Seguir trabajando y teniendo estabilidad.
- ¿Cuáles son sus aspiraciones?
  No se ahorita no tengo ninguna aspiración
- ¿Cómo se encuentra su salud en general?
  Bien está estable

¿Qué hace después de terminar su jornada laboral?

Comparto tiempo con mi esposo, nada más salgo con él y me dedico a las cosas de mi casa.

Entrevista Nº4

Preguntas.-

¿Qué representa su trabajo en la vida personal?

Mucho, es importante para mantener mi hogar. Me ayuda a independizarme un poco y no depender mucho de mi pareja. Es mi primer empleo.

Qué sería lo que Ud. sugiere mejorar en su trabajo. ¿Por qué?

Trabajo en grupo, mejorar la relación entre los compañeros.

Describa ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Yo me llevo más con tres personas, los demás me llevo pero es por respeto. Se podría decir que me llevo con todos, tal vez no hay la oportunidad de tener más confianza con el resto de compañeros.

¿Ha afrontado recientemente alguna dificultad familiar que haya afectado su trabajo? ¿Cómo fue el apoyo que recibió por parte de sus compañeros y jefes inmediatos de trabajo? Comente el caso.

Estoy afrontando un problema con mi pareja, que se está tratando de resolver. Tengo apoyo de mis amigos aquí en el trabajo,

Explique un problema laboral que se le ha presentado ultimadamente, ¿cómo lo manejo y resolvió?

Estar esperando material para producir, es un inconveniente porque no tenemos que hacer. Es desesperante pasar la tarde sin tener nada que hacer.

¿**Qué tan importante considera Usted es su trabajo para la empresa?**

Es importante porque nuestro trabajo se distribuye aquí en el país, nos valoran como trabajadores.

¿Se siente parte de la Empresa? ¿En qué aspectos?

La empresa comparte con todos, en ocasiones nos informan de eventos que se van a dar en la empresa.

¿Qué beneficios aparte del salario que recibe, conoce que le proporciona la Empresa?

Alimentación y beneficios de ley.

¿Qué conoce acerca de la empresa para la cual trabaja?

La calidad que hacemos, la atención y calidad humana, el producto es de calidad. Si quisiera tener información de otros datos de la empresa, no conozco a todos los jefes.

Indique situaciones en su trabajo, que Usted, piense o sienta le causan malestar o desequilibrio físico o emocional.

Tenemos todo para evitar incomodidades que se dan el trabajo, nos dan equipo de seguridad. Más bien malestar personal por los problemas en mi casa, es un malestar emocional.

Detalle lo siguiente:

- ¿Cómo describe su personalidad?
  Responsable, agradecida, alegre, comprometida con la empresa y mi trabajo, amigable.
- ¿Cuáles son sus necesidades?
  Tal vez ayuda para hablar de problemas familiares, una guía un consejo. También económicas.
- ¿Cuáles son sus aspiraciones?
  Terminar mis estudios, quisiera sacar mi bachillerato y seguir preparándome.
- ¿Cómo se encuentra su salud en general?
  Más o menos, últimos días con problemas de salud, nada grave pero más por los aspectos emocionales, dolores de cabeza mareos, falta de sueño.

¿Qué hace después de terminar su jornada laboral?

Ir a mi casa atender a mis hijos, casi no salgo con nadie que no sea mis hijos o mi pareja, porque es muy celoso. El tiempo que no estoy trabajando me dedico a mis hijos, pero si me gustaría estudiar, bueno eso pienso a futuro.

Entrevista Nº5

Preguntas.-

¿Qué representa su trabajo en la vida personal?

Es importante por la parte económica

Qué sería lo que Ud. sugiere mejorar en su trabajo. ¿Por qué?

La forma de actuar que tienen las personas, las relaciones entre compañeros, deberían cambiar las personas que se tenga más confianza.

Describa ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Falta confianza, me molesta la actitud de otras personas no me gusta que hablen a mis espaldas.

¿Ha afrontado recientemente alguna dificultad familiar que haya afectado su trabajo? ¿Cómo fue el apoyo que recibió por parte de sus compañeros y jefes inmediatos de trabajo? Comente el caso.

Familiares casi que no

Explique un problema laboral que se le ha presentado ultimadamente, ¿cómo lo manejo y resolvió?

Cuando he tenido problemas mi jefe si me ha brindado apoyo, lo maneje más solo.

¿**Qué tan importante considera Usted es su trabajo para la empresa?**

A veces pienso que si es importante porque ya estamos trabajando aquí ya 3 años, nos mandan pedidos, nos dan transporte, alimentación.

¿Se siente parte de la Empresa? ¿En qué aspectos?

Sí, pero a veces como estamos lejos no nos enteramos de muchas cosas, por ejemplo a mí si me gustaría conocer a los otros jefes.

