



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

“ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA PLANTA INDUSTRIAL CEDAL S.A. DURANTE EL PERÍODO DE OCTUBRE 2012 – ABRIL 2013”

Disertación De Grado Previo a la Obtención Del Título de Psicóloga

Organizacional

Línea de investigación:

Salud y Riesgo Laboral

Autora:

FANNY RENATA BAUTISTA CARRILLO

Directora:

MG. PS. IND. PATRICIA DEL PILAR RAMOS CORDOVA

AMBATO – ECUADOR

Enero -2015

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO**

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA PLANTA INDUSTRIAL CEDAL S.A. DURANTE EL PERÍODO DE OCTUBRE 2012 – ABRIL 2013”

Línea de investigación:

Salud y Riesgo Laboral

Autora:

FANNY RENATA BAUTISTA CARRILLO

Patricia del Pilar Ramos Córdova, Psc. Ind. Mg. f. _____

CALIFICADORA

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Dr. f. _____

CALIFICADOR

Efraín Eduardo Zambrano Rosales, Ing. Mg. f. _____

CALIFICADOR

Betsy Natalia IlajaVerdezoto, Lcda. f. _____

DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. f. _____

SECRETARIO GENERAL DE LA PUCESA

Ambato – Ecuador

Enero - 2015

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Fanny Renata Bautista Carrillo portadora de la cédula de ciudadanía No. 050337982-8 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL son absolutamente originales, auténticos y personales.

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

Fanny Renata Bautista Carrillo

CI. 050337982-8

AGRADECIMIENTO

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, por permitirme formar parte en sus aulas, por cumplir la meta de estudiar y finalizar la carrera de Psicología Organizacional, concediéndome el más importante de los logros de superación académica, profesional y personal.

En especial a mi tutora Psicóloga Industrial Patricia del Pilar Ramos Córdova, por su guía en la presente investigación.

A mis padres por contribuir de inicio a fin para que se cumpla esta gratificante meta de finalizar esta etapa de mi vida universitaria.

DEDICATORIA

A ti mi Diosito por contribuir colocando cada granito de arena y con esto día a día mantenerme con persistencia y perseverancia ante cualquier adversidad.

A mi más preciado tesoro, mi madre, que no solo a lo largo de esta etapa ha estado conmigo tanto en las buenas como en las malas, si no desde el momento que vi la luz del día por primera vez.

A mi padre, que con ímpetu me dio la fuerza y carácter para levantarme cada día y llegar hasta el fin de mis metas.

RESUMEN

La presente investigación evaluó los riesgos psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral dentro de la empresa industrial CEDAL S.A. - Latacunga en la cual se determinó la presencia de riesgos psicosociales entre los trabajadores considerando aplicar una evaluación que permita determinar el grado de exposición y la aplicación de manera gráfica seleccionando como el más adecuado al cuestionario Suseso ISTAS 21. La investigación se realizó con 252 empleados de la empresa CEDAL S.A., y se trabajó con la muestra de 151 empleados para así poder lograr mejor intervención sobre cada uno de los riesgos, llegando a deducir que en la dimensión de exigencias psicológicas y estima cuenta con un porcentaje de alta exposición desfavorable a estos factores de riesgo del total de la población. Gracias a los resultados obtenidos a través del instrumento de investigación SUSESO ISTAS 21 se pudo tener una deducción adecuada y clara sobre su validez, enfocándose en las áreas a ser reforzadas con lo cual se plantea la creación de medidas de control ante la existencia de riesgos dentro de las labores en cada uno de los empleados. Los resultados obtenidos se consideraron para incorporar medidas de control a implementarse para prevenir el surgimiento y consecuencias en dicha empresa. Todo esto se llevó a cabo a través de un estudio directo de campo apoyado de la aplicación del instrumento evaluativo para detectar factores psicosociales y qué tipo de medidas pueden implementarse en cada área.

ABSTRACT

The research project evaluated the psychosocial risks and their incidence on work performance at the industrial company CEDAL Ltd. - Latacunga. It was determined the presence of psychosocial risks among workers, therefore it was considered applying an evaluation, that determines the degree of exposure and the application displayed graphically, choosing as the most appropriated the questionnaire ISTAS 21. The investigation was executed with 252 employees of CEDAL Ltd. Company. Thereafter, 151 employees were taken, in order to achieve a better engagement of each of the risks; deducing that there is a high exposure percentage that is unfavorable to the risks factors of the whole population within the psychological demands and self-esteem have a high percentage unfavorably to these risks factors.

Thanks to the obtained results taken from the research tool SUSESO ISTAS 21. It was possible to have an appropriate and clear deduction about its validity, focusing on the areas to be reinforced. It is established the creation of control measurements given the presence of risks within the activities of each employee. The gathered results were considered, in order to incorporate control measurements to be applied and prevent possible threats and its consequences within the company. All of the above was taken using a field direct study, supported by applying the evaluation tool to detect psychological factors and the type of measurements that could be applied in each area.

TABLA DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

HOJA DE APROBACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
TABLA DE CONTENIDOS.....	viii
TABLA DE GRÁFICOS	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	3
1.1.Riesgos psicosociales	3
1.2.Importancia de los riesgos psicosociales.....	4
1.3.Causas y consecuencias de los riesgos psicosociales	4
1.4.Factores psicosociales de riesgo.....	6
1.5.Evaluación de los riesgos psicosociales	7
1.6.SUSESOS - ISTAS 21.....	7
1.7.Medidas preventivas de control de riesgos psicosociales.....	10
1.8.Formas de intervención de los riesgos psicosociales.....	11
1.8.1.Intervención sobre el individuo	13
1.8.2.Intervención sobre la organización.....	16
1.9. Rendimiento laboral	23
1.9.1 Importancia del rendimiento laboral	23
1.9.2. Medición del rendimiento de los trabajadores.....	24
1.9.3. Factores psicosociales y rendimiento laboral	25
1.9.4. Evaluación del rendimiento laboral.....	27
1.9.5. Beneficios de la evaluación del rendimiento laboral.....	28
1.9.6. Análisis de rendimiento.....	28
1.9.7. Relación entre estrés y bajo rendimiento laboral.....	29
1.10. CEDAL S.A.	29
1.11. Fundamento legal	35

CAPITULO II METODOLOGÍA	38
2.1. Significado del problema	38
2.2. Definición del problema.....	38
2.3. Planteamiento del problema.....	39
2.4. Preguntas básicas	40
2.5. Delimitación del tema	41
2.5.1. Delimitación de contenido.....	41
2.5.2. Delimitación espacial:	41
2.5.3. Delimitación Temporal:	41
2.6. Hipótesis.....	42
2.7. Variables e indicadores:	42
2.7.1. Variable Independiente: Riesgos Psicosociales.....	42
2.7.2. Variable dependiente: Rendimiento Laboral.....	43
2.8. Objetivos	43
2.8.1. Objetivo general	43
2.8.2. Objetivos específicos.....	43
2.9. Método.	44
2.10. Técnica	44
2.11. Instrumento	44
2.12. Población y muestra	45
2.13. TIPO DE MUESTREO	47
2.13.1. Muestreo aleatorio estratificado:	47
CAPITULO III ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	48
3.1. Resultados de la evaluación de factores psicosociales.	49
3.1.1 Dimensión Exigencias Psicológicas	49
3.1.2. Dimensión Control sobre el Trabajo	51
3.1.3. Dimensión Inseguridad sobre su Futuro.....	53
3.1.4. Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	55
3.1.5. Dimensión Doble Presencia	57
3.1.6. Dimensión Estima	59
3.2. Relación de resultados entre factores psicosociales y rendimiento laboral	61
CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
Conclusiones	62
Recomendaciones.....	63

CAPITULO V PROPUESTA	64
5.1. Tema	64
5.2. Empresa.....	64
5.3. Beneficiarios	64
5.4. Ubicación	65
5.5. Responsable.....	65
5.6. Antecedentes de la propuesta	65
5.7. Justificación.....	66
5.8. Objetivos de la Propuesta	66
5.8.1. Objetivo general	66
5.8.2. Objetivos Específicos	66
5.9. Análisis de factibilidad.....	67
5.10. Programa de intervención.....	67
BIBLIOGRAFÍA	73
GLOSARIO TÉCNICO	74
ANEXOS	77

TABLA DE GRÁFICOS

Tablas

Tabla 1.1 Intervención sobre la organización.....	16
Tabla 1.2 Proceso de la Planta industrial CEDAL S.A.	34
Tabla 1.3 Organigrama de la Planta industrial CEDAL S.A. Fuente: CEDAL. S.A.....	35
Tabla 2.1Árbol del problema	39
Tabla 2.2 Categorización de Personal	45
Tabla 2. 3 Cálculo del tamaño de muestra para realizar las entrevistas	47
Tabla 3. 1 Exigencias Psicológicas	49
Tabla 3.2 Control sobre el trabajo.....	51
Tabla 3. 3– Inseguridad sobre su futuro	53
Tabla 3.4 – Apoyo Social y Calidad de Liderazgo.....	55
Tabla 3. 5 – Doble Presencia.....	57
Tabla 3.6 – Estima.....	59
Tabla 3.7 Relación de resultados entre factores psicosociales y rendimiento laboral	61
Tabla 5. 1 - Programa de intervención “Dimensión EXIGENCIAS PSICOLOGICAS” Corresponden a la intervención sobre el individuo	69
Tabla 5. 2 - Programa de intervención “Dimensión ESTIMA” Corresponden a la intervención sobre la organización.....	70
Tabla 5. 3 - Programa de intervención “FEEDBACK o RETROALIMENTACIÓN”	71
Tabla 5. 4 – “Programa de intervención “MEDIDAS DE CONTROL”	72

Gráficos

Gráfico 1. 1 - Ubicación CEDAL S.A.....	30
Gráfico 3. 1 - EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	50
Gráfico 3. 2 CONTROL SOBRE EL TRABAJO	52
Gráfico 3. 3 - INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO.....	54
Gráfico 3. 4 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo.....	56
Gráfico 3. 5 DOBLE PRESENCIA.....	58
Gráfico 3. 6 - ESTIMA	60

INTRODUCCIÓN

Con el pasar del tiempo la realidad de las personas que trabajan para la empresa ha ido sufriendo un sinnúmero de transformaciones, determinado el apareamiento de diferentes conflictos, necesidades, transformaciones, requerimientos entre otros, a nivel mundial, nacional y en este caso específicamente, en la planta Industrial CEDAL S.A. de la ciudad de Latacunga.

Es de suma importancia dentro de este contexto, el aspecto humano del trabajador frente a los diferentes factores psicosociales que se presentaron y que innegablemente afectaron su rendimiento laboral.

La presente investigación tuvo como propósito, evaluar la presencia e incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores indicados anteriormente.

Motivó la realización de este trabajo de investigación la observación directa de la realidad laboral de los trabajadores de CEDAL S.A., la apreciación de las dificultades que afectaban en ocasiones el rendimiento de los trabajadores y el ambiente general de la institución, junto con el deseo de proponer algunas estrategias, que permitan solucionar las dificultades.

Para el desarrollo de la investigación, se tomó una posición teórica relacionada con el conocimiento científico de los diferentes factores psicosociales; sus causas, consecuencias, medidas, metodología en la cual se utilizó el instrumento SUSESO ISTAS 21 como finalidad de intervención y de evaluación.

Se trabajó con un tipo de investigación bibliográfica porque se trató de un estudio teórico relacionado con las variables; y de Campo, ya que se realizó en el lugar en donde se presenta el problema, es decir en la empresa CEDAL S.A.

En base al instrumento y técnica de investigación usados se obtuvieron resultados; que reflejaron un alto índice desfavorable en dos de las Dimensiones evaluadas dentro del instrumento SUSESO ISTAS 21.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Riesgos psicosociales

Según el Comité Mixto de la OIT y 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” (OIT,OMS, 1984)

Las situaciones por las que los colaboradores pasaron tienen que ver con el desarrollo de autoestima y autoeficacia, ya que la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten control e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar.

1.2. Importancia de los riesgos psicosociales

La importancia de los riesgos psicosociales radica en la iniciativa general de protección hacia los trabajadores pero tiene gran relación con las características del empleado y los efectos de los factores de riesgo que se presentan día a día; para reducir los riesgos profesionales, la motivación y prevención jugó un papel fundamental en el bienestar total del colaborador.

