

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR.

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA
INDUSTRIAL

**“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN PROCESO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA“**

AUTORA: TATIANA PAULINA JARAMILLO IZA

DIRECTOR: DR. LUCIO BALAREZO CHIRIBOGA

QUITO 2011

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a “Aquel que es poderoso para hacer todas las cosas mucho más abundantemente de lo que le pedimos o entendemos Cristo Jesús, mi Señor y mi Salvador”

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios porque haces posibles todas las cosas.

Gracias a mi padre, donde quiera que se encuentre, por su lección de vida “mejor es dar que recibir”

Gracias a mi madre, mi maestra de valentía y tenacidad,

Gracias a mis hijas Sofía y Mariangeles por ser mi inspiración y fuerza para ir siempre más allá.

INTRODUCCIÓN

Dentro de la Salud Laboral, los Factores de Riesgo Psicosocial representan un campo de creciente interés, especialmente desde que en las últimas décadas la investigación epidemiológica y la aparición de Normativas Internacionales de Salud y Seguridad determinan la importancia de gestionar adecuadamente estos aspectos.

Estos Riesgos se originan por las condiciones del trabajo relacionados con la inadecuada organización del trabajo, malos estilos de liderazgo, políticas organizacionales que no permiten el aprendizaje, la autonomía, ritmos, la intensidad excesiva de trabajo; y, adicionalmente se vinculan con las condiciones subjetivas o características intrínsecas del individuo y de su entorno familiar dañinas.

Estos Factores Psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo. En el primer caso contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables tienen consecuencias perjudiciales para su salud y para su bienestar dentro y fuera del trabajo. En este caso hablamos de factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral y tienen el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos.

En los años 90, la Organización Mundial de la Salud reconocía el posible impacto negativo de los cambios en el mundo del trabajo en la salud de la población de los países industrializados, especialmente relacionados con las nuevas tecnologías, el uso de nuevas sustancias químicas y los factores psicosociales, predisponían un aumento de las enfermedades psicosomáticas como el estrés y trastornos menores de la salud mental relacionados con el trabajo, no reconocidas como profesionales, siendo necesaria la investigación de las causas y efectos de estos eventos, que en la mayoría de los casos pasan inadvertidos como enemigos silenciosos, es importante la visualización de los factores psicosociales laborales como una de las causas relevantes en la vida de las organizaciones.

La implementación de un Proceso de Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Organización constituye un paso fundamental para la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de las Empresas, como medida de protección individual y colectiva, el desarrollo de una Cultura Organizacional saludable y funcional, una acción orientada a la Gestión del Talento Humano que nos ayudará a contrarrestar el ausentismo, absentismo, la violencia laboral y familiar, malas relaciones interpersonales (mobbing), clima laboral inadecuado, desmotivación (burnout), estrés, bajo rendimiento, enfermedades profesionales y psicosociales, alcoholismo; y, adicionalmente fortalece la Responsabilidad Social con los trabajadores.

Este proyecto pretende realizar un Diagnóstico y Propuesta de un Proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales en una Planta de Tratamiento de agua, que permita sistematizar esta actividad, beneficiar al trabajador y fortalecer el cumplimiento de requerimientos y normativas legal, así como mejorar la gestión de procesos y el bienestar del talento humano

INDICE

Dedicatoria.....	I
Agradecimiento	II
Introducción.....	III

CAPÍTULO 1 MARCO REFERENCIAL

1.1 Título del proyecto.....	1
1.2 Datos de la Institución.....	1
1.3 Descripción de la Planta El Troje.....	2
1.4 Objetivo, actividad e indicador de la Planta El Troje.....	3
1.5 Principales recursos de la Plant El Troje.....	3
1.5.1 Recursos materiales.....	4
1.5.2 Recursos productivos.....	4
1.5.3 Talento Humano.....	7
1.5.4 Organigrama Funcional de la planta	8
1.5.5 Organigrama Estructural de la planta	10
1.6.Naturaleza de las demandas institucionales.....	10

CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO

2.1 La Salud Laboral.....	14
2.2 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud.....	16
2.2.1 Principios del Sistema de Seguridad y Salud.....	17
2.3 Sistema integrado de Seguridad y Salud.....	21
2.4 Cultura Organizacional y Cultura de Seguridad.....	24
2.4.1 Elementos de la Cultura Organizacional.....	25
2.4.2 Principios de la nueva Cultura de Seguridad.....	28

2.5 El Riesgo Psicosocial.....	31
2.5.1 Tipos de factores de riesgo psicosocial.....	33
2.5.1.1 Riesgos relacionados con las exigencias psicológicas, carga mental o gestión del tiempo.....	35
2.5.1.2 Riesgos relacionados con la falta de posibilidades de desarrollo en el trabajo, implicación, participación y autonomía.....	36
2.5.1.3 Riesgos por la falta de apoyo social, cohesión y baja calidad de liderazgo.....	37
2.5.1.4 Riesgos relacionados con la falta de reconocimiento.....	37
2.5.1.5 Riesgos relacionados con la doble presencia.....	38
2.6 Efectos nocivos de los riesgos psicosociales.....	38
2.6.1 El estrés laboral y la salud.....	40
2.6.2 Síndrome del quemado o burnout.....	42
2.6.3 Mobbing o acoso laboral.....	43
2.6.4 Violencia en el trabajo.....	44
2.7 Proceso de evaluación del riesgo psicosocial y su intervención.....	44
2.7.1 Fases del proceso de evaluación de riesgo psicosocial.....	46
2.7.2 El método de evaluación de riesgo psicosocial CoPsoQ-istas21.....	52

CAPÍTULO 3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diagnóstico o línea base para la aplicación del proyecto.....	55
3.1.1 Metodología del Árbol de Problemas.....	55
3.1.2 Metodología del Árbol de Objetivos.....	57
3.1.3 Objetivos del Proyecto	59

3.2 Desarrollo de la propuesta de un proceso de evaluación de riesgo psicosocial en la Planta El Troje.....	61
3.2.1 Proceso de evaluación de riesgo psicosocial.....	61
3.2.2 Matriz de Marco Lógico.....	61
3.2.4 Actividades.....	63
3.2.4.1 Actividades del Primer Objetivo.....	64
3.2.4.2 Actividades del Segundo Objetivo.....	81
CAPÍTULO 4 MARCO EVALUATIVO.....	94
CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones.....	97
5.2 Recomendaciones.....	101
ANEXOS	
BIBLIOGRAFÍA	

CAPÍTULO 1

MARCO REFERENCIAL

CAPÍTULO 1

MARCO REFERENCIAL

1.1. Título del Proyecto

“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA”

1.2. Datos de la Institución

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito, fue creada el 23 de junio de 1960, su objetivo fundamental es la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado para preservar la salud de los habitantes y obtener una rentabilidad social en sus inversiones, así como también cuidar el entorno ecológico y contribuir al mantenimiento de las fuentes hídricas del Distrito Metropolitano.

Misión

“Proveer servicios de agua potable y saneamiento con eficiencia y responsabilidad social y ambiental”.

Visión

“Empresa Pública sostenible y eficiente que provee servicios con responsabilidad social y ambiental y contribuye al buen vivir”

Valores establecidos en el Plan Estratégico 2010

Equidad, Honestidad, Respeto, Responsabilidad y Transparencia-

Objetivos Estratégicos Empresariales

1.- “Proveer a la población del DMQ de servicios de agua y alcantarillado de amplia cobertura, óptima calidad y una gestión socialmente responsable”.

2.- “Mantener los recursos financieros necesarios a través de una gestión eficiente y autosostenible”.

3.- “Mantener procesos operativos y de apoyo optimizados que permiten lograr índices de desempeño comparables con las mejores empresas latinoamericanas, con responsabilidad ambiental”

4.-“Mantener un Recurso humano calificado con las competencias que demanda la optimización de sus recursos y permanentemente capacitados en innovaciones tecnológicas, tiene como metas estratégicas el fortalecer la eficiencia laboral y fortalecer el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional-“

Políticas

- ✓ *Orientar la gestión hacia la satisfacción de la ciudadanía*
- ✓ *Desarrollar una gestión exigible, verificable y observable*
- ✓ *Promover la participación ciudadana en la prestación de servicios*
- ✓ *Enmarcar la gestión en la optimización y uso responsable de los recursos públicos*

1.3. Descripción de la Planta de tratamiento “El Troje”

El presente Proyecto se lo realizará en la Planta de Tratamiento El Troje, que se encuentra ubicada en el Sur Oriente del Distrito Metropolitano de Quito, en la

Prolongación de la nueva vía oriental en el barrio San Martín, opera desde marzo del 2000.