¿Qué beneficios aparte del salario que recibe, conoce que le proporciona la Empresa?

Los de ley.

¿Qué conoce acerca de la empresa para la cual trabaja?

Que es una muy buena empresa que hacen alambres, no sé qué mas no conozco mucho.

Indique situaciones en su trabajo, que Usted, piense o sienta le causan malestar o desequilibrio físico o emocional.

Hay cosas que si me ha molestado pero ya han pasado, problemas con un compañero, no me gusta su actitud.

Detalle lo siguiente:

- ¿Cómo describe su personalidad?
  Callado, reservado, buen compañero, solidario, colérico.
- ¿Cuáles son sus necesidades?
  Económicas
- ¿Cuáles son sus aspiraciones?
  Seguir trabajando en la empresa
- ¿Cómo se encuentra su salud en general?
  Ultimadamente no me he hecho controlar.

¿Qué hace después de terminar su jornada laboral?

Pasar tiempo con la familia, casi no tengo amigos, solo me ocupo de mi familia.

Entrevista Nº6

Preguntas.-

¿Qué representa su trabajo en la vida personal?

Me ayuda económicamente

Qué sería lo que Ud. sugiere mejorar en su trabajo. ¿Por qué?

Todo me parece bien, el sueldo un poco.

Describa ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Con todos me llevo bien, no he tenido problemas.

¿Ha afrontado recientemente alguna dificultad familiar que haya afectado su trabajo? ¿Cómo fue el apoyo que recibió por parte de sus compañeros y jefes inmediatos de trabajo? Comente el caso.

Si pero las resuelvo en mi casa, para mí el trabajo es serio y no me gusta mesclar mis problemas con mi trabajo.

Explique un problema laboral que se le ha presentado ultimadamente, ¿cómo lo manejo y resolvió?

No he tenido problemas que yo recuerde.

¿**Qué tan importante considera Usted es su trabajo para la empresa?**

Es muy importante porque si no ya no siguiéramos trabajando aquí.

¿Se siente parte de la Empresa? ¿En qué aspectos?

Si porque nos pagan un salario, estamos afiliados, tenemos seguro medico

¿Qué beneficios aparte del salario que recibe, conoce que le proporciona la Empresa?

Los de ley, y seguro médico pero no he utilizado.

¿Qué conoce acerca de la empresa para la cual trabaja?

Que elaboramos alambres, tiene bastantes empleados, es grande.

Indique situaciones en su trabajo, que Usted, piense o sienta le causan malestar o desequilibrio físico o emocional.

Actualmente no tengo problemas en el trabajo, solo algunos problemas familiares que me gustaría tener a alguien de confianza para pedir algún consejo.

Detalle lo siguiente:

- ¿Cómo describe su personalidad?
  Tranquilo, sereno, honesto, luchador, responsable, agradecido con el trabajo.
- ¿Cuáles son sus necesidades?
  Resolver mis problemas económicos y familiares
- ¿Cuáles son sus aspiraciones?
  Terminar mi casa y pagar mis deudas
- ¿Cómo se encuentra su salud en general?

He tenido un poquito de problemas con una hernia eso no más, si me estoy haciendo ver en el seguro

¿Qué hace después de terminar su jornada laboral?

Trato de pasar tiempo con mis hijos, y visito a mi mamá, casi no tengo amigos para salir, para mí todo es mi familia.

Entrevista Nº7

Preguntas.-

¿Qué representa su trabajo en la vida personal?

Es parte de mi vida, es importante porque de esta manera estoy poniendo un granito en mi hogar.

Qué sería lo que Ud. sugiere mejorar en su trabajo. ¿Por qué?

Está bien, en este caso cuando no hay trabajo se acaba el material, yo como testigo de jehová me siento como que robo el día de Dios, me siento mal porque gano el sueldo sin tener mucho que hacer. Me gustaría que haya otras cosas que hacer.

Describa ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Me llevo bien con todos, pero no converso con dos personas, no hay esa confianza, el problema se dio hace dos meses atrás. Ya no me afecta para nada, estoy bien y tranquila.

¿Ha afrontado recientemente alguna dificultad familiar que haya afectado su trabajo? ¿Cómo fue el apoyo que recibió por parte de sus compañeros y jefes inmediatos de trabajo? Comente el caso.

En el caso de mi esposo, tuve un problema familiar, si él está mal yo también estoy mal. Pero no afecto en mi trabajo, más la relación con mi esposo, los problemas los dejaba en la casa. Ahora esta situación ha mejorado.

Explique un problema laboral que se le ha presentado ultimadamente, ¿cómo lo manejo y resolvió?

