



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

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **KATYA GABRIELA ACUÑA RIVADENEIRA, C.C. 1720165537**, autora del trabajo de graduación intitulado: **“DETECCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA OPERATIVA DE TRANSPORTE DE LA EMPRESA JARRÍN CARRERA CÍA. LTDA. AÑO 2012”**, 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, diciembre, 2013

KATYA GABRIELA ACUÑA RIVADENEIRA

C.C. 1720165537

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

**“DETECCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA OPERATIVA
DE TRANSPORTE DE LA EMPRESA JARRÍN CARRERA CÍA. LTDA. AÑO
2012”**

KATYA GABRIELA ACUÑA RIVADENEIRA

DIRECTORA: GUADALUPE CEVALLOS

QUITO, 2013

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi Padre Celestial, quien ha bendecido mi vida inmensamente día a día, a quien le debo lo que soy.

A mis padres y familia quienes me apoyaron en el momento que más necesité para que pudiera alcanzar mis sueños.

A mis maestros, quienes supieron compartir valiosos conocimientos que aportaron a mi formación personal y profesional.

A una persona muy especial que me incentivó a continuar en cualquier circunstancia, a aprender y cumplir mis más grandes objetivos.

AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a mi Padre Celestial, por darme la fortaleza y entereza para salir adelante a pesar de las adversidades, por poner en mi camino personas maravillosas que han sido mi apoyo incondicional y me motivaron en cada etapa de estudio y desarrollo de este trabajo.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y de manera particular a la Facultad de Psicología que me brindó la oportunidad forjarme como profesional, a través de las enseñanzas impartidas por excelentes maestros, por la confianza y amistad que siempre me brindaron.

Y a todas las personas que de una u otra manera me permitieron culminar esta etapa de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	6
1. BREVE RESEÑA HISTÓRICA SOBRE EL TRABAJO	6
1.1 CONCEPTO DE TRABAJO.....	7
1.1.1 <i>PERSPECTIVAS DEL TRABAJO</i>	7
1.1.2 <i>DERECHO AL TRABAJO</i>	8
1.1.3 <i>CONCEPTO DE ENTORNO DE TRABAJO SALUDABLE</i>	9
1.1.4 <i>CONCEPTO DE BIENESTAR</i>	9
1.1.4.1 <i>CONCEPTO DE ENFERMEDAD</i>	10
1.2 PERSPECTIVAS SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	11
1.2.1 <i>PRINCIPIOS FUNDAMENTALES SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</i>	12
1.3 RIESGOS	15
1.3.1 <i>CONCEPTO DE RIESGO</i>	15
1.3.2 <i>RIESGO LABORAL</i>	15
1.3.3 <i>FACTORES DE RIESGO LABORAL</i>	16
1.3.4 <i>PERSPECTIVAS DE RIESGOS EN LA ORGANIZACIÓN</i>	16
1.3.5 <i>CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO</i>	18
1.4 RIESGOS PSICOSOCIALES	18
1.4.1 <i>CALIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</i>	19
1.4.2 <i>FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL</i>	20
1.4.2.1 <i>AMBIENTE:</i>	20
1.4.2.2 <i>RIESGOS ORGANIZACIONALES</i>	21
1.4.3 <i>DIMENSIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES</i>	26
1.4.3.1 <i>CONTROL DE TIEMPOS A DISPOSICIÓN</i>	26
1.4.3.2 <i>EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS</i>	27
1.4.3.3 <i>INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO</i>	27
1.4.3.4 <i>DOBLE PRESENCIA</i>	28
1.4.3.5 <i>EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES</i>	28
1.4.3.6 <i>POSIBILIDAD DE RELACIÓN SOCIAL</i>	28
1.4.3.7 <i>INFLUENCIA</i>	29
1.4.3.8 <i>CLARIDAD DE ROL</i>	29
1.4.3.9 <i>APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS</i>	30
1.4.3.10 <i>PREVISIBILIDAD</i>	30
1.4.3.11 <i>CONFLICTO DE ROL</i>	30
1.4.3.12 <i>SENTIMIENTO DE GRUPO</i>	31
1.4.3.13 <i>ESCONDER EMOCIONES</i>	31
1.4.3.14 <i>APOYO SOCIAL DE LOS SUPERIORES</i>	32

1.4.3.15 CALIDAD DE LIDERAZGO.....	32
1.4.3.16 ESTIMA.....	33
1.4.3.17 EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS.....	33
1.4.3.18 COMPROMISO.....	33
1.4.3.19 SENTIDO DEL TRABAJO.....	34
1.4.3.20 POSIBILIDADES DE DESARROLLO	34
1.4.4 FORMAS DE MITIGACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	35
1.5 ORGANIZACIÓN	36
1.5.1 ELEMENTOS DE UNA ORGANIZACIÓN	37
1.5.1.1 CULTURA ORGANIZACIONAL.....	37
1.5.1.2 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	39
1.5.1.3 MOTIVACIÓN.....	39
1.5.1.4 EL ESTRÉS.....	41
1.5.1.4.1 ENFOQUE DIMENSIONAL DEL ESTRÉS	41
1.5.1.4.2 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	43
1.5.1.4.3 CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR.....	43
1.5.1.4.4 CONSECUENCIAS FÍSICAS	43
1.5.1.4.5 CONSECUENCIAS PSÍQUICAS	44
1.5.1.4.6 CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN	45
1.6 MEDIDAS DE PREVENCIÓN	46
1.6.1 EN LOS SISTEMAS DE TRABAJO.....	47
1.6.2 EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	47
1.6.3 EN LOS SISTEMAS DE REGULACIÓN DE CONFLICTOS.....	48
1.6.4 EN LOS SISTEMAS DE DIRECCIÓN Y LIDERAZGO.	48
CAPÍTULO II	50
2. EMPRESA JARRIN CARRERA CIA. LTDA.....	50
2.1 ANTECEDENTES.....	50
2.2 MISIÓN.....	51
2.3 VISIÓN	51
2.4 POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD	51
2.5 VALORES	52
2.6 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE JARRIN CARRERA CIA LTDA. .	53
2.7 OBJETIVOS INSTITUCIONALES	54
2.7.1 CALIDAD.....	54
2.7.2 SEGURIDAD.....	54
2.7.3 AMBIENTE	55
2.7.4 PROCESOS.....	55
2.8 SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN LA EMPRESA.....	55
2.9 FACTORES DE RIESGO EN JARRÍN CARRERA CÍA. LTDA.	57
2.9.1 ELEMENTOS INTERNOS DE LA EMPRESA.....	58
CAPÍTULO III.....	60
3. DETECCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	60

3.1	HERRAMIENTAS	60
3.2	DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN.....	61
3.2.2	ENCUESTAS DE CLIMA LABORAL	64
3.2.3	VISITAS DOMICILIARIAS	67
3.2.4	ENTREVISTAS	68
3.3	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO ISTAS 21	69
3.3.1	ANÁLISIS DE DIMENSIONES.....	71
CAPÍTULO IV		113
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	113
4.1	CONCLUSIONES	113
4.2	RECOMENDACIONES	118
5.	BIBLIOGRAFÍA	121

ÍNDICE DE CUADROS

EXPOSICIONES PSICOSOCIALES.....	70
CONTROL DE TIEMPOS A DISPOSICIÓN	71
CONTROL DE TIEMPOS A DISPOSICIÓN POR EDAD	73
CONTROL DE TIEMPOS A DISPOSICIÓN POR DEPARTAMENTOS.....	74
CONTROL DE TIEMPOS A DISPOSICIÓN POR DÍAS LABORABLES	76
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS	77
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS POR EDAD	78
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS POR DEPARTAMENTOS.....	79
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS POR DÍAS LABORALES SEMANALES	80
INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO	82
INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO POR EDAD	83
INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO POR DEPARTAMENTO.....	85
INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO POR DÍAS LABORABLES	86
DOBLE PRESENCIA	87
DOBLE PRESENCIA POR EDADES.....	88
DOBLE PRESENCIA POR DEPARTAMENTOS	90
DOBLE PRESENCIA POR DÍAS LABORALES DE LA SEMANA	91
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES	92
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES POR EDADES.....	93
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES POR DEPARTAMENTOS	94
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES POR DÍA LABORABLES	95
POSIBILIDADES DE RELACIÓN SOCIAL.....	96
POSIBILIDADES DE RELACIÓN SOCIAL POR EDAD.....	97
POSIBILIDADES DE RELACIÓN SOCIAL POR DEPARTAMENTO	98
POSIBILIDADES DE RELACIÓN SOCIAL POR DÍAS LABORABLES	99
EXPOSICIONES DE MENOR PREVALENCIA	101
INFLUENCIA	102
CLARIDAD DE ROL	104
APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS	106

PREVISIBILIDAD	107
CONFLICTO DE ROL.....	108
SENTIMIENTO DE GRUPO.....	109
ESCONDER EMOCIONES	110
APOYO SOCIAL DE LOS SUPERVISORES	111

RESUMEN O ABSTRACT

La empresa Jarrín Carrera Cía. Ltda. Se dedica desde hace 60 años al transporte de líquidos inflamables a nivel nacional e internacional. Las largas distancias y las exigentes necesidades de los clientes, requieren que el personal operativo, es decir, los conductores, permanezcan largos períodos de tiempo en ruta, realizando operaciones que demandan alta concentración y cuidado. Esta actividad ha mostrado ciertos efectos negativos en el personal, mismos que se han evidenciado de manera más clara en la encuesta de Clima Laboral aplicada al personal durante el último año, en las Visitas Domiciliarias que realiza la empresa a todos sus empleados y finalmente en el eje principal de este trabajo que es la Detección de Riesgos Psicosociales que ha permitido generar una base de datos que a su vez ayuda en adelante a los directivos a realizar los correctivos necesarios para eliminar o en su defecto minimizar los efectos de los riesgos psicosociales existentes a partir de las recomendaciones planteadas.

INTRODUCCIÓN

El trabajo ofrece a la persona que lo realiza un aporte necesario y valioso para su desarrollo, una oportunidad para ejercer sus aptitudes, utilizar y ampliar sus conocimientos, así como adquirir otros nuevos, le permite formar parte de un medio social en el que puede hallar un lugar donde interactuar con los demás, orientándose al cumplimiento de metas personales y organizacionales.

La interacción permanente del hombre y su trabajo influye sobre su salud, sobre su rendimiento y consecuentemente en los resultados de trabajo traducidos en eficiencia y calidad del servicio. Sin embargo hay que tomar en cuenta que la influencia del trabajo depende de las condiciones en que este se dé, si son positivas mejoran el desempeño del individuo, si no lo son afectan no solo a la empresa sino a la persona que ejecuta el trabajo, lo que se conoce como riesgos laborales. De estos riesgos, se ha tomado en cuenta a los Riesgos Psicosociales como factor importante en el desempeño, desarrollo y estabilidad del individuo a nivel laboral y personal, si éstos no son atendidos, prevenidos o controlados a tiempo, pueden causar serios daños a la salud física y mental de la persona.

Con estos antecedentes, la empresa Jarrín Carrera Cía. Ltda., con 60 años de experiencia en el transporte de líquidos inflamables, por su actividad misma exige a su personal operativo un alto grado de profesionalismo, concentración y entrega al trabajo por tiempos prolongados.

Esta situación nos permite plantear una hipótesis, si consideramos las características particulares del trabajo, sumado a aspectos propios de las personas que existen factores psicosociales no identificados en el personal del Área Operativa de Jarrín Carrera Cía. Ltda., que provocan estados de inseguridad e insatisfacción personal, lo cual perjudica en su relación con la organización y afecta de manera directa en su desempeño laboral, exponiéndolos al cometimiento de errores que en un momento llegarían a ser catastróficos.

En tales circunstancias, se ha orientado este trabajo con el objetivo de realizar la detección de riesgos psicosociales en el área operativa de Jarrín Carrera Cía. Ltda., mediante el uso de varias herramientas como: el cuestionario ISTAS 21, previamente modificado de acuerdo a las necesidades de la empresa y las condiciones cognitivas del personal, que se contrasta con los datos obtenidos de las entrevistas personales, encuestas de clima laboral y visitas domiciliarias, que permitan realizar el análisis situacional con los datos proporcionados y que estos permitan determinar los riesgos psicosociales que están afectando al personal operativo, a fin de contar con información técnica que servirá como base para el desarrollo futuro del Plan de intervención tendiente a eliminar los Riesgos Psicosociales y que permita tomar medidas para contribuir al mejoramiento de las condiciones de trabajo, clima laboral, satisfacción y motivación del personal, concentración y desarrollo integral para mejorar los procesos de calidad y seguridad que posee la empresa.

ANTECEDENTES

A nivel mundial el tema de la seguridad industrial es cada vez más exigente puesto que los accidentes suscitados en diferentes países del mundo producen anualmente 270 millones de accidentes, 160 millones de enfermedades, 2 millones de muertes y consecuentemente millones de jornadas de trabajo perdidas. Los organismos OIT y OMS a partir de estos accidentes o incidentes, han hecho convenios y establecido normas con los diferentes países para que estos no vuelvan a ocurrir y las naciones asuman normas de seguridad que permitan evitar todo tipo de afectación al empleado y una baja de la productividad en las empresas. En el 2003 la OIT adoptó la “Estrategia global en materia de seguridad y salud en el trabajo” como introducción al plan de acción para crear una cultura de seguridad y salud preventivas. A partir de esta estrategia, la OIT ha adoptado más de 40 normas específicas sobre seguridad y salud en el trabajo que todos los países deben adoptar para mantenerse dentro de los estándares internacionales de seguridad.

En este ámbito el Ecuador no es la excepción y también está exigiendo a través de sus entidades encargadas, que las empresas públicas y privadas cumplan con estos requisitos para eliminar este tipo de inconvenientes que afectan tanto al empleado como al empleador. Además de ello, el estado, a través del Ministerio de Relaciones Laborales y el IESS mediante su unidad de Riesgos de Trabajo, quienes registran todo tipo de accidentes laborales y realizan el seguimiento respectivo, tomando en cuenta las estadísticas de accidentes laborales y los procesos que se seguían alrededor de estos, tomó la decisión hace unos meses, de realizar auditorías que permitan asegurarse el cumplimiento de dichas normas

Para este estudio se tomará en cuenta varios de los lineamientos expresados en la Estrategia Global y las normas específicas publicadas y exigidas por la OIT.

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA JARRÍN CARRERA CÍA. LTDA.

La empresa Jarrín Carrera Cía. Ltda., nace en 1952 como una sociedad de hecho y se constituye legalmente el 25 de abril de 1988. Se inicia con el transporte de carga seca desde Babahoyo, Cuenca, Latacunga y Ambato hacia Quito. Posteriormente, incursiona en el transporte de productos líquidos en tanques de 55 galones, luego utiliza tanques cisternas y en la actualidad se ha especializado en el servicio de logística de transporte de productos líquidos inflamables a nivel nacional e internacional. Actualmente, la empresa ha implementado estándares internacionales de calidad para la ejecución del servicio de logística del transporte pesado como es el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2000.

MISIÓN

Mantener el liderazgo en el servicio del transporte de todo tipo de productos con especialidad en líquidos a nivel nacional e internacional, garantizando la satisfacción total del cliente, cumpliendo con las normas de calidad, legales, ambientales, de salud ocupacional y seguridad industrial, y evitando actividades ilícitas, aprovechando los beneficios de la tecnología moderna, con un recurso humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo

VISIÓN

Consolidarnos entre las 5 mejores empresas ecuatorianas de logística y transporte con especialidad en líquidos, posicionándonos en Sudamérica en estos servicios cumpliendo con los estándares de calidad, seguridad, con innovaciones constantes, que permitan superar las expectativas del cliente, compartiendo la búsqueda permanente de la excelencia con un recurso capaz, motivado y triunfador.

CAPÍTULO I

1. BREVE RESEÑA HISTÓRICA SOBRE EL TRABAJO

Álvarez (2007-2013) menciona que en los comienzos de la historia, y durante miles de años, el trabajo era realizado con mano de obra esclava, a cargo de un propietario que tenía el derecho de disfrutar y usufructuar de los bienes y servicios producidos por los esclavos que además podían ser comprados o vendidos. Este estado particular de trabajo finalizó en el siglo XIX

Durante la edad media se desarrolló el régimen feudal, en este caso al trabajo se le denominaba servidumbre, siendo los siervos hombres libres, puesto que aunque tenían límites en su obrar, las personas no eran propiedad de otra. Durante esta forma de organización social, el trabajador (siervo) hacía un contrato con un señor feudal con el que se comprometía a trabajar a cambio de protección.

El trabajo manual se desarrolló para realizar trabajos de fuerza desde la época de los esclavos hasta la época de hombres que trabajaron con las primeras máquinas de vapor en los tiempos de la Revolución Industrial Inglesa, luego de este tiempo los trabajadores reclamaron su reivindicación laboral, con lo cual surgió el derecho al trabajo durante el siglo XIX como una necesidad importante junto con los derechos del trabajador.

Durante la posguerra se desarrolló una nueva forma de trabajo: el intelectual, que se realiza en las oficinas y que generó lo que hoy conocemos como valor agregado con el desarrollo de la ciencia y tecnología que mejora y optimiza los bienes fabricados. Además en esta época comienza a cobrar vigencia la idea de los servicios, que son conocidos como bienes intangibles.

En la actualidad, el trabajo es realizado a cambio de un salario, de tal manera que el trabajador vende su fuerza de trabajo en el mercado y recibe una remuneración por éste. El empleador, por su parte, contrata personal con la finalidad de producir bienes y servicios que le generen una ganancia.

1.1 CONCEPTO DE TRABAJO

Pérez (2010) menciona que el trabajo es la actividad realizada por el hombre que requiere esfuerzo físico o mental con la meta de lograr objetivos y recibir algo a cambio ya sea de carácter económico, psicológico o social.

El trabajo es la actividad a través de la cual el hombre obtiene sus medios de subsistencia por lo que tiene que trabajar para vivir o vive del trabajo de los demás.

1.1.1 PERSPECTIVAS DEL TRABAJO

El trabajo da a la persona un valor especial dentro de la sociedad, permite que las personas se sientan útiles, importantes y necesarias para el desarrollo de las actividades de producción, pudiendo utilizar para ello sus conocimientos, aptitudes, experiencias y a su vez incrementarlas de acuerdo a la actividad que realiza, en donde también se relaciona con otros y establece relaciones interpersonales que le proporcionan además de lo económico, un crecimiento personal.

El trabajo está consagrado por la ONU como un Derecho Humano, por el cual toda persona (es decir, todo habitante de este planeta) tiene libertad de elegir un empleo,

gozar de buenas condiciones de trabajo, y claro, está abolido todo tipo de esclavitud o servidumbre.(Álvarez, 2007-2013)

En la Declaración Universal de Derechos Humanos en el artículo 23.1 dice:
“Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo”

1.1.2 DERECHO AL TRABAJO

Morales (2006) afirma que el derecho al trabajo es una aspiración social e individual del trabajador, moralmente válida, dinámica, por alcanzar un nivel de vida adecuado para él y su familia, garantizada por el Estado con acciones de protección y promoción que permitan la subsistencia digna del trabajador y su familia, a través de acciones normativas y políticas, económicas, sociales, y culturales que como mínimo aseguren el pleno empleo, estabilidad laboral, salario justo y condiciones adecuadas en el trabajo.

Además, según el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, las partes firmantes, reconocen el derecho al trabajo, incluyendo el derecho de cada uno a aceptar o rechazar libremente el empleo que considere, y se comprometen a llevar a cabo políticas y programas encaminados a la plena realización de este derecho.

1.1.3 CONCEPTO DE ENTORNO DE TRABAJO SALUDABLE

Organización Mundial de la Salud (2001) menciona en su página web que el entorno saludable es aquel en el que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones establecidas sobre la base de las necesidades previamente determinadas:

- Temas de salud y de seguridad en el entorno físico de trabajo;
- Temas de salud, seguridad y bienestar en el entorno psicosocial de trabajo, con inclusión de la organización del trabajo y de la cultura laboral;
- Recursos de salud personal en el lugar de trabajo, y
- Maneras de participar en la comunidad para mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y otros miembros de la comunidad

La relación hombre - trabajo puede generar un impacto en la salud, que puede determinar el estado de bienestar o enfermedad del individuo.

1.1.4 CONCEPTO DE BIENESTAR

Hace referencia al conjunto de cosas que se necesitan para vivir bien. Este concepto encierra otros factores dependiendo de la condición de una persona tanto en la

salud física y mental como en el ámbito económico que proporciona un estado de satisfacción y tranquilidad.

Martínez Sáenz (2010) menciona que el estado de Bienestar es un grupo de manifestaciones, en primer lugar, del deseo de la sociedad de sobrevivir como una totalidad orgánica y, en segundo lugar, del deseo expreso de todas las personas en el sentido de contribuir a la supervivencia de algunas personas.

Bienestar resulta un concepto relativo a la percepción de cada individuo, sin embargo el estar bien de manera integral engloba todos los ámbitos de bienestar que el ser humano puede experimentar como la salud física, mental, emocional y espiritual, todas ellas guardan relación con el ámbito laboral ya que si no existen las condiciones adecuadas se generan situaciones que afectan al empleado y a la empresa de manera conjunta.

1.1.4.1 CONCEPTO DE ENFERMEDAD

Organización Mundial de la Salud (1948) desde sus orígenes estableció el concepto de enfermedad como la alteración estructural o funcional que afecta negativamente al estado de bienestar. Viene del latín y significa falta de firmeza. Es un proceso que se desarrolla en un ser vivo, caracterizado por una alteración de su estado normal de salud.

Portal Holístico (2013) menciona en su página web a la enfermedad como una entidad opuesta a la salud, cuyo efecto negativo es consecuencia de la alteración del estado fisiológico y/o morfológico considerados como normales, equilibrados o

armónicos de un sistema a cualquier nivel (molecular, corporal, mental, emocional, espiritual, etc.).

El estado de enfermedad guarda mucha relación con las condiciones laborales en las que se desenvuelve la persona, es decir, las actividades de riesgo que realiza a diario, el tipo de trabajo que realiza, las responsabilidades que tenga, etc., que pueden generar una afectación a la salud del individuo que a su vez implica ausentismo, bajo desempeño, baja motivación, etc.

1.2 PERSPECTIVAS SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En 1995, el Comité Conjunto en Salud Ocupacional de la OIT/OMS se reunió y desarrolló una declaración por consenso sobre salud ocupacional. Esta dice lo siguiente:

El principal énfasis de la salud ocupacional está orientado a tres objetivos:

- El mantenimiento y la promoción de la salud de los trabajadores y de su capacidad de trabajo.
- El mejoramiento de los ambientes de trabajo y del trabajo mismo conducirán a mayor seguridad y salud
- El desarrollo de organización y cultura de trabajo, es propuesto en este contexto para significar una reflexión de los sistemas de valores esenciales adoptados en este compromiso.

Tal cultura es reflejada, en la práctica, en los sistemas gerenciales, la política de personal, los principios de participación, las políticas de entrenamiento y la calidad gerencial del compromiso.

Esto quiere decir que se pretende que las empresas promuevan un desarrollo del personal con planes de carrera, capacitación adecuada, condiciones laborales adecuadas para ejecutar el cargo y la generación conjunta de una cultura que permita un desarrollo integral del personal y la empresa y por ende una mayor productividad.

Tomando en cuenta que en cada país la situación laboral, las leyes, procedimientos, etc. son diferentes, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) planteó ciertas normativas que pueden y deben ser aplicadas a nivel mundial como se explica a continuación.

En el 2003 la OIT adoptó la “Estrategia global en materia de seguridad y salud en el trabajo” como introducción al plan de acción para crear una cultura de seguridad y salud preventivas. A partir de esta estrategia, la OIT ha adoptado más de 40 normas específicas sobre seguridad y salud en el trabajo que todos los países deben adoptar para mantenerse dentro de los estándares internacionales de seguridad como se menciona a continuación:

1.2.1 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

(OIT, 1981-2006) estableció como régimen las ratificaciones de los siguientes convenios:

- **Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155) [ratificaciones] y su Protocolo de 2002 [ratificaciones]**

El convenio prevé adopción de política nacional coherente sobre seguridad y salud en el trabajo y acciones de los gobiernos dentro de las empresas, para promover la seguridad y la salud y mejorar las condiciones de trabajo. Esta política deberá ser desarrollada tomando en consideración las condiciones y prácticas nacionales. El protocolo exige establecimiento y revisión periódica de requisitos y procedimientos para el registro y notificación de accidentes y enfermedades en el trabajo, así como la publicación de estadísticas anuales conexas.

- **Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 161) [ratificaciones]**

Este convenio prevé el establecimiento de servicios de salud en el ámbito de la empresa, a quienes se asignan funciones esencialmente preventivas y que son responsables de aconsejar al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa acerca del mantenimiento de un ambiente de trabajo seguro y saludable.

- **Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187)[ratificaciones]**

Este Convenio tiene por objeto promover una cultura de prevención en seguridad y salud con vistas al logro progresivo de un medio de trabajo seguro y saludable.

Exige que los Estados desarrollen en consulta con las organizaciones de empleadores y trabajadores más representativas, políticas, sistemas y programas nacionales de seguridad y salud en el trabajo. La política nacional debe elaborarse conforme a principios establecidos en el artículo 4 del Convenio núm. 155 sobre la seguridad y salud de los trabajadores de 1951. A su vez, los sistemas y programas nacionales deben ser concebidos teniendo en cuenta los principios contemplados en los instrumentos de la OIT, cuya lista figura en el anexo de la Recomendación núm. 197 sobre el marco promocional para la seguridad y la salud en el trabajo, 2006.

Los sistemas nacionales deben suministrar infraestructura necesaria para la implementación de políticas y programas nacionales de seguridad y salud en el trabajo, lo cual incluye la legislación, autoridades u órganos adecuados, mecanismos de control, tales como sistemas de inspección y acuerdos a nivel de la empresa. Los programas nacionales deben incluir medidas de promoción de la seguridad y la salud en el trabajo con plazos vinculantes que permitan evaluar los progresos logrados.

Según la OPS, “a la par que crece la aceptación y realización del concepto de desarrollo sostenible, emerge una visión y consenso global, acerca de la salud de los trabajadores, como un elemento clave para impulsar un desarrollo humano con equidad social y bienestar económico para toda la población.” Sin embargo, se ha presentado un incremento en la inseguridad laboral, accidentes y enfermedades ocupacionales que les ha llevado a crear el Plan Regional de Salud de los Trabajadores bajo un enfoque integrado con el objetivo de “Contribuir al mejoramiento de las condiciones y medio

ambiente de vida, trabajo, salud y bienestar de los trabajadores, fortaleciendo la capacidad técnica e institucional de los países, para desarrollar políticas efectivas de prevención y protección sanitaria para los trabajadores.” (OPS, 2013)

1.3 RIESGOS

1.3.1 CONCEPTO DE RIESGO

Rizzi (2013) Otro concepto generalmente vinculado al de riesgo es amenaza, y se trata de un dicho o hecho que anticipa un daño. Algo puede ser considerado como una amenaza cuando existe al menos un incidente específico en el cual la amenaza se haya concretado.

El riesgo es un posible daño que en teoría puede sufrir una persona u organización cuando se encuentra bajo la influencia de ciertas circunstancias, por ejemplo mientras mayor velocidad tenga un tráiler, mayor será el riesgo para el conductor y la organización, situación que se da cuando hay urgencia de entrega de carga o una mala planificación de la logística.

1.3.2 RIESGO LABORAL

Castro (2012) asegura que el Riesgo Laboral, corresponde a un concepto que se relaciona con la salud laboral y la frecuencia en que se presenta el evento. Los riesgos si no son tratados y controlados a tiempo, tienen la probabilidad de generar accidentes y

enfermedades profesionales de diversa índole y gravedad en el trabajador, dependiendo de la magnitud del hecho y sus consecuencias.

El riesgo laboral es la contingencia de un daño, es decir que en cualquier momento se puede materializar o no hacerlo nunca dependiendo de las condiciones y procedimientos que tenga la empresa en cada puesto de trabajo.

1.3.3 FACTORES DE RIESGO LABORAL

Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente la probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión.(OMS, Organización Mundial de la Salud, 2013)

Son las condiciones laborales que incrementan la probabilidad de daño, denota la ausencia de una medida de control adecuada

Los factores de riesgo se dan en el lugar de trabajo, por esta razón es importante identificar estos factores a través de disciplinas como Salud e Higiene ocupacional, ergonomía y psicología, con el objeto de mitigar dichos riesgos y generar mayor seguridad a través del establecimiento de medidas adecuadas aplicadas al origen de estos factores

1.3.4 PERSPECTIVAS DE RIESGOS EN LA ORGANIZACIÓN

De acuerdo al Instrumento Andino de Salud y Seguridad Ocupacional las decisiones aprobadas tienen el objetivo de promover y regular las acciones que se deben

desarrollar los estados para disminuir o eliminar los daños a la salud del trabajador mediante medidas de control y el desarrollo de actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. Cada país debe aplicar las normativas acorde a su legislación y vigilar su cumplimiento.

Según el Comité Mixto OIT/OMS, no se suele prestar atención a los riesgos de manera inmediata sino únicamente cuando se hacen visibles o se siente una amenaza que va en perjuicio de la producción (ausencia injustificada, permisos, estado ético, agravamiento de reclamos y denuncias, entre otros). La preocupación por los factores psicosociales en el ámbito del trabajo requiere un cambio de cultura laboral que reconozca los elementos que afectan al desempeño, y el clima laboral. Por esta razón, es importante vigilar estos factores y generar un cambio en la manera de abordar el trabajo y sus prácticas.

En organizaciones cada vez más planas, se ha ido develando en la actualidad, que el tiempo de exposición a factores de riesgo no necesita ser prolongados para aparecer, especialmente los riesgos de carácter psicológico más conocidos en el ámbito de las enfermedades profesionales como riesgos psicosociales.

Sin embargo, en tanto las organizaciones no se preocupen de estos temas, principalmente trabajo en equipo, interacción con el medio, desarrollo de habilidades, participación o reconocimiento, es posible que se genere una pérdida de motivación y calidad en el trabajo, que a su vez incrementa la incidencia de los factores de riesgo en el individuo.

A fin de comprender claramente que factores inciden en el desenvolvimiento de las personas, se hace necesario conocer la clasificación de los factores de riesgo que afectarían a los empleados de una empresa.

1.3.5 CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO

Riesgos Mecánicos.- Máquinas, Equipos de izar, Equipos de presión e Incendios.

Riesgos. Físicos.- Ruido, Vibraciones, Temperatura, Radiaciones.

Riesgos Químicos.- Humos, Nieblas, Polvos, Gases, Vapores.

Riesgos Biológicos.- Virus, Bacterias, Hongos, Mohos.

Riesgos Ergonómicos.- Adaptación Hombre-Máquina y Máquina-Hombre.

Riesgos Psicosociales.- Estrés laboral, Insatisfacción laboral.