Pertenece a la Gerencia de Operación y Mantenimiento encargada de administrar los Sistemas de producción de agua potable, garantizando su calidad y cantidad durante las 24 horas, a través de 20 plantas de tratamiento; 11 en la ciudad y 9 en sectores rurales, agrupadas en 5 Sistemas principales: El Placer, Bellavista, Puengasí, Sistemas Menores y El Troje.

1.4. Objetivo, Actividad e indicador de la Planta El Troje

“Producir agua potable de buena calidad, a fin de satisfacer la necesidad de la población del Sector Sur del DMQ a través de una gestión socialmente responsable”.

Su principal actividad es la *potabilización y tratamiento del agua*.

INDICADOR

Mantener un flujo de 500 lts/segundo de agua de calidad apta para el consumo humano.

1.5. Principales recursos de la Planta El Troje

Se identificó la situación actual de la Planta El Troje, para lo que se realizó una entrevista con los Jefes de cada Área, se tomó en cuenta el enfoque de la Gestión del Talento Humano para determinar los recursos con los que cuenta esta Planta, se determinó una línea base inicial, estos son los resultados:

Para alcanzar el objetivo fundamental de producir agua de calidad, la Planta El Troje cuenta con recursos materiales, productivos y el talento humano detallados a continuación:

1.5.1. Recursos materiales

Las instalaciones físicas, presupuesto, muebles, materias primas y otros, entre los más importantes señalamos:

- Sistema de reserva de agua cruda
- Planta de tipo convencional compuestos por un sistema de captación, pre-cloración, sedimentación, coagulación, clarificación, filtración, desinfección con cloro gaseoso y tanques de almacenamiento.
- Sala de control
- Laboratorio de calidad
- Tanques de almacenamiento
- Redes de distribución de agua
- Sistema de almacenamiento de materias primas sulfato de aluminio y cloro.
- Sistema de dosificación de materias primas
- Infraestructura de oficinas e informático del Área administrativa

1.5.2. Recursos productivos

Los sistemas, procedimientos, organigramas e instructivos con los que cuenta la Planta del Troje:

Principales procesos, procedimientos e instructivos de la planta

- Fases de planificación, coordinación, verificación, control y corrección de los procesos de operación, mantenimiento y bodega de los procesos de la Planta de Tratamiento El Troje, y de los recursos utilizados para su ejecución. Los administrativos incluyen el Sistema de documentación ISO 9000.

Operación con certificación ISO 9001, Norma INEN 1108

Proceso de tratamiento de agua

- fase de arranque y macromedición del agua cruda con caudalímetros
- fase de coagulación
- fase de floculación
- fase de sedimentación
- fase de filtración
- fase de desinfección y almacenamiento de agua y macromedición de agua tratada.
- Procedimiento para operación y control de calidad
- Instrucciones para arranque y parada de la planta
- Instrucciones para coagulación, floculación y sedimentación
- Instrucciones para filtración, desinfección y almacenamiento de agua

Laboratorio

- Fase de muestreo y conservación de muestras de agua
- Prueba de jarras
- Prueba de control de calidad de agua en fase inicial y final de tratamiento
- Instrucciones para muestreo y conservación de muestras
- Instrucciones para pruebas de jarras
- Instrucciones para determinar PH, color, turbiedad, mesófilos aeróbicos, bacterias coliformes y otros.
- Instrucciones para determinar cloro residual.

Mantenimiento

Proceso de mantenimiento de la planta, equipos y válvulas

- Lavado y mantenimiento de filtros y módulos de floculación y sedimentación
- Lavado y desinfección de tanques
- Mantenimiento preventivo y correctivo de sistemas de cloración, electrónico e instrumentación, grupo electrógeno, unidades de filtración, floculadores y sedimentadores, maquinarias, herramientas, compresores, bombas, agitadores, válvulas y compuertas de la planta
- Instrucciones para mantenimiento preventivo del sistema de cloración, sistema electrónico e instrumentación, unidades de filtración, floculadores y sedimentadores,
- Instrucciones para mantenimiento de máquinas, herramientas, compresores, bombas, agitadores, válvulas y compuertas.

Bodega

Proceso de recepción, manipulación, almacenamiento y distribución de insumos para el tratamiento de agua en la Bodega

- Fase de recepción y manipulación de insumos para tratamiento de agua de la Planta El Troje sulfato de aluminio líquido 1 y 2, polímero, cloro gas.
- Fase de almacenamiento de estos insumos para tratamiento de agua.
- Fase de distribución de insumos para tratamiento de agua.

Instrucciones para manipulación y almacenamiento de insumos.

Certificaciones de la Planta El Troje

- Norma INEN 1108 “Requisitos para agua potable”
- Certificación ISO 9001
- Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001

- Inicio de la implantación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional bajo la Norma OHSAS 18001

1.5.3. Talento Humano

Dentro de este ámbito se encuentra el personal que labora en La Planta, sus conocimientos, experiencias, destrezas adquiridas, actitudes y aptitudes, todo lo anterior constituye parte del capital intangible de la Empresa.

Cuenta con 25 personas de la Planta, sus edades oscilan entre los 35 y 55 años, el 80% son hombres y el 20% mujeres, de ellos el 52% cuenta con un nivel educativo de segundo nivel y el 48% de tercer nivel.

El 80% del personal tiene relación de dependencia con nombramiento, el 12% la tiene con jornal y el 8% que es personal de limpieza tiene contratos temporales de trabajo.

PUESTOS Y FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA PLANTA EL TROJE

AREA	FUNCIONES	PUESTO	TOTAL
Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de la Planta • Secretaria • Chofer 	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionario 5 • Secretaria • Chofer 	3
Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Operador de Planta 	<ul style="list-style-type: none"> • 8 Operadores 	8
Laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Laboratorio • Analista 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Funcionario • 2 Analistas 	3
Obra Civil	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de Obra Civil 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Peones y Operadores de tanque 	3

Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento electromecánico 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Especialista • 4 Analistas técnicos 	5
Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza 	2
Bodega	<ul style="list-style-type: none"> • Bodeguero 	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente 	1
TOTAL PERSONAL PLANTA EL TROJE			25

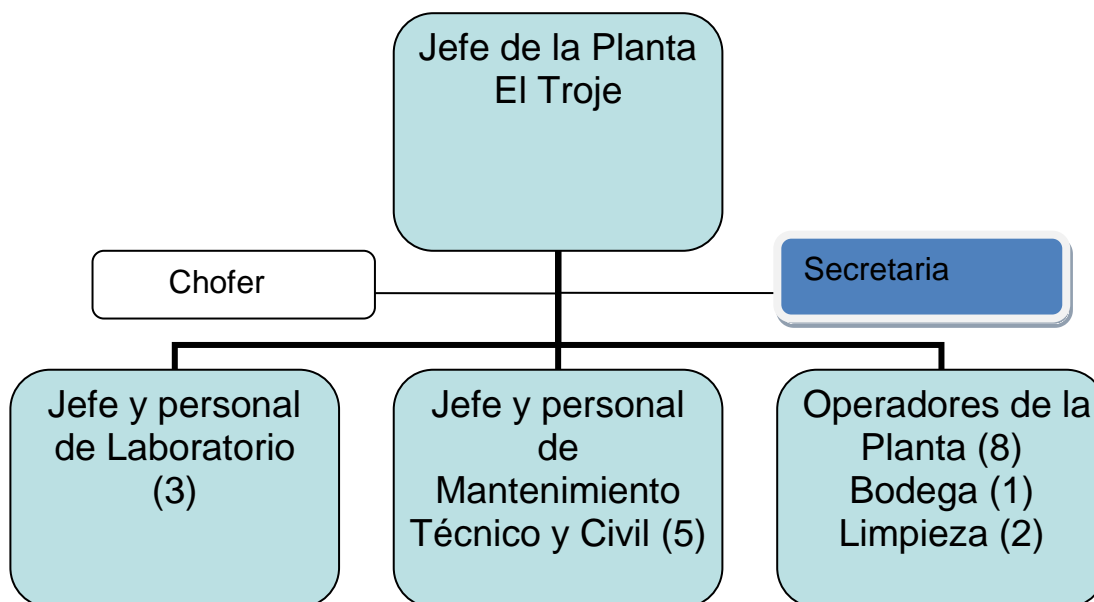
1.5.4. Organigrama Funcional de la planta

Principales Funciones de la Planta El Troje

- ✓ Conocer, aplicar y supervisar el cumplimiento de leyes, reglamentos, instructivos y manuales de procedimientos, relacionados con la gestión de Producción;
- ✓ Participar en el proceso de planificación a mediano y largo plazos, así como en el de control, y en la elaboración de las normas correspondientes al área de su competencia;
- ✓ Colaborar en la elaboración de reglamentos internos, manuales de funciones, de procedimientos y de responsabilidades, para su aplicación dentro de la función Producción.
- ✓ Elaborar informes y revisar periódicamente los procedimientos, instructivos y formularios de la Norma ISO 9000 que se manejan en el área de Producción, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de los procesos;
- ✓ Supervisar el control de la calidad y cantidad de agua que se capte, se conduzca, y el consumo de productos químicos que se utiliza;