Es decir, dentro de estos riesgos psicosociales su valor está en que cada persona tiene diferentes maneras de enfrentar e interpretar las cosas y su entorno. La importancia de los riesgos psicosociales está determinada en la afectación de la salud y el desempeño del trabajo.

1.3. Causas y consecuencias de los riesgos psicosociales

Existen diversas causas, generalmente ocasionados por el entorno de trabajo y la interacción entre las mismas, se menciona por ejemplo que: “Las causas de los riesgos psicosociales son las siguientes: Características de la tarea, Estructura de la organización, Características del empleo, Organización del empleo y la comunicación”(Secretaría de Acción Sindical Salud Laboral y Medio Ambiente, 2006, págs. 24-25). Las causas se derivan de aquello que se considera como la base para el desarrollo de los riesgos psicosociales lo cual se lo describió de la siguiente manera:

Características de la tarea: Es el número de trabajo, aptitudes, facilidad/dificultad, monotonía, ritmo, conocimientos, aprendizaje o carga de trabajo en la empresa.

- Organización del trabajo: Hace referencia a la duración y tipo de jornada, pausas y turnos.
- Estructura de la organización: Dentro de este tipo de causas se agrupa todo lo relacionado con relaciones personales.
- Características del Empleo: Es el diseño del lugar, salario, estabilidad y a las condiciones físicas del empleo.

Los riesgos psicosociales tienen consecuencias tanto sobre la organización como sobre el trabajador. Los daños a la salud son el fruto de la exposición seguida a factores de riesgo psicosocial y a la producción de riesgos psicosociales que de ellos se derivan. Los trastornos que se derivan de los riesgos psicosociales pueden ser de carácter físico, psíquico o conductual.

Según el Manual de Seguridad publicado en la Web del Grupo ISASTUR:

- Consecuencias psicológicas: La relación diaria con los factores psicosociales podría originar una disminución de las defensas psíquicas del trabajador, favoreciendo al apareamiento de trastornos emocionales como inseguridad, ansiedad, miedo, etc.; mismos que podrían ir acompañados de alteraciones cognitivas.
- Reacciones de comportamiento: Estas reacciones afectan a la vida individual y a su entorno dando consecuencias en los resultados de las

organizaciones, tales como quejas, huelgas, indiferencia al trabajo, insatisfacción laboral, etc.

- Consecuencias psicofisiológicas: Tienen estrecha relación entre los factores psicosociales y los efectos físicos, para esto las consecuencias en cada persona dependen de su sensibilidad ya que usualmente aparecen en la parte más débil del individuo. (ISASTUR, 2010)

1.4. Factores psicosociales de riesgo

Los factores psicosociales de riesgo se definirían como el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud, en la bibliografía consultada existen varias clasificaciones para los factores psicosociales de riesgo. No obstante, a continuación se toma una lista de “Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas” (Moreno & Baez, 2010, pág. 88).

- Contenido del trabajo
- Sobrecarga y ritmo
- Horarios
- Control
- Ambiente y equipos
- Cultura Organizacional y Funciones

- Relaciones interpersonales
- Rol en la organización
- Desarrollo de carreras
- Relación Trabajo Familia
- Seguridad contractual

1.5. Evaluación de los riesgos psicosociales

En términos de prevención de riesgos laborales los factores psicosociales deben ser evaluados para poder actuar oportunamente. La intervención a través de una evaluación puede tener un impacto positivo en el aumento de la calidad y rendimiento del servicio.

El instrumento que se aplicó en la presente investigación para evaluar los riesgos psicosociales fue “SUSESO ISTAS 21” ya que tiene una base conceptual clara y explícita.

1.6. SUSESO - ISTAS 21

Este cuestionario tiene origen en la adaptación para el Estado Español del CoPsoQ, que fue desarrollado el año 2000 por el Instituto Nacional de Salud laboral de Dinamarca. El cuestionario SUSESO ISTAS 21 pretende contribuir a la prevención y vigilancia de las enfermedades mentales de origen profesional, al ser un instrumento que permite identificar y evaluar los riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral.

Este cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo debería contribuir a mejorar las acciones de prevención en beneficio de los trabajadores, al permitir efectuar una identificación de los riesgos, facilitar la localización de los problemas y diseñar soluciones adecuadas, permitiendo además evaluar el impacto de dichas acciones.

- **Análisis e interpretación de resultados**

Cada pregunta de la encuesta tiene 5 opciones de respuesta, con una puntuación de 0 a 4 de forma tal que el mayor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión.

- **Categorías de puntajes por terciles:**

De acuerdo al resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones y sub-dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluados por este instrumento.

- **Bajo:** Nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud
- **Medio:** Nivel de exposición psicosocial intermedio
- **Alto:** Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud

- **Validez de contenido**

El análisis de la validez de contenido de un test psicosocial es siempre el primer paso en la construcción de un instrumento de este tipo. Busca responder a la pregunta de si el contenido de los ítems es una medida representativa de la propiedad que se quiere

medir. Por tanto, se trata básicamente de un análisis conceptual y de su correspondencia con los reactivos (ítems, preguntas) que conforman el instrumento.

El primer paso consistió en definir cuál es la propiedad que se busca medir. En el caso del ISTAS 21 está claramente establecida y corresponde a las dimensiones de riesgo psicosocial que forman los modelos teóricos demanda-control, esfuerzo recompensa y apoyo social, a los que se agrega la dimensión doble presencia, que proviene del análisis de género en el trabajo.

Se construyó un mapa conceptual que identificó las dimensiones (nombre y definición) y sus respectivas sub-dimensiones (nombre y definición), las cuales están vinculadas a las preguntas específicas del ISTAS 21.

Se solicitó a jueces expertos la opinión acerca de si los ítems permiten medir adecuadamente las dimensiones y subdimensiones, tanto en la intención como en la extensión conceptual de éstas. Esta fase se realizó bajo la forma de talleres donde participaron 26 expertos de diversos organismos relacionados con las enfermedades laborales y la seguridad en el trabajo, que incluyeron a los Ministerios de Salud y del Trabajo, Mutualidades (Mutual de Seguridad, Asociación Chilena de Seguridad, Instituto de Seguridad del Trabajo, Instituto de Seguridad Laboral, ex INP), Servicios de Salud, Organizaciones de Trabajadores, Comités Paritarios y Académicos de la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile.

En los talleres también participó el Dr. Salvador Moncada y sus colaboradores del Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) por videoconferencia desde Barcelona, España.

1.7. Medidas preventivas de control de riesgos psicosociales

Estas medidas buscan las mejoras de las condiciones de trabajo que permiten eliminar o controlar los riesgos de los factores psicosociales.

La intervención psicosocial está compuesta por un sinnúmero de actividades cuyo objetivo es reducir y en lo posible eliminar los posibles riesgos psicosociales interviniendo tanto sobre el individuo como en la organización y la interacción entre los mismos.

La intervención implica definición, planificación, aplicación y seguimiento con esto las soluciones adecuadas al entorno y adaptadas a las circunstancias.

1.8. Formas de intervención de los riesgos psicosociales

El instituto Nacional de Seguridad e Higiene Español, en el año 1993 ha desarrollado un proceso de prevención de los riesgos psicosociales a través de la formulación de Notas técnicas de prevención. Se ha formulado una publicación de prevención tanto para la organización como para el individuo.

- Intervención sobre el individuo:

Las técnicas se pueden clasificar en:

Generales. Tienen el objetivo de incrementar en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente a los riesgos psicosociales.

Cognitivas. Su finalidad sería cambiarla la forma de ver la situación (la percepción, la interpretación y evaluación del problema y de los recursos propios).

Fisiológicas. Están encaminadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consiguiente.

Conductuales. Tienen como fin el promover conductas adaptativas: dotar al individuo de una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a afrontar un problema.

- **Intervención sobre la organización**

A la hora de intervenir sobre la organización para evitar la aparición de riesgos psicosociales hay que tener en consideración cuatro elementos importantes en el desarrollo de este problema: La presencia de unas demandas o condiciones de trabajo estresantes, La percepción de esas condiciones como amenazantes, Las dificultades para afrontar esas demandas y las consiguientes respuestas fisiológicas y emocionales inadecuadas que le provocan.

Las técnicas de intervención se pueden clasificar en

- Control
- Sistemas de información y comunicación
 - o Comunicación descendente
 - o Comunicación ascendente
 - o Comunicación horizontal
- Ejercicio del poder estilos de dirección
- Interés de la tarea
- Regulación de conflictos
- Procesos de socialización y de formación
- Planes de implantación

1.8.1. Intervención sobre el individuo

Para la presente investigación se tomó en cuenta algunos elementos que son mencionados en la nota técnica de prevención NTP 349 intervención en el individuo. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1994)

Técnicas generales

- Desarrollo de un buen estado físico

El desarrollo y mantenimiento de un buen estado físico tiene buenos efectos en la prevención del estrés; para ello, es aconsejable la realización de ejercicio de manera habitual. En general, el ejercicio aumenta la resistencia física del individuo a los efectos del estrés pero además aumenta también la resistencia psicológica: la realización de ejercicio nos obliga a desplazar la atención de los problemas psicológicos y nos permite el descanso y la recuperación de la actividad mental desarrollada anteriormente.

El ejercicio físico permite movilizar el organismo mejorando su funcionamiento y su capacidad física, para que esté en mejores condiciones para hacer frente al estrés, aumentando la capacidad para el trabajo físico y mejorando las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica.

- Dieta adecuada

El desarrollo de buenos hábitos alimentarios que condicionan el estado nutricional del individuo constituye una medida aconsejable para la prevención del estrés. Las demandas energéticas que actualmente se recibe del entorno determinan la necesidad

de tener un equilibrio energético adecuado para responder a esas demandas y para no desarrollar problemas carenciales.

- **Apoyo social**

Establecimiento y desarrollo de redes sociales, que puedan facilitar apoyo social al individuo. Las relaciones sociales con otros individuos puede resultar una fuente de ayuda psicológica o instrumental. Un grupo social puede constituirse en referencia que facilite al individuo una mejor adaptación e integración en la realidad.

- **La distracción y el buen humor**

Fomentar la distracción y buen humor constituye una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad o para aliviarlas, pues además de facilitar el desplazamiento de la atención de los problemas, contribuye a relativizar la importancia de esos problemas.

- **Técnicas cognitivas**

Utilizadas para cambiar el pensamiento, modificar las evaluaciones erróneas o negativas respecto de las demandas o de los propios recursos del individuo para afrontarlas y facilitar una reestructuración de los esquemas cognitivos.

- **Reorganización cognitiva**

La técnica está dirigida a sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras interpretaciones que generen respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas.

- **Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados**

El modo de intervención para la modificación de estos pensamientos es indicar al sujeto que lleve un auto registro de los pensamientos que le surgen en las situaciones de su vida normal, y que intente evaluar en qué medida considera que reflejan la situación que ha vivido. El individuo se irá dando cuenta progresivamente de sus pensamientos automáticos y desestimando su importancia.

- **Técnicas de autocontrol**

En el ámbito laboral, puede resultar especialmente útil fomentar el aprendizaje y la concienciación de los individuos en estrategias de carácter organizativo tendente a facilitar al individuo recursos para el ordenamiento de su tiempo en relación a las tareas que ha de desempeñar o para reducir las demandas de trabajo exteriores. Dos ejemplos de esto último pueden ser la delegación (que permita la distribución de las responsabilidades y los cometidos de una tarea entre varios sujetos y evite que sean una misma persona o unas pocas los que "lleven" el peso del trabajo) y la negociación (que facilite al individuo la flexibilidad y la comprensión necesarias para atender otros puntos de vista, para incluir otras variables en su análisis de la realidad, para adaptarse a las posibilidades reales, para facilitar el intercambio y el diálogo con los otros, para buscar la colaboración y no la oposición, para buscar soluciones negociadas.