Estas condiciones laborales durante años no fueron tomadas en cuenta como resultado del trabajo y riesgos dentro de la organización sino únicamente como parte de las estadísticas mundiales. No es sino a partir del reconocimiento de la incidencia de los riesgos y su distribución de acuerdo al tipo de afectación que producen a las personas y las empresas, que se empezó a estudiarlos, evaluarlos y monitorearlos para identificar su origen, controlarlo y por ende reducir el grado de afectación

La corrección de estos problemas hoy en día, se han convertido en un tema de adopción de normas internacionales y políticas de estado que garantizan condiciones favorables para los trabajadores en el desarrollo efectivo de capacidades, bienestar psicológico y potenciales garantizados por organizaciones más saludables, productivas y eficientes.

1.4 RIESGOS PSICOSOCIALES

Los factores de riesgos psicosociales deben ser entendidos, como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la

sociedad que lo rodea, por lo tanto no se constituye un riesgo hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando se desequilibra su relación con el trabajo o el entorno.

Los Riesgos Psicosociales son aquellas características del trabajo que funcionan como “estresores”, es decir, son las altas demandas en el trabajo combinadas con los pobres recursos para afrontarlas.

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas empiezan a funcionar inadecuadamente entre sí, provocan respuestas negativas como daño psicológico, estrés laboral, disminución de motivación laboral, aumento de irritabilidad y consecuente bajo rendimiento en su puesto de trabajo, absentismo o en un grado más complejo un accidente de trabajo.

Para el Comité Mixto OIT-OMS (1984), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

1.4.1 CALIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Los riesgos psicosociales pueden ser calificados de:

- Riesgo controlado.- Existe cuando las medidas de control o preventivas que existen se aplican adecuadamente dentro de cada uno de los sistemas donde funcionan.

- Riesgo semi-controlado.- Existe cuando se requiere tomar medidas de control o preventivas complementarias a las existentes para que pueda funcionar óptimamente el sistema.
- Riesgo incontrolado.- Existe cuando las medidas de control son inexistentes o inadecuadas para la actividad que se está realizando.
- Riesgo indeterminado.-Es cuando se requiere un estudio más específico para tomar la decisión sobre la medida de control o preventiva más adecuada a aplicarse.(ASEPEYO, 2010)

1.4.2 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Los factores de riesgo psicosocial son las características de las condiciones de trabajo que presentan las organizaciones, mismas que afectan a la salud de las personas tanto psicológica como físicamente.

Los factores de riesgo se pueden clasificar en dos grandes áreas: Ambiente y Riesgos Organizacionales

1.4.2.1 AMBIENTE:

RIESGOS ERGONÓMICOS.- Es la redefinición del sistema puesto - máquina - ambiente de trabajo. Dentro de estos encontramos los Factores Físicos de Riesgo como:

- **Iluminación:** cuando se tiene muy poca o demasiada luz especialmente en las pantallas de computador o directamente hacia el rostro.

- **Ruido:** cuando sobrepasa los decibeles aceptables por el humano.
- **Temperatura:** Cuando es muy baja la persona tiene que mantenerse en movimiento para mantener la temperatura adecuada y proseguir con el cumplimiento de sus funciones. O cuando es muy elevada la persona tiene que buscar mecanismos de ventilación adecuados para refrescarse y cumplir con las tareas asignadas. En cualquiera de los dos casos, esto produce una desconcentración de las actividades diarias del trabajo.
- **Espacio de trabajo:** generalmente existe afectación cuando hay muy poco espacio ya sea para movilizarse o para colocar materiales indispensables de oficina.

Todos estos factores pueden influir en el desgaste, malestar y desempeño de las personas. Si estas condiciones no funcionan de manera óptima se convierten en fuente de estrés.

1.4.2.2 RIESGOS ORGANIZACIONALES

J.M Peiró (2012) afirma que los riesgos organizacionales son la proyección de nuevas formas de organización del trabajo y de empleo en la seguridad y salud de los trabajadores.

Existen dos divisiones principales que son Contenido de la Tarea y Condiciones Subjetivas, mismas que se explican y subdividen a continuación:

CONTENIDO DE LA TAREA.- Los factores que se refieren a la propia tarea están relacionados con el contenido y el significado que el trabajo tiene para la persona que lo ejecuta. Un trabajo con contenido es aquel que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo, que tiene una utilidad en el conjunto del proceso en el que se desarrolla y para la sociedad en general, y que le ofrece la posibilidad de aplicar y desarrollar sus conocimientos y capacidades.(Taju I. , 2007)

- **Factores Psicológicos (individuo o grupo):** La ausencia de comunicación e información, motivación y participación generalmente afectan inmediatamente en la reacción del individuo frente a la empresa ya sea jefe inmediato o directivo. Los estilos de mando y supervisión también pueden llegar a generar una actitud de colaboración o de discrepancia.
- **Factores de tipo organizativo:** Las características del diseño de tarea como la variedad, interacción social, aplicación de conocimientos y responsabilidades, junto con las de tipo organizativo como el grado de autonomía, la capacidad de decisión y la promoción, gestionadas de manera óptima, logran satisfacción profesional. Sin embargo si existe inseguridad laboral, se obtendría el resultado contrario.Si la carga de trabajo está bien distribuida las personas responden adecuadamente a las expectativas. La definición de competencias es indispensable para la ejecución del diseño de la tarea.

- El trabajo nocturno o a turnos: Es un constante cambio de ritmo de vida que modifica el equilibrio biológico y social, dando lugar a trastornos cardiovasculares, insomnio, fatiga, cambios de conducta, irritabilidad.
- Todas estas alteraciones están relacionadas con una falta de sueño o con un sueño deficiente, que repercute en una deficiencia de descanso físico (sueño profundo) y mental (sueño paradójico), así como una serie de alteraciones biológicas que contribuyen a la aparición del stress.
- Estabilidad en el puesto de trabajo: A las tensiones relacionadas con el trabajo, se añade la incertidumbre, se cuestiona la permanencia e le puesto; e caso de contratos temporales, provoca la inseguridad en el trabajador por miedo a perder su trabajo, y de manera general siente temor al cambio de actividad, o de compañeros de área.
- Exceso de carga laboral: El tiempo en realizar una tarea varía según los operarios, el momento y la fatiga, por lo que la asignación estricta de un tiempo de producción puede ser una sobrecarga que le supondrá dificultades para regular su actividad. En algunos trabajos, como la supervisión y control, se traduce en una falta de autonomía temporal debido a la imposibilidad de abandonar momentáneamente el puesto de trabajo.
- Cohesión y comunicación del grupo: La comunicación es la manifestación básica de la relación humana, la relación con el resto del grupo de trabajo influye en gran medida en la estabilidad del individuo. Es el factor psicosocial más fácil de controlar, debido a que no supone ninguna carga económica ni cambios en la organización. En toda situación laboral, debe existir la posibilidad de comunicación con cierta

frecuencia y a doble: La que se establece para realizar correctamente la tarea y la que se establece sin relación directa con el trabajo.

- La seguridad: La fatiga influye sobre el rendimiento, además si el reposo es insuficiente, disminuye el rendimiento de la jornada y aumenta el riesgo de accidente y enfermedades.
- Participación: Las condiciones de trabajo, deben permitir y favorecer la participación de los trabajadores en el control de la tarea que desempeñan, tanto con los compañeros, los supervisores y los subordinados. Para esto deben existir los caminos adecuados y se deben manejar; todo trabajador debe conocer el organigrama de su empresa y ha de aprender a participar: Las reuniones, asambleas, trabajo en equipo, etc. Se deben organizar en condiciones de éxito; de lo contrario, un planteamiento incorrecto podría llevar al fracaso, convirtiéndose esta causa en un argumento opuesto al funcionamiento democrático por parte de los trabajadores y patronos.
- Estilo de mando: el tipo de jerarquía utilizado tiene una influencia decisiva para el buen funcionamiento del grupo, para la consecución de los objetivos.
- Los factores físicos y químicos de medio de trabajo: Son especialmente peligrosos cuando la permanencia del trabajador es prolongada en el lugar de trabajo.
- El sistema de remuneración y régimen de vacaciones: Aunque no debería ser con frecuencia se convierte en el único motivo por el cual conservar el puesto de trabajo y en la única manera de reconocer y valorar las funciones desempeñadas.

- Condiciones de bienestar: depende directamente de las condiciones ergonómicas del sitio de los puesto de trabajo
- **Factores de tipo Emergente:** Es el resultado de la unión o la acumulación de factores psicológicos, organizativos y características propias de la persona que afecta en gran medida al individuo desencadenando estrés o en mayor medida se convierte en una patología como el Burnout. En otros casos se puede presentar el Mobbing de diferentes maneras dependiendo la situación en que se encuentren las personas.(Natural, 2013)

BURNOUT.- Es un trastorno emocional en el que se conjuga el exceso de trabajo, factores organizacionales inadecuados y características personales que desencadenan graves problemas psicológicos y físicos y no solo afectan a la persona sino también a su familia y su entorno social. Freudenberger (1998), menciona que el burnout es un deterioro y cansancio excesivo progresivo unido a una reducción drástica de energía, acompañado a menudo de una pérdida de motivación que a lo largo del tiempo afecta las actitudes, modales y el comportamiento general.(Freudenberger, 1998)

MOBBING.- Tal como lo menciona Leymann (1990) "Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las

redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo".

CONDICIONES SUBJETIVAS.- La segunda gran división de los riesgos organizacionales son las condiciones subjetivas que son las que dependen de la perspectiva del sujeto, el pensar o sentir de la persona que las evalúe y no de las condiciones como tal. Estas condiciones se subdividen en:

- Características de la persona
- Relaciones Interpersonales

1.4.3 DIMENSIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El método CoPsoQ ISTAS 21 es una herramienta estandarizada que mide los riesgos psicosociales en 20 dimensiones descritas a continuación:

1.4.3.1 CONTROL DE TIEMPOS A DISPOSICIÓN

Identifica el margen de autonomía de los trabajadores sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso como pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc. Está relacionado con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la cantidad de trabajo asignada o con tener una plantilla muy ajustada que impide en la práctica, que el control teóricamente existente pueda ejercerse efectivamente, a veces tiene que ver con el desconocimiento o inexistencia de calendario anual o alargamiento de jornada. Puede contribuir a integrar con éxito las necesidades del trabajo.

1.4.3.2 EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS

Se refiere al manejo de conocimientos, no son ni negativas ni positivas por sí mismas sino que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y recursos necesarios, puede implicar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades que favorecen la salud en tanto que promocionan el aprendizaje y el trabajo activo. Por el contrario, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo, pueden influenciar negativamente la salud reflejando pasividad y estancamiento del trabajo. Tienen que ver con el contenido de las tareas, su nivel de complejidad, variabilidad y el tiempo establecido para realizarlas.

1.4.3.3 INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO

Preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y cambios no deseados en condiciones de trabajo fundamentales como: horario, tareas, contrato, salario, etc.

Está relacionado con la estabilidad de empleo, posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral, amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo bien sea por arbitrariedad en la asignación de la jornada, tareas, renovación de contrato o bien porque en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones y se dé una reestructuración, externalización, etc. La reacción a estas condiciones se dan según el momento vital o responsabilidades familiares de cada trabajador.

1.4.3.4 DOBLE PRESENCIA

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y doméstico-familiar que son altas cuando interfieren entre ellas.

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

1.4.3.5 EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES

Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en las que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas, por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad, etc., y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.

Puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de personas, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

1.4.3.6 POSIBILIDAD DE RELACIÓN SOCIAL

Son las posibilidades reales que tenemos en el trabajo de relacionarnos con los compañeros. Es la condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el ámbito laboral.

La falta de posibilidades de relación social tiene que ver con el aislamiento físico, la existencia de normas disciplinarias que impiden la comunicación o con la excesiva carga de trabajo u otras circunstancias físicas (ruido muy elevado) que dificultan la interacción humana necesaria.

1.4.3.7 INFLUENCIA

Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo: en las tareas a realizar y su cantidad, orden de realización, métodos a emplear, etc.

Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados, si éstos son participativos o no y si permiten o limitan la autonomía. Puede guardar alta relación con las posibilidades de desarrollo.

1.4.3.8 CLARIDAD DE ROL

Es el conocimiento concreto sobre las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. Tiene que ver con la existencia y conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

1.4.3.9 APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipo de trabajo, fomentando la competitividad individual (salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente

1.4.3.10 PREVISIBILIDAD

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

La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información o con prácticas de gestión de información y comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas del trabajo, por lo que no hay transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

1.4.3.11 CONFLICTO DE ROL

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

supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo: en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje sin tomar en cuenta normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

1.4.3.12 SENTIMIENTO DE GRUPO

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

1.4.3.13 ESCONDER EMOCIONES

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección...). Aunque en menor medida, este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa y, por lo tanto, localizarse en otros puestos de trabajo.

En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

En otros casos, pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

1.4.3.14 APOYO SOCIAL DE LOS SUPERIORES

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

1.4.3.15 CALIDAD DE LIDERAZGO

Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos

1.4.3.16 ESTIMA

Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

1.4.3.17 EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS

Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

1.4.3.18 COMPROMISO

Se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerado como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que ésta se desarrolla. Está

estrechamente relacionado con el sentido y con el conjunto de intercambios materiales y emocionales que se producen entre el trabajo y quien lo ejecuta

1.4.3.19 SENTIDO DEL TRABAJO

Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje...etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.

Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

1.4.3.20 POSIBILIDADES DE DESARROLLO

Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

Tienen que ver, sobretodo, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

1.4.4 FORMAS DE MITIGACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Respecto de las formas de mitigación de los riesgos psicosociales en el trabajo, es posible señalar que, de acuerdo al modelo de prevención en salud general, es posible identificar tres tipos de intervención:

- **Intervención primaria:** Por una parte, entregar información y prevención orientado a mejorar la salud laboral enfocándose en la fuente de problemas (Ej.: condiciones laborales, diseño del puesto de trabajo, estilos de administración, liderazgo y la organización del trabajo), con el objetivo de reducir los factores de riesgo psicosocial. Por otra parte, con esa información elaborar estrategias y políticas organizacionales con el objeto de evitar situaciones conflictivas que puedan aumentar y potenciar este tipo de riesgos y, por ende, generen niveles altos de estrés.
- **Intervención secundaria:** Detectar la existencia de estrés y sus causas, enfocándose en las respuestas (conductuales) de los trabajadores, reforzando sus estrategias de afrontamiento e interviniendo en las condiciones de trabajo que sean factores de riesgo psicolaboral.
- **Intervención terciaria:** Implementar acciones destinadas a reparar los daños causados en los trabajadores.

En este ámbito el Ecuador no es la excepción y tomando en cuenta aspectos relacionados establecidos en la constitución vigente que expresa en la Sección Octava, Trabajo y Seguridad Social

“Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Constitución de la República del Ecuador Sección Octava, pág. 8)

También ha exigido a través de sus entidades encargadas, que las empresas públicas y privadas cumplan con este requisito a fin de evitar inconvenientes que afecten tanto al empleado como al empleador. Además de ello, el estado, tomando en cuenta las estadísticas de accidentes laborales y los procesos que se seguían alrededor de estos, tomó la decisión hace unos meses, de realizar auditorías que permitan verificar el cumplimiento de dichas normas a través del Ministerio de Relaciones Laborales y el IESS mediante su unidad de Riesgos de Trabajo, quienes registran todo tipo de accidentes laborales y realizan el seguimiento respectivo a cualquier situación de ésta índole.

1.5 ORGANIZACIÓN

Toda organización debe entenderse como una institución social cuyo centro es un sistema de actividades coordinado y racional, con un conjunto de relaciones entre las actividades que en ella se llevan a cabo, que sería su estructura, tiende hacia determinados fines, y es influida por el medio en el cual está inmersa. (Kliksberg, 1996, citado en Guerra, 2001).

Una organización es un conjunto de elementos importantes que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura diseñada para que el talento humano, los recursos financieros, los medios físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logran los objetivos establecidos por la organización.

Existen algunos elementos de la organización que deben ser tomados en cuenta al momento de evaluar los riesgos psicosociales, en este caso se han tomado tres elementos importantes para la investigación.

1.5.1 ELEMENTOS DE UNA ORGANIZACIÓN

Dentro de las organizaciones existen ciertos elementos que influyen de manera indirecta en el comportamiento y desempeño de las funciones asignadas a cada empleado, que pueden afectar de tal manera que se convierten en riesgos psicosociales y potenciales generadores de insatisfacción con la empresa.

1.5.1.1 CULTURA ORGANIZACIONAL

Hill y Jones (2001) mencionan que cultura organizacional es la suma determinada de valores y normas que son compartidos por personas y grupos de una organización y que controlan la manera que interaccionan unos con otros y ellos con el entorno de la organización.

Los valores organizacionales son creencias e ideas sobre el tipo de objetivos y el modo apropiado en que se deberían conseguir. Los valores de la organización desarrollan normas, guías y expectativas que determinan los comportamientos apropiados de los trabajadores en situaciones particulares y el control del comportamiento de los miembros de la organización de unos con otros.

Sin embargo hay que considerar que cada empleado guarda un conjunto de valores individuales respecto de su trabajo y responde a los valores y normas establecidas por la empresa de manera diversa. De acuerdo con lo establecido por Hofstede, Hofstede y Minkov (2010) la manera en que cada individuo asume la cultura organizacional puede crear cinco tipos de personalidades dentro de la organización como es:

- El que ve todas las prácticas de trabajo como negativas, desconfía de sus compañeros y cuestionan el profesionalismo del empleador.
- El adicto al trabajo que siempre está ocupado y no están preocupados de buscar un ambiente de trabajo de apoyo.
- El que es ambicioso y tiene la necesidad de sobresalir así como de aprender y avanzar.
- El que permanece condescendiente con las necesidades del otro.
- El cumplido que es más consciente de las necesidades de los demás.

Estos tipos de personalidades influyen en el desempeño de los empleados por lo cual es importante tener una cultura organizacional integral que permita cumplir normas pero que no genere resistencia o malestar con la empresa.

1.5.1.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

Depende de la capacidad de adaptación o desadaptación de las personas a diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral, esto está estrechamente relacionado con el grado de motivación que tenga el individuo dentro de la empresa y las condiciones que esta genere para incrementar su motivación hacia el trabajo.

El grado de adaptación también determina otro factor importante como es la salud mental de la persona al sentirse bien consigo mismo, con el entorno y enfrentando por sí mismo las exigencias de la vida.

La organización laboral es indispensable en la determinación de condiciones de actividad física y mental del trabajador así como de las características de la organización, división del trabajo en horas laborables, tipo de supervisión y control, contenido y complejidad de tareas, etc. Mismos que determinan la existencia o no de Riesgos psicosociales en el personal.

1.5.1.3 MOTIVACIÓN

Es la influencia de varios factores internos y externos tanto de la persona como de la empresa que afectan al desempeño de un individuo (que actúe y se comporte de una manera determinada), que sustentan la conducta humana en una serie de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos, satisfaciendo las necesidades básicas (pirámide de Maslow) que pueden ser ascendentes o descendentes de acuerdo al momento en el que se encuentre el individuo, ya que el ambiente y las expectativas influyen también sobre el individuo, éste espera ciertas consecuencias de su conducta y

optará por la que probablemente le dé mayor reconocimiento o sea mayormente valorada.

Este valor puede depender del grado en que se apliquen sus conocimientos, de factores internos como el diseño del puesto de trabajo, de la empresa, del manejo del personal, del ambiente de trabajo, el apoyo social, el reconocimiento a sus logros, etc.

La motivación que tenga el individuo hará que éste asuma responsabilidades y cumpla los objetivos planteados por la organización de manera eficiente.

Dentro de las teorías de la motivación existen dos niveles fundamentales:

- El nivel primario que está orientado a satisfacer las necesidades elementales como respirar, comer o beber y debe ser satisfecho antes del siguiente.
- Nivel Secundario que está orientado a satisfacer las necesidades sociales o culturales como el logro o el afecto.

Existen varias teorías de la motivación que de acuerdo a la empresa se toman en cuenta para implementar planes de mejora, capacitación o empoderamiento de cada empleado de tal manera que mejore su productividad, desempeño y bienestar en su puesto de trabajo.

Otra manera de generar motivación es generar trabajo en equipo, esto da mayor control a las personas para realizar sus tareas de manera eficiente, lo que a su vez genera satisfacción y motivación, sin embargo pueden existir circunstancias en las que el deseo de realizar tareas eficientemente o tener demasiada responsabilidad puede generar un efecto contrario como el estrés.

1.5.1.4 EL ESTRÉS

De acuerdo con la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo (2013) las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias.

El estrés en un grado mínimo (de corta duración) puede ayudar al individuo a cumplir las metas planteadas en su trabajo y esforzarse por desarrollar al máximo su potencial, sin embargo si existe un exceso de preocupación por este tema (de tiempo prolongado), puede convertirse en un perjuicio para la salud física y mental cuyas consecuencias dependen del grado de reacción ante las circunstancias de cada persona.

Aunque el estrés se experimenta psicológicamente, también afecta a la salud física de las personas. En el ámbito laboral se traduce en ausentismo, rotación, incumplimiento, impuntualidad, indisciplina, disminución de productividad, accidentes y errores que generan altos costos de reparación.

1.5.1.4.1 ENFOQUE DIMENSIONAL DEL ESTRÉS

Existen varios factores que pueden convertirse en causantes de estrés en el ámbito laboral. Uno de los factores que causan estrés es el conflicto de rol que tiene relación con las peticiones que el trabajador no quiere cumplir y que se vuelve aún más complejo cuando existen varias demandas a la vez. También se produce un conflicto cuando existe ambigüedad de rol, es decir una falta de claridad sobre las actividades que realiza, los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades lo que incluye promoción en el trabajo y la expectativa de ascender profesionalmente conforme la

calificación profesional de cada empleado y la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos y habilidades que les permitan escalar posiciones.

El grado de comunicación que tengan entre los miembros de la organización y entre los empleados y la organización es esencial para desarrollar la tarea asignada, de la misma manera la participación en las decisiones que se toman dentro de su ámbito laboral es importante ya que si no existe, puede generar ansiedad y estrés.

Otro de los factores tiene que ver con la seguridad en el empleo, si tiene un contrato o el tiempo de vigencia que tenga el mismo, afecta el desempeño que tiene la persona en el trabajo ya que no tiene seguridad del mismo, la falta de formación o actualización en el área de trabajo no solo representa una mala inversión sino una inseguridad profesional, las grandes responsabilidades y un ambiente de salud y seguridad ocupacional deficiente o inexistente.

La presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante teniendo como efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador

Sin duda el ambiente de trabajo debe ser óptimo, es decir un ambiente de satisfacción que permita generar pertenencia al grupo y permita moderar las situaciones estresantes que se producen por el mismo desarrollo del trabajo.

Sin embargo, dentro de las relaciones de trabajo puede darse un comportamiento exagerado que incurre en violencia psicológica (al menos una vez por semana) durante tiempo prolongado (más de 6 meses). Estos factores si se producen de manera continua generan un debilitamiento en el desempeño del individuo.

Otro de los factores es el trabajo a turnos y nocturno que presentan principalmente consecuencias sobre la vida familiar y social y sobre la salud.

1.5.1.4.2 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Leza (2005) menciona que el estrés aumenta la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas. Pero es importante recordar que las consecuencias físicas y psíquicas existen para el trabajador y la empresa.

1.5.1.4.3 CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR

En general, el trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta tales como: hablar rápido, temblor, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, euforia emocional, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

1.5.1.4.4 CONSECUENCIAS FÍSICAS

Como consecuencias físicas se puede vislumbrar agentes estresantes laborales como: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares y otros como los que se muestran en el cuadro siguiente.

CONSECUENCIAS FÍSICAS DEL ESTRÉS

Trastornos gastrointestinales.	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, aerofagia, digestiones lentas.
Trastornos cardiovasculares.	Hipertensión arterial, enfermedades coronarias.
Trastornos respiratorios.	Asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica.
Trastornos endocrinos.	Anorexia, hipoglucemia, descompensación de la diabetes, trastornos tiroideos (hipertiroidismo, hipotiroidismo).
Trastornos dermatológicos.	Prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía.
Trastornos musculares.	Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia).
Otros.	Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide.

Fuente: Fernando Mancilla Izquierdo

1.5.1.4.5 CONSECUENCIAS PSÍQUICAS

El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal (INSHT, 2001).

Entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, falta de concentración, problemas para mantener la atención, sentimientos de falta de control, desorientación, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, hipersensibilidad a ser criticado, mal humor, propensión a sufrir accidentes y consumo de sustancias tóxicas.

El INSHT (2010) manifiesta que el mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad. Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

1.5.1.4.6 CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN

Las consecuencias del estrés laboral perjudican tanto al trabajador como a la empresa, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales, el rendimiento y la productividad.

El Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo INHST(2010) menciona que el estrés laboral provoca una disminución de producción (calidad, cantidad o ambas), una falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes, los problemas de relaciones interpersonales en el trabajo, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, el aumento de incidentes y accidentes, el aumento de quejas al servicio médico y el aumento del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

1.6 MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Son las actividades o medidas previstas o adoptadas de manera integral en todas las fases de la actividad de la empresa y a todos los niveles, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Todo trabajador está expuesto en mayor o menor medida a riesgos, estos deben ser conocidos por los trabajadores y al mismo tiempo deben conocer las medidas preventivas para evitarlos y ello implica actuar sobre los mismos de manera oportuna.

Las medidas de prevención dependen de las políticas implementadas por cada organización de acuerdo con la actividad que realiza, sin embargo existen medidas planteadas por la OMS que se pueden aplicar como base a todas las empresas.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO Y LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OIT/OMS)

- Modificar la organización del trabajo (enriqueciendo y ampliando tareas, rotando tareas y puestos, etc., dando mayor autonomía, delegando responsabilidades, entre otras.).
- Mejorar el medio ambiente de trabajo (controlando los riesgos profesionales, adecuando el ambiente físico como temperatura, iluminación, colores, etc.).
- Modificar el espacio (estableciendo medidas para evitar el hacinamiento o el aislamiento en los lugares de trabajo).
- Racionalizar el tiempo de trabajo (estableciendo pausas y descansos adecuados).
- Suministrar información sobre los procesos de trabajo (informando anticipadamente de los cambios tecnológicos o de la introducción de nuevas tecnologías).

- Posibilitar la comunicación formal e informal entre los trabajadores.
- Favorecer la participación de los trabajadores en las medidas de organización, en la toma de decisiones y en los métodos de trabajo, etc.

1.6.1 EN LOS SISTEMAS DE TRABAJO.

- Dotar a los trabajadores de la formación necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo.
- Promover la participación de los trabajadores en la organización del trabajo y en la toma de decisiones.
- Proporcionar autonomía temporal e iniciativa para la ordenación de tareas.

1.6.2 EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

- Facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades, funciones y tareas del trabajador, de los objetivos (calidad del servicio), de los métodos y medios de trabajo, plazos, etc.
- Proporcionar a los trabajadores información anticipada de los cambios tecnológicos o de la introducción de nuevas tecnologías.
- Establecer canales de comunicación cuidando que los mensajes que se transmitan sean claros, comprensibles y accesibles a los diferentes grados de instrucción y madurez de los trabajadores a los que van dirigidos. Además el mensaje ha de llegar al receptor en el momento en que es útil y necesario.

- Establecer canales de comunicación formal: vertical ascendente de los subordinados hacia el jefe, vertical descendente del jefe hacia los subordinados y horizontal entre compañeros.

La información transmitida será completa y precisa, sin vacíos que dificulten su comprensión o creen en los destinatarios desconfianzas o sospechas. Además dicha información debe ser verdadera, imparcial y esencialmente objetiva, y debe llegar y estar disponible para todos los interesados. La comunicación debe provocar en quien recibe el mensaje una reacción positiva, una orientación favorable al cambio de opinión, actitud o comportamiento.

1.6.3 EN LOS SISTEMAS DE REGULACIÓN DE CONFLICTOS.

Establecer procedimientos formales que permitan viabilizar una negociación, arbitraje y mediación de conflictos.

1.6.4 EN LOS SISTEMAS DE DIRECCIÓN Y LIDERAZGO.

Procurar que el estilo de dirección, liderazgo o mando sea democrático y que permita participar a todos los trabajadores en las decisiones que afecten a su trabajo.

- Formar en dirección y gestión de Talento Humano.
- Conceder importancia al apoyo social, entre compañeros, con los superiores y subordinados, en el diseño de la organización.
- Fomentar el apoyo social posibilitando las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE ACUERDO A LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (LPRL)

De acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales LPRL, los riesgos psicosociales al igual que otros riesgos para la salud, éstos deberán ser evitados o en su defecto, evaluarlos y combatirlos en su origen.

La evaluación de riesgos psicosociales es el primer paso para lograr una organización más saludable. De acuerdo con el Art. 16 la LPRL, la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva son instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan de prevención que se deberá generar y llevar a cabo de manera planificada.

CAPÍTULO II

2. EMPRESA JARRIN CARRERA CIA. LTDA.

2.1 ANTECEDENTES

Jarrín Carrera Cía. Ltda. es una empresa dedicada al transporte pesado que nació en 1952 como una sociedad de hecho y se constituyó legalmente el 25 de abril de 1988. Se inició con el transporte de carga seca desde Babahoyo, Cuenca, Latacunga y Ambato hacia la ciudad de Quito.

Posteriormente, incursiona en el transporte de productos líquidos en tanques de 55 galones, incrementando poco a poco el volumen en tanques cisternas hasta llegar a los 10.000 galones que se transportan en la actualidad con cobertura a nivel nacional e internacional.

Dado que los productos que transporta son líquidos inflamables, la empresa se preocupa por cumplir con todos los estándares de calidad y seguridad en el transporte de acuerdo a las normas internacionales que avalan la operación y que le permiten a su vez brindar un servicio de excelencia a sus clientes.

Sin embargo, el cumplimiento de estos estándares internacionales exige un mejoramiento continuo e innovación constante en sus sistemas de trabajo, capacitación, control y seguridad que permitan superar las expectativas del cliente.

2.2 MISIÓN

Transportamos todo tipo de productos con especialidad en líquidos a nivel nacional e internacional, contando con personal calificado y comprometido a cumplir con las normas de calidad, legal, ambiental, de seguridad y salud ocupacional. Trabajamos para ser reconocidos, contribuyendo al mejoramiento continuo y creando competitividad en el mercado que garantice la satisfacción total de nuestros clientes.