- ✓ Vigilar la aplicación de las normas nacionales e internacionales de calidad física, química y bacteriológica para agua potable; a fin de garantizar un producto de calidad, apto para el consumo humano;
- ✓ Coordinar y supervisar el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de los equipos, máquinas y estructuras civiles de los sistemas de plantas; a fin de asegurar su normal funcionamiento y disponibilidad operativa, de acuerdo con los lineamientos técnicos establecidos en los manuales;
- ✓ Formular observaciones y recomendaciones técnicas para el desarrollo de los nuevos sistemas operativos;
- ✓ Participar en la fiscalización de los trabajos de obras civiles, sanitarias, hidráulicas y electromecánicas, para el mejoramiento y rehabilitación de las Plantas asignadas al sistema;
- ✓ Medir los resultados obtenidos en las actividades desarrolladas por la función Producción, obteniendo los índices de desempeño para cada actividad, al confrontar dichos resultados con las normas y estándares establecidos; y, proponer las medidas correctivas, para el mejoramiento de las técnicas de producción, que garanticen una eficiente gestión operativa y de mantenimiento;
- ✓ Preparar los datos a ser procesados y generar la información, inherentes a la función Producción, y que contribuyen a la integración del Sistema de Información Gerencial,
- ✓ Elaborar, actualizar y revisar los manuales de operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento del sistema; y, realizar investigaciones para formular proyectos de rehabilitación y mejoramiento;
- ✓ Preparar las bases y especificaciones técnicas para adquisición de equipos, materiales o construcción de obras; a fin de asegurar la operación del sistema correspondiente;

1.5.5 .Organigrama Estructural de la Planta



Fuente: Autoría propia de acuerdo a información proporcionada por el Jefe de la plata

1.6. Naturaleza de las Demandas Institucionales y objetivos del proyecto

El propósito de este Proyecto es destacar la importancia de identificar, evaluar e intervenir sobre las condiciones psicosociales de los puestos de trabajo, conocidas como factores objetivos del entorno laboral u organización del trabajo; que al interaccionar con factores subjetivos o subyacentes al individuo, como su preparación académica, experiencia, personalidad, capacidad de adaptación, vulnerabilidad, percepciones, dan como resultado los factores de riesgo psicosocial, que tienen el potencial de afectar positiva o negativamente la capacidad psicológica del individuo; así como su accionar social laboral, personal y familiar; por tanto tienen

implicación en su salud, bienestar y calidad de vida y en el de la organización. Según la OMS la *“Salud es el Estado de completo bienestar físico, mental y social, resultante de la interacción recíproca y equilibrada entre la persona y el ambiente que lo rodea”*¹.

De acuerdo a lo dispuesto en Normativa Legal vigente en la Resolución 957. Decisión 584 del Reglamento Andino de Seguridad y Salud de Trabajo , Reglamento 2393, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo del IESS; y otros, se establece el requerimiento de desarrollar Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, que incluya una Gestión Administrativa, Gestión Técnica, Gestión del Talento Humano y de los Procesos Operativos básicos, a fin de que incluya un mejoramiento continuo y asegure una verdadera intervención.

La Salud Ocupacional es la respuesta para promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, previniendo todo daño causado por condiciones inadecuadas de trabajo, altos niveles de exposición a riesgos laborales y capacidades individuales desfavorables para una adecuada adaptación, lo que sugiere la Gestión de Riesgos Laborales partiendo de un diagnóstico oportuno.

Por tanto, la evaluación de los Riesgos Psicosociales constituye un paso fundamental para la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de las Empresas, como medida de protección individual y colectiva y el desarrollo de una Cultura Preventiva Saludable, que nos ayudará a contrarrestar el ausentismo, absentismo, la violencia laboral y familiar, malas relaciones interpersonales (mobbing), clima laboral inadecuado, desmotivación (burnout), estrés, bajo rendimiento, enfermedades

¹ [http: www.oms.org](http://www.oms.org)

profesionales y psicosociales, alcoholismo; y, adicionalmente fortalece la Responsabilidad Social con los trabajadores y la Gestión del Talento Humano.

Este proyecto pretende brindar la Propuesta de un Proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales en una Planta de Tratamiento de agua, que permita sistematizar esta actividad, beneficiar al trabajador y fortalecer los siguientes requerimientos:

- Cumplir el Marco Legal establecido y la Normativa Internacional (OHSAS 18001, ISO 14001, 26000), y la interna como Reglamentos de Seguridad.
- Apoyar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional
- Elevar el rendimiento y productividad
- Mejorar los procesos de trabajo
- Mejorar el clima laboral, la comunicación y el liderazgo
- Mejorar los índices de rendimiento, porque se incrementa el nivel de compromiso y sentido del trabajo
- Apoyar al fortalecimiento de la Gestión del Talento Humano, para un adecuado manejo del Recurso Humano y el Riesgo en los puestos y en los procesos de trabajo.
- Disminuir el índice de accidentabilidad y ausentismo
- Colaborar para la creación de una Cultura de Seguridad

Para el año 2010, se ha programado la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en esta Planta; y por tanto este trabajo constituye un aporte más a esta gestión.

En respuesta a estas demandas, los objetivos planteados para este Proyecto son los siguientes:

OBJETIVO DE DESARROLLO O GENERAL

Proponer la Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito.

OBJETIVOS DEL PROYECTO (OBJETIVO GENERAL)

Proponer un Proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Planta El Troje, a fin de sistematizar la identificación y evaluación de estos riesgos y desarrollar propuestas de medidas correctivas y preventivas con la participación del personal de la Planta, que nos permita una adecuada gestión de los Riesgos Psicosociales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Desarrollar una metodología para la evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Planta El Troje.
2. Analizar las causas para la prevalencia de estos riesgos, con la participación del personal de la Planta.
3. Establecer medidas correctivas y preventivas, con la participación del personal de la Planta El Troje.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. La Salud Laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como un completo que estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales y no solamente la ausencia de enfermedad y la Salud Laboral se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad. Esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948.

En esta declaración se reconoce a la salud como un derecho fundamental, y un estado de bienestar integral biosicosocial, que se alcanza con la participación y compromiso individual y colectivo, a través de varios mecanismos uno de ellos es la creación y aplicación de políticas, leyes, normas, programas de salud ocupacional, difusión y educación; *la Organización Internacional del Trabajo (OIT); es el principal organismo internacional y especializado delegado por las Naciones Unidas que reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores encargado de prevenir los daños a la salud y la mejora permanente de las condiciones de trabajo mediante convenios que se toman en sus conferencias anuales y las directivas que emanan de ellas.*

La globalización, la industrialización del trabajo, la competitividad del mercado, el incremento del ritmo de trabajo, de las jornadas laborales, el apareamiento de nueva tecnología, la exigencia de una mayor profesionalización han propiciado cambios en las políticas laborales y el reconocimiento de que la salud no solo es la ausencia de accidentes, una verdadera Gestión de Seguridad conlleva la identificación y un manejo adecuado de los riesgos laborales así como el reconocimiento de que la organización y condiciones del trabajo y su relación con la salud física pero también con la salud mental, a través de procesos fisiológicos

visibles y otros más intangibles como el estrés, la violencia laboral, adicciones, y otros.

La OIT a través de la creación de sus convenios y recomendaciones que crean obligaciones y son una guía para la acción y legislación nacional de un país, esto ratifica una doble obligación: el compromiso de aplicar las disposiciones de un convenio y la aceptación de una supervisión internacional². Entre los convenios más relevantes de la OIT que han impulsado la Seguridad y Salud Ocupacional, es lo que se ha definido como una Gestión y Prevención de los Riesgos Laborales incluyéndose los Riesgos Psicosociales, son los Convenios 155 y 187 se detallan en el siguiente cuadro:

El Convenio 155 de la OIT en el 2003	Convenio 187 de 2006 Promocional sobre Seguridad y Salud del Trabajo
Proporciona pilares fundamentales de una estrategia y un plan de acción en Seguridad y Salud del Trabajo, revolucionando el manejo de la Gestión y Prevención de Riesgos Laborales.	Política y Estrategia Nacional de SST
Propone la Cultura Preventiva	Sistema Nacional de SST
Enfoque de Sistema para la gestión de la Seguridad y Salud del Trabajo a nivel nacional.	Perfil diagnóstico nacional para la definición de prioridades
Indicadores de impacto en trabajo seguro.	Programa nacional de SST
Promoción de políticas regionales y nacionales en SST.	Intercambio de información a escala internacional
Incorporación de una perspectiva de género en las estrategias nacionales.	Generar y mantener una cultura preventiva a través de un Sistema Nacional de SST
Apoyo activo a programas de Responsabilidad Social Empresarial, cumplimiento ⁱ voluntario y códigos de conducta.	