En este caso paso un problema con una compañera que yo confiaba mucho, y me traiciono hablando a mis espaldas, era bien sarcástica bien grosera, soltaba indirectas. Ahora me da igual lo que haga. Al inicio yo le converse a mi jefe, luego ya tome la decisión de no hacer caso, por mí y por la empresa porque es una empresa seria.

¿**Qué tan importante considera Usted es su trabajo para la empresa?**

Es muy importante, la empresa nos dio un trabajo y eso significa que a una la valoran como persona.

¿Se siente parte de la Empresa? ¿En qué aspectos?

En todo, porque en algunas veces nos están incluyendo en programas que hace la empresa.

¿Qué beneficios aparte del salario que recibe, conoce que le proporciona la Empresa?

Nos suelen dar bonos, en ocasiones, aparte de los beneficios de ley

¿Qué conoce acerca de la empresa para la cual trabaja?

Es una buena empresa, que exporta material, que igual tiene muchos beneficios los trabajadores. Eso es todo lo que puedo decir de la empresa que valoran a los trabajadores.

Indique situaciones en su trabajo, que Usted, piense o sienta le causan malestar o desequilibrio físico o emocional.

Falta de comunicación, falta de compañerismos, falta incentivar el respeto de parte de los compañeros, no me gusta que hagan bromas obscenas.

Detalle lo siguiente:

- ¿Cómo describe su personalidad?
  Humilde, tolerante, honesta, trabajadora.
- ¿Cuáles son sus necesidades?
  El aspecto económico, quizá un poco más en alza de sueldo

- ¿Cuáles son sus aspiraciones?
  Sé que en este sistema no va existir la posibilidad de hacer realidad mi sueño, pero en el reino de dios se podrá cumplir y es el poder caminar, ser madre, poder predicar en pie, ayudar a los demás.
- ¿Cómo se encuentra su salud en general?

  La verdad no me hecho algún chequeo ultimadamente, pero tengo que hacerme por mi condición. Lo que pasa es que me he descuidado un poco pero ya lo voy hacer.

¿Qué hace después de terminar su jornada laboral?

El tiempo es para Dios y para mi hogar, que es mi esposo, pertenezco a un grupo de oración ellos son más que mis amigos son mi familia.

Entrevista Nº8

Preguntas.-

¿Qué representa su trabajo en la vida personal?

Me permite crecer como persona, puedo servir y colaborar en mi hogar.

Qué sería lo que Ud. sugiere mejorar en su trabajo. ¿Por qué?

Lo importante, que dicten más charlas, capacitación y mejorar las relaciones entre compañeros.

Describa ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Buena relación nos respetamos dentro del trabajo, pero falta compañerismo y trabajo en grupo.

¿Ha afrontado recientemente alguna dificultad familiar que haya afectado su trabajo? ¿Cómo fue el apoyo que recibió por parte de sus compañeros y jefes inmediatos de trabajo? Comente el caso.

Hace dos años la enfermedad de mi hija, hubo una afectación personal, recibí el apoyo de mis compañeros y mi jefe.

Explique un problema laboral que se le ha presentado ultimadamente, ¿cómo lo manejo y resolvió?

Los problemas que surgen en el trabajo prefiere resolverlos sola, prefiero no darles importancia a chismes y personas que fomentan mal ambiente de trabajo.

¿**Qué tan importante considera Usted es su trabajo para la empresa?**

Si es importante, porque la empresa requiere de nosotros para la producción, ya que solo nosotros distribuimos a nivel nacional estos productos.

¿Se siente parte de la Empresa? ¿En qué aspectos?

Más que todos por el sueldo y bueno porque tenemos un contrato de trabajo.

¿Qué beneficios aparte del salario que recibe, conoce que le proporciona la Empresa?

Bonos o incentivos, alimentación y trasporte.

¿Qué conoce acerca de la empresa para la cual trabaja?

Es una empresa trasparente, solvente, los beneficios que proporciona para los trabajadores.

Indique situaciones en su trabajo, que Usted, piense o sienta le causan malestar o desequilibrio físico o emocional.

Ninguno actualmente, cuando tengo algún malestar me da recelo pedir permiso, solo lo hago cuando es muy necesario.

Detalle lo siguiente:

- ¿Cómo describe su personalidad?
  Alegre, no problemática, no hipócrita, muy franca.
- ¿Cuáles son sus necesidades?
  La salud es mi prioridad
- ¿Cuáles son sus aspiraciones?
  Jubilarme en 4 años, cuidar la salud de mi hija hasta que se estabilice.
- ¿Cómo se encuentra su salud en general?
  Preocupada, estoy realizándome chequeos médicos.

¿Qué hace después de terminar su jornada laboral?

Me encargo de mi hogar y de los quehaceres domésticos, eso es todo no tengo más tiempo para otras cosas.

Entrevista Nº9

Preguntas.-

¿Qué representa su trabajo en la vida personal?