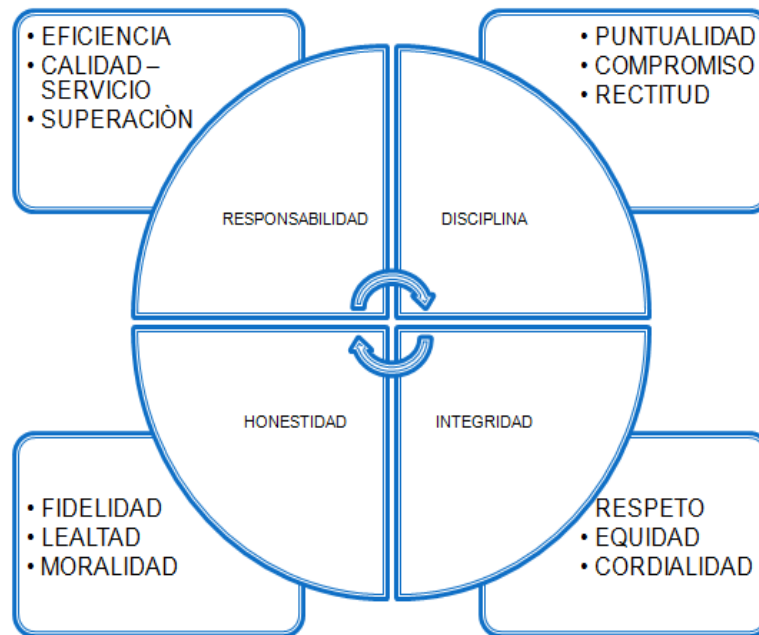
2.3 VISIÓN

Consolidarnos entre las 5 mejores empresas ecuatorianas de logística y transporte en general con especialidad en líquidos para lograr posicionamiento a nivel Sudamericano, cumpliendo estándares de calidad, seguridad e innovación constante, que garanticen nuestro servicio, apoyados en nuestro talento humano altamente capacitado y competente, permitiendo así, superar las expectativas del cliente.

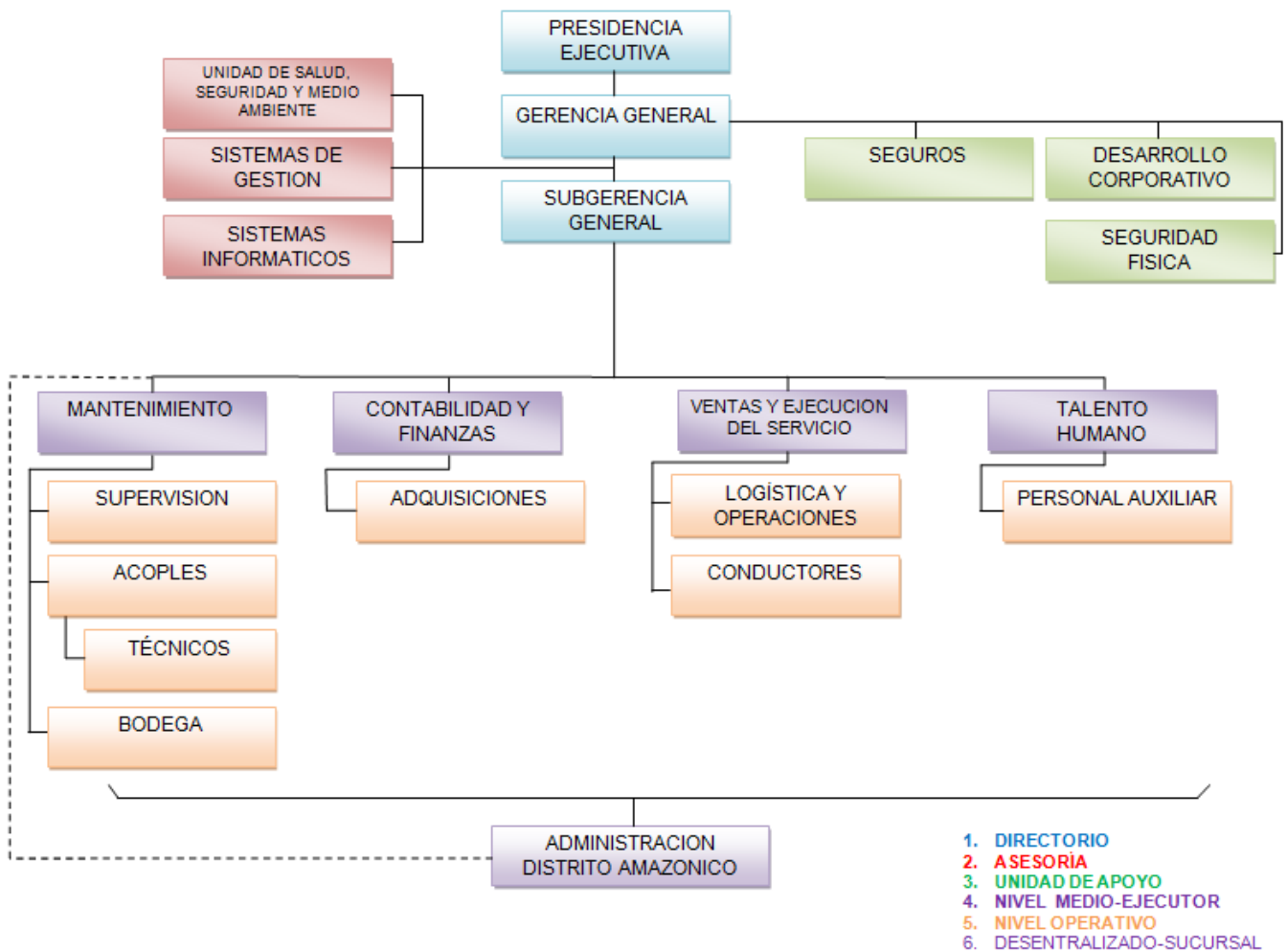
2.4 POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD

Prestar el servicio de transporte terrestre nacional e internacional, cumpliendo con los requerimientos de nuestros clientes, las leyes, reglamentos y lo establecido en las normas ISO 9001, 14001, 18001 y BASC, mejorando continuamente el Sistema Integrado de Gestión, previniendo contaminaciones, accidentes laborales y actividades ilícitas por medio de la medición del desempeño del sistema a través del cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en la organización.

2.5 VALORES



2.6 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE JARRIN CARRERA CIA LTDA.



La Organización se encuentra conformada por 140 funcionarios en total. De estos, 10 mujeres forman parte del área administrativa y 130 hombres se encuentran distribuidos en las áreas administrativa, operativa y mantenimiento.

El área operativa, que es la más importante en la empresa dado que es la que transporta el líquido inflamable y se expone a muchos riesgos, es en la cual se centrará en estudio de riesgos psicosociales a fin de estructurar y brindar condiciones necesarias

para un buen desempeño, se encuentra conformada exclusivamente por hombres, considerando que no hay aplicantes mujeres.

2.7 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Ofrecer servicios integrales y con calidad de logística, almacenamiento y distribución.
- Generar fuentes de trabajo, con una estructura organizacional sólida, cumpliendo con los sistemas de gestión, para contar con un cliente interno y externo satisfecho, motivado y rentable.
- Ser un agente de cambio positivo en cuanto a los factores ambientales y sociales que se encuentran en nuestro entorno.

2.7.1 CALIDAD

- Reducir los costos
- Lograr la satisfacción del cliente.
- Cumplir las metas de los indicadores de desempeño.
- Lograr un clima laboral adecuado

2.7.2 SEGURIDAD

- Ausencia total de actividades ilícitas y prácticas de narcotráfico y terrorismo que genere contaminación de la carga o servicio prestado.
- Controlar la seguridad de Acoples

- Incorporar a las familias con la organización
- Visitar a los proveedores críticos y verificación de información de los clientes.
- Capacitar sobre el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC

2.7.3 AMBIENTE

- Lograr que el 100% de unidades mantengan una opacidad no mayor al 25% hasta diciembre de 2013
- Reducir el uso de agua en un 5 % hasta diciembre 2013
- Lograr un % de desechos reciclados del 30% a diciembre 2013
- Lograr un 100% del personal capacitado en manejo de derrames

2.7.4 PROCESOS

- ISO 9001
- ISO 14001
- BASC
- RESPONSABILIDAD INTEGRAL

2.8 SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN LA EMPRESA

En la actualidad la empresa Jarrín Carrera Cía. Ltda. cuenta con un Reglamento Interno de Salud y Seguridad en el trabajo, el cual fue desarrollado por la Unidad de Salud y Seguridad Ocupacional recientemente reorganizada. En este reglamento se

encuentran descritos de manera general los riesgos en lo que a seguridad industrial se refiere.

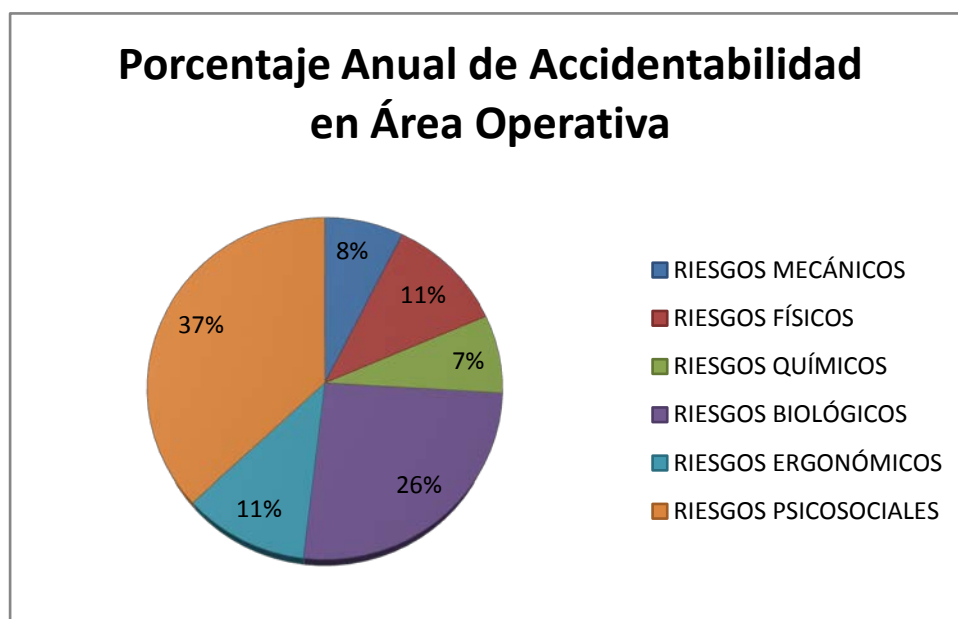
Adicionalmente a esto, no se ha realizado ningún estudio a profundidad sobre cada uno de los riesgos, por lo cual se empezó por realizar un estudio específico de Riesgos Psicosociales al área operativa dado que ésta área es considerada como muy sensible, puesto que el transportar líquidos inflamables constituye un riesgo alto que requiere de mucha concentración, estricto apego a las normas de seguridad, cumplimiento cabal de procedimientos, entre otros, por esta razón y tomando en cuenta las circunstancias en las que se han dado algunos accidentes, es menester que se realice el estudio de riesgos psicosociales a través del cuestionario ISTAS 21, para determinar qué factores pueden estar influyendo en estos casos y analizar junto con los resultados de las encuestas de clima y las entrevistas con algunos empleados los factores que influyen en estos hechos y que deben ser tratados a la brevedad posible para evitar futuros inconvenientes.

Todos estos factores deben ser analizados para poder determinar los verdaderos riesgos que existen en la población sujeto de estudio y con ello la Unidad de Salud y Seguridad Ocupacional se encargará de generar planes de prevención acorde con las normas nacionales e internacionales vigentes, que permitan evitar o minimizar estos riesgos que influyen en el desempeño del personal y por supuesto precautelar la vida e integridad del personal Operativo de Jarrín Carrera Cía. Ltda.

2.9 FACTORES DE RIESGO EN JARRÍN CARRERA CÍA. LTDA.

MATRIZ DE ACCIDENTABILIDAD EN ÁREA OPERATIVA

TIPO DE RIESGO	EVENTOS SUSCITADOS
RIESGOS MECÁNICOS	Aplastamiento, corte, impacto, proyección de fluido a presión
RIESGOS FÍSICOS	Afectación a los ojos por gamas de luz y enfermedades o cambio de humor por variaciones de temperatura extrema
RIESGOS QUÍMICOS	Afectación al sistema respiratorio por contacto con líquidos, gases y vapores en alta concentración con disminución de respuesta
RIESGOS BIOLÓGICOS	Diarrea, dengue, gripe, infecciones, trastorno de peso
RIESGOS ERGONÓMICOS	Hernia discal, compresión radicular
RIESGOS PSICOSOCIALES	Estrés, Insatisfacción laboral, problemas familiares, Inseguridad, disconformidad con horarios de trabajo

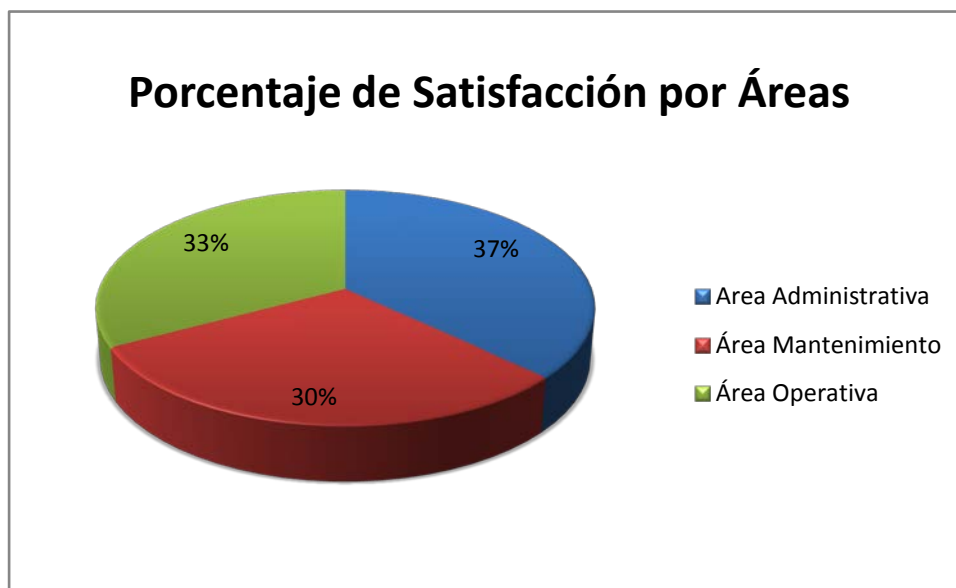


2.9.1 ELEMENTOS INTERNOS DE LA EMPRESA

La empresa Jarrín Carrera Cía. Ltda., ha mantenido durante muchos años una cultura basada en experiencias vividas y valores que continúan siendo practicados por el Presidente Ejecutivo. Estos han sido asumidos y replicados por muchos colaboradores quienes se han mantenido dentro de la empresa por más de 25 años.

Sin embargo, hay que tomar en cuenta que factores internos y externos a la empresa han influido en los cambios de Clima Laboral, esto lo verificamos en las encuestas anuales de clima laboral que se han aplicado durante los 3 últimos años, mismas que han arrojado importantes resultados que han permitido conocer el grado de satisfacción que los empleados tienen con la empresa.

Los resultados obtenidos de la última encuesta a nivel empresa sin duda son los más preocupantes ya que reflejan un 40% de insatisfacción general. A continuación se presentan los datos por áreas y más específicamente el Área Operativa sujeto de estudio.





Esto nos muestra que hay inconvenientes internos cuyos orígenes se deben investigar y determinar si se trata de la influencia de factores aislados o de Riesgos Psicosociales.

En el caso de los últimos, se debe analizar cuáles son y qué planteamientos se pueden hacer para minimizar su influencia.

El clima laboral mejora cuando existen condiciones óptimas de trabajo y adecuada gestión de los recursos disponibles. Por esta razón es importante que se preste atención a los factores que se encuentran interrumpiendo el normal funcionamiento del sistema.

CAPÍTULO III

3. DETECCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES - METODOLOGÍA

3.1 HERRAMIENTAS

MÉTODO CoPsoQ – ISTAS 21

El método CoPsoQ-istas21 es una herramienta internacional para la investigación, evaluación y prevención de riesgos disponible en internet con base científica y conceptual en el Instituto de salud laboral del gobierno Danés, (National Research Centre for the Working Environment) quien ha validado y otorgado confiabilidad al instrumento. Este instrumento busca identificar los riesgos de menor complejidad posible para 20 dimensiones, de tal manera que se faciliten los problemas de exposición y el diseño de soluciones preventivas adecuadas a cada empresa dada su facilidad para adaptar el cuestionario a todo tipo de empleo y actividad económica, focalizando la identificación de condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden afectar a la salud de las personas.

Esta herramienta tiene aplicabilidad en empresas de menos de 25 personas en una versión corta y a empresas de más de 25 personas en una versión media.

Permite integrar a todas las áreas de tal manera que el grupo de trabajo puede involucrarse en la interpretación de resultados, establecer medidas preventivas, implementarlas y realizar el seguimiento de las mismas de manera eficaz tomando en cuenta todos los puntos de vista.

Esta herramienta estima la magnitud de riesgos a través de la puntuación de acuerdo con el porcentaje de personal evaluado y los valores de referencia expuestos.

Los resultados se exponen de manera general, es decir por dimensión y de manera específica, es decir, por sección de cada dimensión como edad, antigüedad, relación laboral, tipo de contrato, horario, días de la semana laborables trabajados, lo que permite una identificación de soluciones óptima y adecuada.

Los resultados son expuestos a discusión del grupo de trabajo que generalmente lo componen los directivos y empleados, quienes se aseguran que las soluciones planteadas sean aplicables a la realidad de la empresa y se cumplan a través del seguimiento de cronograma.

Al ser esta una herramienta validada, cumple con todo requisito legal requerido para la evaluación de riesgos psicosociales y actividad preventiva previstos en la LPRL y Reglamento de Servicios de Prevención, lo cual permite cumplir con el objetivo de realizar la detección de riesgos psicosociales en el Área Operativa de Jarrín Carrera Cía. Ltda. y determinar la afectación que tienen sobre el personal de dicha área.

Para seleccionar el universo, se determinó junto al equipo de trabajo en primera instancia, el área más amplia en número y más propensa a la influencia de riesgos psicosociales. Adicionalmente se tomaron en cuenta los resultados por área de la encuesta de clima organizacional para definir el grupo que requiere mayor atención y planes de mejora.

3.2 DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

Se escogió al área operativa de la empresa para realizar el estudio de Detección de Riesgos Psicosociales dado que el giro de negocio se centra en el transporte de

líquidos inflamables y el 60% de la población total corresponde a los conductores que constituyen la parte medular de la organización.

Esta población en su totalidad masculina, se encuentra entre los 29 y 59 años de edad, en su mayoría con estudios primarios y algunos con estudios secundarios. Muchos se han dedicado a la profesión desde muy temprana edad y otros han visto una oportunidad de mejorar e incluso de salir a conocer otros países, sin embargo no es tan simple como parece, en el ámbito del transporte se requiere mucho sacrificio personal y sobre todo familiar, esto implica alejarse y no tener tiempo suficiente para atender los compromisos familiares, no tener una alimentación adecuada, un lugar cómodo para descansar, mantener un horario extendido de trabajo, etc., lo cual ha generado enfermedades a largo plazo, problemas familiares y bajo desempeño.

Por estas razones se ha escogido al área operativa, en total 80 conductores, de los cuales 9 pertenecen a ruta nacional, 25 a ruta oriente y 46 a ruta internacional.

Para escoger la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

fórmula:

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

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestado. (Suárez Ibujés, 2011)

Cabe recalcar que este instrumento en sí mismo no presenta soluciones automáticas a los riesgos psicosociales, sino que arroja información base para que el grupo de trabajo establezca las acciones preventivas a implementarse y que adopten correctivos desde su origen.

3.2.1 PROCEDIMIENTO

1.- Se empezó por la firma del Acuerdo de Evaluación de riesgos psicosociales que contempla:

- La creación del Grupo de Trabajo
- Realizar la evaluación en el conjunto de la empresa
- No recoger la información de condiciones de trabajo y empleo de acuerdo al sexo (medida de igualdad)

2.- El grupo de trabajo procedió a la adaptación del cuestionario conforme el acuerdo de utilización del método ISTAS 21, adaptado a la situación de la empresa y las características de los sujetos de estudio, en forma particular del Área Operativa de

Jarrín Carrera Cía. Ltda., definiendo finalmente que el informe final se presentará por dimensiones.

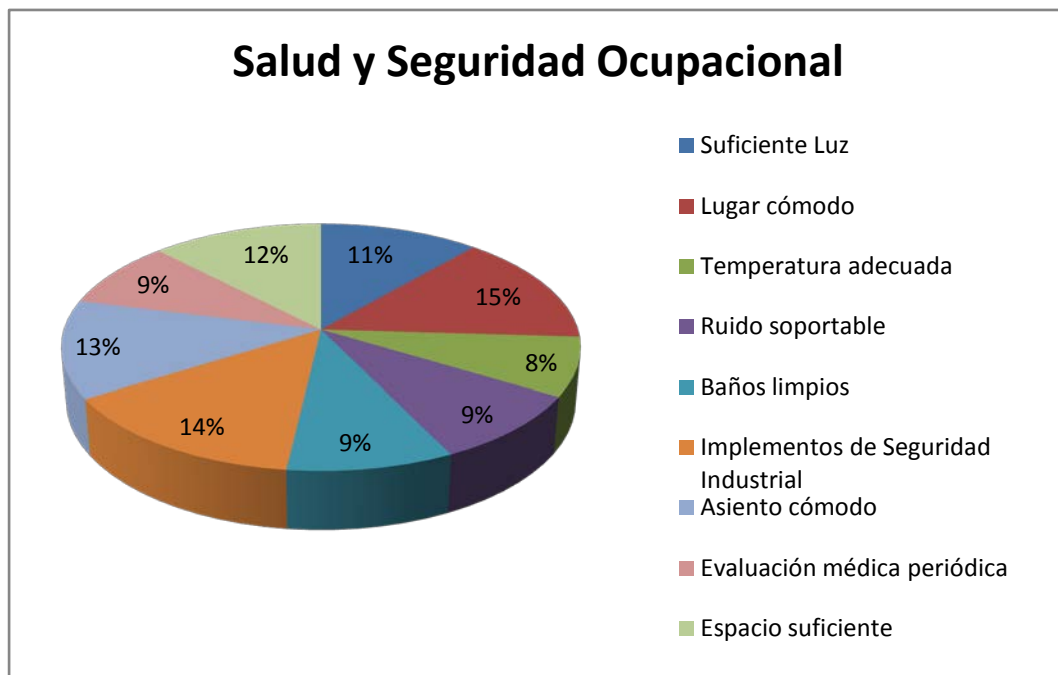
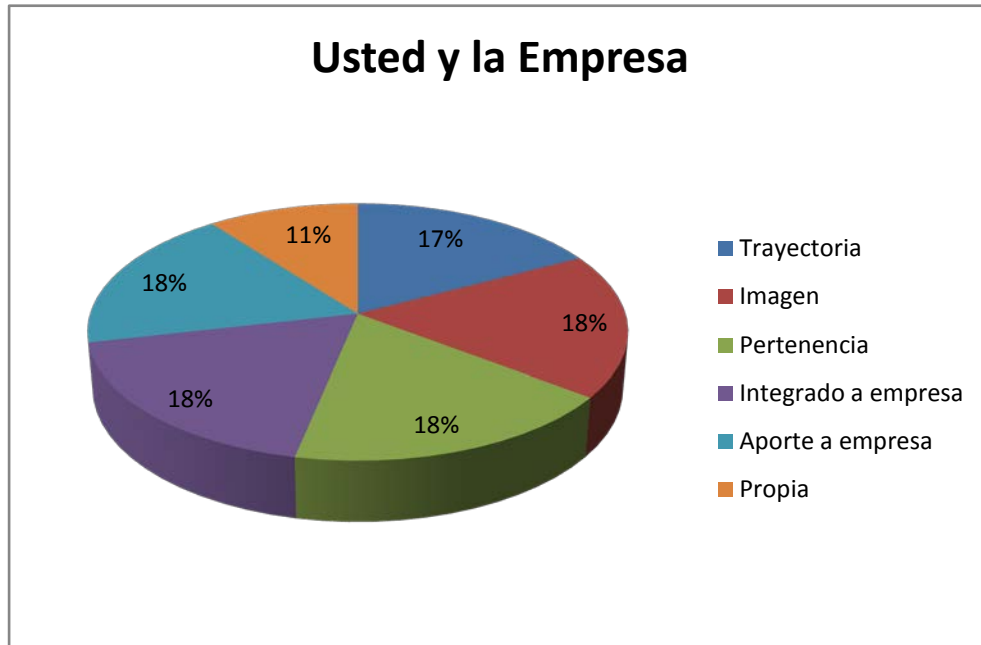
3.- El cuestionario es validado por la Unidad de Salud y Seguridad y el Grupo de trabajo que interviene en el estudio y se procedió con la socialización e información al personal mediante sesiones presenciales, luego se aplicó y recogió el cuestionario en las fechas previamente establecidas en las diferentes rutas al personal del Área Operativa.

4.- Una vez obtenidos los cuestionarios, se procedió a procesar la información, apoyados con el software que es parte de la misma herramienta para obtener el informe preliminar. Este informe se puso a consideración del grupo de trabajo analizando punto por punto para llenar las matrices de origen y establecer las medidas preventivas que se irán incorporando a la actividad operacional de la empresa de acuerdo a la disponibilidad de recursos, estableciendo además plazos y responsables para su implementación y seguimiento.

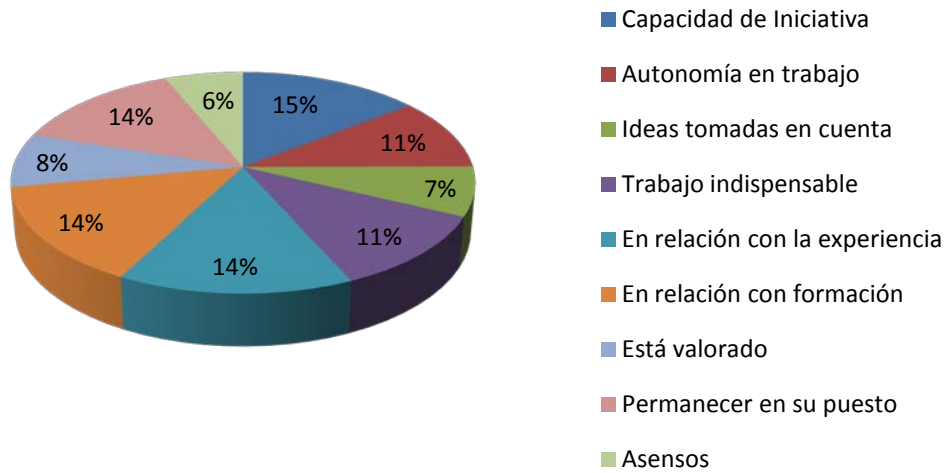
3.2.2 ENCUESTAS DE CLIMA LABORAL

Las encuestas de clima laboral del año 2012 fueron tomadas durante los meses de octubre a noviembre del 2012 a todas las áreas que conforman a la empresa, los resultados de esta encuesta mostraron que todas las áreas en conjunto presentan un 40% de insatisfacción con la empresa, de este valor el 37% del personal pertenece al grupo operativo lo que permite conocer que existen problemas internos en cuanto a comunicación, remuneraciones, lugares de descanso y recreación, condiciones laborales y mantenimiento.

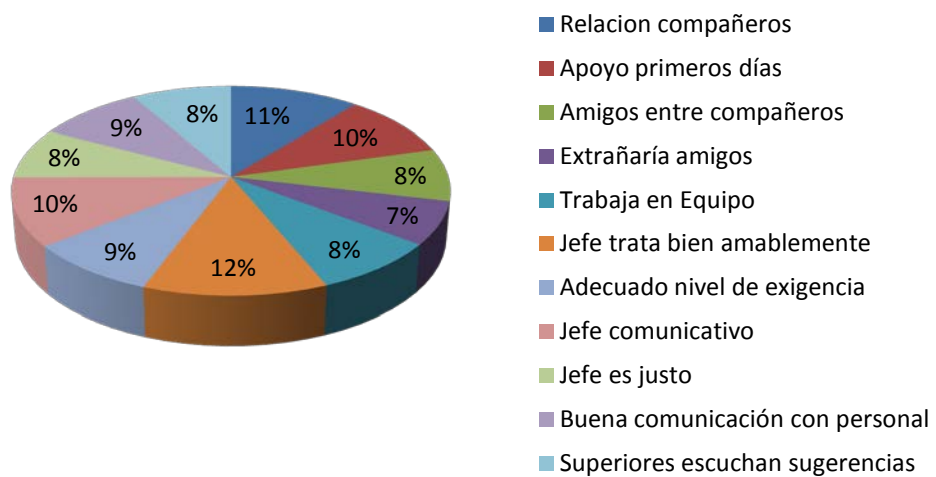
A continuación se presentan los cuadros del porcentaje de satisfacción que tiene el personal operativo de la empresa con respecto a cinco aspectos que midió la herramienta de clima laboral.



Puesto de Trabajo



Clima Laboral



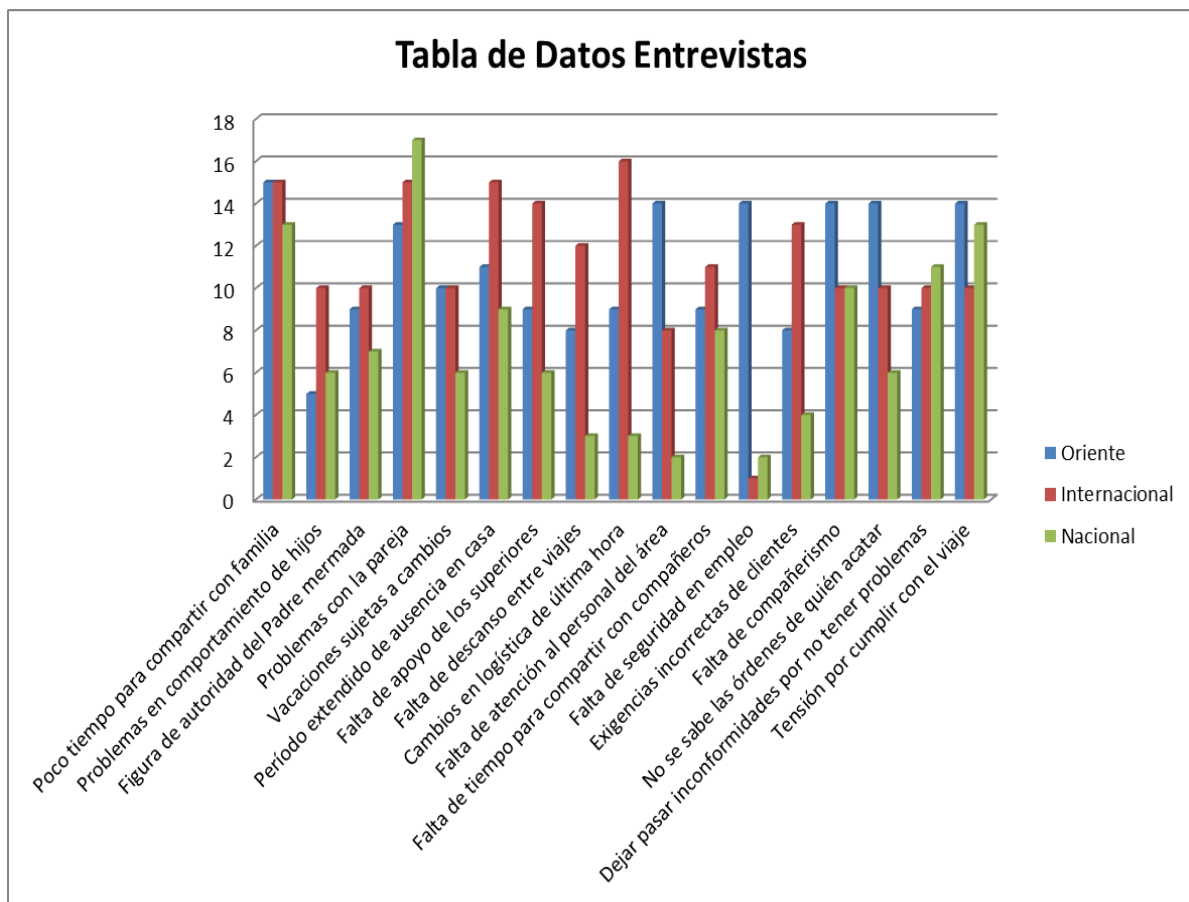


3.2.3 VISITAS DOMICILIARIAS

Como parte de los procesos internos que tiene la empresa y en cumplimiento de la norma internacional de seguridad física BASC, la empresa realiza las visitas domiciliarias para verificar el domicilio del empleado, conocer a la familia, su situación económica y condiciones laborales del jefe de hogar que se encuentren afectando a la familia de alguna manera. Estos datos permiten a la empresa conocer la realidad de sus empleados, implementar mejoras y realizar un compromiso con la familia.