² www.ilo.org/public/spanish/protection/safework

Es precisamente el enfoque de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo que propone una Gestión Integral de Riesgos Laborales, incluido el Riesgo Psicosocial, respondiendo a una mayor exigencia de la calidad, mejores productos y procesos, mejoramiento continuo, desarrollo sostenible y Responsabilidad Social.

2.2. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud

El Parlamento Andino de Seguridad y Salud de Trabajo en su decisión 584 define al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo como: El conjunto de elementos interrelacionados o interactivos que tienen por objeto establecer una política y objetivos de seguridad y salud en el trabajo, y los mecanismos y acciones necesarios para alcanzar dichos objetivos, estando íntimamente relacionado con el concepto de responsabilidad social empresarial, en el orden de crear conciencia sobre el ofrecimiento de buenas condiciones laborales a los trabajadores, mejorando de este modo la calidad de vida de los mismos, así como promoviendo la competitividad de las empresas en el mercado.

Este es un requerimiento legal que exige la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en las empresas, con el objetivo de modificar el medio ambiente de trabajo, disminuyendo el potencial de dañar la salud, e interrumpiendo el círculo vicioso de la enfermedad, pone énfasis en las acciones preventivas deben iniciarse antes que se manifieste cualquier daño para la salud física y mental, incluso antes que haya exposición al riesgo.

Los sistemas de gestión integrados, le dan al factor humano con una perspectiva diferente, las condiciones de trabajo y la salud laboral la persona son pautas determinantes para lograr sus metas importantes: la formación continua y la motivación de los trabajadores, de aquí parte la importancia de gestionar del riesgo psicosocial.

2.2.1. Principios del Sistema de Seguridad y Salud

✓ **Política de prevención de riesgos laborales**

“Una política de Seguridad y Salud Ocupacional establece un sentido general de dirección y determina los objetivos respecto a la responsabilidad y desempeño de Seguridad y Salud Ocupacional requeridos en la organización. Demuestra el compromiso formal de una organización, particularmente de su alta gerencia”³

La Política a establecerse debe incluir el compromiso de la Alta Gerencia, tener un enfoque integral que permita su interiorización, desarrollar una Cultura de Seguridad a través de una mejora continua, estar documentada, adecuada a la cultura organizacional y naturaleza y de la empresa, enmarcada en el cumplimiento de la normativa legal y ser comunicada permanentemente.

✓ **Planificación**

“La planificación supone una valoración completa de todos los peligros significativos de Seguridad y Salud Ocupacional en sus dominios después de emplear el proceso de identificación de peligros, evaluación de riesgos y control de riesgos”.⁴

La planificación deberá englobar la eliminación y control de los riesgos existentes incluídos los riesgos psicosociales a través de su identificación, evaluación y control con personal técnico y especializado en cada área, se la hará a través de programas que cumplan los objetivos de seguridad, salud y de la responsabilidad social apegados a los requerimientos legales.

³ Sin nombre del autor.”Plan de Prevención de Riesgos Laborales”.Internet.www. mtas.es (agosto del 2010)

⁴ Sin nombre del autor.”Plan de Prevención de Riesgos Laborales”.Internet.www. mtas.es (agosto del 2010)

Es importante mencionar el diseño e implementación de un Programa de Salud Ocupacional pendiente a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus correspondientes ocupaciones y que debe ser desarrollado en forma multidisciplinaria, deberá cumplir los objetivos de seguridad y salud fijados, e incluir la evaluación médica de los empleados, datos generales de prevención de accidentes y la investigación de los que ocurran y un programa de entrenamiento y divulgación de las normas para evitarlos.

✓ **Implementación y Operación**

“Para facilitar la Gestión efectiva de Seguridad y Salud Ocupacional es necesario definir, documentar y comunicar las funciones, responsabilidades y autoridades y proveer los recursos adecuados que permitan la realización de las tareas”.⁵

La implementación del Sistema de Gestión debe darse en toda la estructura de la Empresa de forma integrada y coordinada, la responsabilidad debe ser compartida, definiendo las funciones a realizarse, los procedimientos y los procesos, los recursos financieros, recursos operacionales necesarios para realizar la acción preventiva para lo que es importante el diseño de reglamentos.

La capacitación y entrenamiento en temas de prevención y seguridad son estrategias para la implementación del Sistema, a través de la gestión del conocimiento, que previamente debe tener una planificación estratégica del aprendizaje y permitirá socializar y fortalecer los conocimientos de la Gestión de Seguridad aprovechando toda oportunidad para crear conductas seguras y de autocontrol a través de un aprendizaje continuo.

La Gestión de Seguridad también debe establecer un sistema de comunicación de riesgos y propuesta de mejoras en este sentido, que establezca la

⁵ Sin nombre del autor. “Plan de Prevención de Riesgos Laborales”. Internet. www. mtas.es (agosto del 2010)

participación vertical y horizontal con canales fluidos y diálogo que afecten positivamente a las condiciones de trabajo. Este proceso también incluye la aplicación del proceso documental para lo que es necesario la formación y adiestramiento que les permita tener los suficientes conocimientos en materia de preventiva a fin de identificar situaciones de riesgos y sugerir medidas para su corrección y adicionalmente les permita la correcta aplicación del procedimiento documental y establecer mecanismos para que cualquier miembro de la empresa pueda comunicar por escrito los factores de riesgos detectados, incidentes con y sin consecuencia, así como las propuestas de mejora oportunas.

✓ **Verificación y Acciones Correctivas**

“El propósito de esta fase es identificar parámetros claves del desempeño en seguridad y salud ocupacional para determinar su cumplimiento en la totalidad de la organización”.⁶

La verificación y monitoreo será sobre el alcance de la Política de riesgos y cumplimiento de los objetivos propuestos, para lo que es fundamental contar con una línea base o datos que permitan la medición del impacto en lo relacionado a investigación de incidentes y accidentes, ausentismo, estado inicial de la cultura de seguridad, no conformidades, acciones correctiva y preventivas, respuesta ante los problemas planteados, todo ello para direccionar las mejoras y acciones correctivas, detectar carencias de formación y de motivación en las personas responsables Adicionalmente es necesario coordinar el seguimiento y retroalimentar para mantener el compromiso de los involucrados y fortalecer este proceso.

⁶ Sin nombre del autor.”Plan de Prevención de Riesgos Laborales”.Internet.www. mtas.es (agosto del 2010)

✓ **Revisión de la Gerencia**

“La Gerencia o los responsables deben revisar la operación del Sistema de Gestión para evaluar si se está implementado plenamente y esta cumpliendo los objetivos y política de la organización”.⁷

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión periódicamente en base a una planificación para alcanzar su conveniencia y si se está adaptando a las necesidades de la Empresa, si los objetivos se cumplen y su impacto es el esperado, debe incluir la evaluación de oportunidades de mejora o la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión, esta información debe estar disponibles para el proceso de consulta y comunicación.

El acercamiento a este Sistemas implica el uso de nuevos modelos más globales y a la vez que flexibles, adaptables a la actividad y realidad de la Empresa y que considere las crecientes demandas actuales, frente a esta necesidad de las empresas de incorporar un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional, surge la demanda de una Norma para certificar y bajar el nivel de accidentes y enfermedades, se crea y se publican las Normas OHSAS 18001 en 1999 y su constante evolución. El estándar OHSAS 18001:2007 está enfocada a tener una mayor integración con las normas ISO 9001 e ISO 14001, se basa en la metodología conocida como Planificar-Hacer-Verificar- Actuar (PHVA).

⁷ Sin nombre del autor.”Plan de Prevención de Riesgos Laborales”.Internet.www. mtas.es (agosto del 2010)

2.3. Implementación del Sistema Integrado de Seguridad y Salud en las empresas de nuestro medio.

Modelo del Sistema de Gestión



Fuente: Autoría propia 2010

La disposición legal establecida en el Reglamento 2393 de Seguridad y Salud de los Trabajadores y del Medio Ambiente de trabajo, Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo en su Artículo 44 y la Guía para la Prevención de Riesgos Laborales emitida por el Seguro General de Riesgos de Trabajo, determina que toda empresa con más de 25 personas debe implementar un Sistema integrado de Seguridad y Salud, para el manejo integral de los riesgos laborales desde la perspectiva de una Gestión Administrativa, Técnica y del Talento Humano.

La Gestión Administración, aporta criterios que permitan un mejor manejo en lo relacionado a la Política de Seguridad y Salud, Planificación, Implementación, Verificación y Revisión del Sistema de Seguridad y Salud, que permita el involucramiento gerencial y personal, el mejoramiento continuo, control de pérdidas.