1.8.2. Intervención sobre la organización

Según la NTP 438 (Nota Técnica de Prevención) publicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Español; en una intervención sobre el estrés en la empresa son más recomendables las medidas de carácter global, organizativas y colectivas que las medidas particulares sobre cada individuo. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1996)

Tabla 1.1 Intervención sobre la organización

Ordenación de pasos para llevar a cabo en una intervención:
Compromiso de la dirección
Identificación, análisis y valoración de las causas
Estudio y propuesta de soluciones.
Diseñar la intervención (como, donde, cuando, quien .etc.)
Llevar a cabo la intervención.

Elaborado por: Bautista F. R.2013
Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene (1993)

Para evitar la aparición del estrés en una organización de trabajo habría que determinar qué aspectos concretos de una determinada organización pueden ser fuentes de estrés.

Hay que apuntar que estos problemas se producen de manera progresiva, es decir, que podemos encontrarnos en diferentes fases en cuanto a su aparición, tanto a nivel individual como a nivel colectivo.

A la hora de intervenir sobre la organización para evitar la aparición del estrés hay que tener en consideración cuatro elementos importantes en el desarrollo de este problema: la presencia de unas demandas o condiciones de trabajo estresantes, la percepción de esas condiciones como amenazantes, las dificultades para afrontar esas demandas y las consiguientes respuestas fisiológicas y emocionales inadecuadas que le provocan.

- **Control**

A su vez, el control de una situación es función de la posibilidad efectiva que tiene el trabajador de actuar directamente sobre esta situación y de disponer de las estrategias necesarias para enfrentarse a ella.

Cuando hablamos de control del trabajador sobre su propio trabajo nos estamos refiriendo al control de los siguientes aspectos:

Lo que el trabajador debe hacer (funciones, competencias, responsabilidades, cantidad y calidad de los resultados de su trabajo).

La forma o el método para realizar el trabajo.

Los tiempos de trabajo y de descanso (autonomía temporal), el ritmo de trabajo, elección de turnos, horarios flexibles, etc.

Participación en la toma de decisiones en aspectos relacionados con su trabajo.

A este incremento de la discrecionalidad al trabajador debe ir aparejada tanto una adecuada formación específica para su puesto de trabajo como una

formación genérica para llevar a cabo con éxito este tipo de medidas (formación de gestión del tiempo, en la toma de decisiones,..). No hay que olvidar que conceder al trabajador libertad en su trabajo sin que esté preparado para ello, puede ser una gran fuente de estrés.

Por todo ello es muy necesario revisar los sistemas de información de la empresa, atendiendo a las siguientes variables:

Precisión de las informaciones.

Coherencia entre ellas.

Coincidencia (hacia un mismo objetivo) de las decisiones tomadas a partir de las informaciones.

Lenguaje adecuado al destinatario.

Frecuencia de comunicación adaptada a las necesidades.

Procedimientos adecuados de recogida, tratamiento y transmisión de la información.

Podemos diferenciar entre comunicación horizontal (entre personas del mismo nivel jerárquico) y comunicación vertical (entre personas de distinto nivel jerárquico).

Dentro de la comunicación vertical, denominamos comunicación descendente a aquella que se produce desde un nivel jerárquico más alto hacia otro más bajo y comunicación ascendente a aquella que se produce desde los niveles jerárquicos más bajos hacia los más altos.

- **Ejercicio del poder. Estilos de dirección**

La organización es un sistema que integra a distintos individuos, con diversos comportamientos, actitudes, puntos de vista, etc. Una organización laboral necesita, por una parte, del establecimiento de normas para la coordinación de actividades, la regularización de comportamientos individuales y la búsqueda de una cierta homogeneidad en los fines y valores de los individuos y, por otra, del ejercicio del poder para unificar las posibles desviaciones a las normas que las conductas individuales pueden ocasionar y para dar rápida respuesta a situaciones imprevistas o no contempladas normativamente.

Este tipo de gestión presenta una serie de ventajas ya que fomenta:

La identificación del trabajador con la empresa, al conectar los objetivos del individuo con los de la organización hace que subordinados y superiores estén identificados en metas comunes.

La participación de los trabajadores. La implicación de los subordinados en la fijación de metas además de fomentar la participación hace que los objetivos sean más realistas y aceptables por todos los individuos.

La responsabilidad del trabajador. Define una mayor área de responsabilidad del trabajador en términos de resultados esperados al poder tomar sus decisiones en lo referente a esa área.

La autonomía e iniciativa. Se le dá la oportunidad al trabajador de organizarse aspectos como su ritmo de trabajo o sus pausas, sin ser interferido mientras el trabajo siga la línea de los objetivos marcados.

- **Regulación de conflictos**

Las medidas a tomar en este sentido deben tender a:

La reducción de la aparición de conflictos.

La creación de procedimientos de arbitraje y mediación.

La impartición de formación a los empleados para la resolución no traumática de conflictos.

- **Procesos de socialización y de formación**

Actualmente se considera que una práctica común es prestar especial atención a los procesos de socialización y entrenamiento en las relaciones interpersonales como medida para evitar que unas relaciones inadecuadas puedan convertirse en una posible fuente de estrés o insatisfacción.

- **Planes de implantación**

Algunas condiciones a tener en cuenta para la implantación de cualquier medida en la empresa son las siguientes:

Es necesario, en las modificaciones que se lleven a cabo, contar con la participación activa de los trabajadores y de sus representantes, no sólo porque es un aspecto que influye en la aceptación de los propios trabajadores de los cambios sino porque el contraste de opiniones es de gran ayuda para llegar a adoptar las decisiones más adecuadas.

Las situaciones conflictivas y de enfrentamiento empresa-trabajadores o las situaciones de crisis, en general, están contraindicadas para realizar algunos cambios, pues suponen circunstancias que pueden interferir tanto en una adecuada implantación de las medidas como en el funcionamiento de éstas.

Sería aconsejable que la instauración de los cambios se realizara de una forma progresiva, por medio de experiencias piloto.

Hay que tener en cuenta las ventajas e inconvenientes que tiene el hecho de que las personas que promuevan el cambio sean personas de la propia empresa o consultores externos. Es posible que las personas de la propia empresa tengan un conocimiento más a fondo de las peculiaridades de la empresa, pero puedan por otra parte provocar mayores resistencias al cambio.

Se ha de tener en cuenta también que es necesario cierto tiempo de adaptación a la nueva situación por parte de los trabajadores y que las medidas implantadas pueden requerir de ciertos reajustes para su mayor optimización.

- **Beneficios para la organización**

Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazos y definir la distribución de cada empleado.

Puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los empleados que tienen condiciones para ascenderlos o transferirlos.

Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no solo de ascensos, sino de progreso y de desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

1.9. Rendimiento laboral

Existen diversas definiciones acerca del rendimiento laboral, sin embargo para el presente estudio se considera el aspecto que se le da al valor del rendimiento propiamente dicho, se menciona que:

Es el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización (Motowidlo, 2003)

El Rendimiento es una proporción entre el resultado obtenido y los medios que se utilizaron. Se trata del producto o la utilidad que rinde alguien o algo. Aplicado a una persona, el término también hace referencia al cansancio o a la falta de fuerzas.

1.9.1. Importancia del rendimiento laboral

En definitiva la importancia del rendimiento laboral radica en el trabajador puesto que como talento humano son quienes consiguen las metas.

La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, en la organización, en el desarrollo y en la coordinación y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella a alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. (Chiavenato, 2000, pág. 125)

Su importancia radica en que la eficiencia y efectividad empresarial son el producto de una utilización racional de diversos recursos. Pero solo el ser humano es capaz de hacer uso racional de recursos y de discernir acerca de las calidades, cantidades y oportunidades en la aplicación de recursos.

De acuerdo a lo anterior no son las organizaciones las que actúan. Son las personas en las organizaciones la que desarrollan productividad a través de su desempeño ocupacional.

1.9.2. Medición del rendimiento de los trabajadores

“Generalmente se distinguen dos tipos diferentes de rendimiento en función de sus consecuencias para la organización: rendimiento de tarea o intra-rol y contextual o extra-rol” (Borman & Motowidlo, 2010, pág. 97) En la descripción de rendimiento Laboral se determina que no toda conducta es sinónimo de rendimiento, sólo la conducta que es relevante para los objetivos suele considerarse rendimiento.

Para medir el rendimiento, se necesita evaluarlo a través de indicadores de desempeño. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para determinar cuan

efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de la misión organizacional.

Asimismo, deben estar incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que haga posible el seguimiento simultáneo y consistente en todos los niveles de la operación de la empresa, desde el logro de los objetivos estratégicos de la empresa al más alto nivel hasta el desempeño individual de cada ejecutivo y empleado.

- **Rendimiento de tarea o intra-rol:** Se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales.
- **Rendimiento contextual o extra-rol:** Es la manera con que los colaboradores se comportan en su vida y acciones fuera del trabajo.

1.9.3. Factores psicosociales y rendimiento laboral

Los factores psicosociales y rendimiento laboral casi siempre se enfocan en la falta de atención lo que da como resultado una interferencia en la recuperación de lo aprendido o de los datos adquiridos en la memoria ya que la persona pone su atención en cosas o situaciones irrelevantes y en lo que debería para desenvolverse adecuadamente dentro de las funciones que realiza día a día.

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobretodo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés en la breve conclusión que hemos hecho dentro de la empresa CEDAL S.A. y ante lo

cual se puede puntualizar que el rendimiento laboral se ha conceptualizado como la medición de resultados del personal.

Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (apatía) cognitivos (toma de decisiones o habilidad de concentración) conductuales (tabaco o violencia) y fisiológicos.

Con todo el análisis que se realizó a través de la observación es que CEDAL S.A. debe realizar un esfuerzo para dotar a los trabajadores de las medidas que favorezcan condiciones adecuadas en la organización del trabajo.

Por lo tanto gran parte de las condiciones de trabajo y por tanto el control de los riesgos psicosociales son competencia y condicionados por la gestión directa de la empresa, y por lo tanto dependiendo de los factores externos a los trabajadores y sus tareas.

Es un hecho innegable que los riesgos psicosociales existentes en una empresa, obligadamente están relacionados y afectaron en forma directa al desenvolvimiento de los trabajadores.

Por lo tanto, es indispensable que tanto los directivos, como también todas aquellas personas que tienen que ver con el estado de vida de sus trabajadores, siempre se estén preocupando por apreciar la existencia de riesgos psicosociales, realizando una intervención adecuada de prevención y de tratamiento, relacionándole constantemente con el nivel de rendimiento laboral personal y general.

Lo anterior permitirá un ambiente laboral positivo que a su vez permitirá un trabajo laboral motivador y afectivo en beneficio personal y de la empresa, reflejado en la consecución de los objetivos planteados.

1.9.4. Evaluación del rendimiento laboral

“La evaluación del rendimiento ha sido la práctica más ensalzada, criticada y debatida de todas las prácticas de gestión durante décadas” (Lawler, 1994, pág. 21). En cualquier caso, sea cual sea el objetivo perseguido, las medidas del rendimiento deben estar ligadas a los objetivos estratégicos de la organización: El rendimiento se mide en función de lo que el empleado obtiene en su trabajo.

Se podría definir que la evaluación de desempeño es una forma de apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. Toda evaluación entonces se conceptualiza como un proceso para estimar el valor, la excelencia y las cualidades.

1.9.5. Beneficios de la evaluación del rendimiento laboral

El principal beneficio es que la organización tiene la oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo.

Puede identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias.

1.9.6. Análisis de rendimiento

El mejoramiento del rendimiento laboral se desarrollará a través de un proceso adecuado de medición en mismo que se basa en el cargo o puesto de trabajo.

La evaluación de rendimiento requiere un sistema de medición basado en el análisis del puesto de trabajo. Por lo tanto, el sistema de evaluación deberá centrarse en actividades que afecten el éxito de la empresa, y no en las características que no tengan que ver con el rendimiento, como por ejemplo la raza, edad o el sexo. (Alles, 2002)

1.9.7. Relación entre estrés y bajo rendimiento laboral

El bajo rendimiento se puede definir como disminución en el ritmo laboral del sujeto provocado por alguna alteración en el organismo que no le permite el desarrollo laboral adecuado. El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes en el ámbito individual y organizativo.

“El stress A nivel individual puede afectar al bienestar físico y psicológico. Como colectivo, puede deteriorar la salud de organización“(Peiró, 1.992, p. 42).