3.2.4 ENTREVISTAS

Se realizó entrevistas aleatorias a un porcentaje del total de la plantilla de conductores (de un total de 80 personas) para poder conocer las condiciones laborales y personales que afectan a su labor diaria. En estas entrevistas abiertas se pudo verificar que existen condiciones relacionadas con los riesgos psicosociales que afecta directa y constantemente tanto a los conductores como a sus familias, lo cual se explicará en cada dimensión.



Los datos proporcionados en las entrevistas nos sirven únicamente para verificar los resultados del cuestionario ISTAS 21.

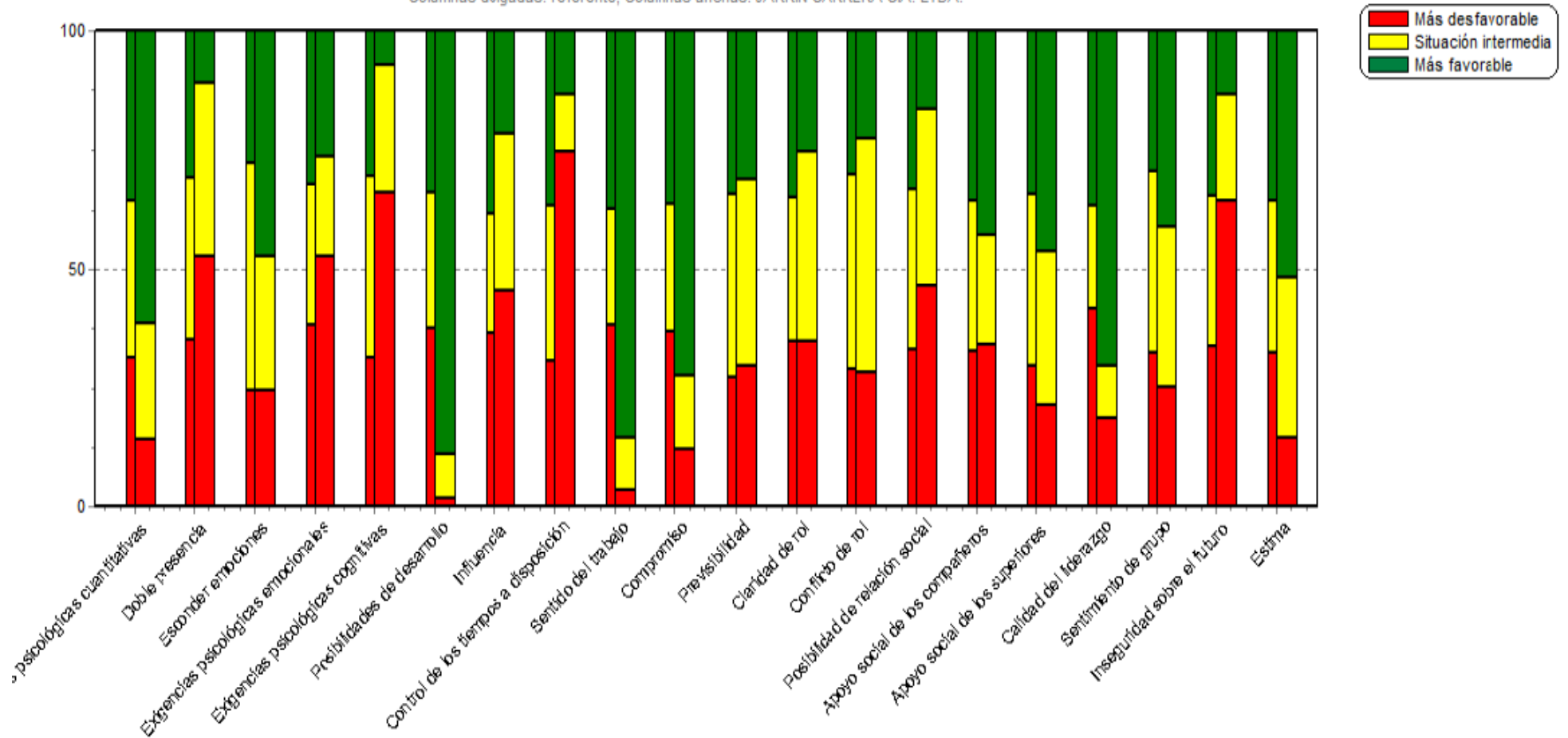
3.3 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO ISTAS 21

Luego de la aplicación del cuestionario y el procesamiento de datos del mismo, se presenta a continuación el análisis detallado de los resultados de detección de riesgos psicosociales en el área operativa de la empresa Jarrín Carrera Cía. Ltda. de las seis dimensiones con mayor porcentaje de afectación de manera minuciosa y de las siguientes 12 dimensiones en una breve explicación de acuerdo a la tabla de prevalencia de exposiciones, esto permite identificar los riesgos que afectan en gran medida a la población sujeto de estudio y además permite establecer recomendaciones a la gerencia, de tal manera que se lleven a cabo los correctivos necesarios para mejorar las condiciones laborales del área operativa y esto a su vez, dé como resultado una reducción de accidentabilidad y el mejoramiento de la productividad de los colaboradores.

EXPOSICIONES PSICOSOCIALES

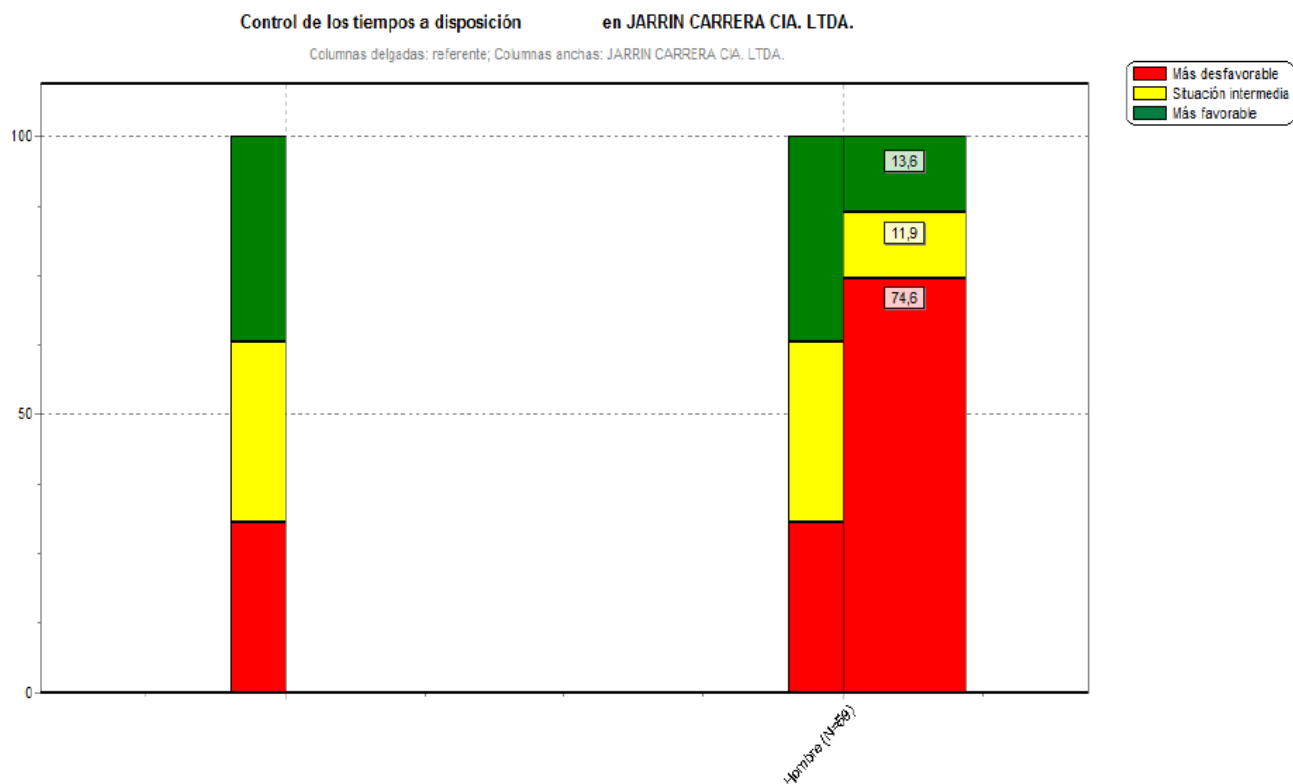
Exposiciones psicosociales en JARRIN CARRERA CIA. LTDA.. Porcentaje de población en cada nivel de referencia.

Columnas delgadas: referente; Columnas anchas: JARRIN CARRERA CIA. LTDA.



3.3.1 ANÁLISIS DE DIMENSIONES

a) CONTROL DE TIEMPOS A DISPOSICIÓN



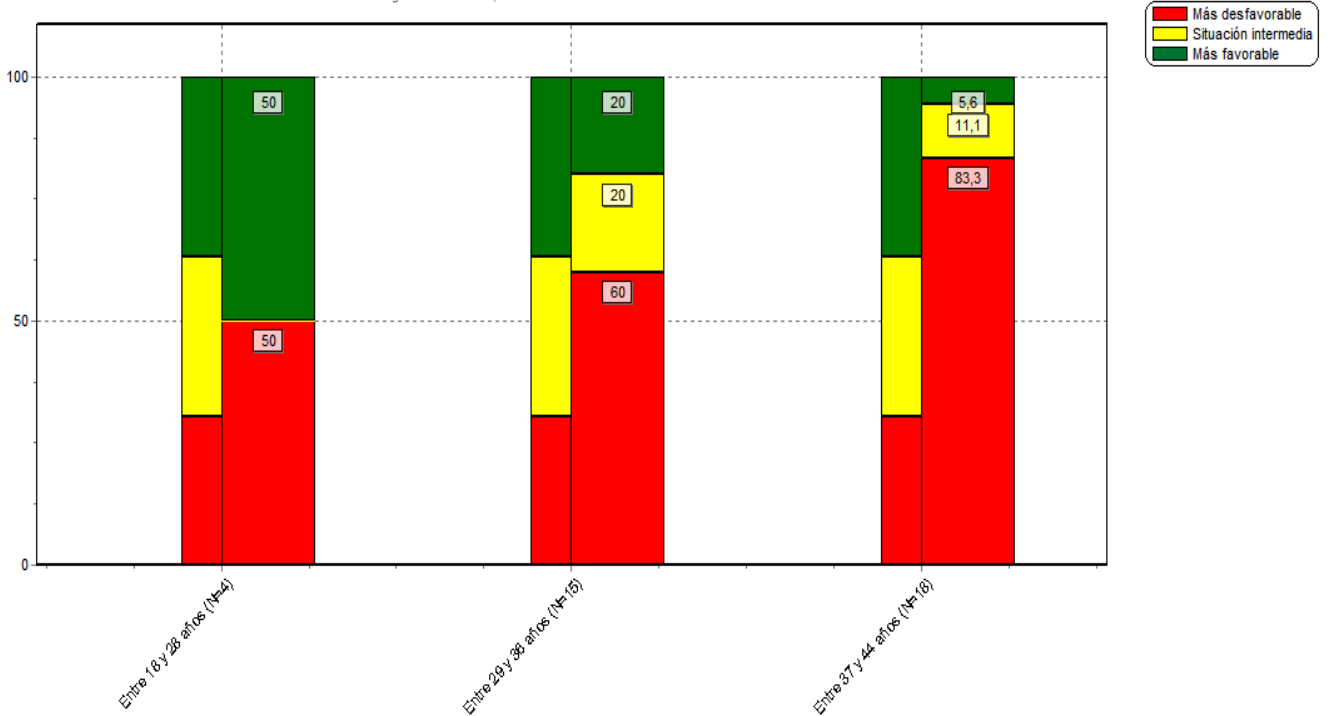
La Dimensión de Control de Tiempos a Disposición se presenta con un porcentaje de 74,6 como indicador más desfavorable, es decir que el Área Operativa se encuentra muy afectada por no poder administrar su tiempo para realizar el trabajo, cubrir con las necesidades básicas y compartir con su familia. Esto se debe a que el tipo de trabajo exige cumplir con una ruta asignada y un tiempo delimitado, lo que se convierte en un factor estresante para el conductor puesto que esto no permite tener un descanso intercalado como lo sugiere el Reglamento Interno. El hecho de no cumplir con esta normativa podría ser la causa de estrés o en casos extremos de accidentes

graves producidos por el cansancio, posición que afecta al organismo, desconcentración, afectación del ambiente que el que se desenvuelve, etc.

CONTROL DE TIEMPOS A DISPOSICIÓN POR EDAD

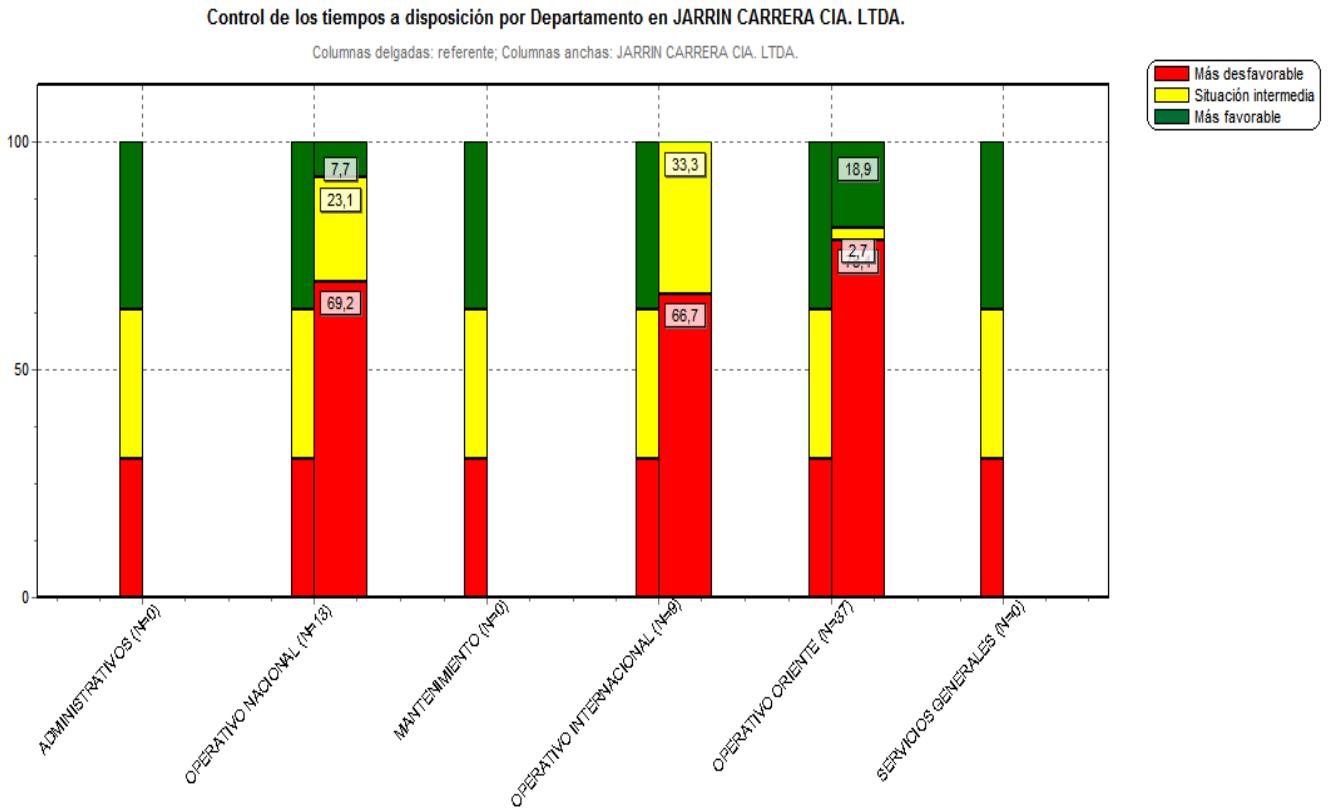
Control de los tiempos a disposición por Edad en JARRIN CARRERA CIA. LTDA.

Columnas delgadas: referente; Columnas anchas: JARRIN CARRERA CIA. LTDA.



La población más afectada es la que se encuentra entre 37 y 44 años de edad, en esta etapa las personas generalmente desean compartir tiempo con su familia especialmente en feriados y vacaciones escolares, desean cubrir sus necesidades básicas sin tener que soportar el estrés laboral y cumplir con sus actividades laborales eficientemente. Sin embargo hay que tomar en cuenta que dentro de los estudios socioeconómicos que realiza la empresa, se han vislumbrado ciertos comportamientos derivados de las limitaciones del trabajo como la falta de tiempo que han afectado al personal emocionalmente y consecuentemente en su rendimiento y concentración en sus labores diarias.

CONTROL DE TIEMPOS A DISPOSICIÓN POR DEPARTAMENTOS



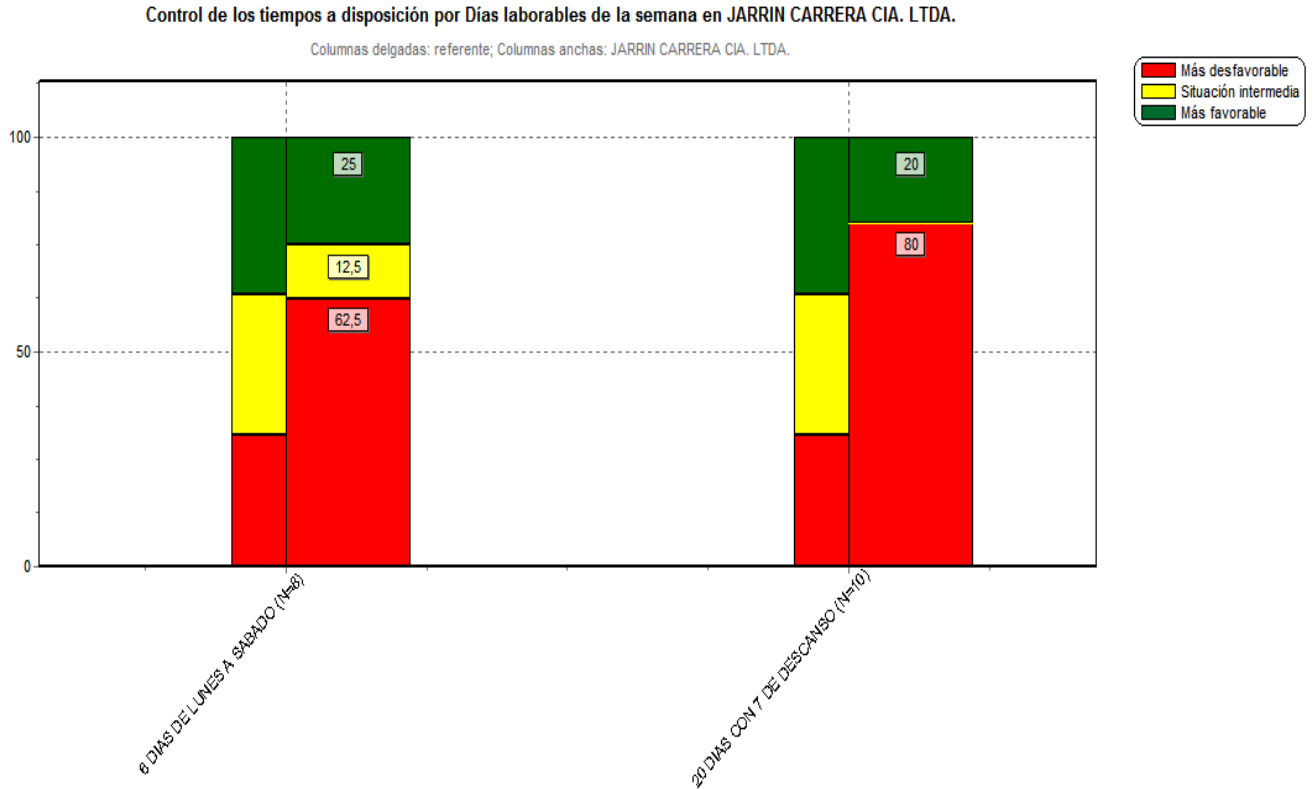
En este cuadro por departamentos, se puede observar que la población más afectada es el grupo operativo Oriente. Los integrantes de esta población, tienen una jornada de trabajo de 21 días y un período de descanso de siete días. Su jornada de trabajo mantiene un ritmo de trabajo fuerte, dado que empiezan sus labores a las seis de la mañana y permanecen realizando viajes durante todo el día desde la estación central hacia diferentes campos que, en el caso de que sean lugares cercanos, permite a los conductores que viven cerca del lugar de trabajo, tomar su hora de almuerzo en compañía de su familia y en el caso del personal que no vive en el oriente, hacerlo en el lugar designado. En el caso de que un campo sea en lugares alejados y dependiendo de

la hora de llegada, pueden no tener posibilidades de alimentarse. El personal concluye sus labores normalmente alrededor de las ocho de la noche.

Este antecedente junto con las entrevistas realizadas al personal, reflejan que el personal que no vive en el oriente pero trabaja allí, tiene mayor grado de afectación ya que ellos pueden compartir con la familia únicamente 7 días por mes.

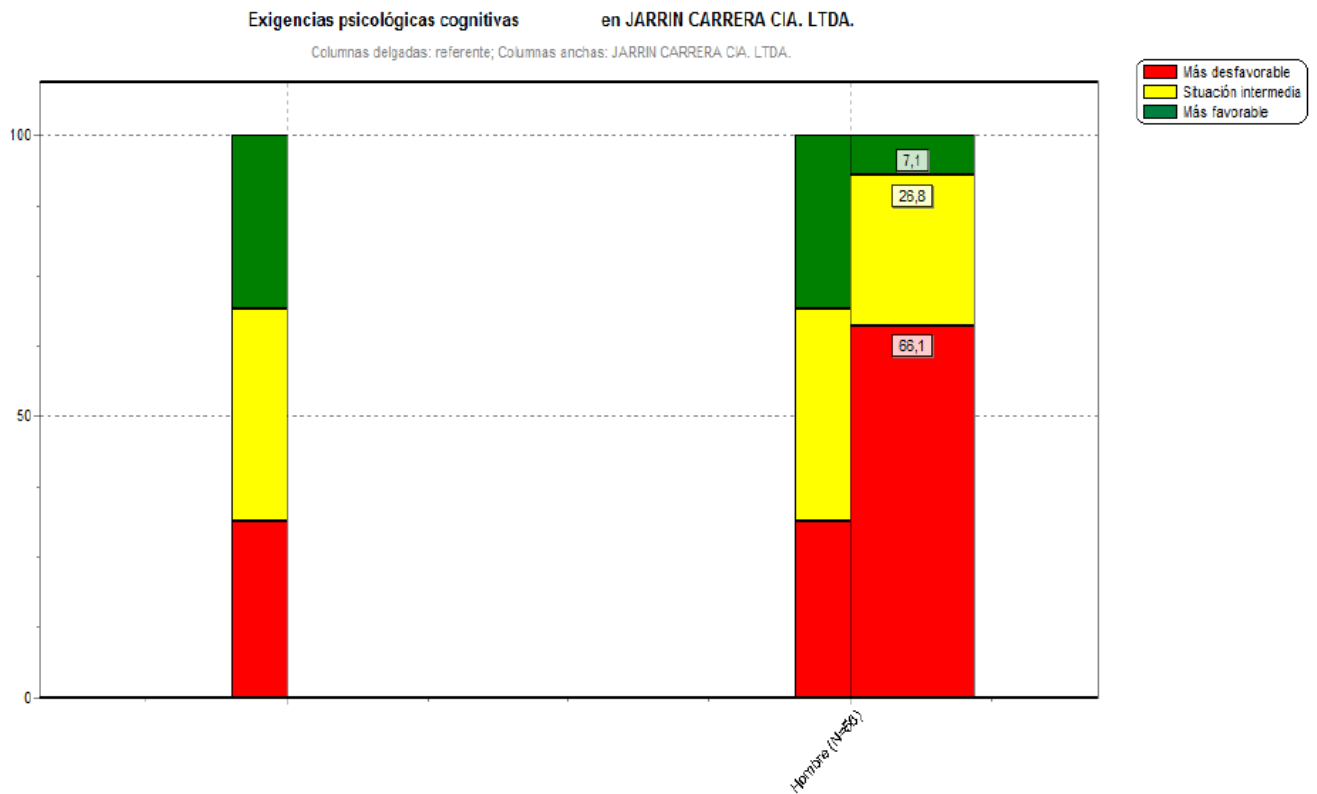
Los otros grupos (nacional e internacional) también presentan un porcentaje de afectación alto consecuente con la realidad que viven por lo que se hace necesario plantear acciones y planes de mejoramiento para este ámbito.

CONTROL DE TIEMPOS A DISPOSICIÓN POR DÍAS LABORABLES DE LA SEMANA



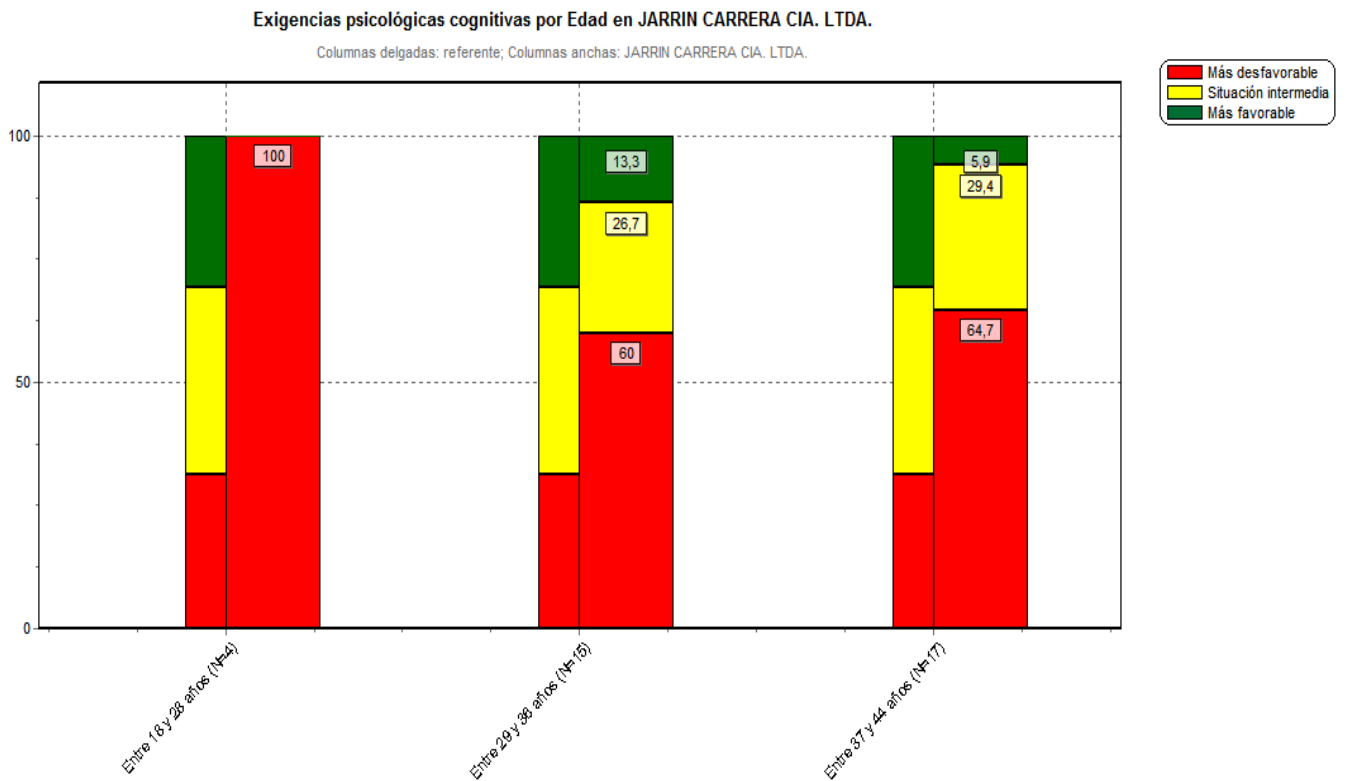
Este cuadro de distribución por días ratifica la problemática del grupo oriente. Sin embargo el grupo que labora seis días semanales, también presenta una afectación considerable, esto se relaciona también con la urgencia de los conductores de terminar sus labores y atender asuntos personales, esto a su vez genera riesgos, mismos que se reflejan en la matriz anual de accidentabilidad del área operativa, por lo que se debe establecer medidas que permitan mejorar la organización de tiempos y descansos de tal manera que no afecte el desempeño del personal.

b) EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS



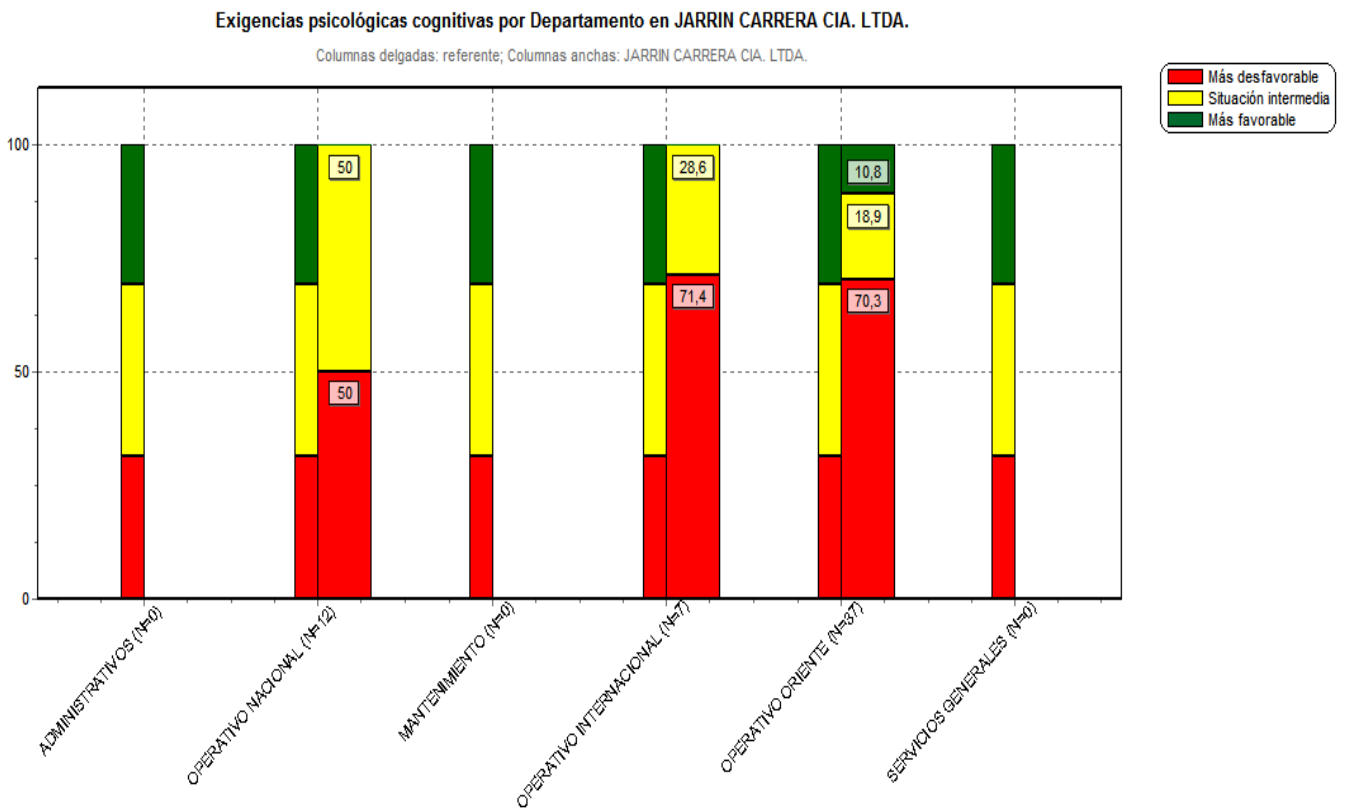
En cuanto a las Exigencia Psicológicas Cognitivas, el 66.1% del personal manifiesta una afectación en debido a varios factores, entre ellos la falta de un plan de carrera que le permitan al personal escalar posiciones de acuerdo con su experiencia y formación, tomando en cuenta que el 90% del personal operativo tiene un nivel de formación básico ya sea porque no han tenido posibilidades económicas que les permitan alcanzar un nivel superior o porque han elegido la profesión de chofer profesional desde tempranas edades, lo cual no les ha permitido mejorar su nivel académico ni lograr un mayor desarrollo intelectual que conlleva algún grado de frustración.