La Gestión del Talento Humano del Sistema Integrado de Seguridad y Salud, fundamentalmente se apoya en los aportes de la Psicología Organizacional e Industrial que son *“el estudio científico del comportamiento dentro del ámbito organizacional y de la industria, desde tres enfoques trabajadores, administradores y consumidores, con el propósito de mejorar la eficacia de las organizaciones”*.⁸

El campo de aplicación de la Gestión del Talento Humano es amplia, dentro del ámbito del sistema de gestión deberá aportar con procesos de selección adecuados, que determinen si las capacidades, competencias, grado de vulnerabilidad del aspirante son adecuadas para el perfil del puesto incluyendo sus riesgos, ya que a partir de esto se asegura la productividad individual y grupal, el fortalecer la cultura de seguridad y las conductas seguras y sanas.

Adicionalmente su aporte está en los procesos de Información y comunicación del sistema, la formación, capacitación y adiestramiento relacionados con temas de Seguridad, deberá coordinar los sistemas de incentivos y reconocimiento de los trabajadores directamente involucrados en la implementación del sistema. La participación de la Gestión del Talento Humano es estratégica para la identificación y evaluación del Riesgo Psicosocial, por la relación estrecha entre estos factores y la percepción de satisfacción de las personas; así como, las estrategias aplicadas para manejo de estrés, mobbing, burnout, violencia,

En la Gestión Técnica la *“Seguridad Industrial son el conjunto de conocimientos científicos y tecnológicos destinados a localizar, evaluar, controlar y prevenir las causas de los riesgos en el trabajo a que están expuestos los trabajadores, y que*

⁸ J.E,Vargas Mendoza, Criterios de Psicología Industrial, Internet.www. wikipedia (agosto del 2010)

pueden poner en peligro la salud y el bienestar de los trabajadores, y su repercusión en las comunidades vecinas y en el medio ambiente en general.”⁹

La Gestión técnica dentro del Sistema de Seguridad y Salud, trasciende el disminuir las cifras de siniestros y accidentes, la salud laboral tiene una estrecha relación con el estado de bienestar físico, mental, psicológico y social del individuo y de la colectividad, ante esta necesidad aparecen otras disciplinas como el aporte de la *“Psicosociología Laboral que es la ciencia que estudia la conducta humana y su aplicación en las esferas laborales. Analiza el entorno laboral y familiar, los hábitos y sus repercusiones, estados de desmotivación e insatisfacción que inciden en el rendimiento y salud integral de los trabajadores”¹⁰*

La Psicosociología toma aportes de Psicología y de otras ciencias sociales, pone relevancia en la realidad social del individuo y en su entorno laboral, agregando valor a la gestión del talento humano y a la calidad de vida. Hace sinergia con la Psicología Industrial en el manejo del Riesgo Psicosocial. Impulsando el mejoramiento de las condiciones de trabajo, incentivando puestos con un margen de autonomía y desarrollo de la diversidad de las actividades, mayor participación en los métodos de trabajo y priorización de actividades, propone alternativas que incrementen el apoyo social y calidad de las relaciones interpersonales, de los canales de comunicación.

Adicionalmente deberá gestionar el mejoramiento de los factores subyacentes del individuo como sus características personales, capacidad de respuesta ante el estrés, la fatiga, la insatisfacción, salud mental; lo que tendrá impacto de prevención para evitar la violencia laboral, síndrome del burnout, mobbing.

⁹ Herrick, Robert, *“Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo”*, México, Editorial Coastal, 2006

¹⁰ Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, *“Guía para la Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales”*, Quito, 2010.

2.4 Cultura Organizacional y Cultura de Seguridad

El Convenio 155 de la OIT de 1981, sobre seguridad y salud de los trabajadores, denota la importancia de proporcionar un marco organizacional conveniente para potenciar una Cultura de Seguridad y Salud en el trabajo.

“Cada Organización posee, su propia cultura, tradiciones, normas, lenguaje, estilos de liderazgo, símbolos, que generan climas de trabajos propios de ellas; es por ello que difícilmente las Organizaciones reflejarán culturas idénticas, estas últimas son tan particulares como las huellas digitales, las organizaciones tienen su propia identidad.”¹¹

La Cultura Organizacional de una Empresa determina su nivel de excelencia, esta interacción del conjunto de creencias, valores y comportamientos individuales, así como las percepciones con respecto a las estructuras y procesos del medio laboral como el liderazgo, los sistemas de comunicación, las características de la relación de dependencia como políticas remunerativas y de promociones, sistemas de incentivo o apoyo social; son criterios subjetivos, interdependientes con los aspectos objetivos o externos para constituirse en lo que se conoce como Clima Organizacional.

Por tanto la Cultura y Clima Organizacional no son un resultante de agentes organizacionales, son un proceso dinámico de lo anterior y del comportamiento y actitudes de un trabajador, que dependen en buena medida de la suma de sus experiencias personales dentro del contexto laboral, familiar y socio cultural

¹¹ B. Phegan. *“Desarrollo de la Cultura de su Empresa”*, México, Editorial Panorama S.A., 1998. pág.27.

personas; al igual que los factores de riesgo psicosocial es una interacción de estos aspectos extrínsecos e intrínsecos del individuo, relacionados con su percepción de satisfacción personal y organizacional.

El Clima Organizacional que repercute en las motivaciones, compromiso y comportamientos individuales y colectivos, este proceso de interacciones objetivas y subjetivas retroalimentan la Cultura Organizacional y se mantienen, para posteriormente impactar en la productividad y en otros aspectos como la rotación y adaptación, aspectos que están relacionados con la calidad de vida y salud de las organizaciones.

Estos procesos de intersubjetividad crean realidades sociales en las organizaciones, de manera que las percepciones y actitudes individuales llegan a ser percepciones y actitudes colectivas, significados compartidos ante los riesgos y la Seguridad, que a su vez determinarán el Clima de Seguridad presente y la disposición para el desarrollo de la Cultura de Seguridad.

2.4.1. Elementos de la Cultura Organizacional

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve elementos que conforman el clima existente en una determinada empresa:

- ✓ Percepción de la Estructura organizacional, procedimientos, trámites en el desarrollo del trabajo.
- ✓ Responsabilidad o empowerment, el sentimiento de autonomía y participación en las decisiones relacionadas con el trabajo.

- ✓ Recompensa o apreciación de las personas sobre la recompensa recibida por su trabajo, en que medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- ✓ Desafío o sentimiento de que la organización promueve la aceptación de tomar riesgos razonables a fin de lograr los objetivos propuestos, el cometer errores no es desaprobado.
- ✓ Relaciones, de qué forma los individuos perciben al ambiente de trabajo, la calidad de las relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- ✓ Cooperación, es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un apoyo mutuo de parte de los directivos, de los compañeros y de subordinados.
- ✓ Conflictos la percepción de que los superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- ✓ Identidad, es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Estos elementos del Clima y Cultura Organizacional, tienen relación con lo que se conoce como *“Cultura de seguridad en el lugar de trabajo, los valores, actitudes, reglas, sistemas y prácticas de gestión, principios de participación y conductas laborales que favorezcan la creación de un medio ambiente de trabajo sano y seguro, un sitio que ayude a producir más y mejor.”*¹²

Estos componentes se traducen como los comportamientos conscientes o inconscientes, frente a la política y otros aspectos de la seguridad y salud, se

¹² Saari, Jorma, *“Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo”, Capítulo Política de Seguridad y Liderazgo, México, Editorial Coastal, 2006.*

presentan como conductas seguras o inseguras. Son nuevos para los profesionales que lo han definido el “factor humano” dentro del Sistema de Seguridad y Salud, están relacionados con los factores de riesgo psicosociales, que por sí solos no son nocivos, dentro de un contexto organizacional saludable y seguro pueden representar factores protectores.

El establecimiento de la Cultura de Seguridad se constituye a través de las personas, constituyen el valor más importante para garantizar esta meta. Para ello deben estar cualificadas e identificadas con los objetivos de seguridad .