La relación existente entre estrés y bajo rendimiento debe iniciar desde una realidad importante de considerar al empleado como un ser humano y no como una máquina que funciona como una factor de producción.

1.10. CEDAL S.A.

Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL es una compañía ecuatoriana constituida en el año 1974, con el propósito de producir y comercializar perfilera y otros productos extruidos de aluminio para uso arquitectónico y estructural. Se localiza en Av. Unidad Nacional S/N, parroquia Ignacio Flores, cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi.

Gráfico 1. 1 - Ubicación CEDAL S.A.

Fuente: Google Maps, 2014

- **Antecedentes**

La empresa CEDAL S.A., inició sus actividades productivas en el año de 1976, y actualmente es el líder en la producción y distribución de perfiles de aluminio en el Ecuador con más de 40 distribuidores exclusivos en todo el país. Desde 1979 mantiene una sólida presencia en Colombia a través de su compañía filial Vitral, la cual cuenta con dos centros de distribución en las ciudades de Cali y Bogotá.

En el año 2006, CEDAL diversifica sus líneas de producto ofreciendo al mercado productos complementarios a la perfilería de aluminio, tales como vidrio plano, láminas de aluminio, paneles de aluminio compuesto, sellantes para carpintería de aluminio y tornillería.

En el mes octubre del 2007, CEDAL certifica su sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2000, certificación que comprende la estandarización de procedimientos en la producción y comercialización de productos de aluminio.

CEDAL es ampliamente reconocida en el mercado nacional y extranjero por la calidad de sus productos, servicio profesional y personalizado, confiabilidad e integridad de la empresa y, su valiosa contribución al desarrollo de la industria del aluminio y al mercado de la construcción.

En Junio del 2010, el Ministerio del ambiente mediante Resolución N.- 235 otorga la licencia ambiental a la planta ubicada en el Cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, ratificando el compromiso de CEDAL con el entorno.

Cedal es parte de la Corporación Ecuatoriana S.A. CORPESA.

- **Utilización del aluminio y sus aleaciones**

La utilización del aluminio constituye una solución contra la corrosión. Existen tres propiedades básicas que explican la amplia utilización del aluminio:

- a) Su baja densidad (liviano),
- b) Alta resistencia mecánica obtenida (cuando se emplea la aleación adecuada);
y,
- c) Alta resistencia a la corrosión del metal puro.

Aunque los métodos de protección son muchos, el más extendido es el tratamiento de anodizado, por la calidad del acabado y por la extensa gama de aplicaciones que posee, tales como arquitectura, aeronáutica, aislamientos térmicos y otros.

En Cedal las aleaciones que se extruyen son la aleación 6063 utilizada para usos arquitectónicos (Ventanas, puertas, etc.); y la aleación 6005 utilizada en perfiles para usos estructurales (Techos, uniones sismo resistentes, etc.). Este tipo de aleaciones adquieren las propiedades específicas de acuerdo al porcentaje de Magnesio (Mg) y de Silicio (Si) presentes como aleantes.

- **Filosofía corporativa**

- **Visión**

Ser una empresa referente a nivel latinoamericano en la producción y comercialización de extrusiones de aluminio y productos complementarios, reconocida por la competitividad de sus productos, la calidad de su servicio y la excelencia de sus colaboradores.

- **Misión**

Somos una empresa líder en la producción y comercialización de extrusiones de aluminio y productos complementarios, para la industria de la construcción, que buscamos crecimiento y desarrollo de nuestros clientes, colaboradores y accionistas, enmarcados en el cumplimiento de las leyes, aportes a la comunidad y cuidado del medio ambiente.

- **Principios corporativos**

- Valorar al ser humano y contribuir al desarrollo
- Actuar siempre en integridad
- Buscar la satisfacción de los clientes

- Procurar la excelencia en toda actividad
- Participar proactivamente y agregando valor en el desarrollo de la empresa, la comunidad y el país.
- Tener visión y compromiso de largo plazo

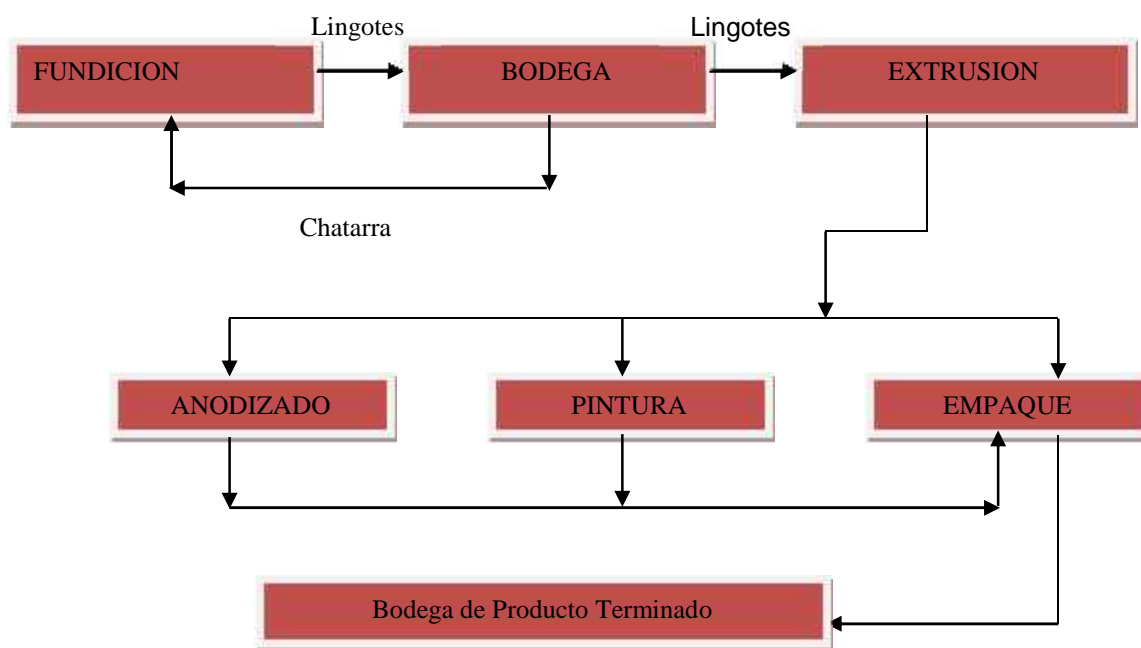
- **Cultura de calidad**

“La calidad no está en las cosas que hace la gente, sino en la gente que hace las cosas”

CEDAL es la primera Planta Extrusora de Aluminio en el Ecuador certificada bajo el sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 y gracias a su compromiso constante obtuvo su recertificación ISO 9001:2008.

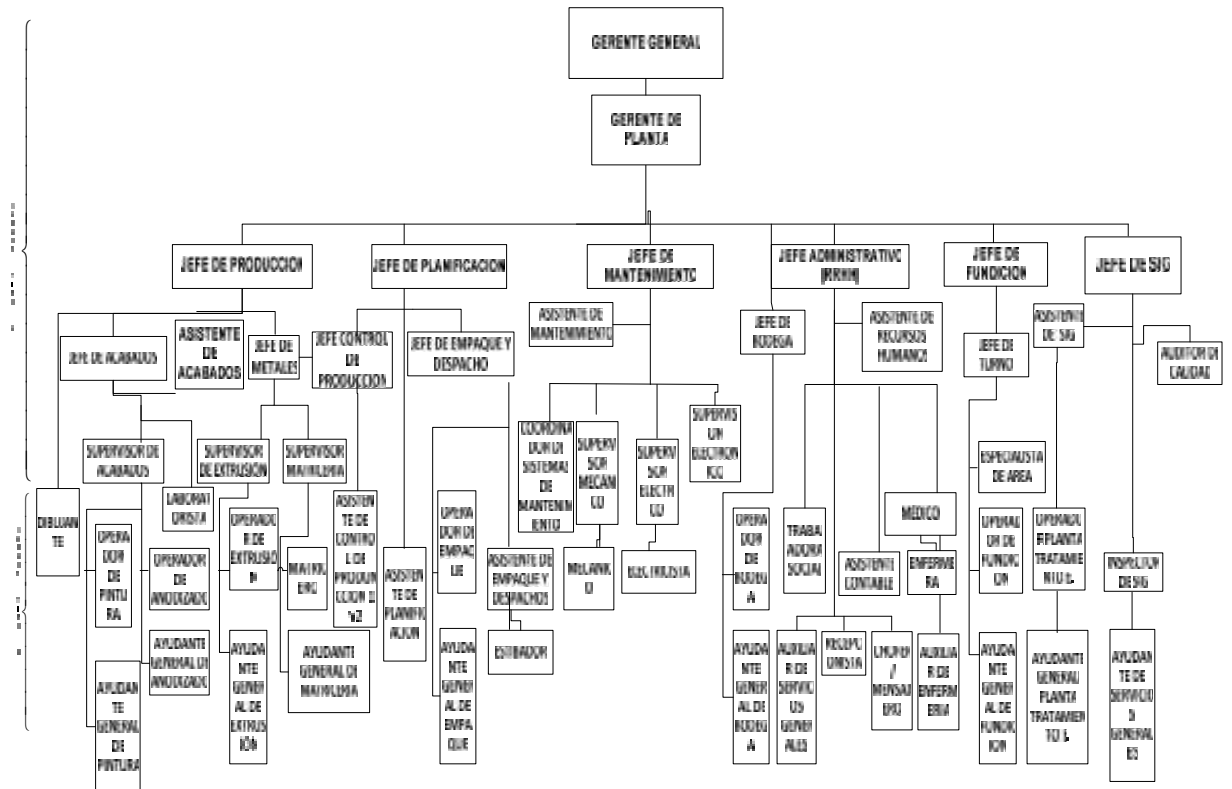
CEDAL garantiza su perfilería de aluminio bajo la norma internacional de calidad ASTM B-221 y bajo la norma nacional de calidad NTE INEN 2250:2000.

Tabla 1.2 Proceso de la Planta industrial CEDAL S.A.



Elaborado por: Bautista F.R. 2013
Fuente: CEDAL. S.A.

Tabla 1.3 Organigrama de la Planta industrial CEDAL S.A.



Fuente: CEDAL. S.A.

1.11. Fundamento Legal

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud fue el fundamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo que rige para todos los países de la Comunidad Andina (Colombia, Ecuador, Perú y Bolivia) según Decisión 584 (RO 160:2- SEP-2003) y el Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad que fue aprobado mediante resolución 957 del 23 de Septiembre del 2005, dentro de los cuales se establecen los aspectos a tomar en cuenta del Sistema de Gestión que son Gestión Administrativa, Gestión Técnica, Gestión del Talento Humano y los Procedimientos Operativos Básicos.

La legislación Ecuatoriana establece las obligaciones para los empleadores y trabajadores Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo Decreto Ejecutivo 2393 y demás reglamentos los cuales son de obligatorio cumplimiento; uno de estos elementos legales es el Código del Trabajo, que en su capítulo V, Artículo 432 hace mención a las Normas de Prevención de Riesgos dictadas por el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) el cual detalla lo siguiente: “En las Empresas sujetas al régimen del seguro de riesgos del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidos en este capítulo, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”.

Para el desarrollo de la investigación se emplearán leyes, reglamentos o normas ya que en el Ecuador la seguridad y salud de los trabajadores está respaldada por:

- INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. DECISIÓN 584. Art. 2 y 4 Literal e y h. Art. 7

- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN LOS CENTROS DE TRABAJO. Obligaciones de los Empleadores, Capítulo III Art. 11. Literal a, b, c y d; De los Derechos y Obligaciones de los Trabajadores Capítulo IV Art. 18 y Art. 24. Literal a.

- REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO. RESOLUCIÓN 390. Art. 2. Ámbito de Aplicación. Art. 3.- Principios de la Acción Preventiva. Literal a, b, c y d; Art. 12.- Factores de Riesgo; Art. 13.- Relación Causa-Efecto; Art. 14.- Parámetros Técnicos para la Evaluación de Factores de Riesgo.-

- REGLAMENTO DEL SISTEMA DE AUDITORIA DE RIESGOS DEL TRABAJO SART. RESOLUCION 333., Art. 1.- Objeto y Responsabilidades. Planificación. Literal a, b, c, d, e y g; GESTIÓN TÉCNICA, EVALUACIÓN. Literal a, b y c.