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS POR EDAD



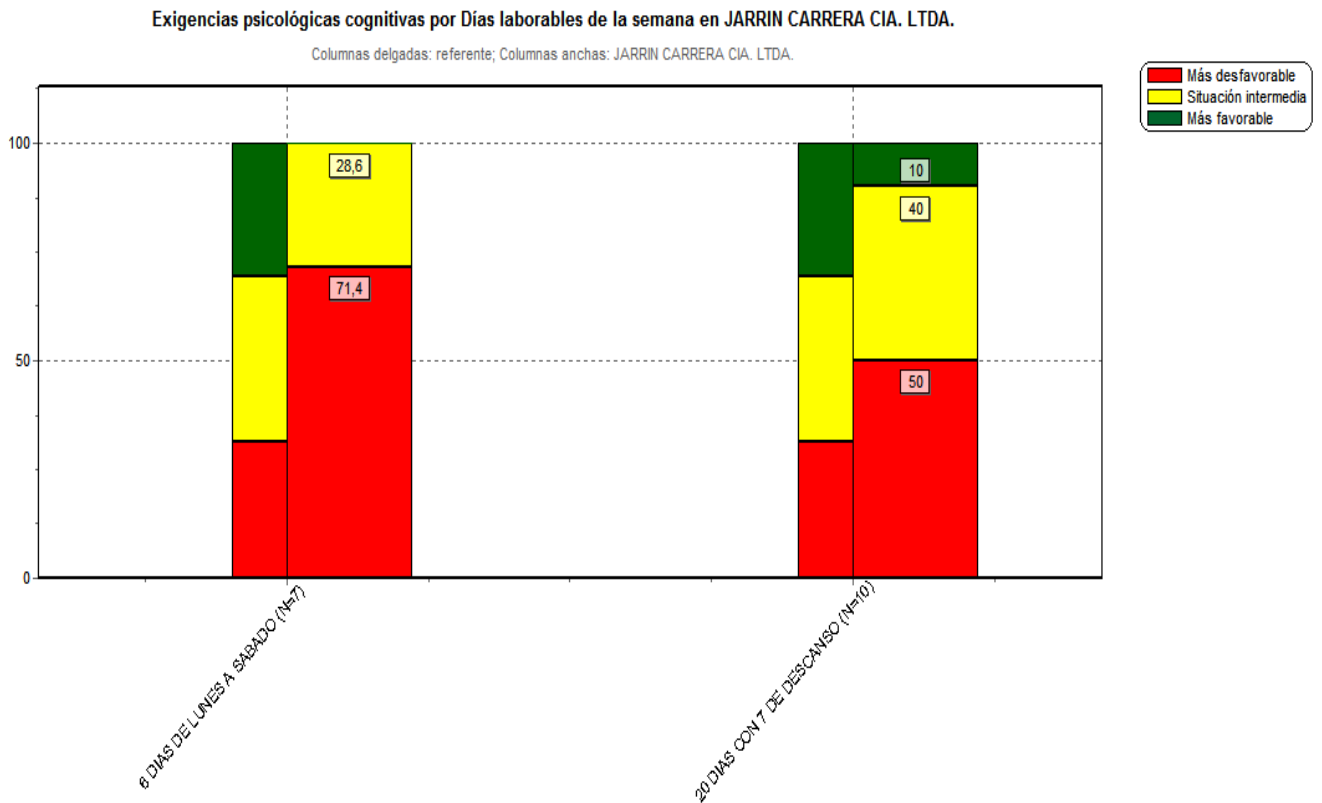
La población más joven en este caso es la más afectada en este ámbito ya que en esta edad buscan desarrollarse profesionalmente, adquirir conocimientos nuevos, desarrollar habilidades que les permitan mejorar, trabajar activamente y lograr un buen desempeño en las actividades encomendadas e incluso buscar un mejor empleo luego de adquirir el conocimiento necesario.

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS POR DEPARTAMENTOS



La población más afectada es el Operativo internacional, quienes permanecen en ruta períodos prolongados y tienen muy poco tiempo en la ciudad o en las instalaciones de la empresa para realizar capacitaciones que permitan incrementar conocimientos relacionados con su ámbito de trabajo. Este grupo va seguido del Operativo oriente, quienes si bien reciben mayor capacitación que los otros grupos su ritmo de trabajo no les permiten tener suficiente tiempo durante la jornada para capacitarse por completo y se ven obligados a quedarse un día más en algunos casos y en otros ingresar un día antes para recibir la capacitación respectiva.

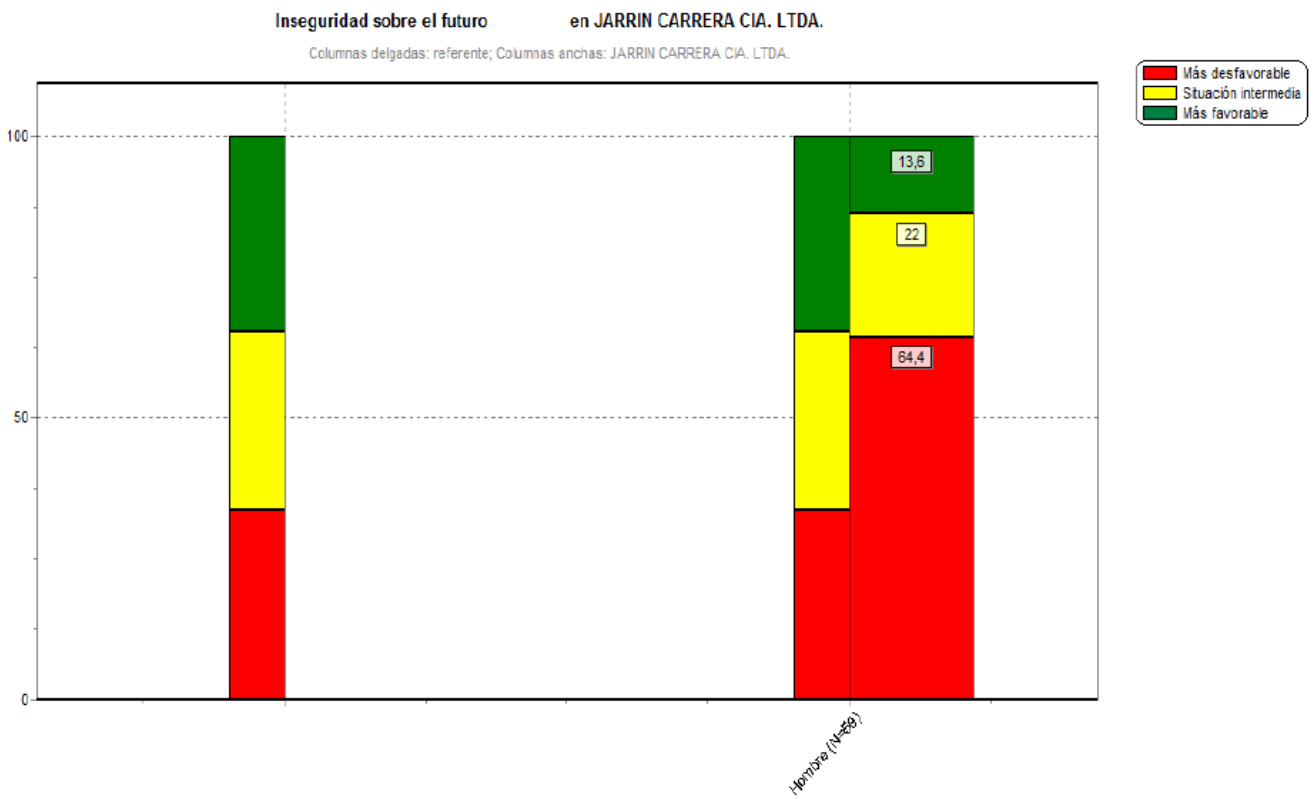
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS POR DÍAS LABORABLES SEMANALES



En este cuadro se corrobora la información que obtuvimos en el cuadro anterior, es decir que la ruta internacional es la más afectada por el horario y lugar de trabajo seguida del grupo oriente. Esta situación no permite realizar una capacitación constante, continua y adecuada, tanto para el tipo negocio como para el tipo de producto que transporta. Esto a su vez genera un retraso en el proceso de desarrollo de habilidades que permitan mejorar el desempeño del personal en su ámbito..

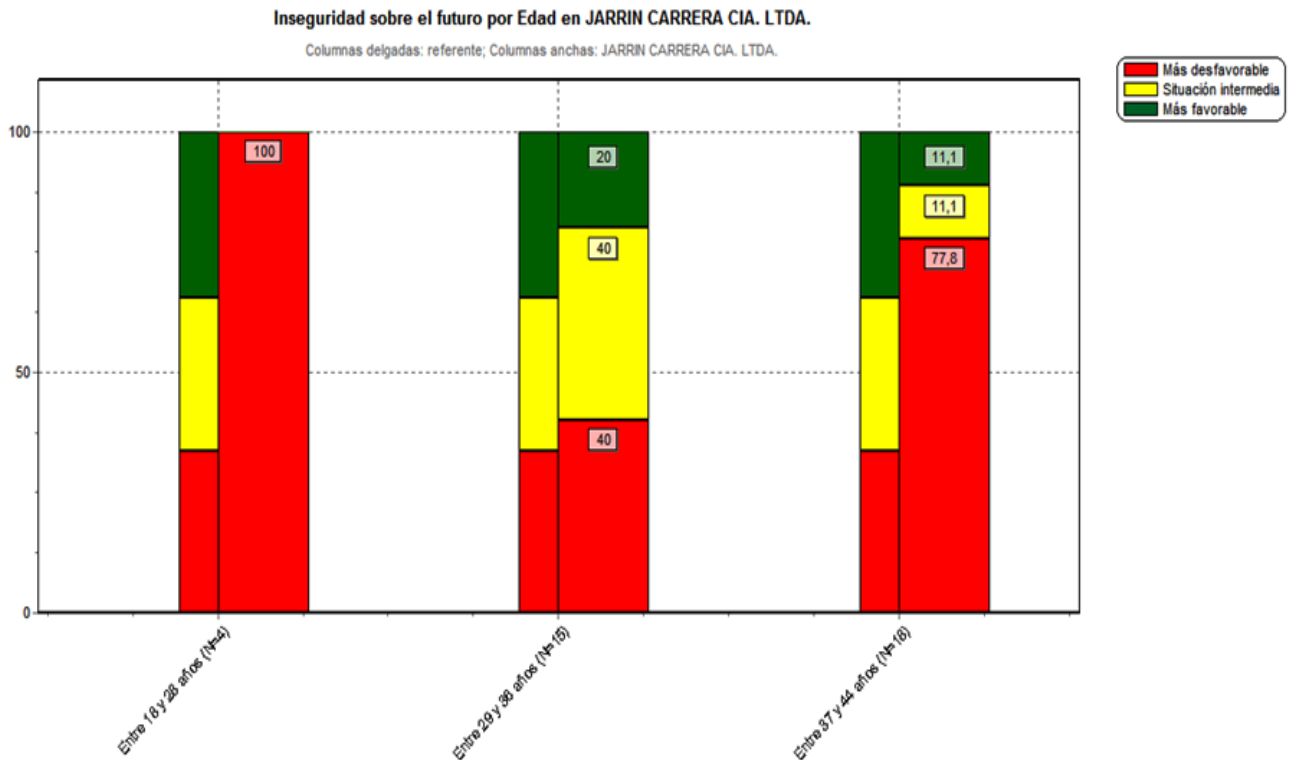
También se debe tomar en cuenta que la ruta internacional tien mayor remuneracion dado que dichas rutas son mas complejas y extensas, ademas tienen u reconocimiento adicional de produccion, lo que hace que el personal se esfuerce en su trabajo y le dedique más tiempo.

c) INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO



En cuanto a la inseguridad sobre el futuro, el 64.40% manifiesta una afectación considerable en cuanto a la pérdida de empleo o los cambios no deseados en las condiciones de trabajo, esto se presenta en la población más joven en un 100% y en la población de edad intermedia en un 77.8% principalmente del grupo de ruta nacional, estos valores son bastante altos y se debe sobre todo a cambios no deseados o permanentes en la asignación de rutas y el tipo de contratos que se manejan con los clientes a quienes se presta servicio en esa ruta.

INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO POR EDAD

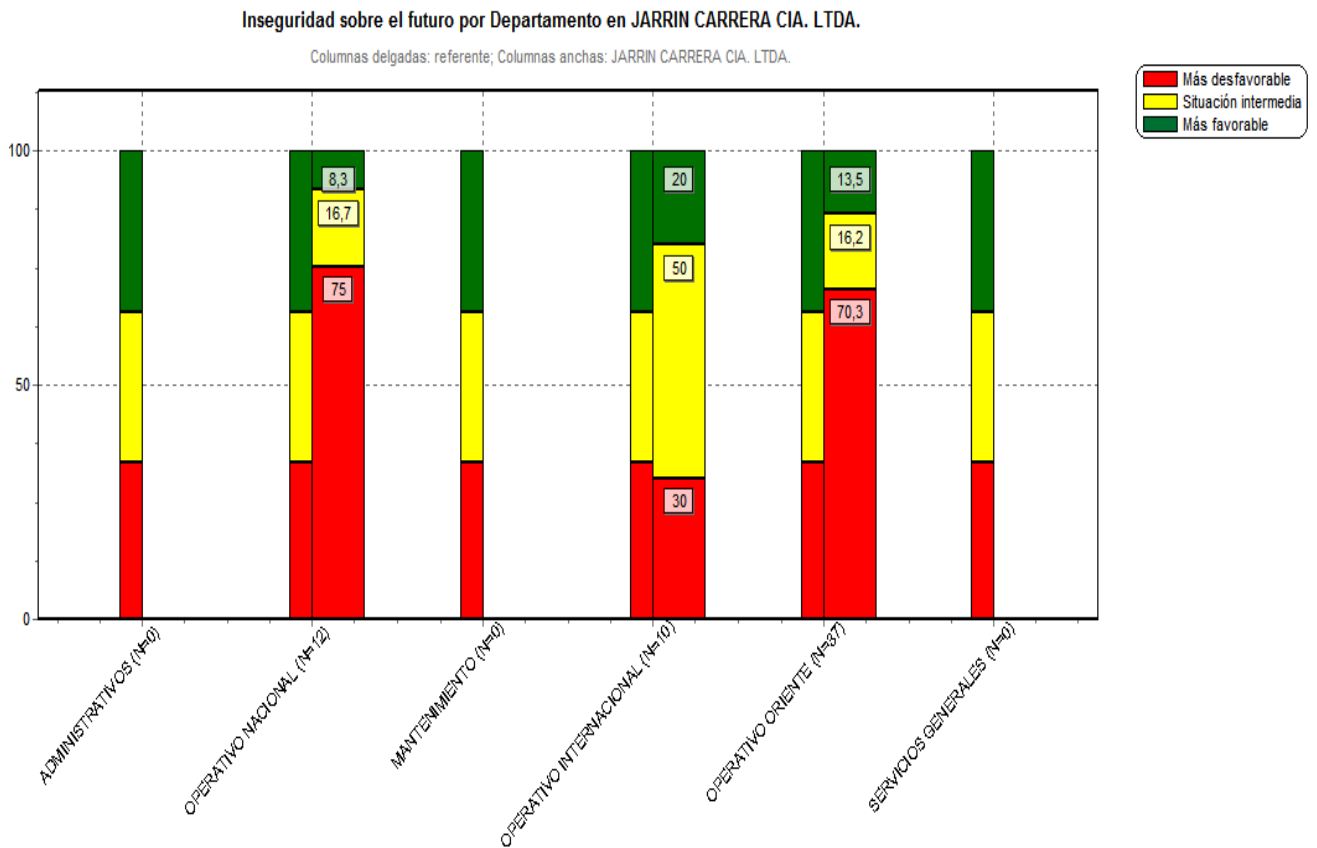


La población joven tiende a estar insegura cuando están empezando a ejercer como profesionales y no saben qué se encontrarán en ese ámbito, si tendrán estabilidad o deberán buscar nuevas oportunidades, si encontrarán malas experiencias, etc., sin embargo, la política de la empresa Jarrín Carrera Cía. Ltda., es ofrecer estabilidad laboral por tiempo indefinido, salvo situaciones graves contempladas en el Reglamento Interno.

En el caso de la población de mayor edad, la inseguridad se debe a un decremento en el desempeño evidenciado por la presencia de enfermedades y complicaciones de la salud propios de la edad, que impiden que el individuo se

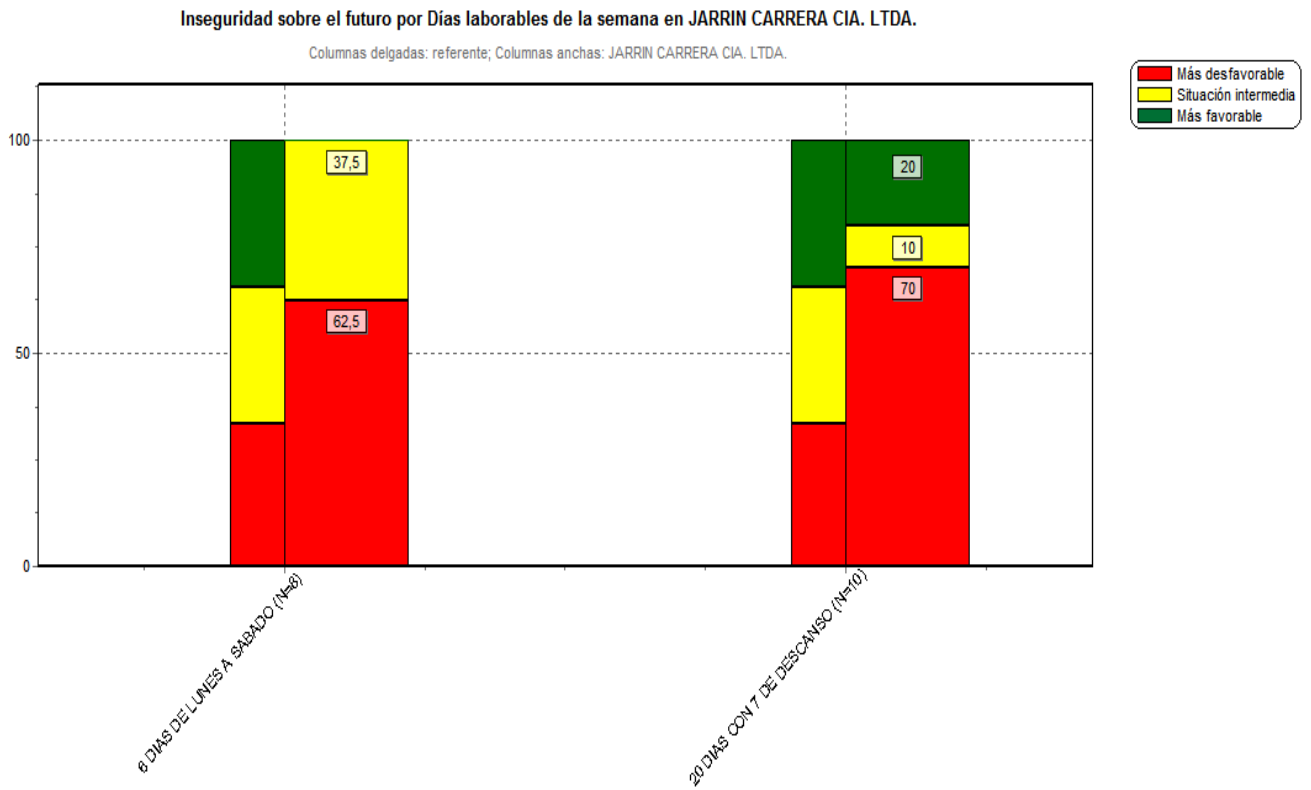
desempeño de igual manera que tiempo atrás y pueden temer un despido o una falta de reconocimiento de su esfuerzo en dichas condiciones.

INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO POR DEPARTAMENTO



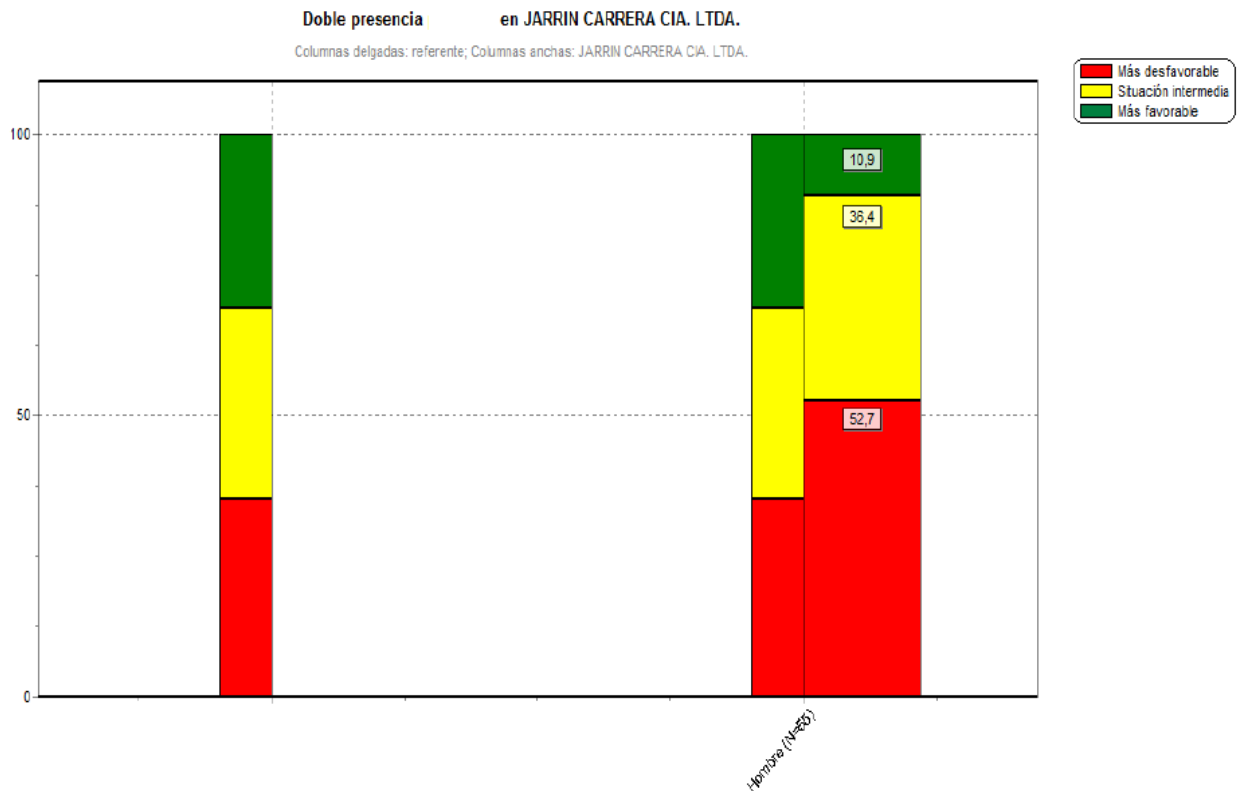
Este cuadro muestra un impacto de 75% en el grupo nacional, seguido muy de cerca por el grupo del oriente con un 70.3%. Esta afectación en la ruta nacional se debe a la rotación que se ha dado en los últimos meses del 75% del personal de este grupo. En el caso de la ruta oriente es comprensible la inestabilidad que manifiestan, puesto que el contrato que se mantiene con los clientes es por tiempo limitado y siempre está sujeto a licitación, es decir que cumplen con los requerimientos de los clientes y se mantienen implementando mejoras que permitan asegurar su permanencia con el contrato.

INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO POR DÍAS LABORABLES DE LA SEMANA



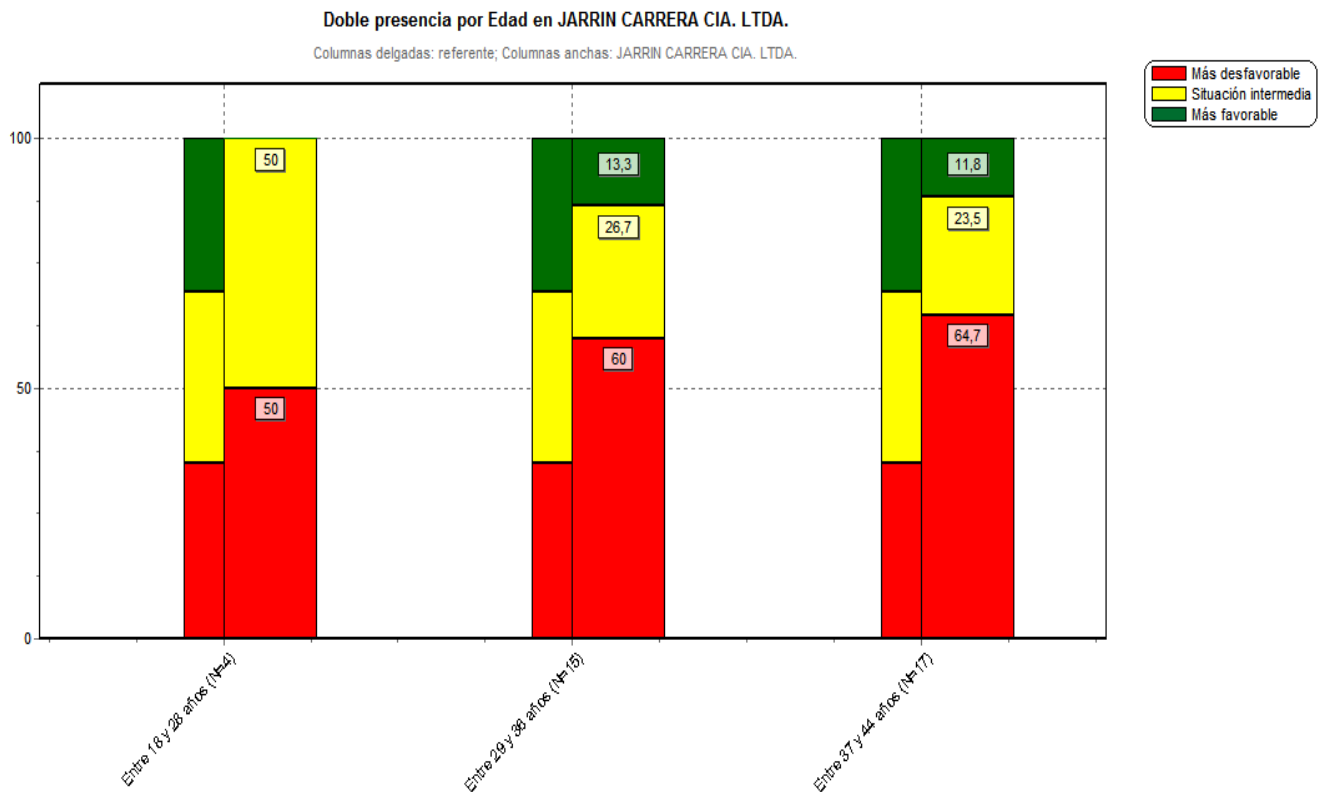
En este cuadro se puede observar la prevalencia del área operativa oriente quienes en el cuadro por departamentos le siguen en porcentaje de afectación al área operativa nacional. Se considera una afectación en la medida en la que en este tiempo no han podido contar con personal que realice reemplazos cuando ha surgido alguna emergencia, ausencia o petición de vacaciones del personal de oriente, teniendo que extender en algunos casos las jornadas laborales del personal que se ha encontrado de turno.

d) DOBLE PRESENCIA



La dimensión de Doble Presencia presenta un porcentaje alto de afectación de 52,7%. Es decir que el trabajo y la familia exigen la presencia del individuo al mismo tiempo para solventar situaciones importantes, en algunos casos, por el tipo de labor que realizan, aun cuando ya se ha planificado un descanso en las labores, pueden presentarse necesidades urgentes de cargue de producto y los conductores deben estar prestos para realizar su labor. En casos como este, el personal del área operativa se ve afectado considerablemente ya que tienen muy poco tiempo para compartir con su familia.