Brinda satisfacción, empleo fijo. El trabajo representa un cambio en mi vida

Qué sería lo que Ud. sugiere mejorar en su trabajo. ¿Por qué?

Que brinden oportunidades de superación y crecimiento profesional, porque me siento estancado en el mismo puesto todo este tiempo. Más comunicación con la empresa que se nos permita dar opiniones para mejorar.

Describa ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

No es sincera, existe envidia, no hay integración ni trabajo en grupo. Aunque hay respeto pero cada quien pasa con su grupo.

¿Ha afrontado recientemente alguna dificultad familiar que haya afectado su trabajo? ¿Cómo fue el apoyo que recibió por parte de sus compañeros y jefes inmediatos de trabajo? Comente el caso.

Recientemente ninguna, pero cuando tengo algún problema no dejo que afecte a mi trabajo, soy una persona responsable y comprometida con la empresa, jamás he dejado de lado mi trabajo por problemas de mi hogar.

Explique un problema laboral que se le ha presentado ultimadamente, ¿cómo lo manejo y resolvió?

Se presentó hace algunos meses atrás con un compañero que había reclamado a mi jefe que porque yo tengo que estarles ordenado el trabajo, pero el jefe cuando el no está o tiene que ir a la empresa al sur, me encarga a mi cuando tenemos producción, entonces yo tengo que controlar el trabajo. Yo decidí hablar directamente con mi jefe inmediato y el explico cómo eran las cosas a todos los compañeros, desde ahí no he tenido otro problema pero si se siente que ciertas personas me tienen envidia.

¿**Qué tan importante considera Usted es su trabajo para la empresa?**

Es importante porque fabricamos productos de primera necesidad para las construcciones, y si tenemos en ocasiones pedidos grandes, aunque también hay temporadas que no tenemos que hacer y eso no me gusta porque uno no tiene en que ocupar su tiempo y se pasa el día aburrido.

¿Se siente parte de la Empresa? ¿En qué aspectos?

Si porque tenemos el mismo trato de otros trabajadores, el jefe nos aprecia y valora nuestro trabajo.

¿Qué beneficios aparte del salario que recibe, conoce que le proporciona la Empresa?

Tenemos bonos por días de seguridad cumplidos, que son cupones para ir al cine o comer en los centros comerciales, los beneficios de ley, nos han dicho que tenemos seguro privado pero nunca he utilizado porque no sé cómo es el trámite o a donde tengo que ir.

¿Qué conoce acerca de la empresa para la cual trabaja?

Que brinda una excelente calidad de productos en acero, un años nos llevaron a dar una charla para dar a conocer cosas de la empresa, pero ahora no sé cómo estaremos en el mercado o mejor dicho no recuerdo. Si me gustaría conocer más, que nos capaciten para así saber todo del lugar donde uno trabaja.

Indique situaciones en su trabajo, que Usted, piense o sienta le causan malestar o desequilibrio físico o emocional.

Me preocupan las evaluaciones porque el último resultado que me dieron no estaba de acuerdo con la nota, por el trabajo que hago y mi esfuerzo pienso que no me merezco la misma nota que el resto. Me preocupa la parte del sueldo porque es muy poco.

Detalle lo siguiente:

- ¿Cómo describe su personalidad?
  Aprendo pronto, brindo calidad en el trabajo, soy responsable, prefiero hacer las cosas solo porque no tengo confianza en los demás compañeros, porque prefiero estar alejado de los problemas.
- ¿Cuáles son sus necesidades?
  Necesidad económica, mejorar ingreso familiar un salario que me permita sustentar en mi hogar a mi mujer y mi hija. Que la empresa me permita crecer profesionalmente, trabajar en ideal sur, con aspiraciones más grandes.
- ¿Cuáles son sus aspiraciones?
  Profesionales, tener una carrera universitaria, ascender de puesto, mejorar mi salario pero aquí en Ideal porque si me gusta solo que hay ciertas cosas que a veces me desmotivan, como lo del salario, o el ambiente de trabajo.
- ¿Cómo se encuentra su salud en general?
  En estos últimos meses no he tenido ningún problema de salud, estoy bien.

¿Qué hace después de terminar su jornada laboral?

Estudio, paso tiempo con mi familia o pertenezco a un grupo de baile eso me permite distraerme.

Entrevista Nº10

Preguntas.-

¿Qué representa su trabajo en la vida personal?

Es importante porque se hace todo bien.

Qué sería lo que Ud. sugiere mejorar en su trabajo. ¿Por qué?

Más empeño del resto de compañeros, a veces se dedica a estar conversando y no trabajan como se debe.