- REGLAMENTO DEL INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, RESOLUCION 957. Art. 4. Literal a y b., Art. 5. Literal a, b, c, d, e, f, g y h., Capítulo III: Responsabilidades y Sanciones, Art. 20.

- CODIGO DEL TRABAJO, TÍTULO IV, DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO, Capítulo I, Art. 347. Riesgos del trabajo; Art. 348. Accidente de trabajo; Art. 349. Enfermedades profesionales.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1. Significado del problema

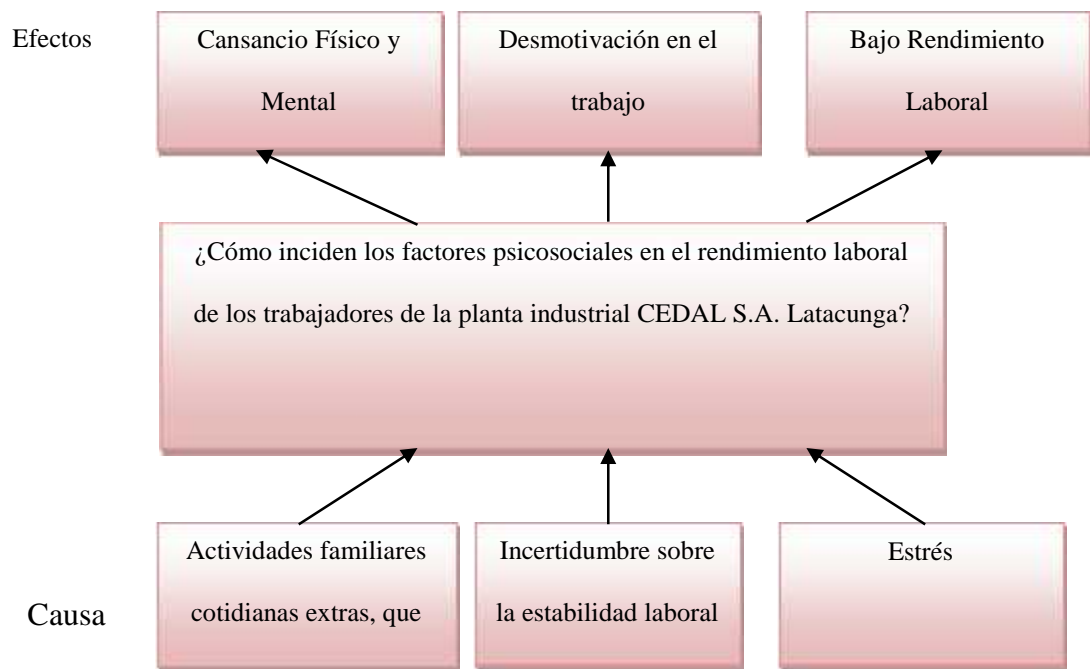
En la planta industrial CEDAL S.A., debido a que no se practicó conductas que permitan minimizar los riesgos psicosociales y no se consideró que el ser humano sea un valor agregado que, en un determinado momento, muestra algún tipo de incidencia compleja que influye en su rendimiento laboral cotidiano, se deduce que dicho problema abarca a la mayoría de sus empleados, por lo que realizar un análisis y evaluación de los riesgos psicosociales enfocados en la incidencia del rendimiento laboral y así puntualizar medidas de control ante la existencias de dichos factores de riesgo logrando un grado de adaptación satisfactorio.

2.2. Definición del problema

¿Cómo inciden los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores de la planta industrial CEDAL S.A. Latacunga?

2.3. Planteamiento del problema

Tabla 2. 1 Árbol del problema



Elaborado por: Bautista F. R. 2013
Fuente: CEDAL. S.A.

2.4. Preguntas básicas

- ¿Existe la presencia de riesgos psicosociales en los trabajadores de la planta industrial CEDAL S.A.?
- ¿Cuál es el grado de rendimiento laboral existente en los trabajadores de la empresa CEDAL S.A.?
- ¿Qué relación existe entre los factores psicosociales y el rendimiento laboral de los trabajadores de la planta industrial CEDAL S.A.?
- ¿La influencia de los factores psicosociales produce efectos en el rendimiento laboral en los trabajadores de la planta industrial CEDAL S.A.?
- ¿Qué estrategias permitirán controlar la influencia de los factores psicosociales dentro de los trabajadores?

2.5. Delimitación del tema

2.5.1. Delimitación de contenido

2.5.1.1. Campo: Seguridad y Salud Ocupacional

2.5.1.2. Área: Higiene Laboral

2.5.1.3. Aspecto: Riesgos Psicosociales

2.5.2. Delimitación espacial:

2.5.2.1. Provincia: Cotopaxi

2.5.2.2. Ciudad: Latacunga

2.5.2.3. Institución: CEDAL. S.A

2.5.2.4. Dirección: Parroquia Ignacio Flores, Calle Unidad Nacional y Ángel Subía Urbina.

2.5.3. Delimitación Temporal:

Esta investigación se realizó en el periodo de Octubre 2012 – Abril 2013

2.5.4. Unidades de Observación

Personal de la Planta Industrial CEDAL S.A. Latacunga.

- 151 trabajadores (145 hombres, 6 mujeres)
- Las edades de las personas estaban comprendidas entre 35 a 45 años.

2.6. Hipótesis

“Los factores psicosociales inciden directamente de manera negativa en el rendimiento laboral de los empleados de la planta industrial CEDAL S.A.”

2.7. Variables e indicadores:

2.7.1. Variable Independiente: Riesgos Psicosociales

Indicadores:

- Doble Presencia
- Rotación de personal
- Bajo Rendimiento
- Cambio del horario (turnos, días de la semana)

2.7.2. Variable dependiente: Rendimiento Laboral

Indicadores

Porcentaje de Evaluación de Rendimiento Laboral 2012 -2013: determino 76% de Insatisfacción detallado de la siguiente manera:

Cantidad de trabajo (95%)

La calidad de trabajo (88%)

Iniciativa (61%)

Conocimiento del puesto (55%)

2.8. Objetivos

2.8.1. Objetivo general

Analizar los Factores Psicosociales que inciden en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Planta Industrial CEDAL S.A. en el año 2012

2.8.2. Objetivos específicos

- Identificar los riesgos psicosociales existentes en los trabajadores de la planta industrial CEDAL S.A.
- Determinar la incidencia directa de los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los empleados de la planta industrial CEDAL S.A.
- Plantear medidas correctivas para el control de los riesgos psicosociales y su incidencia directa en el rendimiento laboral de los trabajadores de la planta industrial CEDAL S.A.

2.9. Método

Fue una investigación cuali-cuantitativo, pues se obtuvo información directa de los investigados, en virtud de lo cual es factible desarrollar un análisis crítico de los resultados y proponer la alternativa de solución.

2.10. Técnica

La técnica empleada en la presente investigación fue: La encuesta. En cuanto a la encuesta, ésta fue utilizada para recaudar información de todos los empleados que conforman la muestra del total de la población (151 empleados) de la Planta Industrial CEDAL S.A.

2.11. Instrumento

El instrumento que se utilizará para poder obtener la información fue SUSESIO ISTAS 21 para la evaluación de los riesgos psicosociales.

2.12. Población y muestra

La investigación se realizó con 252 empleados que comprenden el personal que labora en la Empresa “CEDAL S.A.”, y se trabajó con la muestra (151 empleados).

La empresa está ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, sector Sur.

A continuación se detalla el número de personas en cada área de la planta que integro la muestra con la que se trabajó dentro la investigación:

Tabla 2.2 Categorización de Personal

MUESTRA DETERMINADA PARA LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA CEDAL S.A.				
ÁREA.	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 3	TOTAL.
Administración	29	-	-	29
Planta de Efluentes	2	2	2	6
Fundición	7	6	6	19
Pintura	4	4	4	12
Extrusión	13	13	13	39
Matricería	5	3	1	9
Mantenimiento	11	7	7	25
Despachos	9	-	-	9
Calidad y Seg. Industrial	1	1	1	3
TOTAL	81	36	34	151

.Elaborado por: Bautista F.R. 2013
Fuente: CEDAL. S.A

Tamaño de Muestra Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

= 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 encuestador.

Tomando en cuenta que la población de CEDAL S.A. está constituida por 252 trabajadores representa el 100% de la misma, por lo que para hacer el cálculo de la muestra lo haremos con un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%, se procede a calcular la muestra:

Tabla 2.3 Cálculo del tamaño de muestra para realizar las entrevistas

Tamaño de la Población	N	252
Desviación estándar		0,5
Niveles de Confianza	Z	1,96
Límite aceptable error muestra l	E	0,05
Tamaño de Muestra	N	151

Elaborado por: Bautista F. R. 2013

Fuente: CEDAL S.A.

2.13. TIPO DE MUESTREO

2.13.1. Muestreo aleatorio estratificado:

Se clasifica la población en grupos (estratos). Se trata de asegurar que todos los estratos de interés queden correctamente recogidos y, por tanto, representados en la partición.

Para asegurar la representación de cada grupo en la muestra, se procuró elegir personal de cada área.

CAPITULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1.Resultados de la evaluación de factores psicosociales

Para el análisis y la interpretación de resultados se tomó en consideración la evaluación de los riesgos psicosociales en el MÉTODO SUSESO ISTAS 21 aplicado a los 252 empleados de la planta industrial CEDAL. S.A. en Enero 2013. (Anexo 1)

Presentación de resultados obtenidos en el método Suseso Ista21

A continuación se detalla los resultados obtenidos:

3.1.1. Dimensión Exigencias Psicológicas

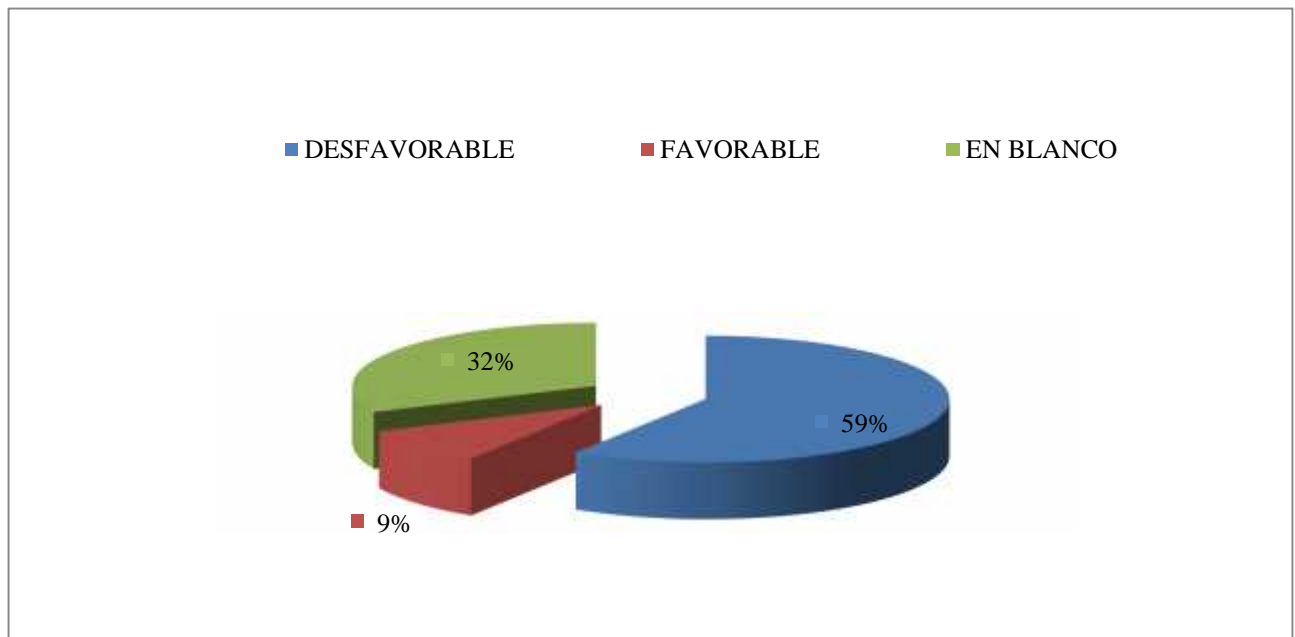
Tabla 3. 1Exigencias Psicológicas

Exigencias Psicológicas	Número de Trabajadores	Porcentaje
Desfavorable	89	59 %
Favorable	14	9 %
Intermedia (en blanco)	48	32 %
Total	151	100 %

Elaborado por: Bautista F.R. 2013

Fuente: CEDAL S.A.