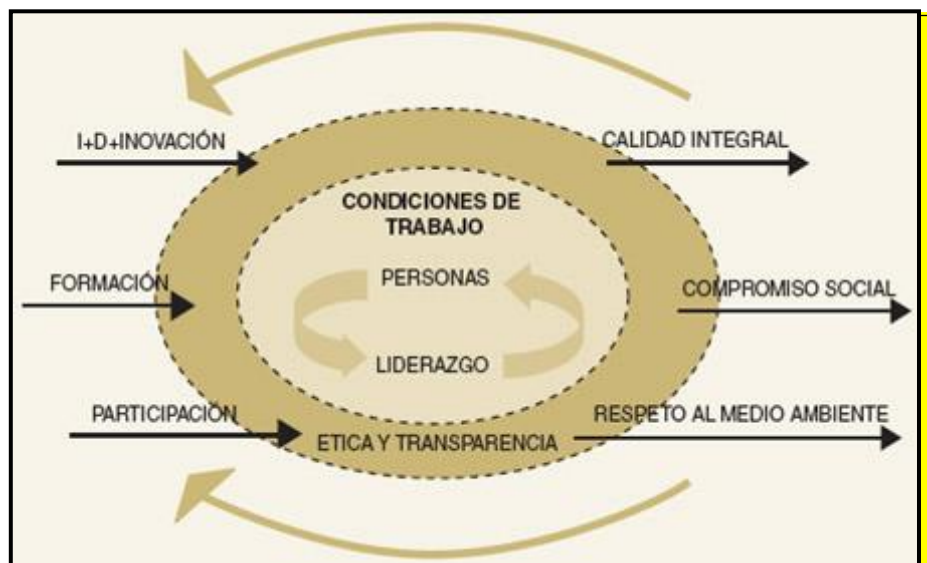
Es importante el aporte de la “La Psicología de la Seguridad por su nivel de desarrollo y temática de estudio puede ser considerada como una sub rama de la psicología industrial y organizacional. El interés de la psicología de la seguridad es específico a la situación del trabajador en su ambiente de trabajo con los riesgos que son inherentes a la naturaleza de su labor. Un aporte valiosísimo para el desarrollo de esta psicología de la seguridad también proviene de la psicología preventiva, así como del comportamiento organizacional.”¹³

Dentro del tema de Empresas Saludables con Culturas Organizacionales Seguras que propicien el desarrollo organizacional y del talento humano, es clave el rol del psicólogo industrial para observar el comportamiento individual y organizacional, las características conductuales y actitudinales que subyacen en la tendencia los incidentes y accidentes, así como en la vulnerabilidad frente a las enfermedades profesionales. Su aporte profesional como un elemento interdisciplinario en la gestión técnica, administrativa y del talento humano en aspectos como análisis de puestos que incluyan definición de riesgos psicosociales de trabajo, procesos de selección que incluyan mediciones predictivas con relación a la vulnerabilidad de las personas en temas de salud mental en el puesto de trabajo, gestión e

¹³ Vargas Trepaud, Ricardo, Psicología de la Seguridad, www.siaproci.com, (Julio 2010)

intervención del riesgo psicosocial, del estrés, burnout, mobbing, violencia, clima laboral y otros temas relacionados con las conductas protectoras como manejo de conflictos, gestión del cambio, comunicación asertiva y otras. Permitirán visibilizar y transversalizar temas como la Salud mental y la calidad de vida de los trabajadores y las organizaciones.

2.4.2. Principios de la Nueva Cultura de Seguridad



Fuente: Arena Sainz Bárbara, Norma Técnica de Nueva Cultura de Empresa y condiciones de Trabajo, INSHT 2008

- *“Dirección y liderazgo basado en valores*
- *Las personas, el principal valor*
- *Ética empresarial y transparencia*
- *Atención a las condiciones de trabajo*
- *Participación y trabajo en equipo*
- *Formación continua*
- *Calidad integral de productos, servicios y procesos*

- *Respeto al medio ambiente*
- *Compromiso con la sociedad*¹⁴

Es necesario el compromiso de la alta Gerencia, a fin de potencializar o desarrollar las competencias que permitan el establecimiento y la socialización de los valores que se han visualizado para alcanzarlos, lo que constituirá un capital intangible que integre intereses individuales y organizacionales; para ello es importante el establecer prácticas directivas adecuadas, instrumentos de gestión que permitan el diálogo, la flexibilidad y la confianza mutua.

La competencia profesional basada en la lealtad, la honestidad, la transparencia, la igualdad, la eficiencia en el trabajo y el compromiso con las personas debe establecerse desde la alta gerencia, que además tiene que poner todos los medios necesarios para que ésta sea efectiva y todas las personas de la organización la asuman.

El talento humano es el principal valor, el identificar el sentido de su trabajo que permita crear recursos internos que se traducen en comportamiento creativos y eficiente que aportan para generar un capital intelectual y emocional y el reconocimiento que la Empresa, si la persona siente que el contenido del mismo va unido al desarrollo profesional, personal y a una autonomía saludable se está desarrollando una Cultura de Seguridad y Salud preventiva, que interviene en la identificación y valoración de riesgos laborales incluidos los psicosociales, las condiciones de trabajo pueden ser un factor dañino o contribuir a la salud y bienestar de las personas y de las organizaciones, y su intervención significa alcanzar una calidad de vida laboral y una mejora continua que va más allá del cumplimiento de la Ley. La satisfacción en el trabajo es una de los mejores factores de protección que además asegura una mayor productividad, sistemas

¹⁴ Arena Sainz Bárbara. “Nueva Cultura de Empresa y condiciones de trabajo”. [www.insht](http://www.insht.es): (Julio del 2010)

eficaces, por tanto debe considerarse como un objetivo individual y grupal, facilita alcanzar un buen clima laboral y la implicación de las personas en los objetivos empresariales.

La participación de los trabajadores y el trabajo interdisciplinario son fundamentales, el delegar facilita el aprendizaje continuo, permite la interiorización de los conocimientos, proporciona autonomía y control sobre el más amplio conjunto de tareas para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

La formación es el instrumento fundamental para que las personas mejoren aptitudes y actitudes en el trabajo, y es esencial en los procesos de cambio, las propias actividades laborales sean fuente de aprendizaje.

La empresa debe tener una clara orientación la satisfacción, el concepto de calidad integra el proceso productivo que debe generar valor en todas sus etapas, prevaleciendo la gestión por procesos frente a la gestión por funciones, rompiendo las barreras interdepartamentales y facilitando la cooperación.

La Responsabilidad Social exige que la empresa se comprometa con el cuidado del medio ambiente, con las necesidades sociales del medio del que forma parte, la primera responsabilidad de la empresa es ser competitiva, debe gestionar su política de acción social como un recurso,

Los principios éticos de la Empresa, deben orientarse al desarrollo y la búsqueda de la excelencia humana y de la organización, gracias a la ética en el trabajo la acción preventiva de riesgos laborales, se puede llevar a cabo con mayor facilidad y mejorar las condiciones de trabajo.

Dentro del desarrollo de la Nueva Cultura de Seguridad un aspecto fundamental es el factor humano, estos procesos humanos dinamizan relaciones se orientan a

la mejora continua, en esta sinergia de sistemas, procesos, culturas , el aporte interdisciplinario es estratégico, y el rol del psicólogo industrial es fundamental , el cambio de cultura es un cambio de comportamientos y de conductas en base a una gestión del factor humano, del capital intelectual y emocional tomando en cuenta las siguientes premisas:

- Comunicación e información
- Integración, trabajo en equipo, empoderamiento y vías de participación
- Delegación de competencias y la autonomía
- Motivación, automotivación, reconocimiento, autocontrol
- Cultura de conocimiento, formación continua, desarrollo humano innovación y creatividad
- Toma de decisiones y el liderazgo del personal con mando

2.5 El Riesgo Psicosocial

“De acuerdo a la OMS (1984) el Riesgo Psicosocial es la interacción entre el trabajador, medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización del trabajo por una parte; y, por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera y dentro del trabajo; que a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y rendimiento y la satisfacción del trabajador”.¹⁵

La dinámica del Riesgo Psicosocial responde a un inadecuado manejo de los Factores Psicosociales que son todas aquellas condiciones del individuo, del entorno extra-laboral y laboral, que bajo determinadas características de intensidad y tiempo

¹⁵ Meliá José Luis. “Perspectivas de intervención en Riesgos Psicosociales. Internet. www.insht.org. Acceso:(enero 2010)

de exposición generan efectos negativos en la persona, en la organización y en los grupos, y por último producen varios mecanismos de respuesta:

- Emocionales: sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc,
- Cognitivos: restricción de la percepción, de la habilidad de concentración, creatividad, toma de decisiones, etc,
- Conductuales y comportamentales como: violencia, irritabilidad, desánimo, baja autoestima, adicciones y otros.
- Fisiológicos: reacciones neuroendócrinas, enfermedades cardiovasculares,

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGOS PSICOSOCIALES	ENFERMEDADES PSICOSOCIALES
<p>Organización</p> <p>Ambiente físico</p> <p>Contenido de las tareas</p> <p>Factores subjetivos</p>	<p>Estrés Laboral</p> <p>Desgaste Profesional</p> <p>Violencia en el Trabajo (agresión psíquica, acoso sexual, moral)</p>	<p>Sufrimiento psíquico y emocional</p> <p>Somatizaciones</p> <p>Enfermedades (cardiovasculares, respiratorias...)</p> <p>Lesiones psíquicas (ansiedad, depresión...)</p>

Fuente: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, Guía sobre Factores y Riesgos Psicosociales, Madrid 2006

En el gráfico se puede apreciar en la primera columna los Factores de Riesgo Psicosocial que representan la exposición, son aquellas condiciones laborales y extra laborales, que experimenta la persona al interrelacionarse generando respuestas, en la mayoría de los casos inconscientemente, de acuerdo a sus capacidades, percepciones, por sí solos no representan una amenaza, sin embargo tienen el potencial de afectar a la salud física y mental de las personas, La relación entre la organización del trabajo y la salud mental no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo, son intangibles e

inespecíficos, y se manifiestan a través de procesos psicológicos como el estrés, la violencia, adicciones, y otros, incluyen diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social.