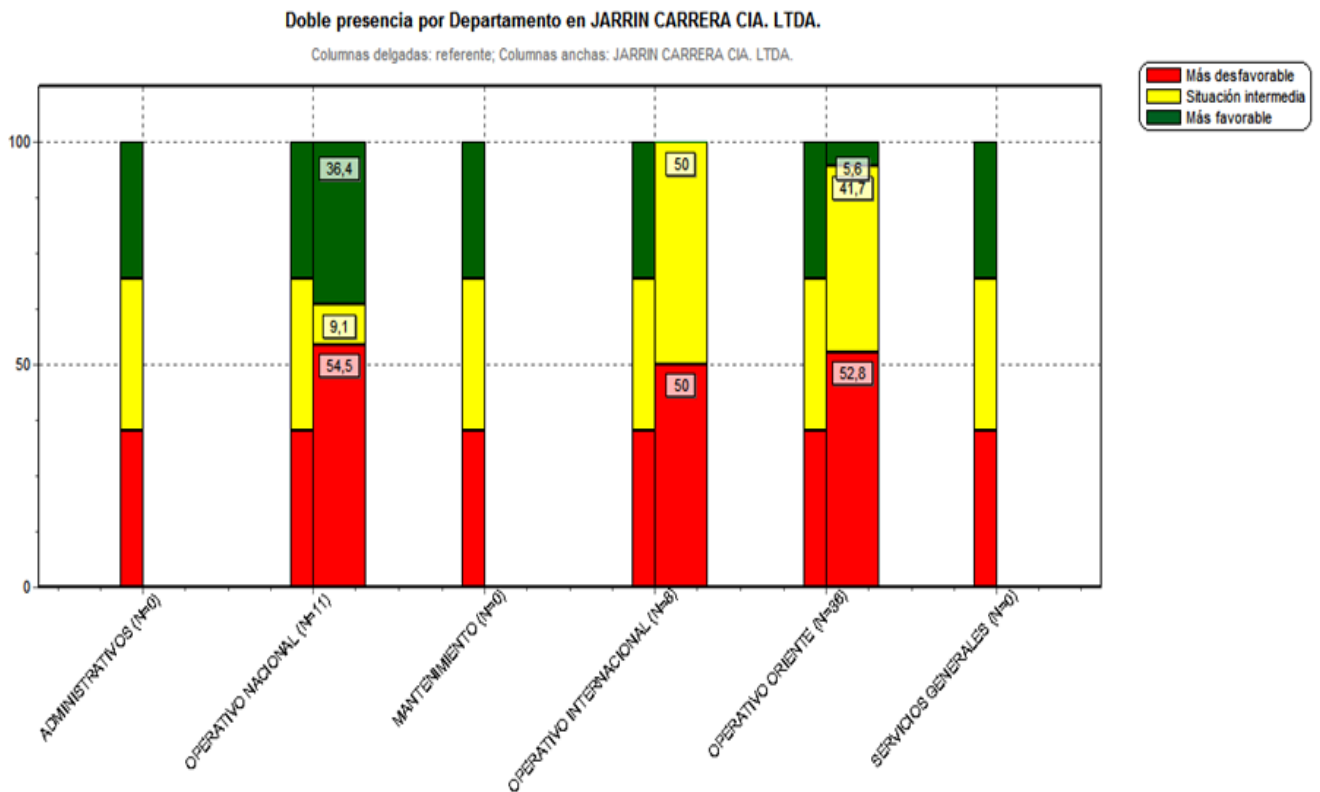
DOBLE PRESENCIA POR EDAD



En esta dimensión, la población de mayor edad es la que presenta conflicto entre sus actividades de trabajo y su familia, el alargamiento de la jornada de trabajo o una asignación emergente de jornada adicional generan desfases en las actividades planificadas con la familia dado el poco tiempo que pueden compartir con los miembros de la misma. Sin embargo este factor no solo afecta a esta población sino que desde los más jóvenes se evidencia esta afectación. Hay que tomar en cuenta que el tiempo que disponen para la familia es muy importante ya que dentro del hogar existe una afectación real a la estructura y autoridad. La población más joven se preocupa por dar un tiempo de calidad a su familia recién formada, mientras que la población de mayor

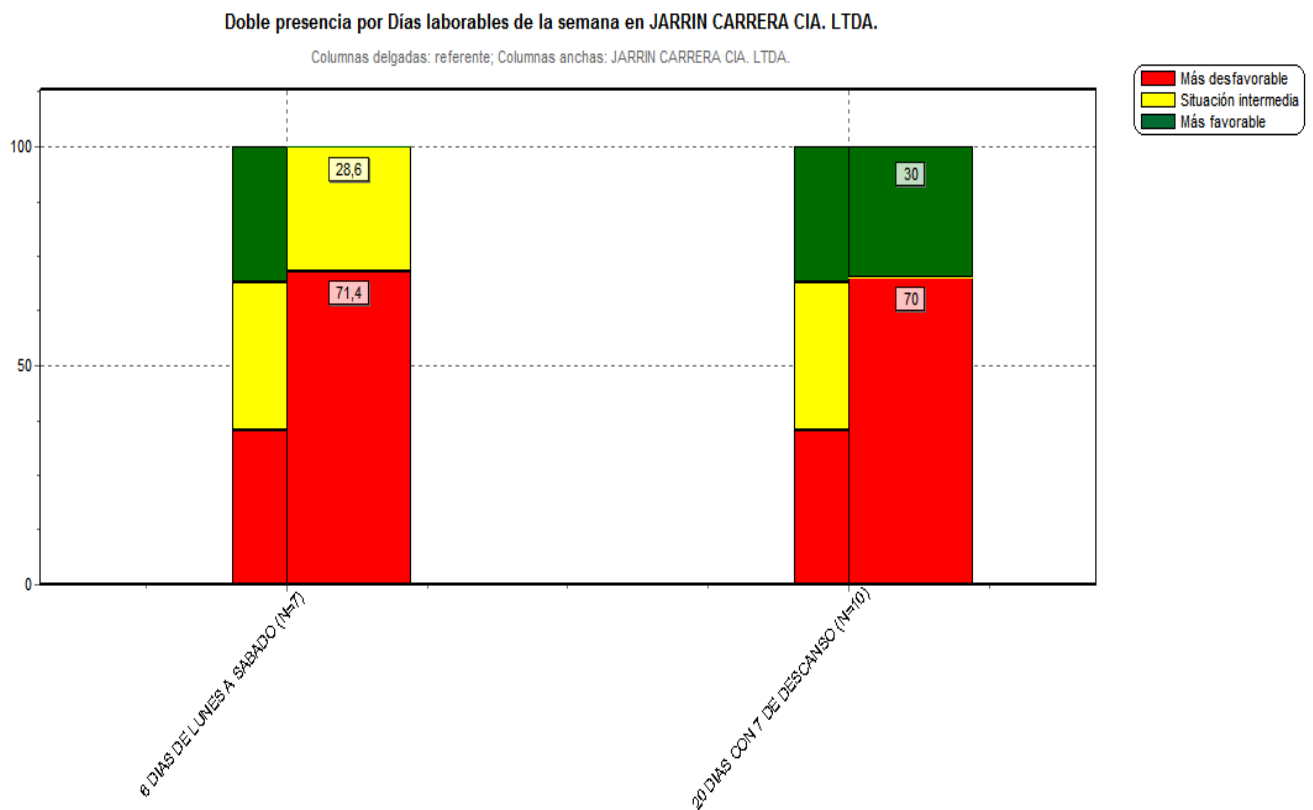
edad ya tiene una estructura más alejada ya que han sido entes ausentes de la crianza y desarrollo de sus hijos; esta información también se ha manifestado en las visitas domiciliarias a las familias del personal operativo.

DOBLE PRESENCIA POR DEPARTAMENTO



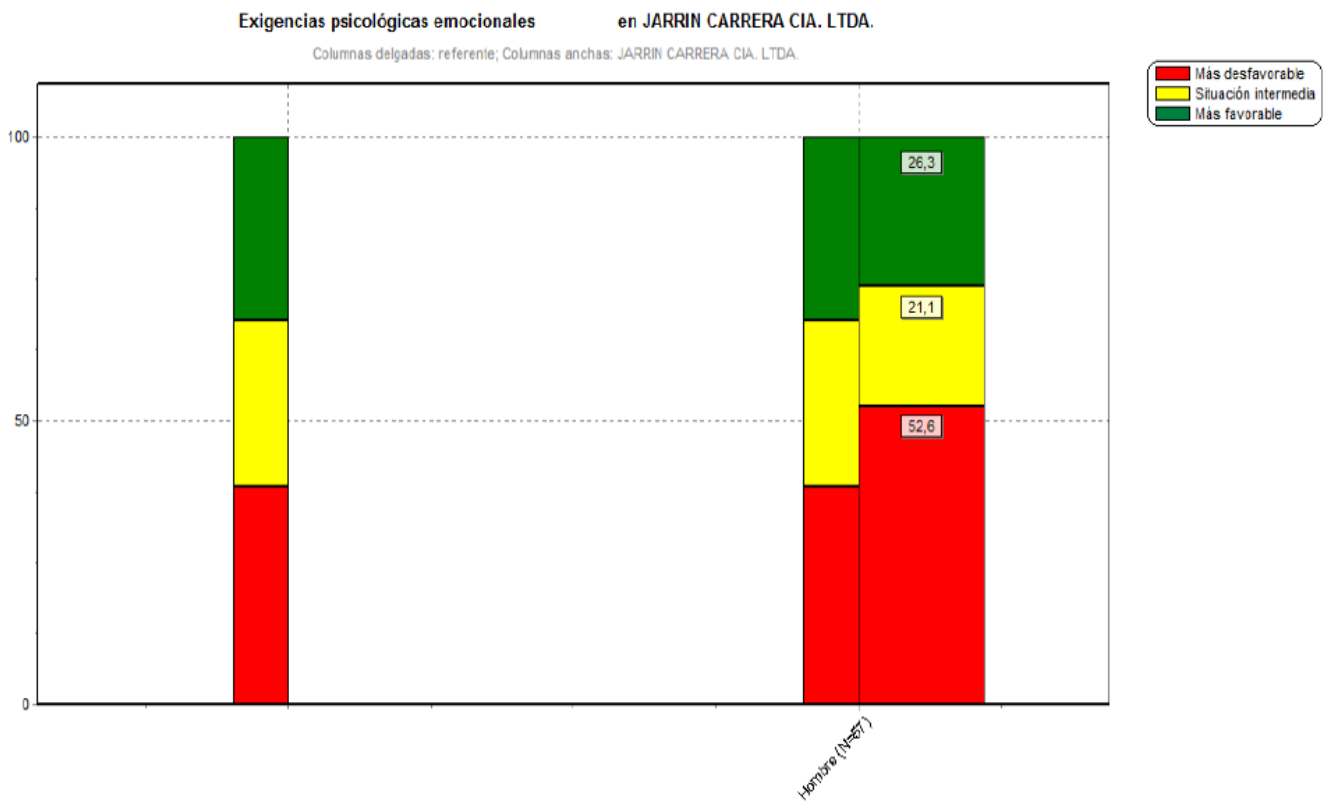
Los resultados de este cuadro muestran una afectación muy parecida en los tres grupos del área operativa y verifican la información del cuadro de distribución por edad. Es decir que debe manejarse con sumo cuidado los sobre tiempos y la planificación para que no generen este tipo de afectación que lamentablemente no tiene retorno. El tiempo que no se emplea en educación, cuidado, atención, cariño, etc. Puede significar un comportamiento adecuado o inadecuado de algún miembro de la familia frente a la sociedad.

DOBLE PRESENCIA POR DÍAS LABORABLES DE LA SEMANA



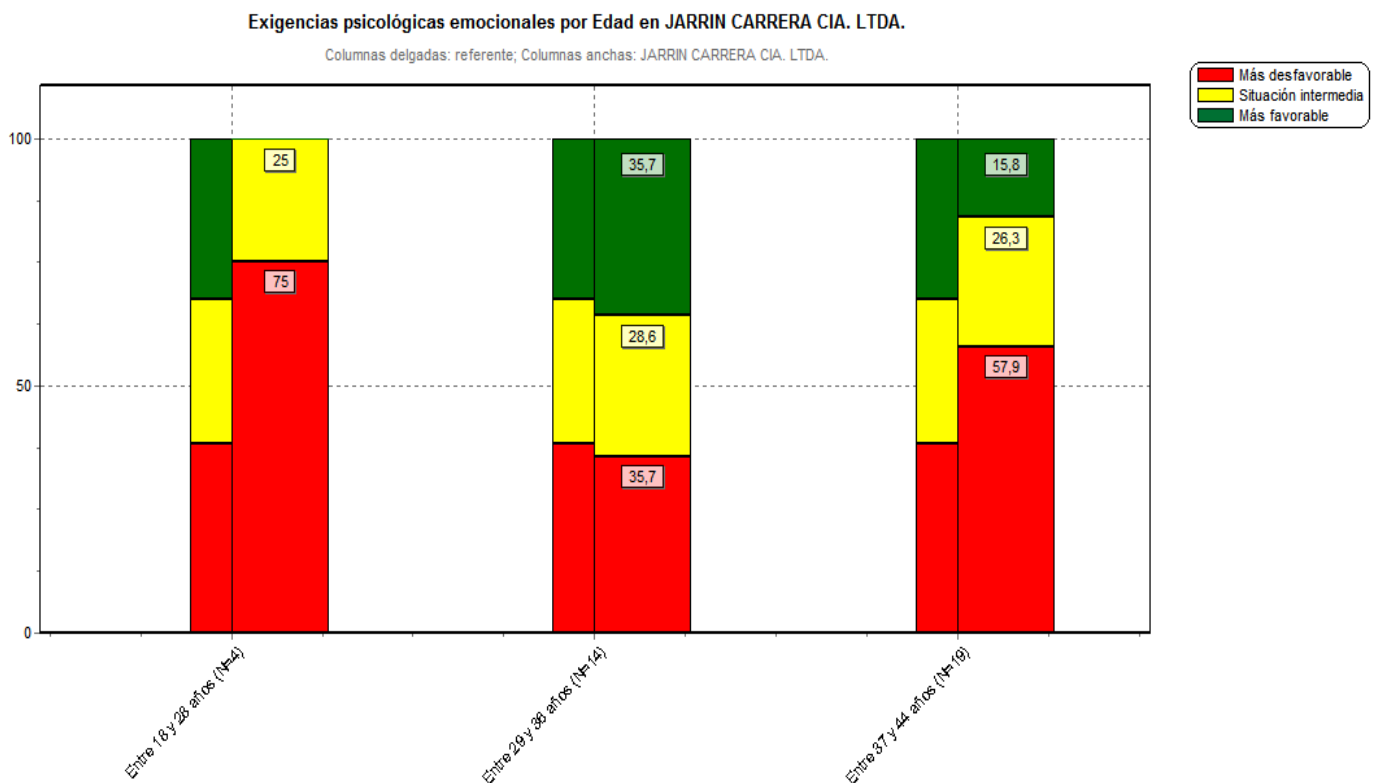
En ésta dimensión por días laborables se presenta un porcentaje bastante alto y muy similar entre jornadas de trabajo, este corrobora la información de los cuadros anteriores y muestra además la importancia de implementar mejoras urgentes sobre los factores que inciden en estos resultados para no incrementar la afectación a los empleados y sus familias, que bien pueden desencadenar otro tipo de consecuencias.

e) EXIGENCIA PSICOLÓGICAS EMOCIONALES



Estas exigencias psicológicas emocionales reflejan un porcentaje de afectación medio para la situación más desfavorable con un 52.6%. Normalmente este tipo de exigencia ayuda a que la persona no se involucre emocionalmente con situaciones derivadas del trabajo, sin embargo, en este caso hay una afectación considerable que se deriva del contacto con los clientes y su personal de planta. Estas situaciones se han dado entre empleados y clientes principalmente por mala comunicación o inadecuado trato entre las partes durante la exigencia de cumplimiento de normas.

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES POR EDAD



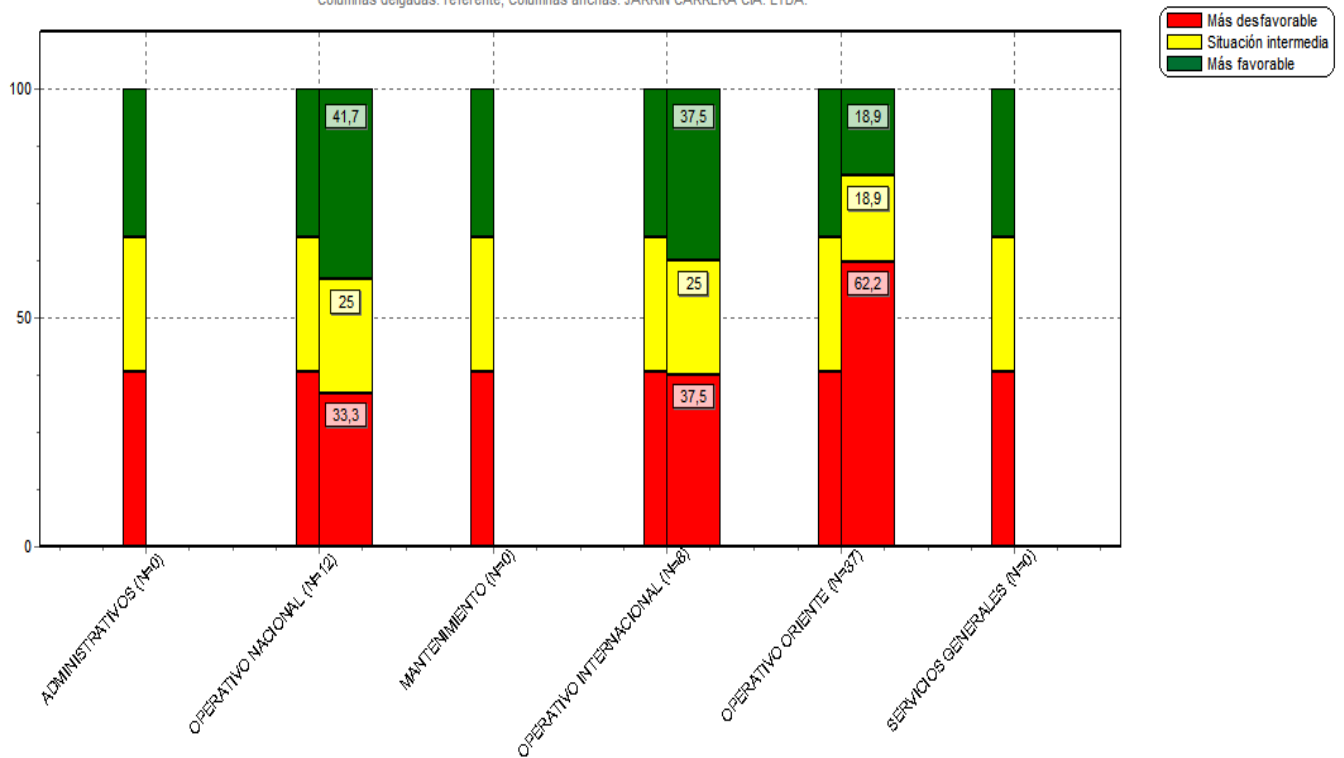
La población más joven es la más afectada en el ámbito del control de las emociones, hay que considerar que al ser la población más joven, los sentimientos que se generan en situaciones de tensión dentro de las labores diarias, muchas veces no se manejan de manera adecuada y generan un conflicto en el empleado al no saber si expresarlas, cómo hacerlo de manera adecuada o simplemente no hacerlo. Esta toma de decisiones en cuanto a demostrar o no sus emociones deriva de la formación del individuo, el medio en el que se desenvuelve y los valores que mantiene. En la población de mayor edad las reacciones dependen de la adaptación al medio en que se desenvuelve y cuán habituado esté a estas situaciones. Esto genera estrés e influye en el

clima laboral por lo cual es importante tomar acción sobre estos factores para que no influya en el desempeño del personal

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES POR DEPARTAMENTOS

Exigencias psicológicas emocionales por Departamento en JARRIN CARRERA CIA. LTDA.

Columnas delgadas: referente; Columnas anchas: JARRIN CARRERA CIA. LTDA.

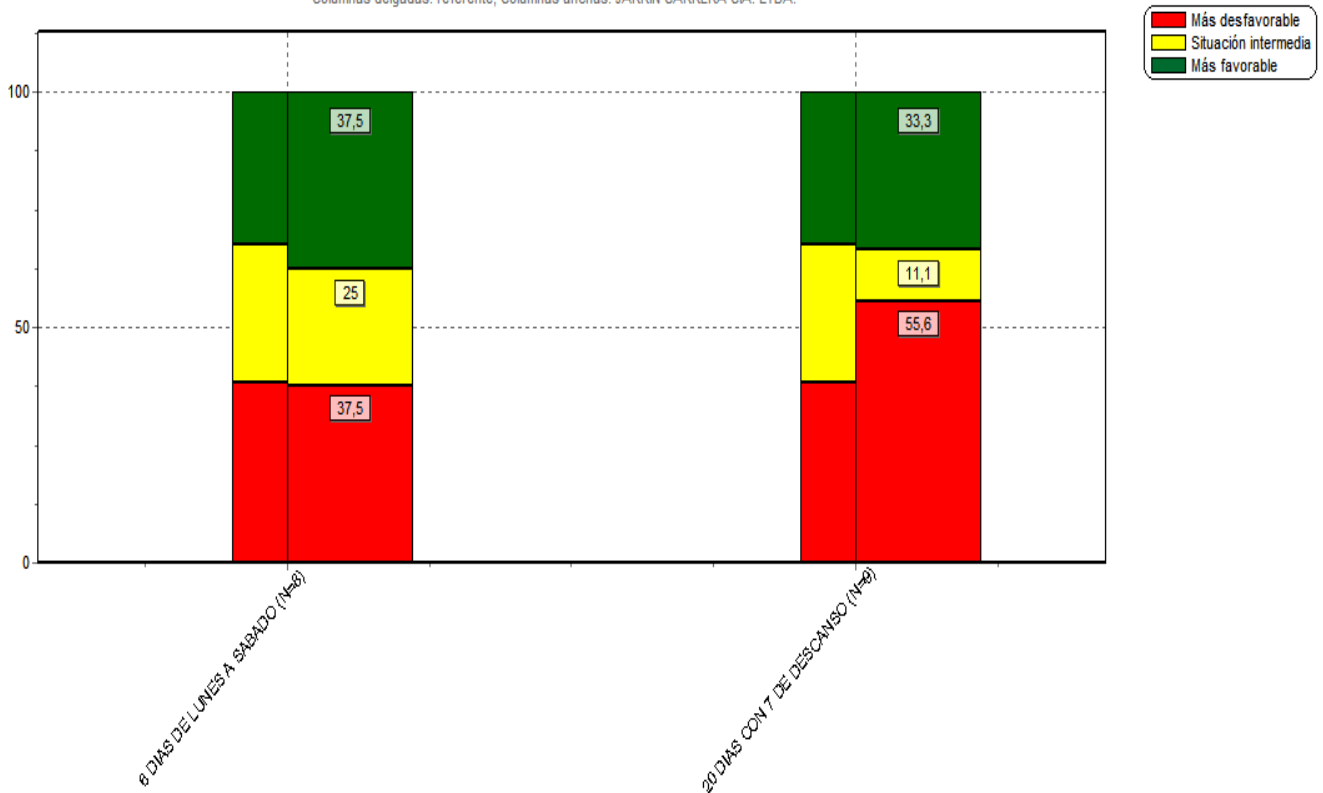


De acuerdo a este cuadro el grupo perteneciente a ruta oriente es la más afectada. Este resultado como se manifiesta en la explicación anterior, se debe a las exigencias que el cliente (a través de sus funcionarios) realiza a la empresa, lo cual deriva en emociones expresadas en algunos casos inadecuadamente (dada la educación, valores, principios, medio en el que se desenvuelve, etc.) y en otros no expresadas pero que generan malestar en el personal.

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES POR DÍAS LABORABLES DE LA SEMANA

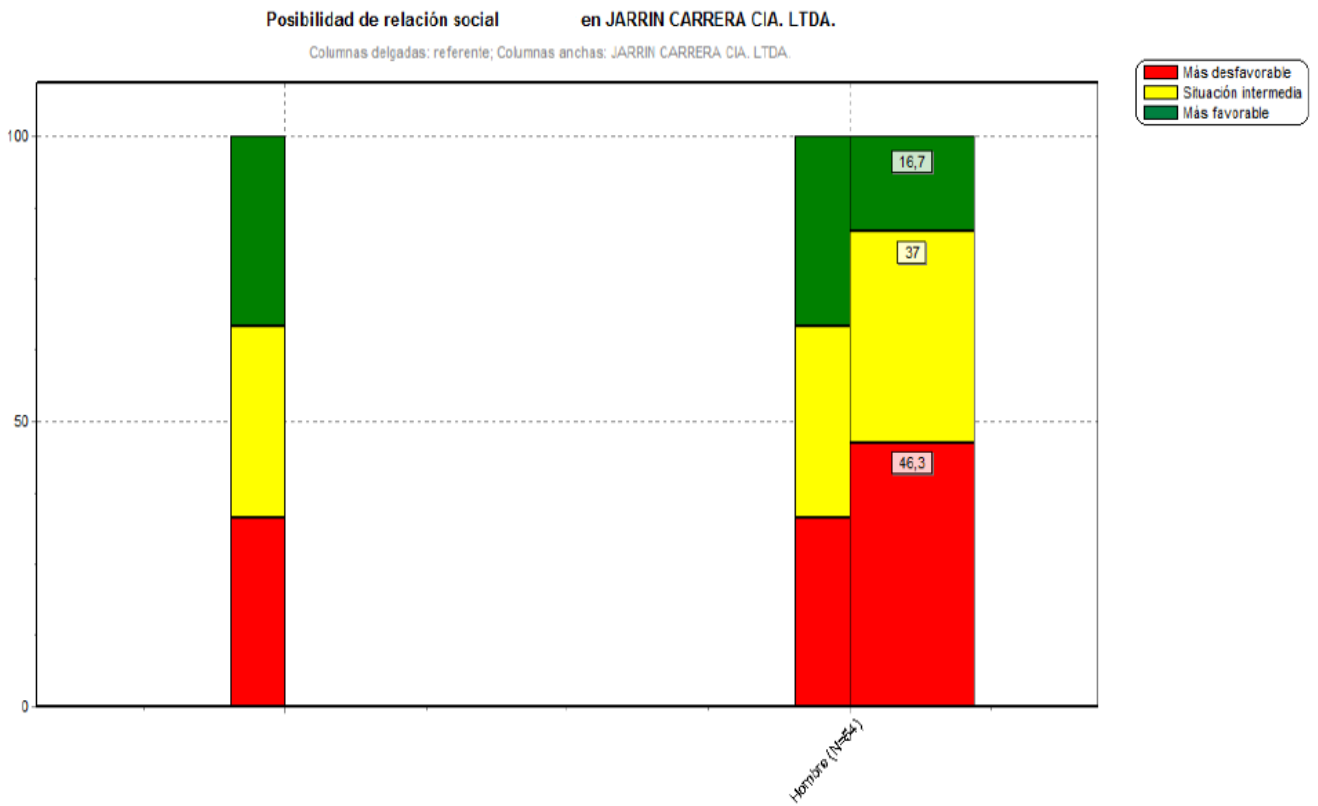
Exigencias psicológicas emocionales por Días laborables de la semana en JARRIN CARRERA CIA. LTDA.

Columnas delgadas: referente; Columnas anchas: JARRIN CARRERA CIA. LTDA.