Describa ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Me llevo bien con todos

¿Ha afrontado recientemente alguna dificultad familiar que haya afectado su trabajo? ¿Cómo fue el apoyo que recibió por parte de sus compañeros y jefes inmediatos de trabajo? Comente el caso.

En mi familia todo está tranquilo, no he tenido problemas serios, con mis padres y hermanos me llevo bien.

Explique un problema laboral que se le ha presentado ultimadamente, ¿cómo lo manejo y resolvió?

Cuando he tenido algún inconveniente si recibo apoyo de mi jefe y también de mis compañeros. Me dan palabras de ánimo, me hacen reír.

¿**Qué tan importante considera Usted es su trabajo para la empresa?**

Ninguno, no recuerdo, siempre me he llevado con todos.

¿Se siente parte de la Empresa? ¿En qué aspectos?

Si nos tratan bien, nos dan alimentación, nos pagan cada mes.

¿Qué beneficios aparte del salario que recibe, conoce que le proporciona la Empresa?

Uniformes, alimentación y capacitación.

¿Qué conoce acerca de la empresa para la cual trabaja?

Es una empresa buena, nos dan un trabajo seguro, que otros con mi problema no tienen, todo lo bueno que nos da la empresa.

Indique situaciones en su trabajo, que Usted, piense o sienta le causan malestar o desequilibrio físico o emocional.

Las bromas de mal gusto, a veces pero no hago caso, a otros compañeros si les afecta yo no les hago caso y sigo trabajando. Si existe respeto entre compañeros solo que no me gustan las bromas pesadas.

Detalle lo siguiente:

- ¿Cómo describe su personalidad?
  Soy buena compañera, mi carácter es variables, a veces me pongo triste pero se me pasa,
- ¿Cuáles son sus necesidades?
  Económicas, compras algunas cosas para la casa
- ¿Cuáles son sus aspiraciones?
  Seguir trabajando en la empresa, terminar de estudiar lenguaje de señas para comunicarme mejor con todos.
- ¿Cómo se encuentra su salud en general?
  Poco mal, me siento cansada a veces me duele la cabeza, me da mareos, pero no he ido al doctor, porque soy bien descuidada.

¿Qué hace después de terminar su jornada laboral?

Me gusta tejer, resolver ejercicios de matemática, voy a mi casa y paso con mi familia.

Realizado por Paola Balarezo, estudiante de la Facultad de Psicología de la PUCE.

Elaborado por: Paola Balarezo

Anexo No. 9. Datos de la Observación de Campo

GUÍA DE OBSERVACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA EMPRESA IDEAL ALAMBREC S.A.					
Puntos a Observar		Apreciación del Observador			
		No Aplica	Bajo	Medio	Alto
1. T.T.	a.-Descansos/Pausas	10%	40%	50%	0%
	b.-Tiempo muerto	20%	50%	30%	0%
	c.- Ocupación constante	0%	10%	70%	20%
2. AU.	a. Nivel de Independencia	0%	20%	20%	60%
	b. Libertad para realizar otras actividades	10%	40%	50%	0%
	c. Recreación, tiempo libre	0%	80%	10%	10%
3. CT.	a. Rapidez	10%	50%	40%	0%
	b. Esfuerzo físico	20%	30%	50%	0%
	c. Concentración/Atención	0%	50%	50%	0%
	d. Tareas repetitivas.	10%	10%	30%	50%
4. D.P.	a. Esfuerzo intelectual	40%	60%	0%	0%
	b. Creatividad e Iniciativa	50%	50%	0%	0%
	c. Expresión emocional negativa	30%	50%	10%	10%

5. V.C.	a. Trabajo Monótono y rutinario	0%	10%	30%	60%
	b. Implicación	0%	20%	50%	30%
	c. Variación de tareas	30%	30%	40%	0%
6. P. S.	a. Control	10%	30%	40%	20%
	b. Comunicación	20%	50%	30%	0%
7. IT.C	a. Canales de información	0%	100%	0%	0%
	b. Normas de seguridad	0%	10%	60%	30%
8. D.R.	a. Funciones y responsabilidad	0%	0%	0%	100%
	b. Actividades fuera del cargo	70%	30%	0%	0%
9. R.AS.	a. Calidad de trato	0%	30%	70%	0%
	b. Apoyo en el trabajo	0%	10%	30%	60%
	c. Cohesión de grupo	0%	60%	20%	20%

Elaborado por Paola Balarezo

Anexo No. 10. Programa de Prevención de Riesgo Psicosocial

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA EMPRESA IDEAL ALAMBREC

a) Propósito

Después de haber analizado los factores de riesgo que influyen en las personas con discapacidad. Se ha visto la necesidad de realizar un programa que ayude a prevenir, las consecuencias generadas por los factores planteados en el capítulo anterior. Es por esto que este programa está dirigido básicamente a mejorar las dificultades de comunicación, relaciones interpersonales e intervenir en los procesos con diferentes actividades que les permita a los trabajadores disminuir sus niveles de tensión.