La salud no solo es la ausencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales es el estado de bienestar psicológico y social de un individuo de mantenerse funcional en su entorno, su capacidad de responder con estados de ánimo y afectos positivos, la capacidad de sentir placer, satisfacción y comodidad con su vida en lugar de estados mentales negativos como ansiedad, estado de ánimo depresivo o de insatisfacción y estrés.

2.5.1. Tipos de riesgos psicosociales

La Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo en el año 2000, define al factor de riesgo psicosocial como *todo “los conceptos y organización del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”¹⁶.*

El Riesgo Psicosocial va a estar dado por una serie de condiciones externas presentes en una situación laboral y adicionalmente los factores subjetivos, puesto que ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Estas características propias de cada trabajador como su personalidad, necesidades, expectativas, capacidad de adaptación, determinan un concepto muy importante que constituye la vulnerabilidad de cada persona, su predisposición que determinará la magnitud y naturaleza tanto de sus reacciones como de las

¹⁶ Meliá José Luis. “Perspectivas de intervención en Riesgos Psicosociales. Internet. www.insht.org. Acceso:(enero 2010)

consecuencias que sufrirá ante un determinado hecho de riesgo psicosocial y laboral. Por tanto los factores de riesgo psicosociales tienen un origen en el ambiente externo u objetivo al individuo pero también un origen interno y subjetivo.

✓ *FACTORES DEL AMBIENTE O ENTORNO OBJETIVO O DIMENSIÓN COLECTIVA.*

Este grupo de factores relacionados con los aspectos externos al individuo en su entorno laboral, familiar y social, entre lo más importante se ubica:

- Situación socio económica, cultural y familiar del individuo
- Medio ambiente laboral en la que desempeña el trabajo,
- Contenido de las tareas como la cantidad, estándares exigidos
Organización del trabajo en términos de ritmo, horarios de trabajo
Interrelaciones personales grupales.

✓ *FACTORES DE LAS CONDICIONES SUBJETIVAS O DIMENSIÓN INDIVIDUAL*

Son aquellos factores que generan riesgos, desde la percepción, creencias, competencias de cada individuo para responder, ante las demandas del medio, lo que constituye su vulnerabilidad y que determina la diferencia de respuesta ante los estresores. Esta percepción la llamamos entorno subjetivo o psicológico.

La investigación ha aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores laborales psicosocial dañinos, como estresores, los más conocidos son los siguientes:

- Bajo control sobre el contenido de las tareas,
- Las altas exigencias psicológicas
- El bajo apoyo social de los compañeros y de los superiores.
- Escasas recompensas o compensaciones

La exposición continua y el nivel de intensidad de estos estresores, determinan los tipos de Riesgos Psicosociales prevalentes o que están afectando a la salud, bienestar y rendimiento. Existen varias clasificaciones:

2.5.1.1 Riesgos relacionados con las exigencias psicológicas, carga mental o gestión del tiempo.

Estas exigencias se refieren a la relación entre el volumen de trabajo requerido y el tiempo disponible para hacerlo, el grado de esfuerzo mental y atención de la persona para responder de forma sostenida, dentro de lo que está implícito el nivel de formación académica determinado en el perfil del puesto previamente establecido y el grado de entrenamiento y capacitación recibida para que existe un rendimiento funcional, que tiene relación con la adaptación de la persona al puesto y asegura un adecuado control de este tipo de riesgo psicosocial, estrechamente relacionado con las condiciones de trabajo.

Esta dimensión contiene además, un aspecto cualitativo vinculado a las demandas emocionales, cuando el trabajo expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, por el tipo de trabajo que desempeña, o por reservarse de dar opiniones.

Puede tener relación con una percepción de la persona de que su trabajo es desgastante por exigir gran esfuerzo con relación al empleo de los sentidos visual, auditivo o sensorial, destacándose las posiciones del cuerpo.

Estos niveles de exigencia tienen estrecha relación con la salud a través de provocar estrés somático, emocional y cognitivo.

2.5.1.2 Riesgos relacionados con la falta de posibilidades de desarrollo en el trabajo, implicación, participación y autonomía

Relacionado con la percepción de la persona, de que su trabajo le brinda oportunidad de desarrollar las habilidades propias, así como de activar sus capacidades y competencias, por la posibilidad de dedicarse a hacer trabajos creativos y variados, que a su vez le dan Autonomía y decisión sobre las propias tareas en lo referente a métodos y priorización de ellas, así como en los tiempos de pausa, para un cambio de actividad.

El control en el trabajo tiene relación con la jerarquía y el género, los trabajadores que realizan tareas de ejecución tienen un nivel de control inferior al de los trabajadores que realizan tareas de diseño o planificación.

Como impacto se traduce en bajo compromiso y sentido de trabajo por un sensación de poca o inexistente participación. También se relacionada con la compensación de tiempos de trabajo y relación con la familia.

2.5.1.3 Riesgos por la falta de apoyo social, cohesión y baja calidad de liderazgo

Implica la calidad de las relaciones sociales horizontales y verticales, el grado de apoyo que recibimos en el trabajo de compañeros y superiores nos ayuden para sacar el trabajo adelante, se considera lo relacionado a la comunicación, calidad y frecuencia de estas relaciones. Estas dimensiones el control, las demandas y el apoyo constituyen el modelo "Demanda-Control" de Karasek, que define cuatro grandes grupos de ocupaciones en función de los niveles de demandas psicológicas y control: Activas **con** alta demanda y alto control, Pasivas con baja demanda y bajo control, Baja Tensión con baja demanda y alto control y finalmente las de Alta tensión con alta demanda y bajo control.

El impacto de estos riesgos psicosociales, se traducen como Conflicto de Rol, es decir que las funciones del puesto no están claras y puede ser por escasa información proporcionada o previsibilidad, esto tiene relación con modelos de liderazgo inadecuados, falta de competencias en lo relacionado a planificación, resolución de conflictos.

2.5.1.4 Riesgos relacionados con la falta de reconocimiento

Relacionado con el control del estatus, la estima y el salario. tiene que ver con la estabilidad laboral o los cambios no deseados de condiciones como horarios, forma de pago, movilidad funcional o de departamento, la falta de perspectivas de promoción.

La estima incluye el respeto, reconocimiento, trato justo. La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud, que se manifiestan con estados de ansiedad, depresión, insatisfacción laboral y , trastornos psicosomáticos.

2.5.1.5 Riesgos relacionados con la doble presencia

Afecta con mayor frecuencia a las mujeres, que siguen realizando y responsabilizándose mayoritariamente de la gran parte, si no de todo el trabajo doméstico y familiar. Ello implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres. Pero además, el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que las mujeres deben asumir de forma simultánea a las del trabajo remunerado. Aquí intervienen la organización del trabajo que puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar.

Las mujeres suelen tener niveles de control inferiores a los de los hombres de la misma clase social, ocupación y categoría.

Este Riesgo en la mayoría de los casos pasa inadvertido, sin embargo su impacto en la salud y bienestar es de gran impacto.

2.6 Efectos nocivos de los riesgos psicosociales

La OIT en el primer semestre del 2010, lista una serie de enfermedades profesionales, que incluye, por primera vez, los trastornos mentales y del comportamiento como desordenes psicológicos posteriores al trauma, una vez

establecida una evidencia científica de un vínculo entre la exposición a los factores de riesgo en el lugar de trabajo y los trastornos mentales.

La relación que existe entre los Factores Psicosociales del Entorno Objetivo como la organización y contenidos del trabajo y los Factores Subjetivos o características personales no parecen tan evidente como las que existe entre otros riesgos y sus efectos son intangibles e inespecíficos. Sin embargo sí solas no son nocivas, es la permanencia y la intensidad de exposición a estos factores de riesgo lo que produce el apareamiento, que se manifiestan en mecanismos fisiológicos y psicológicos que afectan la salud y bienestar de las personas.

- **Efectos a Nivel Individual:**

El estrés somático, emocional, cognitivo,
Mobbing, burnout. (síndrome del quemado),
Depresión, alienación, enfermedades psicosomáticas, ansiedad, agresividad, apatía.

- **Efectos a Nivel Social y Organizacional:**

Ausentismo, Rotación, bajas por licencias médicas
Bajo rendimiento y productividad
Malas relaciones interpersonales y violencia laboral
Inadecuada comunicación
Estilos de Liderazgo inadecuado
Insatisfacción, antagonismo y resistencia al cambio
Mayor probabilidad de incidentes con y sin consecuencias
Acoso.