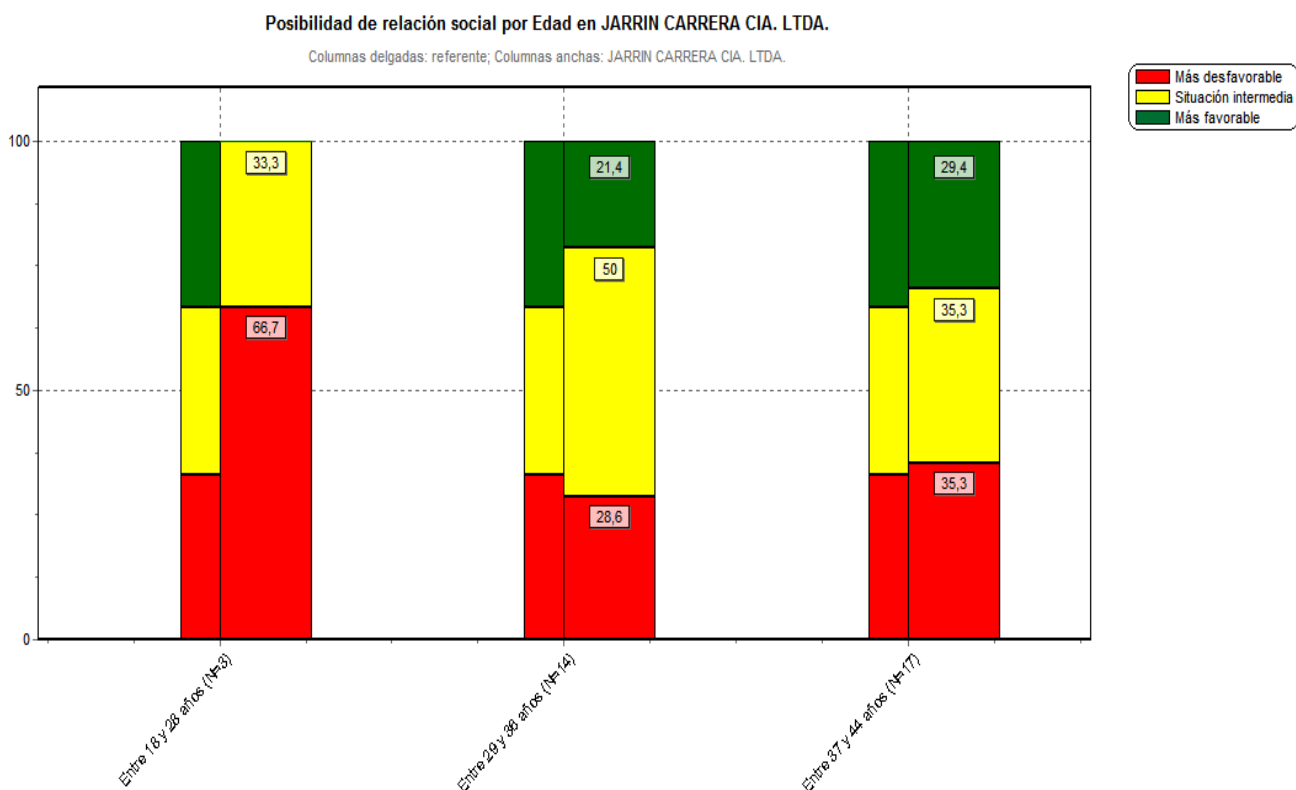
La jornada de trabajo correspondiente a la población del oriente (21/7) se encuentra afectada en un 55.6%, que si bien no es un porcentaje alto, afecta considerablemente a los individuos de este grupo y se debe procurar establecer medidas de disminuyan este porcentaje de afectación y las personas puedan canalizar sus emociones para expresarlas de manera adecuada evitando generar conflictos innecesarios.

f) POSIBILIDAD DE RELACIÓN SOCIAL



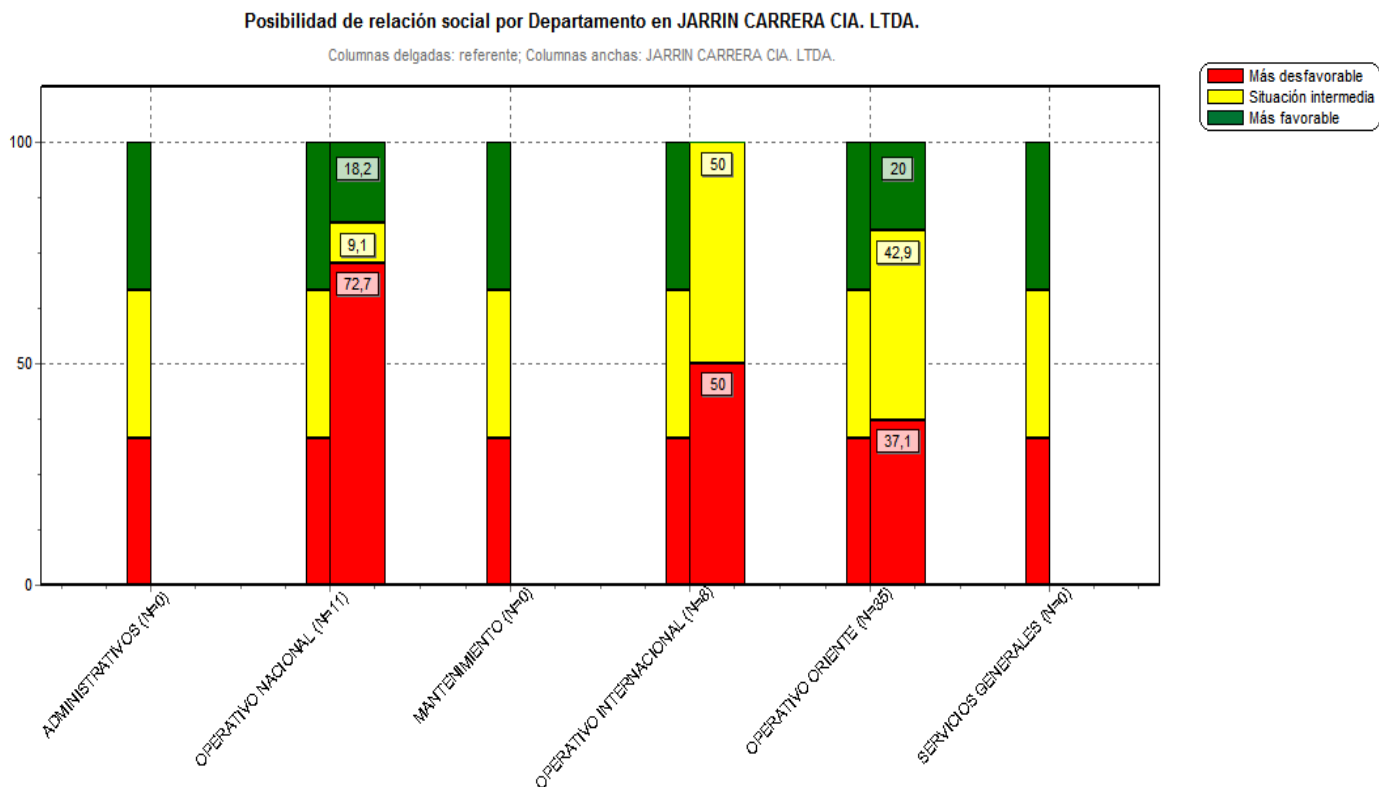
Esta dimensión es sin duda un factor importante al momento de generar apoyo en todos los niveles, principalmente entre compañeros y cuando recién ingresan a la empresa sin embargo, el 46.3% de la población se encuentra en situación más desfavorable lo que refleja que se debe trabajar en la relación social entre compañeros que influye en gran medida en el desempeño del personal.

POSIBILIDAD DE RELACIÓN SOCIAL POR EDAD



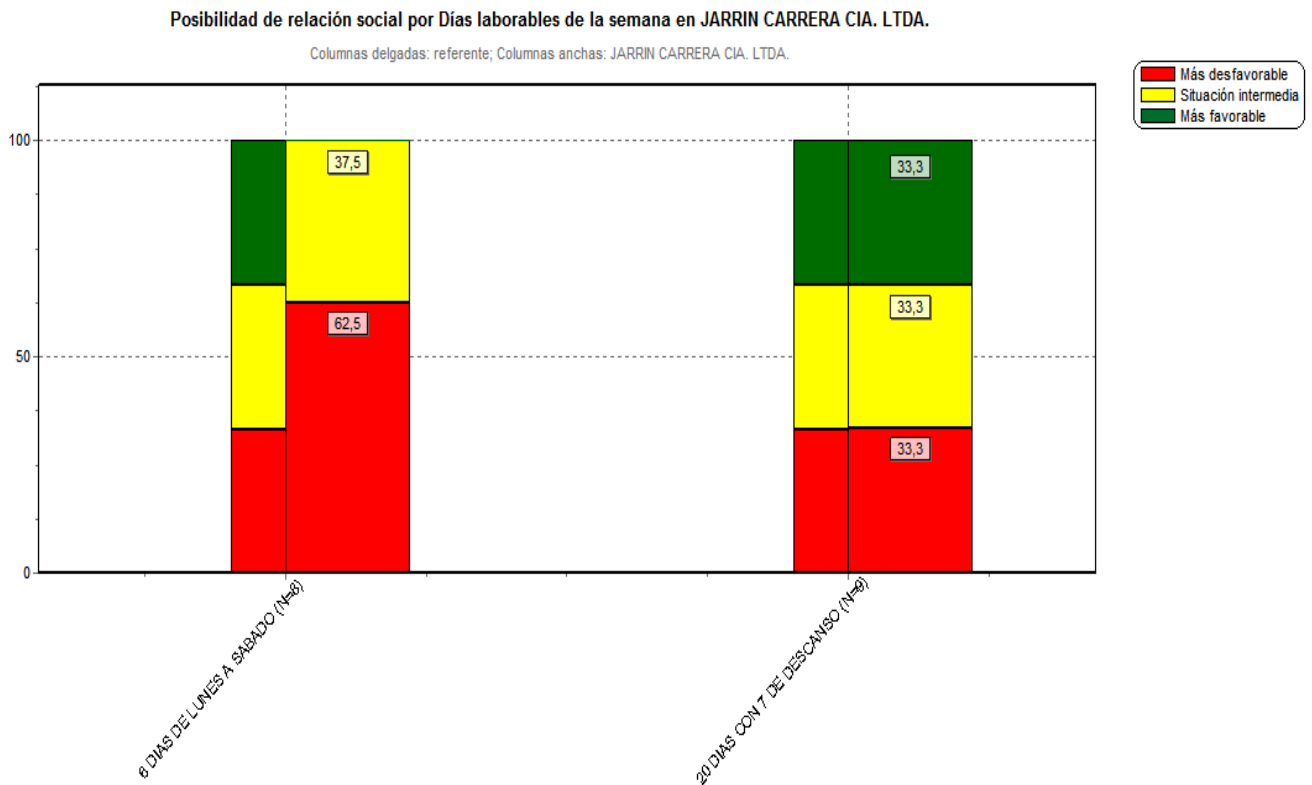
La población más afectada es la más joven, esto se debe a varios factores, entre ellos el mismo giro de negocio, las dificultades del personal antiguo para relacionarse con personal joven y nuevo en la empresa. Tomando en cuenta que el personal antiguo mantiene un ritmo de trabajo habitual, es decir que se ha convertido en parte de la persona y es poco variable, dado que el permanecer la mayor parte del tiempo en carretera impide el realizar un proceso normal y adecuado de presentación al personal nuevo a todos los funcionarios.

POSIBILIDAD DE RELACIÓN SOCIAL POR DEPARTAMENTO



En cuanto a esta dimensión el área operativa nacional es la que presenta mayor dificultad de relación con compañeros especialmente cuando son nuevos, esto se debe a la cantidad de trabajo que a su vez produce aislamiento e impide una adecuada comunicación y relación con sus compañeros.

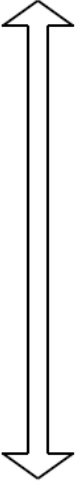
POSIBILIDADES DE RELACIÓN SOCIAL POR DÍAS LABORABLES DE LA SEMANA



De acuerdo a la información del cuadro anterior, la población del área operativa nacional que tiene el horario de lunes a sábado es la más afectada. El ritmo de trabajo que se presenta en esa ruta no permite una interacción adecuada entre compañeros dado que no tienen suficiente tiempo para parar o coincidir en el mismo lugar y compartir.

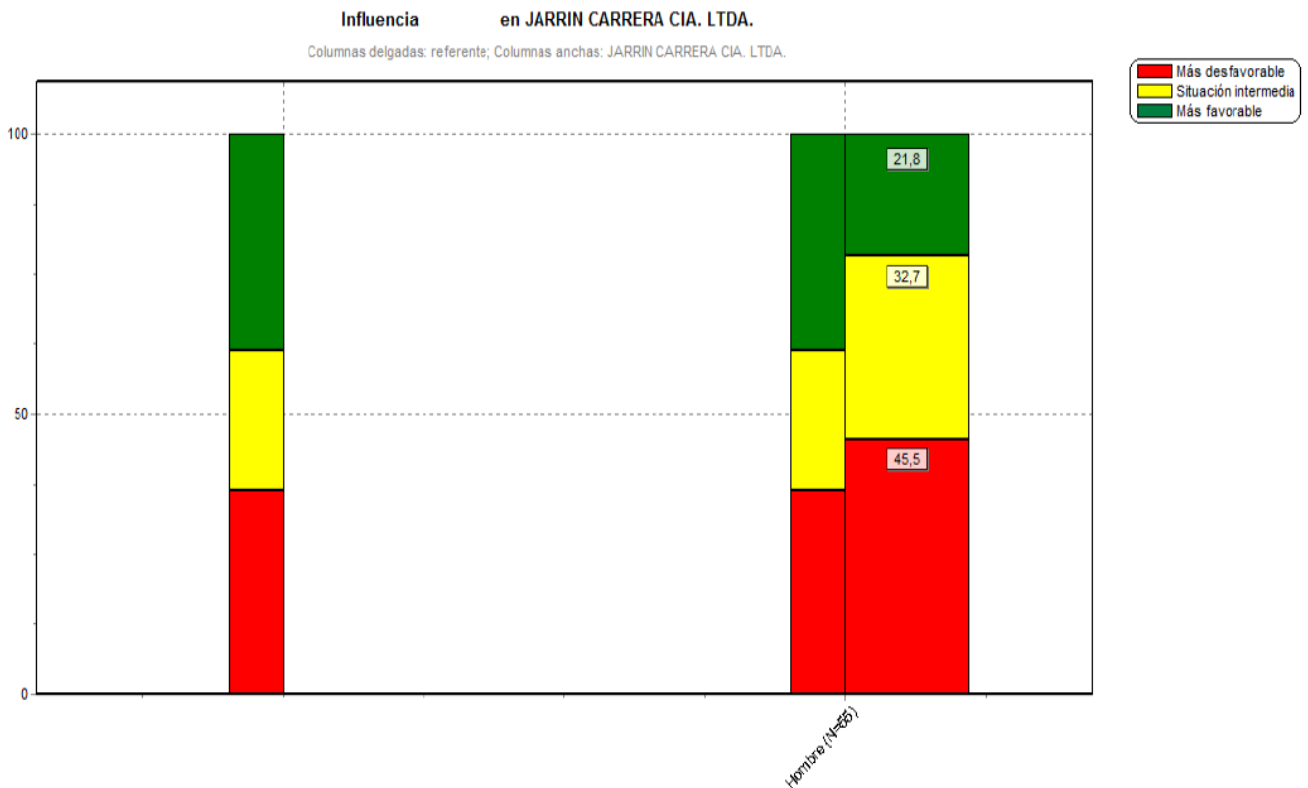
EXPOSICIONES DE MENOR PREVALENCIA

Esta tabla muestra las exposiciones ordenadas en función de la situación más desfavorable para la salud, las seis primeras que son las que afecta a mayor porción de la plantilla fueron analizadas en los cuadros anteriores y, las que le siguen, que son las que concentra menor porción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable, serán analizadas brevemente a continuación.

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable	
	MÁS PROBLEMÁTICAS	Control de los tiempos a disposición	74,6	11,9	13,6
	Exigencias psicológicas cognitivas	66,1	26,8	7,1	
	Inseguridad sobre el futuro	64,4	22	13,6	
	Doble presencia	52,7	36,4	10,9	
	Exigencias psicológicas emocionales	52,6	21,1	26,3	
	Posibilidad de relación social	46,3	37	16,7	
	Influencia	45,5	32,7	21,8	
	Claridad de rol	34,5	40	25,5	
	Apoyo social de los compañeros	33,9	23,2	42,9	
	Previsibilidad	29,4	39,2	31,4	
	Conflicto de rol	28,3	49,1	22,6	
	Sentimiento de grupo	25	33,9	41,1	
	Esconder emociones	24,6	28,1	47,4	
	Apoyo social de los superiores	21,4	32,1	46,4	
	Calidad del liderazgo	18,5	11,1	70,4	
	Estima	14,3	33,9	51,8	
	MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Exigencias psicológicas cuantitativas	14	24,6	61,4
	Compromiso	12,1	15,5	72,4	
Sentido del trabajo	3,6	10,7	85,7		
Posibilidades de desarrollo	1,9	9,3	88,9		

Las dimensiones subsiguientes, es decir las que presentan menor prevalencia, aun cuando son riesgos menores, deben ser tomados en cuenta al momento de establecer planes de mejora en la organización que permitan mantener o disminuir su influencia en el personal.

g) INFLUENCIA



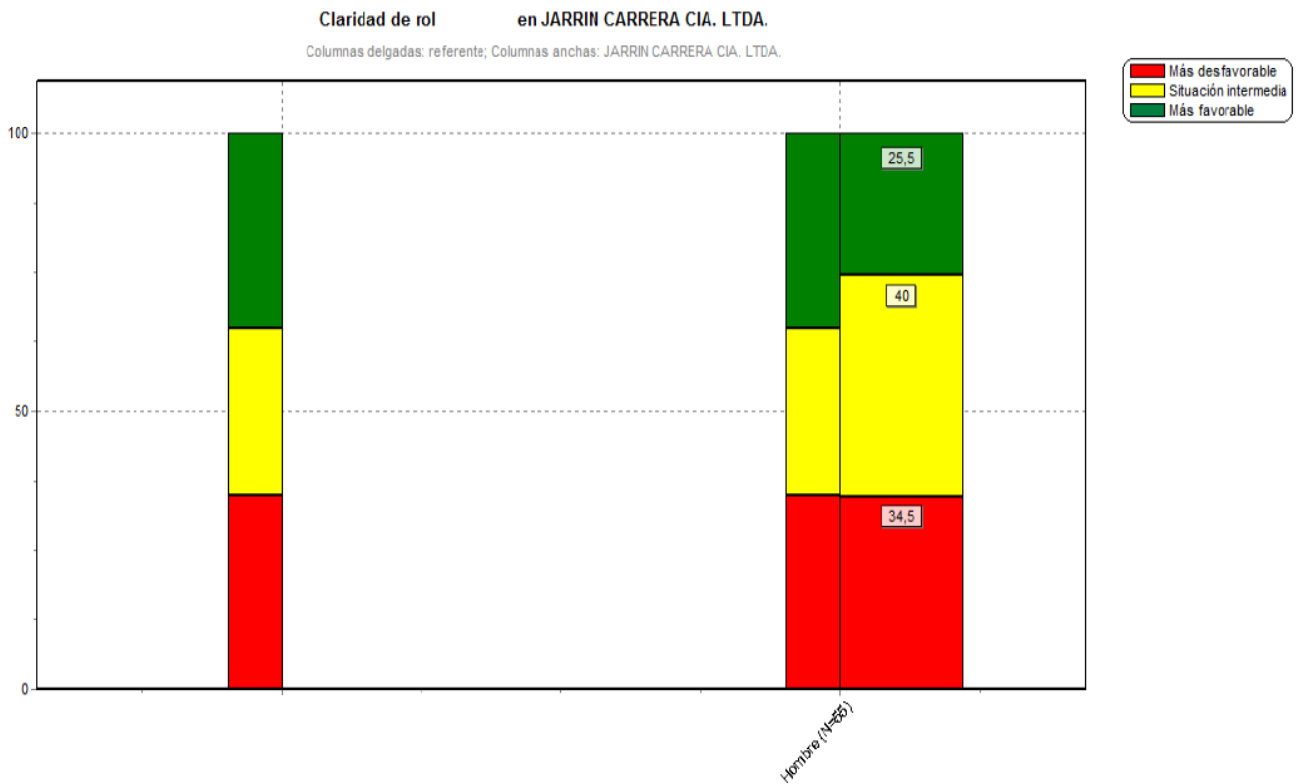
Está directamente relacionado con el grado de participación de los trabajadores en las decisiones sobre aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, que guardan relación con las posibilidades de desarrollo, es decir, si tienen un margen de autonomía para decidir cómo hacer el trabajo, qué cantidad, en qué orden, etc.

En este caso el 45.45% de personal operativo manifiesta un grado de afectación, esto se debe a que generalmente el personal no puede decidir cuándo debe realizar un viaje, a dónde debe hacerlo, ni cuántos hacer, dado que el servicio que debe prestar está ligado a un procedimiento liderado por la jefe de logística quien programa desde el

inicio (comunicación de cargue al conductor) hasta su fin (entrega de producto y espera de siguiente comunicado de cargue) la operación de acuerdo a las necesidades de los clientes.

El personal mayormente afectado es el de mayor edad con un 50%, en la ruta internacional (lunes – viernes) con un 71.4%

h) CLARIDAD DE ROL



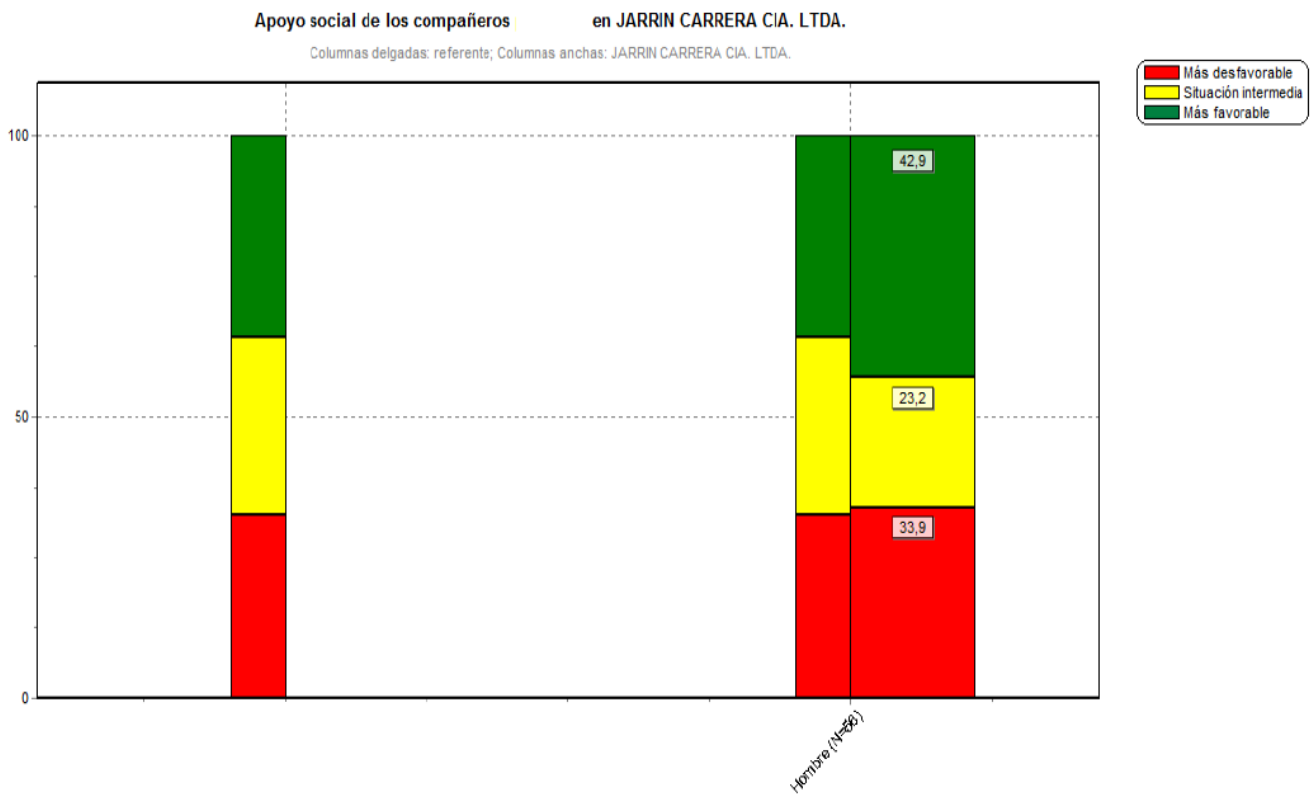
Se refiere al conocimiento que tienen los empleados de los puestos de trabajo en general y del propio puesto, que le permitan conocer qué tareas específicas debe realizar, cuáles son los objetivos de su cargo, los recursos que puede emplear y el margen de autonomía que puede manejar en su trabajo.

Un 34.55% del personal se encuentra afectado por este factor, es decir que este porcentaje de conductores no conoce bien su puesto de trabajo ni el de los demás, esto se debe a que en un inicio se les da a conocer las funciones, responsabilidades, objetivos del cargo, etc., sin embargo en el ejercicio de sus funciones los conductores reciben

contra ordenes de otros directivos, lo cual les afecta directamente al no saber las órdenes de quién acatar.

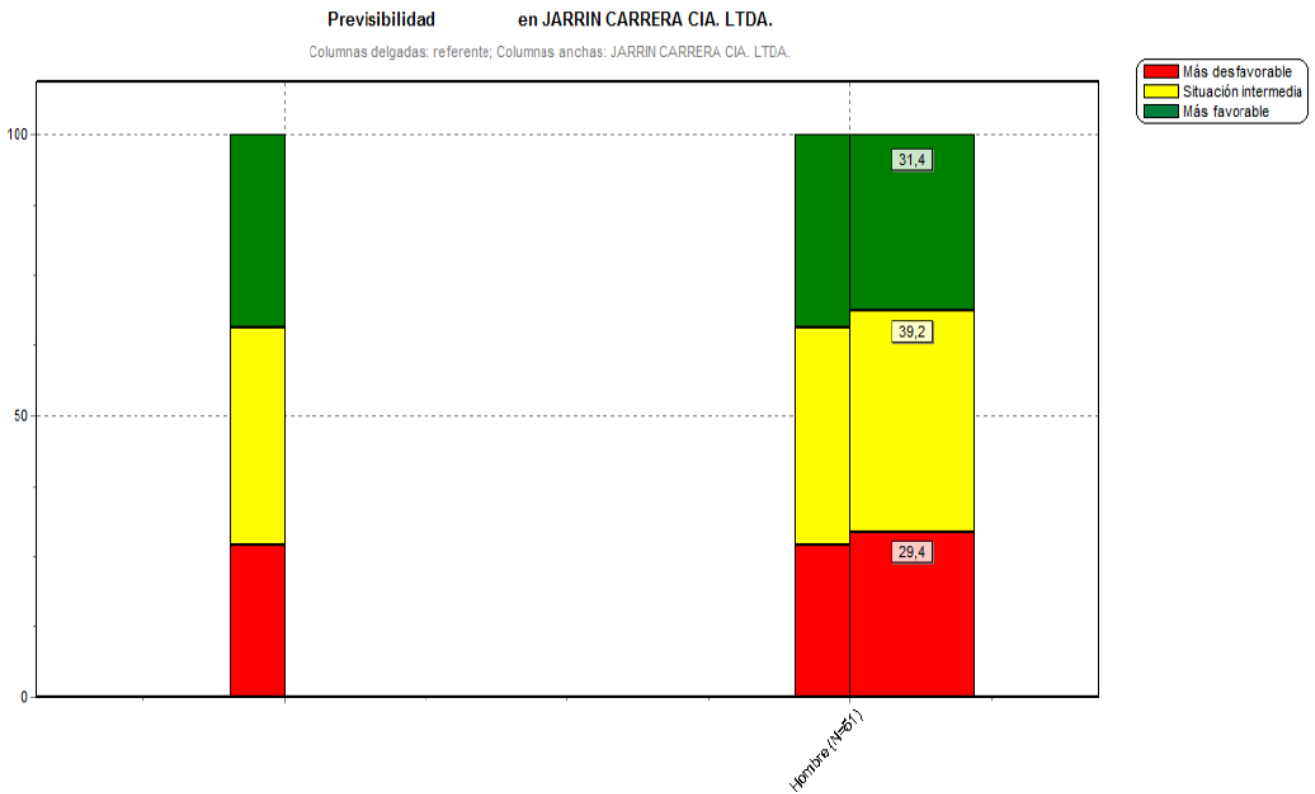
Esto sucede en el personal más joven, es decir entre los 18 a 29 años. Este personal al estar recién empezando en el ámbito laboral, necesita tener claro a quién referirse, quién da las órdenes y lo que pueden o no hacer, esta situación se visualiza en mayor medida en el grupo del oriente seguido muy de cerca por el grupo internacional, debido a que las personas que dan las órdenes no se encuentran en el mismo lugar de trabajo por lo cual este es un tema recurrente.

i) APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS



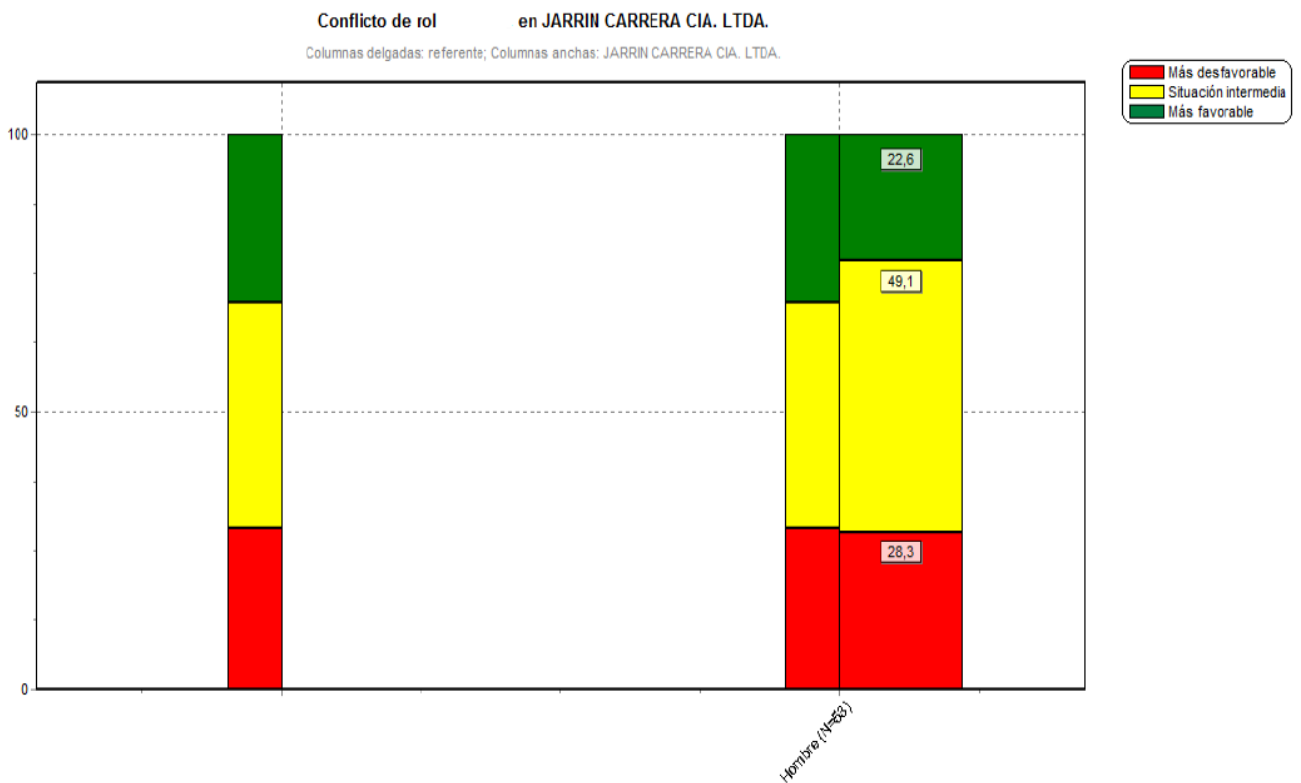
Se refiere a la ayuda de los compañeros en la realización óptima del trabajo diario. La población de entre 18 y 29 años de edad es la más afectada puesto que ellos son los que recién empiezan su vida laboral y necesitan el apoyo de los compañeros que ya conocen la empresa y el trabajo, sin embargo el tipo de trabajo que realizan (la conducción) disminuye las posibilidades del personal nuevo de conocerse con el resto de compañeros e interactuar para poder establecer una relación de compañerismo que permita una ayuda mutua entre los conductores. Esta situación se ha dado en su mayoría en la ruta internacional (lunes – viernes) que es la que permite menor contacto entre compañeros. Esta información también fue manifestada en algunas entrevistas mantenidas con el personal operativo.