b) Precondiciones

Es necesario que para la ejecución del programa exista una evaluación psicosocial previa que permita diagnosticar factores de riesgo psicosocial en las personas con discapacidad, mediante la utilización de técnicas de intervención psicosocial que mejor se adapten a la realidad de la empresa y al grupo a evaluar. De igual forma debe trabajarse con la planificación de talleres de sensibilización que brinden información sobre lo que se va a investigar y con qué objetivos. A fin de asegurar que la población participante pueda conocer e identificar factores de riesgo psicosocial en su trabajo.

c) Responsable del programa

A cargo de este programa se encuentra el departamento de Talento Humano, con la colaboración del Comité de Seguridad Industrial, y jefe inmediato de las personas con discapacidad.

d) Indicadores

El presente proyecto se llevara a cabo de acuerdo a lo propuesto con el compromiso de la gestión que realizará el área de talento humano de la empresa, para generar cambios de mejora en el personal con discapacidad, mismos que se reflejaran en las evaluaciones de desempeño y clima laboral realizadas anualmente por la organización, en lo que respecta a calidad de relaciones entre jefes inmediatos y colaboradores, también entre compañeros de trabajo.

Respondiendo a la efectividad del proyecto se busca mejorar la percepción de la comunicación entre la empresa y sus trabajadores, mediante el diseño de encuestas que permitan sondear los niveles de información que el personal con discapacidad posee.

e) Política

Este programa formara parte del plan de acción del área de seguridad industrial de la compañía, por lo que su cumplimiento está regido por la política de seguridad industrial y el reglamento interno de trabajo vigentes.

f) Difusión

La socialización de dicho programa estará a cargo del departamento de Talento Humano por medio de charlas que se coordinaran con el jefe directo de los trabajadores, de forma tal que no interfiera con los picos de producción de la empresa.

g) Sostenibilidad

El tema de riesgos psicosociales en el trabajo debe incluirse como medio de información en el proceso de inducción al personal nuevo, además las actividades que conforma el programa de prevención de riesgos debe realizarse a cada trabajador con discapacidad. Finalmente es necesario que cada seis meses se brinde talleres de sensibilización sobre los riesgos psicosociales detectados en la investigación.

h) Seguimiento

En seis meses el departamento de Talento Humano volverá a aplicar el F-PSICO, y se realizaran entrevistas individuales a todos los colaboradores con el fin de determinar la efectividad de las actividades propuestas.

i) Presupuesto

Se tomara en cuenta los siguientes rublos:

- Pantalla para publicidad $230.00
- Buzón de sugerencias personalizado $ 80.00
- Pancarta de información $100.00
- Material de información (Folletos y afiches) $ 60.00
- Juegos de mesa $100.00

- Películas $ 3.00
- Personal de apoyo (pausas activas) $ 70.00
- Pelotas anti estrés $ 10.00
- Break (capacitación y taller) $140.00
- Otros (variable) $100.00

El presupuesto total para la realización de este proyecto está avaluado en $893.00 no se han tomado en cuenta insumos que la empresa puede facilitar como por ejemplo el personal para la realización de talleres y capacitación.

j) Actividades

Las actividades que conforman el programa de prevención de riesgo psicosocial se presentan a continuación en los siguientes cuadros. En su elaboración consta el riesgo psicosocial a intervenir, el tipo de acción (correctiva-preventiva), objetivo, nombre de la propuesta, intervención, responsables, resultados esperados, recursos y evaluación.

Actividades de Intervención del Programa de Prevención de Riesgo Psicosocial

Riesgo Psicosocial	Falta de comunicación
Problema	El personal se encuentra desinformado, y no posee medios de comunicación con la empresa
Objetivo	Proporcionar información necesaria para solidificar el sentido de pertenencia con la empresa
Nombre de la Propuesta	“Acercándome a mi Ideal”
Intervención	1. Taller comunicativo.
	(8:30 a 9:00): Presentación y objetivos del taller, presentación de resultados de la evaluación psicosocial, presentación de la propuesta “Acercándome a mí Ideal”.
	(9:00 a 9:30): Se realiza la actividad 1 “cuéntame de ideal”, donde mediante una lluvia de ideas el personal facilitará información que se vincule con la empresa. Feedback.
	(9:30 a 10:00): exposición PPT, con temas como datos de la empresa (historia, filosofía, seguridad, cultura, etc); plan estratégico, situación actual. Beneficios de la empresa. Como proceder en situaciones de riesgo, apertura de la empresa. Se refuerza con los vacíos encontrados en la actividad 1.
	(10:00 a 10:20) Break
	(10:20 a 10:40) Sociabilización de las medidas que se adoptaran a futuro. Que comprende este programa y todas las acciones a implementar para su beneficio.
	(10:40 a 11:00) Feedback General. Despedida.
	2. Colocación de una pantalla electrónica de información, que mantenga informada al personal con asuntos de interés de la empresa.
	3. Colocación de un buzón de comentarios y sugerencias que cada mes será abierto para atender las inquietudes del personal.