Expuestos los resultados de la Planta Industrial CEDAL S.A. 89 colaboradores establecen que la Dimensión “Exigencias psicológicas” son desfavorables, 14 favorable y 48 Intermedia.

Gráfico 3. 1 - EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

Elaborado por: Bautista F.R. 2013
Fuente: Método Suseso Istas 21

Análisis: Dados los resultados por los colaboradores de la empresa CEDAL S.A 59% se determina que las exigencias psicológicas son desfavorables, el 32% que es intermedia mientras que el 9% lo ubican como favorable. Lo anterior demuestra que las exigencias psicológicas en las personas pertenecientes a la planta industrial CEDAL S.A. se ubican en rango desfavorable dentro de la existencia de exigencias psicológicas.

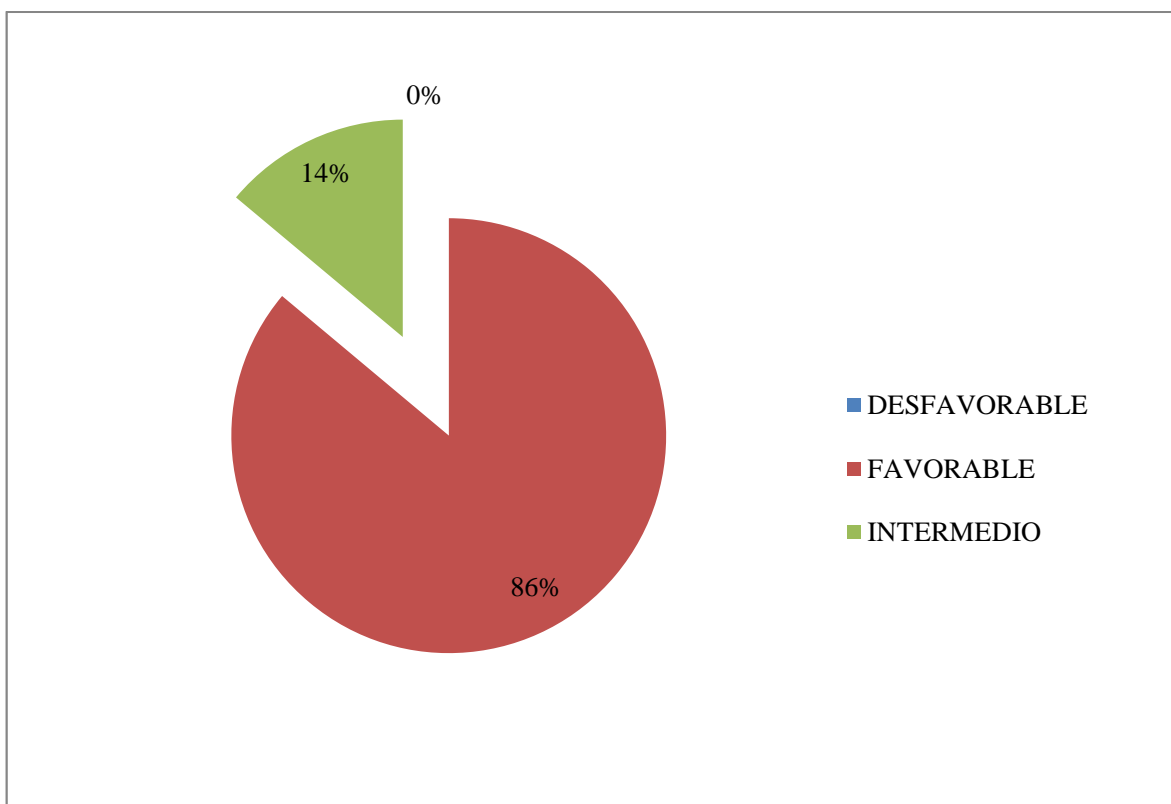
3.1.2. Dimensión Control sobre el Trabajo

Tabla 3.2 Control sobre el trabajo

Control sobre el trabajo	Número de Trabajadores	Porcentaje
Desfavorable	0	0 %
Favorable	130	86 %
Intermedia (en blanco)	21	14%
Total	151	100%

Elaborado por: Bautista F. R. 2013
Fuente: CEDAL S.A.

Análisis: Dados los resultados en la empresa CEDAL S.A. 130 trabajadores establecen como favorable el “control sobre el trabajo”, 21 intermedio y 0 en desfavorable.

Gráfico 3. 2CONTROL SOBRE EL TRABAJO

Elaborado por: Bautista F. R. 2013
Fuente: Método Suseso Ista 21

Análisis: Del 100% de los encuestados el 86% se determina que el control sobre el trabajo es Favorable, el 14% que es Intermedia y cero son los colaboradores como Desfavorable. Lo expuesto anteriormente muestra que el control sobre el trabajo en los trabajadores de la empresa CEDAL S.A. se sitúa en el rango Favorable en relación al control sobre el trabajo.

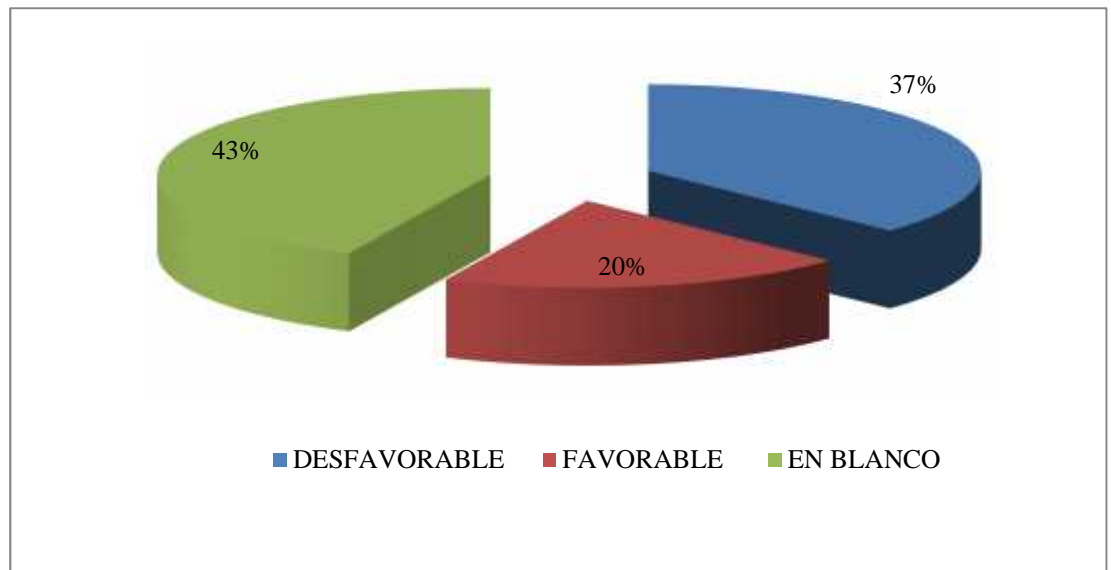
3.1.3. Dimensión Inseguridad sobre su Futuro

Tabla 3. 3– Inseguridad sobre su futuro

Inseguridad sobre su futuro	Número de Trabajadores	Porcentaje
Desfavorable	56	37 %
Favorable	30	20 %
Intermedia (en blanco)	65	43 %
Total	151	100 %

Elaborado por: Bautista F.R. 2013
Fuente: Método Suseso Ista 21

Expuestos los resultados de la evaluación en la empresa CEDAL S.A. 56 personas establecen como desfavorable la dimensión “inseguridad sobre el futuro”, 30 favorable y 65 intermedio.

Gráfico 3. 3- INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO

Elaborado por: Bautista F.R. 2013
Fuente: Método Suseso Ista 21

Análisis: Proporcionados los resultados el 43% se determina que la inseguridad sobre el futuro es Intermedio, el 37% Desfavorable y el 20% como Favorable. Lo anterior demuestra que la inseguridad sobre el futuro en los empleados de la empresa CEDAL S.A. se coloca en el rango Intermedio en relación a la inseguridad sobre el futuro.

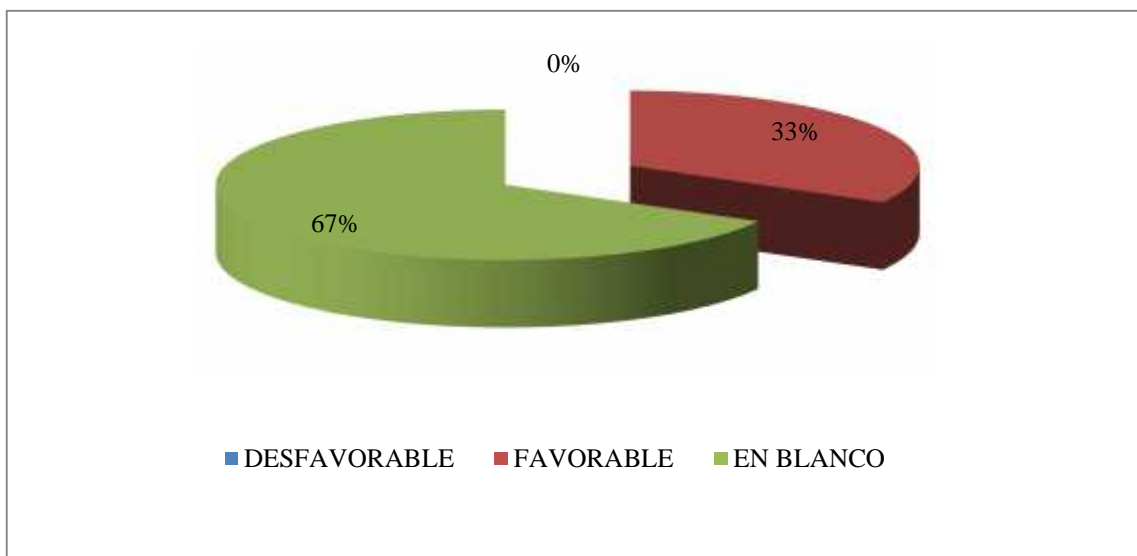
3.1.4. Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

Tabla 3.4 – Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Número de Trabajadores	Porcentaje
Desfavorable	0	0 %
Favorable	50	33 %
Intermedia (en blanco)	101	67 %
Total	151	100 %

Elaborado por: Bautista F.R. 2013
Fuente: Método Suseso Ista 21

Análisis: Dados los resultados en la planta industrial CEDAL S.A. 50 trabajadores establecen que la dimensión “Apoyo social y calidad de Liderazgo” es favorable, 101 como Intermedio y 0 en Desfavorable.

Gráfico 3. 4 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

Elaborado por: Bautista F.R. 2013
Fuente: Método Suseso Ista 21

Análisis: Proporcionados los resultados por parte de los colaboradores el 67% se determina que el apoyo social y calidad de liderazgo son Intermedios, el 33% es Favorable. Lo expuesto anteriormente demuestra que el apoyo social y calidad de liderazgo en los trabajadores pertenecientes a la Planta Industrial CEDAL S.A. se inclinan en el rango Intermedio en relación al Apoyo social y calidad de liderazgo.