j) PREVISIBILIDAD



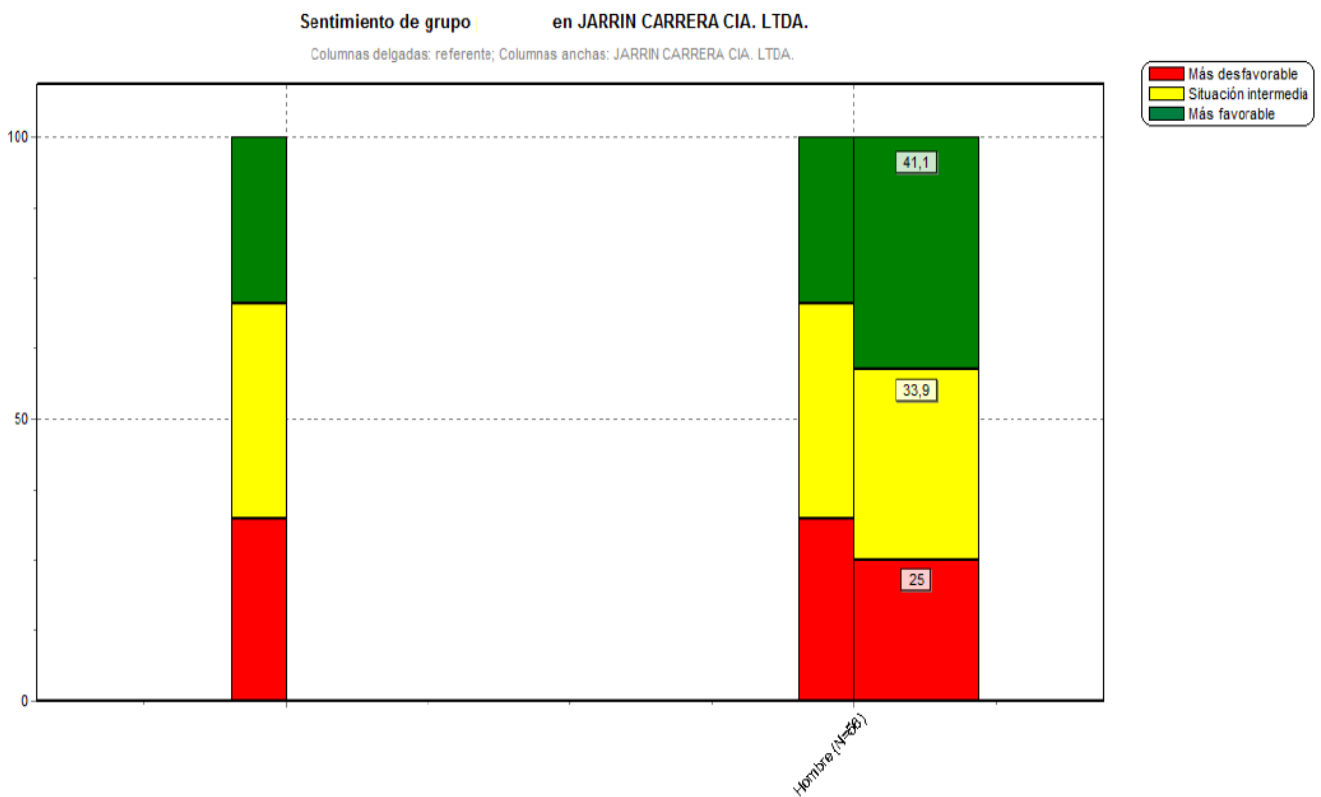
Se refiere a disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar en forma correcta el trabajo y adaptarse a los cambios. Su falta está relacionada con la ausencia de esta información. El 29.41% de la población se ha visto afectada por este factor, esto quiere decir que un porcentaje de conductores no posee información adecuada y a tiempo para realizar su trabajo, esto se vislumbra en mayor medida en el personal entre los 18 y 29 años de edad en un 33.3 % en el grupo perteneciente a ruta internacional (de lunes a viernes), esto se debe a que el personal no recibe información a tiempo para realizar su trabajo, esta información también fue proporcionada por el personal en las entrevistas.

k) CONFLICTO DE ROL



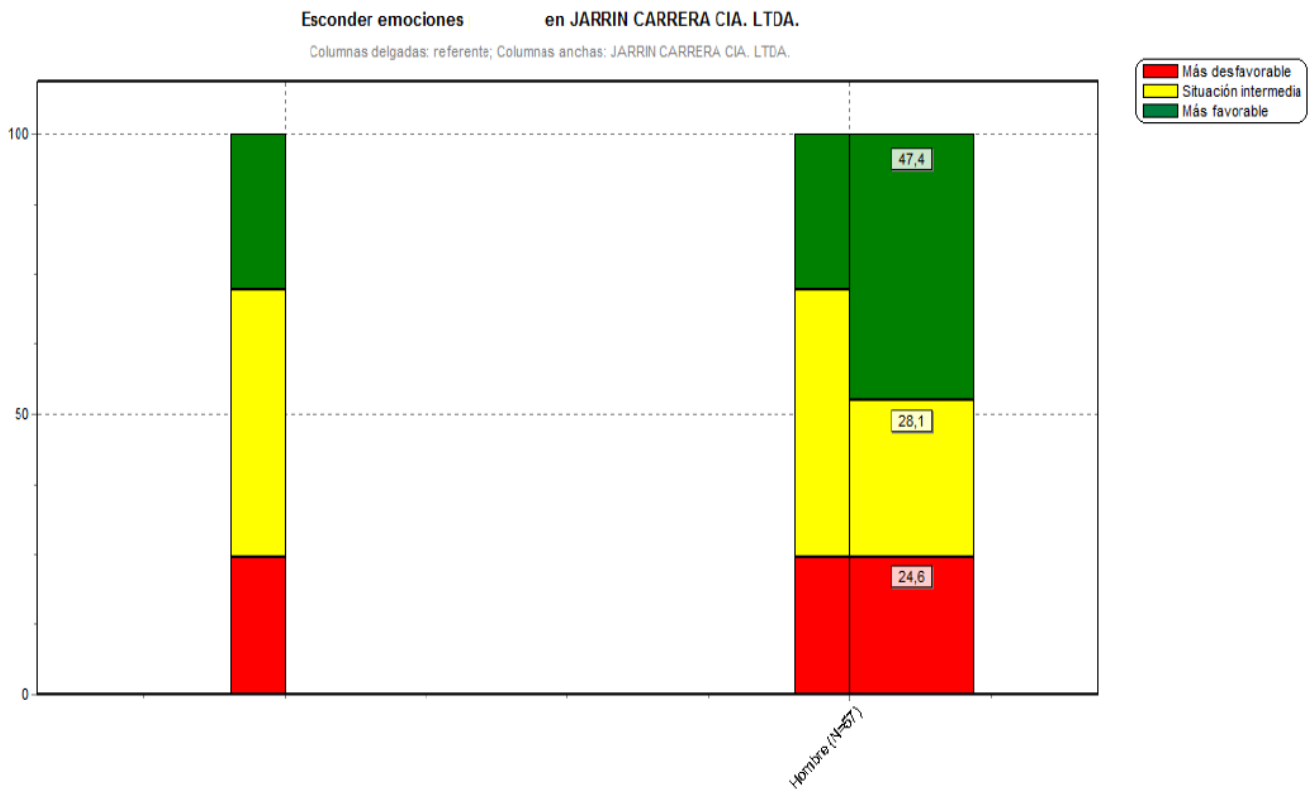
Son exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo por órdenes y contraórdenes que no permiten el cumplimiento normal de las actividades. El 28.3% de los conductores se ven afectados por ese factor, esto se debe a que existen instrucciones de última hora que afectan el cumplimiento adecuado del cronograma de trabajo dado inicialmente, estas instrucciones generalmente no toman en cuenta factores como el cansancio, sueño, alimentación, condiciones climáticas, tiempo de descanso obligatorio ni tiempo máximo de conducción en una misma jornada. Esto afecta al 42.9% de la ruta internacional y al 30% de la ruta nacional.

1) SENTIMIENTO DE GRUPO



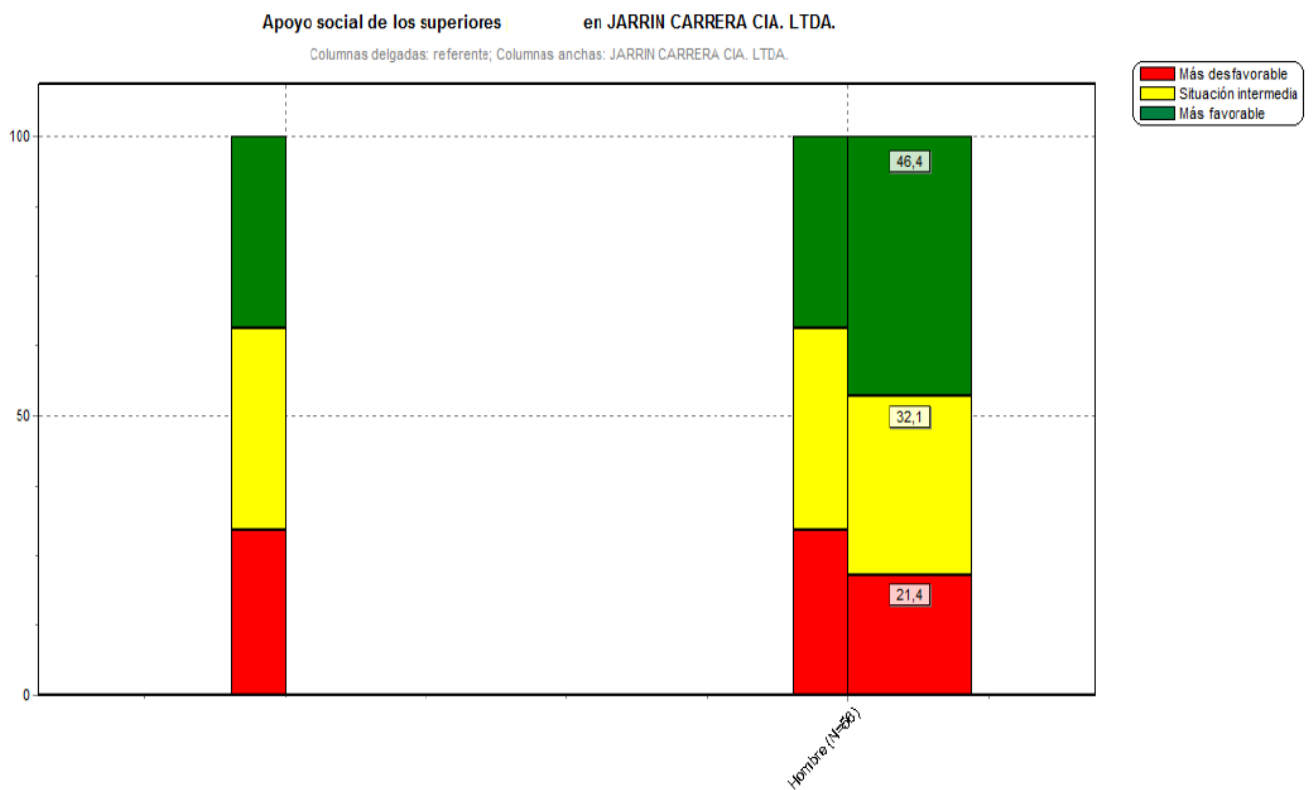
Se refiere al sentimiento generado entre compañeros de trabajo como parte del apoyo emocional y social que estos brindan al compañero. El 25% de la población manifiesta no tener el apoyo necesario para generar el sentimiento de grupo principalmente la población más joven 33.3% en la ruta internacional (lunes a viernes) con un 55.6%. Este grupo ha manifestado también en las entrevistas que se vivencia la falta de colaboración e inclusión del personal para ser un solo grupo.

m) ESCONDER EMOCIONES



Son las exigencias que permiten mantener una apariencia neutral independiente del comportamiento de clientes, proveedores o personas ajenas a la empresa. Es el comportamiento que se adquiere cuando no se puede opinar. El 24.56% del personal se encuentra afectado por este factor que si bien no es un porcentaje alto, es algo que debemos poner atención ya que está empezando a afectar a toda la población de entre 18 y 29 años en ruta internacional con un 33.3% esto se debe a que los clientes de esta ruta son muy exigentes y en algunos casos en otros países la misma cultura influye en el proceder de las personas.

n) APOYO SOCIAL DE LOS SUPERIORES



Se refiere a la ayuda cuando se necesita de parte de los niveles superiores para realizar bien el trabajo, su falta revela fallas en los procedimientos de gestión. El 21.43% se encuentra en situación más desfavorable, esto según los entrevistados se presenta debido a que al principio ofrecen apoyo pero el momento de necesitarlo en la práctica no se presenta como lo ofrecido por lo cual sienten que no existe un apoyo verdadero. Este hecho se evidencia en el personal de entre joven y medio, es decir entre 18 y 36 años y un 33.3% de ruta nacional

DIMENSIONES DE BAJA PREVALENCIA

Las dimensiones calidad de liderazgo, estima, exigencias psicológicas cuantitativas, compromiso, sentido del trabajo y posibilidades de desarrollo tienen un porcentaje muy bajo de afectación lo cual no es relevante para el estudio que se está realizando y por lo tanto no se realizará el análisis a profundidad de los mismos.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

El estudio realizado en la Empresa Jarrín Carrera Cía. Ltda. refleja que el área operativa está siendo afectada considerablemente en seis dimensiones específicas de las 20 que mide el instrumento, como son: Doble presencia, Exigencias Psicológicas emocionales, exigencias psicológicas cognitivas, control de tiempos a disposición, Inseguridad sobre el futuro y Posibilidad de Relación Social. Estas dimensiones reflejan un alto riesgo en la población operativa de desconcentración, frustración, bajo desempeño, tensión, inseguridad e incluso problemas de salud. También se refleja una relación directa entre el deficiente manejo del estrés y los riesgos psicosociales.

Esta información fue analizada junto con los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional del último año, las visitas domiciliarias y las entrevistas personales realizadas a varios miembros del personal del área operativa.

En general el grupo perteneciente a ruta nacional y el grupo de ruta oriente han sido los más afectados en las seis dimensiones mencionadas, para las cuales se debe establecer un plan de acción que permita mitigarlas y mejorar en todo sentido las condiciones de trabajo para esta área.

Dentro de la dimensión Doble Presencia se verifica que hay una afectación importante a más del 50% del área operativa al momento de necesitar la presencia del individuo para realizar sus labores y cuidar de un miembro del hogar. La población de edad intermedia entre 37 a 44 años es la más afectada, en este caso la ruta nacional que

cumple en mayor medida con el horario de seis días a la semana, esto se debe a que en ese rango de edad la mayor parte de la población tiene hijos en edades de transición, en donde es importante su presencia y autoridad. La poca presencia en el hogar como líder del mismo genera una pérdida de autoridad y poco involucramiento en decisiones del día a día.

En el ámbito de exigencias psicológicas emocionales, un 52.6% del personal se ve afectado al momento de tener que enfrentar situaciones tensas o difíciles con los clientes. Las exigencias psicológicas ayudan a que no se presente este tipo de problemas, sin embargo durante la prestación del servicio a los clientes se han presentado ciertos inconvenientes con el personal joven perteneciente a ruta oriente que en algunos casos se debe a las exigencias de los clientes y en otros casos a circunstancias ajenas a la empresa que se dan a menudo en esta zona del país por los altos índices de violencia generada por el tráfico de combustibles hacia Colombia. Estos hechos mantienen en constante tensión al personal ya que no saben en qué momento podrían tener una amenaza.

En cuanto a las Exigencia Psicológicas Cognitivas, el 66.1% del personal manifiesta una afectación en cuanto al manejo de conocimientos y la valoración que se le da en función de las posibilidades de desarrollo, que en el caso que la empresa facilite oportunidades y recursos, implica adquisición de nuevos conocimientos y habilidades y favorece la salud en tanto que promociona el aprendizaje y el trabajo activo; adicionalmente, tiene que ver con el diseño y contenido de la tarea, nivel de complejidad, variabilidad y tiempo para realizarla, esto incluye además la formación adecuada para ejercer el puesto de trabajo. Sin embargo no siempre es factible que el personal operativo complete su formación con los cursos programados anualmente para

este fin, por lo cual es complejo adquirir un nivel considerable de personal capacitado que favorezca los factores de salud y trabajo activo.

Control de Tiempos a Disposición, se refiere a la administración del tiempo para atender las actividades y obligaciones con el trabajo. Este factor se presenta debido a que el transporte que realiza la empresa, exige tiempo extendido fuera de casa y en algunos casos incluso meses fuera del país, esta situación impide que se atiendan con normalidad las actividades del hogar mientras trabajan y que puedan disfrutar de sus hijos y familia. La información de esta dimensión, corroboró los datos entregados por las familias de los empleados durante las visitas domiciliarias que realiza la empresa como parte de sus procesos internos con un formato pre establecido, que descansan en los archivos físicos del Departamento de Talento Humano de Jarrín Carrera Cía. Ltda. En estas visitas se manifestó además una afectación a la estabilidad emocional de los miembros de la familia especialmente a los hijos, lo cual genera preocupación, desmotivación y desconcentración al empleado durante sus labores y esto a su vez puede generar un incidente o accidente.

El desarraigo familiar se ha convertido en un factor importante que también afecta psicológicamente a los conductores.

En este caso la población de mayor edad que se encuentra laborando en el oriente es la más afectada. Este resultado se debe a que en varias ocasiones durante la jornada de trabajo, el personal tiene que transportar el producto a lugares lejanos, poco poblados y sin infraestructura que les permita alimentarse y descansar adecuadamente.

Adicionalmente, los horarios de trabajo dependen mucho de las operaciones y necesidades de la empresa para con sus clientes por lo cual, muchas veces se deben suspender días libres y vacaciones, cambiando la programación y planes en el hogar.

Inseguridad sobre el futuro manifiesta una afectación considerable de 64.40% en cuanto a su estabilidad laboral, pérdida de empleo o cambios no deseados en las condiciones de trabajo, esto se presenta en la población (18-28 años) en un 100% y entre (29-36 años) en un 77.8%. En la ruta nacional se ha presentado debido a la falta de personal para realizar reemplazos que permitan otorgar descansos al personal y en la ruta oriente debido a que el contrato con el cliente actual tiene un tiempo determinado de duración y está sujeto a licitaciones para ser renovado o revocado, en cuyo caso el empleado es susceptible de perder la fuente de empleo, tomando en cuenta que la empresa no tienen otro proyecto en éste momento que pueda asumir éste grupo de conductores.

Dado que estas situaciones pueden vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares, se puede presentar en los jóvenes cuando van a incursionar en un nuevo empleo, en una empresa grande o ya han pasado por malas experiencias. En el caso de los de mayor edad, se debe a un decremento en el desempeño evidenciado por la presencia de enfermedades y complicaciones de la salud propios de la edad, que impiden que el individuo se desempeñe de igual manera que al principio, y ello genere a la larga un despido y falta de reconocimiento de su esfuerzo en dichas condiciones.

Dentro de la Posibilidad de Relación Social se presenta un 46.3% como situación más desfavorable y un 37% como situación intermedia, esta última debe tomarse en cuenta para que no se convierta en desfavorable. Estos porcentajes afectan e influyen en el desempeño de la población más joven (18-29 años) perteneciente a ruta nacional, esto se debe a que al momento de ingresar a la empresa, los funcionarios nuevos no mantienen contacto con el resto de sus compañeros de manera inmediata y ello hace que no se presenten las condiciones necesarias de apoyo e interacción humana

para lograr una correspondencia óptima que permita satisfacer la necesidad humana de comunicar.

El aspecto social es una necesidad humana que debido a la falta de tiempo los conductores no pueden cubrir para interrelacionarse entre sí o asistir a actividades sociales, esta dimensión por su efecto, está relacionada con la dimensión sentimiento de grupo y apoyo social de los compañeros en las cuales se debe trabajar para mejorar la interacción entre compañeros.

En cuanto a la claridad de rol, conflicto de rol, apoyo social de los superiores, previsibilidad, influencia e incluso la dimensión esconder emociones están relacionados con los efectos que produce en el personal la falta de conocimiento adecuado de las actividades que deben realizar en forma puntual, lo que pueden o no decidir por sí mismos, a quién referirse en caso de algún inconveniente durante el desempeño de su trabajo, etc., esta situación hace que el personal tenga malestar y no se sienta respaldado, cómodo, tranquilo en su labor diaria, mermando así su motivación hacia el cumplimiento de sus labores.

Pueden inducir a la enfermedad, absentismo laboral, aumento de accidentabilidad e incluso provocar incapacidad laboral, esto genera problemas considerables en la empresa respecto de planificación, logística y personal, lo que genera finalmente un costo muy alto a la empresa por todos estos factores y también costes ocultos como la ruptura de relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la disminución de creatividad, bajo rendimiento, agresividad en el trabajo y empeoramiento de la calidad de vida.

4.2 RECOMENDACIONES

El desarrollo de un clima organizacional que origine una motivación sostenida hacia las metas de la organización es de suma importancia por lo que se deben combinar los incentivos propuestos por la organización con las necesidades humanas y la obtención de las metas y objetivos.

Los directivos tienen una gran responsabilidad en determinar el clima psicológico y social que impere en la organización, para lo cual es importante crear un espacio para que los trabajadores aporten con sus comentarios y experiencias, que ayudara en el desarrollo adecuado de las políticas y programas, ajustados a la realidad que se vive en cada ruta .

Se debe crear un programa de incentivos y manejo familiar que no sea directamente relacionado con compensación monetaria sino en interrelación hogares – empresa que genere el conocimiento del negocio y en entendimiento de la labor de su ser querido o padre de familia frente a su familia.

Los trabajadores que participan en equipos se motivan por la experiencia de trabajar con sus compañeros en la búsqueda de maneras de mejorar sistemas y procesos de la empresa y resolver problemas. Si el equipo logra alcanzar sus metas, la experiencia suele ser muy satisfactoria, y genera una fuerte identificación con el equipo y orgullo por sus logros, consecuentemente es necesario establecer programas para desarrollar actividades grupales para mejorar el trabajo en equipo.

Es importante que se ajusten los tiempos disponibles para el trabajador, especialmente el que tiene relación con las horas de alimentación y descanso ya que

esto mejoraría no solo la salud del personal sino también su concentración, productividad y eficiencia.

En el caso de la ruta oriente se debe manejar el manejo de la agenda con los clientes, a efectos de evitar improvisaciones de última hora, ajustes de horarios del personal, y que las excepciones no se conviertan en regla para lograr mejoras efectivas en este punto.

Es necesario que se establezcan tiempos para realizar pausas activas, estas permitirán despejar la mente, tomar aire, estirarse para mantener la concentración durante el tiempo de conducción de los vehículos y reducir el estrés.

Es de vital importancia el desarrollo de un manual de inducción técnico que debe darse a toda persona que se incorpora a la organización y adicionalmente un empleado antiguo delegado, de acompañamiento al personal nuevo para que este se sienta respaldado no sólo por parte de los directivos sino también de sus compañeros en ruta.

Crear el subcomité de seguridad y salud en el oriente para que sean parte de un sistema de gestión de la empresa y de esta manera lograr interacción, involucramiento, motivación y manejo de problemas grupales en esta zona.

Mejorar el esquema de comunicación para los conductores internacionales que se logre manejar información empresa – trabajador, y con ello lograr un verdadero equipo con objetivos comunes y no aislados en cumplimiento de labores únicamente.

Realizar incorporaciones de personal flotante que permita otorgar a los empleados descansos necesarios para que puedan recuperarse de la jornada y puedan compartir con su familia, solventar sus necesidades, permitir que dentro de su hogar

tengan mayor presencia como autoridad y puedan cuidar de los miembros de su familia en los casos requeridos.

Es importante que se realicen talleres de atención al cliente y manejo de conflictos para que cada empleado pueda enfrentar los inconvenientes que pudieran darse con los clientes de mejor manera, sin que los empleados se vean afectados de alguna manera. Adicionalmente se pueden realizar reuniones o conversatorios con los directivos o personal delegado que permita receptar el punto de vista del personal respecto de los inconvenientes suscitados con los clientes y así permitirles tener un espacio de descargo que además permitirá establecer mejoras efectivas para resolver los conflictos presentes.

Se debe establecer un plan que permita controlar tiempos de reporte regulares, lugares específicos de descanso, etc., que funcionen en conjunto con el GPS de tal manera que no sólo se controle una posible afectación al negocio sino que también se pueda brindar un mejoramiento a la salud del personal del área operativa.

5. BIBLIOGRAFÍA

- A. C. (11 de Julio de 2011). Constitución Ecuatoriana. Montecristi, Manabí, Ecuador.
- Álvarez, J. (2007-2013). *Definicionabc*. Recuperado el 15 de 04 de 2013, de <http://www.definicionabc.com/general/trabajo.php#ixzz2dV1mu5p6>
- Ardanza, A. (5 de Febrero de 2008). *Personal*. Recuperado el 22 de Abril de 2012, de <http://gestiondelestresparaempresas.es/riesgos%20psicosociales.htm>
- ASEPEYO, S. d. (25 de Abril de 2010). Estudio de Riesgos Psicosociales. Santander, España.
- BuenasTareas.com. (02 de 2013). *BuenasTareas.com*. Recuperado el 24 de 07 de 2013, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Riesgos-Psicosociales/7371510.html>
- C. d. (12 de 03 de 2012). *Revista Judicial*. Recuperado el 03 de 09 de 2012, de [derechoecuador.com](http://www.derechoecuador.com):
http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&view=article&id=6347:seguridad-industrial-en-las-empresas&catid=56:derecho-laboral&Itemid=420
- Castro, J. L. (2012). *Monografías.com*. Recuperado el 17 de 07 de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos94/riesgo-laboral/riesgo-laboral.shtml>
- Definición.DE. (2008-2013). *Definición.DE*. Recuperado el 07 de 06 de 2013, de <http://definicion.de/trabajo/>
- Definiciónabc. (2007-2013). *Definiciónabc*. Recuperado el 23 de 07 de 2013, de <http://www.definicionabc.com/?s=Trabajo>
- Diez, M. (Agosto de 2005). *Madrid sindical*. Recuperado el 20 de Abril de 2012, de http://www.lainsignia.org/2005/agosto/econ_003.htm
- Ecuador, C. d. (2008). *Sección Octava*. Montecristi: Asamblea Constituyente.
- F. C. (Abril / Junio de 2009). Factores Psicosociales desde una Perspectiva Positiva. Chile.
- Ferrigno, J. (2012). *Monografías.com*. Recuperado el 20 de Abril de 2012, de <http://www.monografias.com/trabajos16/riesgo-psicosocial/riesgo-psicosocial.shtml>
- Freudenberger, H. (1998). *Stress and Burnout and their implication in the Work Environment*. Geneva: Stellan.

- Gil-Monte, P. R. (12-14 de Octubre de 2006). Riesgos Psicosociales y Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout). "1° Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y salud Mental en el Trabajo" (págs. 15-44). Morelos: Alianza Editorial Mexicana S.A de CV.
- Gil-Monte, P. R. (2012). *Fundación Científica y Tecnológica. Asociación Chilena de Seguridad*. Recuperado el 27 de Junio de 2012, de http://www.fucyt.cl/noticias/columnas/los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo:-necesidad-de-evaluarlos-y-prevenirlos_31.html
- Guerra Sotillo, A. (2001). *Cambios, Organización y Entorno*. Barquisimeto: Mimeog. Recuperado el 23 de 09 de 2013
- INSHT. (2011). *El Hostigamiento Psicológico en el trabajo Mobbing*. Recuperado el 16 de 04 de 2013, de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Fichas/NotasPracticas/Ficheros/fp_rev_15.pdf
- INSHT, I. N. (Noviembre de 2010). *INSHT*. Recuperado el 25 de 09 de 2012, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- INSHT, I. N. (2013). *Ministerio de Empleo y Seguridad Social*. Recuperado el 20 de 02 de 2013, de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/>
- Leymann, H. (1990). *Universia*. Recuperado el 27 de 02 de 2013, de <http://contenidos.universia.es/especiales/mobbing/concepto/index.htm>
- Leymann, H. (1990). *Universia*. Recuperado el 14 de 07 de 2013, de <http://contenidos.universia.es/especiales/mobbing/concepto/index.htm>
- Llorens Serrando, C., & Mncada, S. (2005). *Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales*. Madrid: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
- M. d. (7 de Junio de 2012). Seguridad y Salud en el Trabajo. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Mancilla Izquierdo, F. (2012). *Psicología Online*. Recuperado el 21 de Mayo de 2012, de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo2_3.shtml
- Martínez Sáenz, J. M. (2010). *Monografías.com*. Recuperado el 12 de 07 de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos10/finalx/finalx.shtml>
- Morales, S. (2006). *Universidad Técnica de México*. Recuperado el 14 de 06 de 2013, de <http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20INGENIER%20C3%208DA%20AGRON%20C3%2093MICA/CARRERA%20DE%20INGENIER%20C3%208DA%20AGRON%20C3%2093MICA/06/derecho%20laboral/9.5.DERCOLTRABAJO1.pdf>

- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Natural, P. H. (2013). *GenteNatural*. Recuperado el 17 de 07 de 2013, de <http://www.gentenatural.com/medicina/patologias/>
- OIT. (1996-2012). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado el 28 de 06 de 2012, de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>
- OIT. (2003). *Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la salud y seguridad en el trabajo: Estudio detallado para la discusión con miras a la elaboración de un plan de acción sobre dichas actividades*. Suiza: ATA. Recuperado el 01 de 07 de 2012, de 91a Reunión.
- OMS. (1948). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 9 de Julio de 2013, de <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
- OMS. (2005-2006). *Dirección de Acción Humanitaria y cooperación al Desarrollo*. Recuperado el 01 de 07 de 2012, de <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/161>
- OMS. (2010). Entornos laborales saludables. Ginebra, Suiza.
- OMS. (2013). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 17 de 06 de 2013, de http://www.who.int/topics/risk_factors/es/
- OPS. (2013). *Organización Mundial de la Salud, OMS*. Recuperado el 10 de 07 de 2013, de http://www.who.int/occupational_health/publications/amregplan/es/index.html
- Pablo. (1 de Julio de 2011). *Seguridad y Salud laboral*. Recuperado el 8 de Enero de 2013, de <http://seguridad-saludlaboral.blogspot.com/2011/01/riesgos-sicosociales-definicion.html>
- Parra, H. (29 de Agosto de 2010). *Enfoque Ocupacional en la Red*. Recuperado el 26 de 02 de 2013, de <http://www.enfoqueocupacional.com/2010/08/definicion-de-factor-de-riesgo.html>
- Pérez, M. d. (Noviembre de 2010). *Monografías.com*. Recuperado el 15 de 08 de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos95/factores-produccion/factores-produccion.shtml>
- Rizzi. (2008-2013). *Definición.de*. Recuperado el 20 de 07 de 2013, de <http://definicion.de/riesgo/>
- SlideShare. (2013). *SlideShare*. Recuperado el 25 de 07 de 2013, de <http://www.slideshare.net/hjpsiot/concepto-significado-del-trabajo>

Suárez Ibujés, M. O. (Mayo de 2011). *Monografías.com*. Recuperado el 21 de Octubre de 2012, de <http://www.monografias.com/trabajos87/calculo-del-tamano-muestra/calculo-del-tamano-muestra.shtml>

Taju, I. (12 de Diciembre de 2007). *Slideshare*. Recuperado el 10 de 02 de 2013, de <http://www.slideshare.net/ivantaju/diseo-de-tareas>

Taju, I. (12 de Diciembre de 2007). *SlideShare*. Recuperado el 26 de Febrero de 2013, de <http://www.slideshare.net/ivantaju/diseo-de-tareas>

UGT. (10 de Febrero de 2006). *Revista Laboral*. España. Obtenido de La motivación en el tr.

Universia. (2011). *Monografías España*. Recuperado el 23 de 04 de 2013, de <http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/index.htm>

Velasco, C. (13 de Mayo de 2010). *Coyuntura Económica*. Recuperado el 24 de 07 de 2013, de <http://coyunturaeconomica.com/opinion/concepto-de-trabajo>