	4. Colocación de una pancarta donde se coloque datos de la empresa.
Responsable (s)	Área de Talento Humano, Trabajo Social, Seguridad
Resultados esperados	El personal con discapacidad tiene conocimiento de aspectos vinculados a la gestión de la empresa como por ejemplo, política, mercado, filosofía, cultura, plan estratégico, directivos, historia, etc.
Recursos	Recurso humano: Capacitadores.
	Recurso Material: Sala de reunión, break, Presentación PPT, pancarta, buzón, pantalla eléctrica.
Evaluación	Charlas de sociabilización, grupos de discusión interna

Riesgo Psicosocial	Aislamiento Social
Problema	Comunicación deficiente entre los compañeros de trabajo y la empresa.
Tipo de acción	Correctiva
Objetivo	Mejorar la calidad de relaciones interpersonales entre el grupo de trabajo. Estimular el desarrollo de habilidades sociales.
Nombre de la Propuesta	“Soy lo que pienso, siento y comunicó”
	Proceso de sensibilización visual (pantalla, pancarta, folletos, etc), que proyecte información de la importancia de fomentar relaciones personales saludables.

Intervención	Charla: expone y da respuesta a las siguientes preguntas ¿Qué debo comunicar? ¿Por qué es necesario comunicar? ¿A quién puedo comunicar? ¿Qué pasa si no comunicó? Creación de espacios donde un grupo pequeño de directivos y empleados visite el lugar de trabajo, puede estar planificado para celebrar días festivos informales, cumpleaños, agasajos, etc. Dar lugar a actividades grupales que integren al resto de compañeros de la empresa. Mediante la planificación de una media jornada para juegos de mesa (cartas, monopolio, domino, jenga, scrabe, bingo, ni sí ni no, entre otros que se puedan incluir, tomando en cuenta la participación de todos). Se pueden crear pequeños grupos, o en parejas de acuerdo a las instrucciones del juego. Estimular la competitividad con obsequios. Los grupos deben distribuirse entre el personal con discapacidad y el resto de los colaborados. Charla de sensibilización sobre el tema de asertividad. Aprendizaje observacional a través de la proyección de la película Moneyball (Juego de la Fortuna), luego de su presentación se desarrolla una lluvia de ideas dirigidas a determinar la importancia de la comunicación entre los miembros de un grupo
Responsable (s)	Área de Talento Humano y Trabajo Social.
Resultados esperados	Mejor comunicación entre compañeros de trabajo y la empresa,
Recursos	Recurso Humano: Capacitadores, personal designado para la actividad lúdica. Recurso material: juegos de mesa, PPT, anuncios, folletos, carteles, equipo de proyección visual y película.
Evaluación	Encuesta interna de comunicación a las personas con discapacidad

Riesgo Psicosocial	Espacio de trabajo/falta de orden del lugar
Problema	La falta de orden en el lugar resta el poco espacio para desplazarse con normalidad, lo cual causa malestar al personal.
Objetivo	Fomentar hábitos de limpieza y orden en el lugar de trabajo. Optimizar el espacio designado para el lugar de trabajo, mediante la limpieza y el orden.
Nombre de la Propuesta	Campaña. “Con seguridad mantengo limpio y ordenado mi sitio de trabajo”
Intervención	Etapa 1. Donde se informa al personal involucrado el nombre de la campaña, el objetivo, la duración, (fecha de inicio y culminación). Se extiende la notificación para la asistencia a la charla de sensibilización. Etapa 2. Charla de sensibilización de la campaña. Tendrá una duración aproximada de 30 a 40 minutos. Se tratará los siguientes temas: Importancia de mantener el lugar de trabajo ordenado y limpio. Ejemplos prácticos de cómo puede afectar a la salud y seguridad un ambiente de trabajo descuidado. Organización de lo que se va a realizar en la campaña, definir responsabilidades. Asumir compromisos. Se recibe sugerencias del personal. Etapa 3: Implementación de la campaña se inicia con la valoración del “antes” mediante la toma de fotos y un check-list que determina las áreas a mejorar con valoración del SI o NO y NO APLICA. Al final para evaluar el alcance y trabajo realizado.
Responsable (s)	Área de Talento Humano , Seguridad, Trabajo Social y Limpieza
Resultados esperados	Mantener el lugar de trabajo ordenado y limpio.
Recursos	Recurso Humano: personal designado de limpieza para colaboración en la campaña