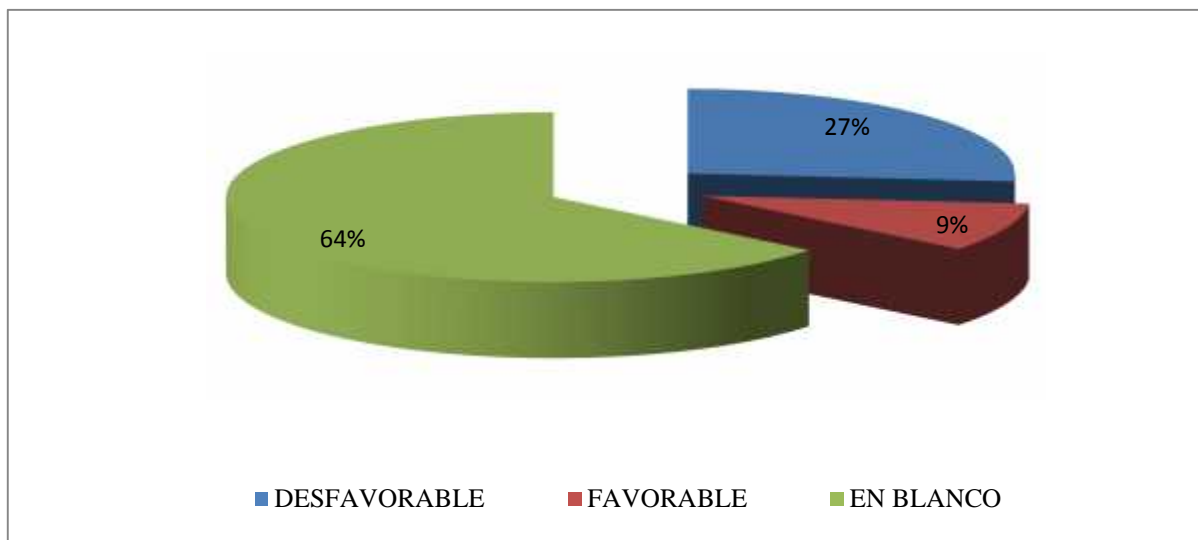
3.1.5. Dimensión Doble Presencia

Tabla 3. 5 – Doble Presencia

Doble Presencia	Número de Trabajadores	Porcentaje
Desfavorable	40	26 %
Favorable	14	9 %
Intermedia (en blanco)	97	65 %
Total	151	100 %

Elaborado por: Bautista F.R. 2013
Fuente: Método Suseso Ista 21

Análisis: Expuestos los resultados en la empresa CEDAL S.A. 40 trabajadores establecen como desfavorable la dimensión de la “Doble Presencia”, 14 favorable y 97 Intermedio.

Gráfico 3. 5 DOBLE PRESENCIA

Elaborado por: Bautista F.R. 2013
Fuente: Método Suseso Istas 21

Análisis: Dados los resultados por parte de los trabajadores el 65% se determina que la doble presencia es Intermedio, el 26% es Desfavorable y el 9% Favorable. Lo anterior manifiesta que la doble presencia en los trabajadores de la empresa CEDAL S.A. se inclina al rango Intermedio en relación a la doble presencia.

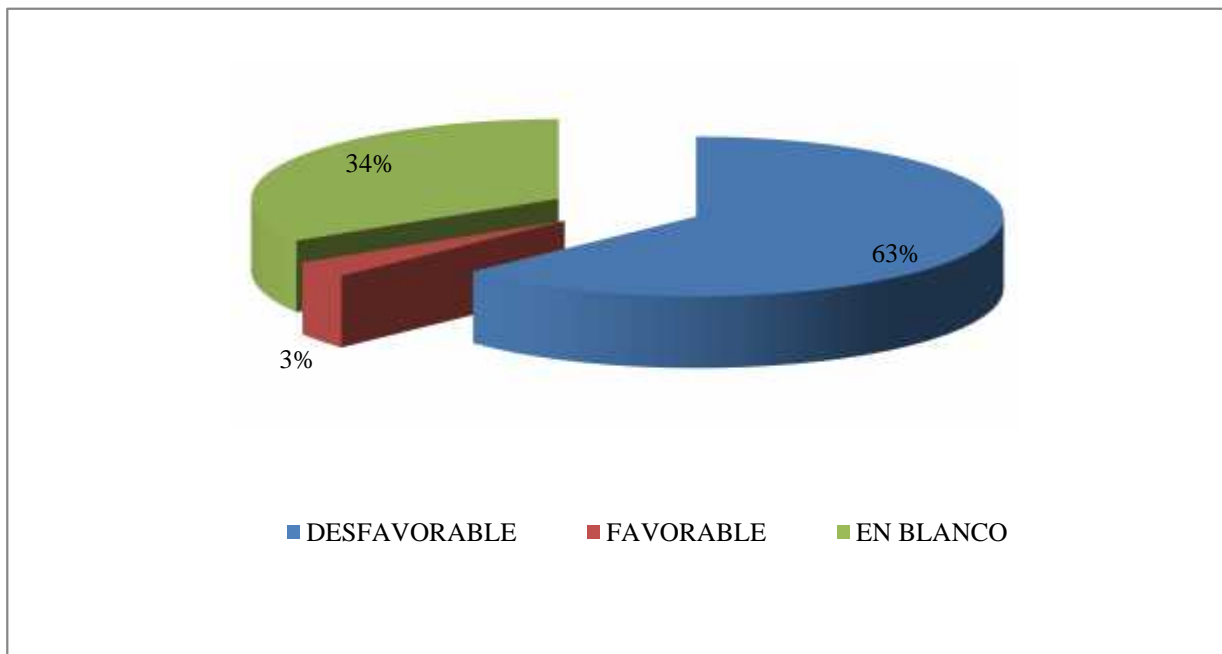
5.1.6. Dimensión Estima

Tabla 3.6 – Estima

Estima	Número de Trabajadores	Porcentaje
Desfavorable	95	63 %
Favorable	5	3 %
Intermedia (en blanco)	51	34 %
Total	151	100 %

Elaborado por: Bautista F.R. 2013
Fuente: Método Suseso Ista 21

Análisis: Dados los resultados en la Planta Industrial CEDAL S.A. 95 colaboradores establecen como desfavorable la dimensión “Estima”, 51 Intermedio y 5 Favorable.

Gráfico 3. 6- ESTIMA

Elaborado por: Bautista F.R. 2013
Fuente: Método Suseso Ista 21

Análisis: Facilitados los datos por parte de los colaboradores el 63% se determina que la Estima es Desfavorable, el 34% es Intermedio y el 3% es Favorable. Lo anterior indica que la Estima en los trabajadores pertenecientes a la planta industrial CEDAL S.A. se sitúa en el rango Desfavorable en relación a la Estima.

3.2. Relación de resultados entre factores psicosociales y rendimiento laboral

Tabla 3.7 Relación de resultados entre factores psicosociales y rendimiento laboral

RENDIMIENTO LABORAL	EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES
<p>La evaluación al rendimiento laboral de los trabajadores de la planta industrial CEDAL S.A. determinó como resultados desfavorables:</p> <p>Cantidad de trabajo (95%)</p> <p>La calidad de trabajo (88%)</p> <p>Iniciativa (61%)</p> <p>Conocimiento del puesto(55%)</p>	<p>La aplicación del método SUCESO ISTAS 21 determinó como dimensiones desfavorables:</p> <p>Exigencias psicológicas 59%</p> <p>Estima 63%</p>
<p>Incidencia directa de los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los empleados de la planta industrial CEDAL S.A. :</p> <p>El desfavorable desenvolvimiento de los empleados de Cedal S. A. Para ejercer la tarea y los mecanismos mentales está determinado por el volumen de trabajo en relación al tiempo disponible, así lo demuestra los factores psicosociales.</p> <p>La desfavorable calidad de producción de bienes y servicios de la empresa Cedal S. A. se debe a que en la empresa falta reconocimiento y trato justo al esfuerzo invertido en el trabajo realizado por sus empleados.</p> <p>La predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados por parte de los trabajadores se debe a la desfavorable iniciativa que tienen.</p> <p>La cantidad de trabajo es desfavorable por que la empresa Cedal S. Ano toma en cuenta la información y la capacidad intelectual de sus trabajadores en su desempeño</p>	

Elaborado por: Bautista F.R. 2013

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El cuestionario SUCESO ISTAS 21 versión breve permitió identificar la información referente al estado actual de los factores psicosociales en CEDAL S.A., de manera adecuada y objetiva; pues al poseer manuales sobre el manejo de adaptación, aplicación y análisis de resultados del cuestionario, permitió la aplicación y garantizó la validez con las que se desplegó el cuestionario.
- La Evaluación de los Factores Psicosociales contribuyó a determinar los riesgos que afectaron negativamente a las empresas, por lo que las acciones de control sobre estas condiciones aumenta el rendimiento laboral.
- La evaluación de los Factores Psicosociales efectuada a través del instrumento SUCESO ISTAS 21 permitió adquirir información cercana a la realidad de la planta industrial CEDAL S.A. respecto a la existencia de riesgos y la incidencia directa en el rendimiento laboral de los empleados.
- El diagnóstico de los riesgos psicosociales en el trabajo y su incidencia negativa en el rendimiento laboral demanda el establecimiento de medidas correctivas y de control.

Recomendaciones

- Plantear la evaluación de los RIESGOS PSICOSOCIALES anualmente.
- Proponer medidas de corrección y control en el presente proyecto para disminuir la exposición a los riesgos psicosociales y la incidencia directa en el rendimiento laboral de los colaboradores en relación a la realidad de los riesgos psicosociales existentes en CEDAL S.A.
- Establecer un programa de Intervención ante la existencia de Factores Psicosociales de mayor incidencia directa en el rendimiento laboral del personal de la Planta Industrial CEDAL S.A. bajo Normas Técnicas de Prevención publicadas a través del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Español.
- Implementar profesionales especializados en Riesgos Laborales que contribuyan en la ejecución de un programa de Intervención ante la existencia de Factores Psicosociales de mayor incidencia directa en el rendimiento laboral del personal de la Planta Industrial CEDAL S.A., enfocados en la causa-efecto entre el daño detectado y el origen laboral.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1. Tema

“Programa de Intervención ante la existencia de Factores Psicosociales de mayor incidencia en el rendimiento laboral del personal de la Planta Industrial CEDAL S.A.”

5.2. Empresa

PLANTA INDUSTRIAL CEDAL S.A.

5.3. Beneficiarios

- Directivos de la empresa CEDAL S.A
- Supervisores
- Personal de la empresa

5.4. Ubicación

- Provincia de Cotopaxi
- Cantón Latacunga
- Av. Unidad Nacional y Ángel Subía Urbina

5.5. Responsable

Ing. Iván Granda, Técnico de Seguridad e Higiene.

5.6. Antecedentes de la propuesta

La propuesta a continuación se ha constituido basándose en el estudio de resultados de los factores psicosociales en el personal de CEDAL S.A., realizada a través de la herramienta SUSESO ISTAS 21. La propuesta propone medidas preventivas y correctivas para el control de riesgos psicosociales evitando consecuencias negativas en el rendimiento laboral de los trabajadores determinados como significativos en el capítulo anterior.

La medida propuesta a continuación se despliega en orden de importancia; es decir, que las primeras tendrán prioridad a diferencia de las últimas que se llevarán a cabo a mediano o largo plazo. De la misma manera las medidas preventivas y de control según se detalla en la propuesta, son diseñadas bajo normas técnicas de prevención y está dirigido a toda la población de planta Industrial CEDAL S.A.

Las medidas propuestas serán realizadas bajo la responsabilidad del área de Seguridad Industrial con previa aprobación de la Gerencia General. En síntesis los

antecedentes que llevan a la organización de la propuesta son los resultados obtenidos a través de esta investigación.

5.7. Justificación

Los resultados obtenidos en la investigación determinaron la existencia de Factores Psicosociales, que afectan al rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa, por lo tanto; es imprescindible que se realice un proceso de intervención que disminuya la presencia o exposición de los riesgos psicosociales y así permita un mejor rendimiento laboral.

5.8. Objetivos de la Propuesta

5.8.1. Objetivo general

Proponer un programa de intervención sobre los riesgos psicosociales de mayor incidencia en el rendimiento laboral del personal de la Planta Industrial CEDAL S.A.

5.8.2. Objetivos Específicos

- Diseñar estrategias de intervención en el individuo bajo normas técnicas de prevención para disminuir la presencia o exposición de las dimensiones determinadas como desfavorables.
- Establecer sobre la organización medidas de intervención para disminuir o evitar la incidencia en el rendimiento laboral.
- Puntualizar medidas de control para reducir la exposición a los riesgos psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores.