	Recurso material: Afiches de campaña, equipo de limpieza, cámara. Presentación en PPT.
Evaluación	Control de una vez por mes de las condiciones físicas en el lugar de trabajo

Riesgo Psicosocial	Trabajo altamente Monótono y Repetitivo
Problema	Ausencia de pausas y descansos activos durante la jornada de trabajo.
Objetivo	Promover el cuidado por la salud integral. Fomentar la utilización de pausas y de descansos dentro de jornada laboral.
Nombre de la Propuesta	Programa de pausas Activas “Movimiento sin Límites””
Intervención	Se informara al grupo la implementación del P.P.A “Movimiento sin Límites”. Las pausas comprenden un paro a la actividad. Con las siguientes consignas: Debe ser obligatoria para todos. Se realizará con todo el grupo, en el horario de la tarde. Tendrá una duración de 10 minutos: 1. Realizar inhalaciones profundas y exhalar tres veces. 2. Estiramiento. Giros de cuello a la derecha e izquierda. Rotación completa. 3. Estiramiento de hombros, movimiento circular hacia adelante y hacia atrás. 4. Estiramiento de brazos y antebrazos. 5. Utilización de pelotas anti estrés. Se concluye con algún mensaje positivo del día de trabajo. Se renueva la actividad laboral.

Responsable (s)	Talento Humano y Jefe inmediato
Resultados esperados	Mantener el lugar de trabajo ordenado y limpio.
Recursos	Recurso Humano: Persona encargada de indicar la correcta realización de los ejercicios. Recurso material: material de información, pelotas anti estrés.
Evaluación	Visitas esporádicas durante jornada de trabajo en picos de producción, para visualizar aplicación de la técnica mediante documentación fotográfica

Riesgo Psicosocial	La actividad no fomenta la creatividad e iniciativa, tienden al aburrimiento en momentos de escasa producción.
Problema	Cuando no hay demanda de productos, el personal no cuenta con actividades que proporcione desarrollo personal.
Objetivo	Lograr que el personal invierta tiempo de calidad en el desarrollo personal.
Nombre de la Propuesta	Creciendo con Ideal
Intervención	Planificación de un concurso de creatividad e iniciativa para mejorar las condiciones de trabajo, donde cada trabajador elabora una propuesta para aplicar en su ambiente laboral, que obviamente beneficie a todos. Las propuestas de mejora serán analizadas por el departamento de Talento Humano determinando las tres mejores las cuales se sociabilizaran y de ellas se escogerá una que posteriormente debe ser aplicada. Implementación de un curso para la comunicación en el lenguaje de señas para todo el personal. Que debe estar planificado según el calendario de producción, destinando el mismo para las épocas de baja demanda. Utilizar las épocas de baja demanda para impartir charlas de motivación, autoestima, liderazgo, comunicación, etc. Con capacitadores externos, pudiendo ser estudiantes de los últimos años

	de las carreras de psicología. Buscando el apoyo social de la comunidad universitaria.
Responsable (s)	Área de Talento Humano
Resultados esperados	La participación del personal con iniciativas para generar mejoras en sus condiciones de trabajo. El personal ocupe los espacios libres con actividades que estimulen el crecimiento profesional.
Recursos	Recurso Humano: capacitadores Recurso material: documento que determine las bases del concurso.
Evaluación	Aplicación de las propuestas ganadoras en el concurso. Y entrega de incentivos al ganador.

Riesgo Psicosocial	Falta de control de la salud física y psicológica (ocultamiento de emociones y necesidad de exteriorizar problemas personales)
Problema	Los trabajadores refieren síntomas de malestar físico y psicológico.
Tipo de acción	Preventiva
Objetivo	Promover el bienestar físico, psicológico y social del personal.
Nombre de la Propuesta	Salud integral
Intervención	Planificar una evaluación médica y psicológica del personal con discapacidad. Realizar visitar médicas con el centro de salud de la empresa. Buscar un convenio con estudiantes de psicología de las universidades, (Centro de Psicología Aplicada de la PUCE), para que faciliten la intervención preventiva de la salud integral, pudiendo determinar casos que requieran un proceso de acompañamiento psicológico.

	Ejecutar charlas que tengan por objeto informar acerca de aspectos orientados a la salud en general.
Responsable (s)	Área de Talento Humano, Trabajo Social.
Resultados esperados	El personal conoce su estado actual de salud física y psicológica.
Recursos	Recurso Humano: personal asignado para impartir las charlas, centro médico de la empresa, personal del Centro de Psicología Aplicada de la PUCE. Recurso material: PPT, folletos, anuncios de información.
Evaluación	Mesas redondas de discusión en temas de prevención psicológica y social.

Elaborado por la Paola Balarezo.