5.9. Análisis de factibilidad

La propuesta es factible de realizarse por:

- Mejorar el Desempeño
- Salud ocupacional
- Los directivos consideran de importancia la intervención sobre los factores
- En el caso que se lo apruebe se asignará un valor para la ejecución

5.10. Programa de intervención

El programa de intervención psicosocial que se propone en la empresa CEDAL S.A., pretende ofrecer la disminución de riesgos a los que regularmente están expuestos los colaboradores dentro de la planta industrial.

Este programa está basado fundamentalmente en la implementación de medidas de intervención y control; en el individuo y en la organización, con esto intenta dar una respuesta eficaz con la que se obtenga la disminución de riesgos y evitar que se refleje en el rendimiento de los trabajadores.

Tabla 5. 1 - Programa de intervención “Dimensión EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS” Corresponden a la intervención sobre el individuo

Dimensión “Exigencias Psicológicas”					
No	TEMARIO	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	RESPONSABLE
1	Intervención sobre el Estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención del estrés • Identificar el origen de la problemática 	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámicas Grupales (Técnica: Desarrollo del buen estado físico) • Presentación de casos (Técnica: Distracción y buen humor) 	1 día	Psicólogo Clínico Técnico de Salud Ocupacional
2	Procesamiento cognitivo defectuoso	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiar la percepción de los trabajadores • Mejorar el rendimiento laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de casos (Técnicas cognitivas y reorganización cognitiva) 	2 días	Psicólogo Clínico Técnico de Salud Ocupacional
3	Aparición de respuestas fisiológicas y emocionales defectuosas	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar respuestas emocionales • Evitar síntomas fisiológicos como consecuencias del estrés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámicas Grupales (Técnica: Apoyo Social) • Debates (Técnica: Distracción y buen humor) 	2 días	Psicólogo Clínico Técnico de Salud Ocupacional

Elaborado por: Bautista F.R. 2013
Fuente: INSHT Norma Técnica de Prevención 349

Tabla 5. 2 - Programa de intervención “Dimensión ESTIMA” Corresponden a la intervención sobre la organización

Dimensión “Estima”					
No	TEMARIO	OBJETIVO	PROCEDIMIENT	DURACIÓ	RESPONSABL
.			O	N	E
1	Control sobre funciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> Reducir demanda y condiciones objetivamente estresantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Dinámicas Grupales (Comunicación Ascendente) 	1 día	Psicólogo Clínico Técnico de Salud Ocupacional
2	Sistemas de información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la comunicación del personal. Cambiar los sistemas de información negativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Dinámicas Grupales y Debates (Técnica: Comunicación Descendente) 	2 días	Psicólogo Clínico Técnico de Salud Ocupacional
3	Planes para la implantación de medidas de intervención	<ul style="list-style-type: none"> Instaurar medidas de cambio. Promover la correcta adaptación de los trabajadores a los cambios. 	<ul style="list-style-type: none"> Debates y Feedback (Comunicación Horizontal) 	2 días	Psicólogo Clínico Técnico de Salud Ocupacional

Elaborado por: Bautista R.F. 2013
Fuente: INSHT Norma Técnica de Prevención 438

**Tabla 5.3 - Programa de intervención “FEEDBACK o
RETROALIMENTACIÓN”**

Dimensión “Estima”					
No	TEMARIO	OBJETIVO	PROCEDIMIENT	DURACIÓ	RESPONSABL
.			O	N	E
1	Estructuración de un esquema eficaz, que permita un control positivo sobre la organización y una adecuada intervención sobre el individuo	<ul style="list-style-type: none"> • Unificar criterios sobre el control en la organización y la intervención ante el individuo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emitir criterios • Analizar situaciones positivas y negativas • Llegar a acuerdos • Aceptar Compromisos 	1 día	Psicólogo Clínico Técnico de Salud Ocupacional

Elaborado por: Bautista F.R. 2013

Tabla 5. 4 – “Programa de intervención “MEDIDAS DE CONTROL”

Dimensión “Estima”					
No	TEMARIO	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	RESPONSABLE
1	Medidas de control en la intervención sobre la organización	Incrementar el grado de control sobre el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Emitir criterios (Técnica: Distracción y buen humor) Analizar situaciones positivas y negativas 	1 día	Jefe de RR. HH. Técnico de Salud Ocupacional
2	Aspectos a considerarse para el control del trabajo	Mejorar el rendimiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de casos (Técnica: Comunicación Descendente) Aceptar Compromisos 		Jefe de RR. HH. Técnico de Salud Ocupacional
3	Técnicas de autocontrol	Desarrollar la capacidad de autocontrol de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> Dinámicas grupales (Técnica: Distracción y buen humor) 		Jefe de RR. HH. Psicólogo clínico.

Elaborado por: Bautista F.R. 2013
Fuente: INSHT NTP 438 – NTP 349

BIBLIOGRAFÍA

Benavides, F.G. (2007). *Salud Laboral*. España: MASSON S.A.

Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. (¿??). *Suceso ISTAS 21 En la población chilena*. Escuela de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de Chile. Santiago.

Comité Mixto OIT-OMS. (1984). *Factores Psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: OIT-OMS.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos higiene y seguridad en el trabajo*. México: Editorial Mc Graw Hill.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y el Instituto de Biomecánica de Valencia. (2002). *Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales*, España.

ISASTUR. (2010). *Manual de Seguridad*, Edición web. Disponible en http://www.grupoisastur.com/manual_isastur/data/es/1/1_1.htm

Congreso de los Diputados. (1995). *Ley de prevención de riesgos laborales*. Registro Oficial....., Madrid.

Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2010). *Guía técnica de evaluación de trabajo pesado*. Santiago de Chile: Superintendencia de Pensiones.

Superintendencia de Pensiones. (2010). *Guía técnica para la evaluación del trabajo pesado*, Santiago de Chile. Primera Edición,

UGT Aragón. (2006). *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral: clasificación de riesgos psicosociales*. Madrid: Secretaría de Acción sindical.

<https://maps.google.com.ec/> (ubicación empresa CEDAL S.A.)

GLOSARIO TÉCNICO

Accidente.- Todo suceso imprevisto y repentino que ocasione al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo, que ejecuta por cuenta ajena.

Análisis de riesgos.- El desarrollo de una estimación cuantitativa del riesgo basada en una evaluación ingenieril y técnicas matemáticas para combinar la consecuencia y la frecuencia de un accidente.

Evaluación del riesgo.- Proceso integral para estimar la magnitud del riesgo y la toma de decisión si el riesgo es tolerable o no.

Factor o agente de riesgo.- Es el elemento agresor o contaminante sujeto a valoración, que actúa sobre el trabajador o los medios de producción, y hace posible la presencia del riesgo. Sobre este elemento debemos incidir para prevenir los riesgos.

Gestión administrativa.- Conjunto de políticas, estrategias y acciones que determinan la estructura organizacional, asignación de responsabilidades y el uso de recursos, en los procesos de planificación, implementación y evaluación de la seguridad y salud.

Gestión del talento humano.- Sistema integrado e integral que busca descubrir, desarrollar, aplicar y evaluar los conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos del trabajador; orientados a generar y potenciar el capital humano, que agregue valor a las actividades organizacionales y minimice los riesgos del trabajo.

Gestión técnica.- Sistema normativo, herramientas y métodos que permite identificar, conocer, medir y evaluar los riesgos del trabajo; y, establecer las medidas correctivas tendientes a prevenir y minimizar las pérdidas organizaciones, por el deficiente desempeño de la seguridad y salud ocupacional.

Gestión.- Es parte de la administración, cuyo objetivo es llevar a la práctica las actividades planificadas, mediante procesos asertivos en la toma de decisiones, liderazgo, trabajo en equipo, negociación, seguimiento y evaluación de los recursos, acciones y resultados.

Identificación de peligros.- Proceso de identificación o reconocimiento de una situación de peligro existente y definición de sus características.

Lugar o centro de trabajo.- Son todos los sitios donde los trabajadores deben permanecer o adonde tiene que acudir en razón de su trabajo y que se hallan bajo control directo o indirecto del empleador.

Organización.- Toda compañía, negocio, firma, establecimiento, empresa, institución, asociación o parte de los mismos, independiente de que tenga carácter de sociedad anónima, de que sea pública o privada con funciones y administraciones propias.

Peligro.- Es todo aquello que puede producir un daño o un deterioro de la calidad de vida individual o colectiva de las personas.

Riesgo.- Es la posibilidad de que ocurra: accidentes, enfermedades ocupacionales, daños materiales, incremento de enfermedades comunes, insatisfacción e inadaptación, daños a terceros y comunidad, daños al medio y siempre pérdidas económicas.

Salud.- Se denomina al completo estado de bienestar físico, mental, social y ambiental. No únicamente la ausencia de enfermedad.

Seguridad y salud en el trabajo.- Es la ciencia, técnica y arte multidisciplinaria, que se ocupa de la valoración de las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos ocupacionales, a favor del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, potenciando el crecimiento económico y la productividad de la organización.

Trabajador.- Toda persona que realiza una labor de manera regular o temporal para un empleador.

Trabajo.- Toda actividad humana que tiene como finalidad la producción de bienes o servicios.

ANEXOS

Anexo 1 – Suseso Istars 21



Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

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

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

El sentido y el espíritu de la prevención son garantizar que el trabajo no sea nocivo para la salud, independientemente de la actividad, ocupación o cualquier otra condición. Sólo los análisis con métodos aplicables a los distintos tipos de trabajo pueden garantizar que otorgamos a la salud de los trabajadores y trabajadoras en peores condiciones, la misma importancia que a la de los colectivos más favorecidos, pues solamente estos métodos permiten la comparación entre ellos y, por lo tanto, la detección de desigualdades.

¿Cómo aplicar el Cuestionario?

Se presenta a continuación la Versión Corta de la encuesta estandarizada y validada para Chile, de acuerdo con lo expuesto en el apartado anterior. Por favor, elija una sola respuesta para cada pregunta. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0

SUMA LOS PUNTAJES DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 A 5 = puntos

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Sientes que su empresa tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4

SUMA LOS PUNTAJES DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 6 A 10 = puntos

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4

SUMA LOS PUNTAJES DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 11 A 15 = puntos

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4

SUMA LOS PUNTAJES DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 16 A 18 = puntos

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0

SUMA LOS PUNTAJES DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 19 A 20 = puntos

Analiza e Interpreta tu mismo los resultados

Cada pregunta de la encuesta tiene 5 opciones de respuesta, con una puntuación de 0 a 4 (escala tipo Likert), de forma tal que el mayor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión.

Categorías de puntajes por terciles

De acuerdo al resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones y sub-dimensiones.

Esto permite clasificar en los rangos "bajo", "medio" y "alto" la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluados por este instrumento.

Esta clasificación se presenta en la siguiente tabla:

Dimensión Psicosocial	Tu Puntuación	Puntuaciones para la población de referencia		
		Bajo	Medio	Alto
1 Exigencias Psicológicas	<input type="text"/>	De 0 a 8	De 9 a 11	De 12 a 20
2 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	<input type="text"/>	De 0 a 5	De 6 a 8	De 9 a 20
3 Apoyo Social en Empresa	<input type="text"/>	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
4 Compensaciones	<input type="text"/>	De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 12
5 Doble presencia	<input type="text"/>	De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 8

Los tres intervalos de puntuaciones han sido establecidos mediante una encuesta a una muestra representativa a nivel nacional.

Cada uno de estos tres intervalos clasifica a la población de referencia en tres grupos exactamente iguales: el intervalo Bajo incluye la tercera parte de la población para la que su puntuación es más favorable para la salud. El intervalo Alto incluye la situación contraria (tercera parte de la población ocupada para la que su puntuación es más desfavorable para la salud); mientras que el intervalo Medio define el tercio de la población ocupada que se encuentra entre los dos extremos Bajo y Alto. Entonces, estos intervalos significan:

- Bajo: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud
- Medio: nivel de exposición psicosocial intermedio
- Alto: nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud

Si en algún apartado la puntuación obtenida te sitúa en el intervalo Alto, vuelve a leer las preguntas de este apartado, éstas te dan pistas de cuál puede ser el origen del problema y te ayudarán a interpretar los resultados.

Anexo 2 - Personal Planta Industrial CEDAL S.A.



Fuente: CEDAL. S.A