- **Efectos Extralaborales**

Relaciones familiares disfuncionales

Desórdenes financieros

Estilos de vida desorganizados

La Organización Internacional del Trabajo OIT, señala que los accidentes y la violencia laboral causan tantas muertes como las enfermedades transmisibles y que el estrés es responsable de entre el 50 y 60 % de las pérdidas del tiempo y bajo rendimiento por efectos directos o indirectos.

La violencia y el estrés son efectos de los factores de Riesgo Psicosocial presentes en el desempeño del trabajo. Desde esta perspectiva la Gestión del Riesgo es una responsabilidad participativa y multidisciplinaria de todas las Áreas de una Empresa.

2.6.1 El estrés laboral y la salud

En 1926, Seyle lo define como un trastorno de adaptación, como la respuesta física, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas, no es una enfermedad pero si puede causar en el ser humano desde ligeros desórdenes psicosomáticos hasta la misma muerte

El estrés laboral es un estado de desajuste causado por la falta de respuesta adecuada del trabajador a su entorno en un tiempo razonable, derivándose del mismo sufrimiento y deterioro de la salud del trabajador. El estrés como proceso biológico, es inevitable. Pero lo que sí es evitable es su proyección negativa para la persona del

trabajador, lo que tiene lugar cuando la presión o tensiones que sufre el trabajador resultan excesivas y se repiten en el tiempo o se prolonga en demasía. Por lo tanto, como en todo riesgo psicosocial, es necesario distinguir

claramente entre los factores que lo provocan o desencadenan estresores y las consecuencias que derivan de la no atención o prevención de aquéllos daños a la salud.

La manifestación fisiológica como incremento de la respiración y de la tensión sanguínea, palpitaciones y otros, es la primera respuesta del organismo para movilizar energía, los síntomas conductuales consecuentes pueden ser comportamientos irritables, ánimo bajo y agobio y falta de sueño y se lo define como estrés comportamental, para posteriormente aparecer el estrés cognitivo, mencionado por Setterlind, que incluye se refleja en dificultad para concentrarte, tomar decisiones, memorizar datos y en general pensar de forma clara. Siendo prioritario identificar y crear nuevos recursos internos que permitan al individuo responder funcionalmente ante los estímulos y demandas, es lo que se conoce como eutrés, para lo que es necesario que haya por parte de la organización una adecuada intervención del estrés individual y grupal y desde el origen que puede ser la ausencia de sentimientos de grupo, tener que esconder las emociones, la falta de definición de rol y falta de sentido del trabajo.

Hay que señalar que el estrés es un problema de vital importancia para una organización de trabajo, pues tiene graves repercusiones no solamente sobre los individuos sino sobre diferentes aspectos del funcionamiento de la empresa. Los costes de este problema son soportados tanto por los individuos a corto o largo plazo como

enfermedad profesional o incapacidad, así como por la empresa con absentismo, bajo rendimiento o siniestralidad.

CAUSAS DEL ESTRÉS DESDE EL ENFOQUE DEL RIESGO PSICOSOCIAL	CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS
Del medio ambiente físico: iluminación, ruido, temperatura, trabajo en ambientes contaminados	Físicas: Trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, sexuales, etc.
De la tarea: Carga mental de trabajo, control sobre la tarea, ritmos de trabajo	Psicológicas: Alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión ansiedad, trastornos afectivos, de la personalidad, alimenticios, drogodependencias.
De la organización: Conflicto y ambigüedad de rol, jornada de trabajo, relaciones personales, estabilidad laboral.	Para la empresa: Deterioro del medio ambiente de trabajo, bajas, absentismo, incapacidades laborales, accidentes.
Características Individuales	

2.6.2 Síndrome del quemado o burnout

Se lo define como un Síndrome por estar caracterizado por una serie de síntomas como: dificultad o imposibilidad temporal o definitiva de poner en práctica los conocimientos o experiencia, sentimientos de baja realización profesional en el trabajo, despersonalización en el ejercicio de su actividad, fatiga o agotamiento emocional, puede darse por una exposición permanente y profunda a emociones fuertes desgastante, como resultado de la exposición del trabajador a estrés laboral crónico. Siendo importante señalar que los factores subjetivos o características individuales en términos de vulnerabilidad también son influyentes para que se presente.

Puede darse en cualquier profesión se acepta ampliamente su prevalencia en unas más que en otras, pues presenta mayor incidencia en las profesiones que tienen un continuo contacto con usuarios como profesionales de la educación, sanitarios, servicios sociales, administraciones públicas, hostelería.

2.6.3 Mobbing o acoso laboral

Heinz Leymann lo define como el encadenamiento a lo largo de un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: la víctima.

Es un proceso que se inicia con una serie de actuaciones hostiles, aparentemente inofensivas, pero que potencialmente tiene efectos perniciosos en la salud psíquica e inclusive física del afectado. Se caracteriza por una serie de conductas agresivas contra una persona por parte de un superior o del grupo y que tienen afección psicológica, la frecuencia y sistematicidad de los eventos también es determinante,

algunos autores señalan que debe durar al menos seis meses, con intencionalidad de dañar a la persona o buscar su salida de la organización, estos comportamientos dañinos serán verificables por testigos, es decir que sean realidades y no sensaciones, y puede ser horizontal entre semejantes o vertical provocado por un superior o en su contra.

2.6.4 Violencia en el trabajo

La OMS la describe como: “El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”.

Dentro del ámbito laboral se refleja como conductas amenazantes, ataques o agresiones de carácter psíquico, en contra de un persona puntualmente o generalizados en un grupo, estas actitudes pueden ser sistemáticos, crear violencia y llegar al acoso, estas actitudes suponen un importante riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores y su origen puede estar en el manejo inadecuado de los factores de riesgo psicosocial laborales, extra laborales , externos y subyacentes.

2.7 Proceso de evaluación del riesgo psicosocial y su intervención

“Por “factor de riesgo” de origen psicosocial se entiende todo “aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, OSHA, 2000). una lista exhaustiva. De ahí que se hable de una multicausalidad abierta”.¹⁷

El origen de los Riesgos Psicosociales , son los factores o condiciones de la organización de nuestro trabajo que al interactuar con otras características de la empresa y con nuestros factores subjetivos dados por las características de nuestro entorno familiar, creencias, percepciones y vulnerabilidad, dan como respuesta una dinámica, que puede ser una homeostasis psicológica, “ W. B. Cannon en 1932, que lo describe como la tendencia general de todo organismo al restablecimiento del equilibrio interno, que pueden darse tanto en el plano fisiológico como en el psicológico, reciben el nombre de genérico de necesidades. La vida de un organismo puede definirse como la búsqueda constante de equilibrio entre sus necesidades y su satisfacción. Toda acción tendiente a la búsqueda de ese equilibrio es una conducta”.¹⁸

Se los define como psicosociales porque tienen la característica de influir en las funciones psicológicas, a través de nuestras emociones, actividad cognitiva y comportamientos y social porque su impacto se refleja en la parte relacional en el entorno laboral, familiar y social.

¹⁷ Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales. Guía sobre factores y riesgos psicosociales. Internet. www.ugt.es/slaboral/observ/index.php. Acceso (enero 2010)

¹⁸ Cabrales Nevarez Julio. Marcos Teóricos en Psicología. Internet. www.cognitivoconductual.org. Acceso (octubre 2010)

La implementación de un proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, nos permite de forma sistematizada identificar, evaluar y valorar la exposición al riesgo, aquellas situaciones de trabajo que producen efectos nocivos intangibles en nuestra salud o desarrollo, impidiendo procesos de efectivización, el objetivo del diagnóstico es pasar a una fase de intervención sobre la estructura, organización y sobre las personas o grupos.

2.7.1. Fases del proceso de evaluación:

Identificación de los factores de riesgo psicosocial o de las condiciones y organización del trabajo, que potencialmente pueden ser riesgos psicosociales, es el reconocimiento de las características generales de la muestra a ser evaluada, los procesos de producción, condiciones ambientales y organizativas del trabajo, variables personales y extralaborales y posibles efectos en la salud y en la organización.

Los riesgos psicosociales en general son la percepción de satisfacción que los individuos tienen sobre las condiciones laborales, la motivación es un factor subjetivo relacionado con las necesidades, y de acuerdo a lo planteado por Abraham Maslow en su jerarquía de necesidades, se clasifican en 5 grandes bloques: las necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad y reaseguramiento, la necesidad de aceptación social y pertenencia, necesidad de estima y la necesidad de Autorrealización; en este orden. La determinación de Motivación de logro, poder y afiliación no puede proporcionar elementos de información para la intervención.

Pirámide las necesidades de Abraham Maslow



Fuente: George Boeree. Teoría de la Motivación de Maslow. [www.http:images google.com](http://www.images.google.com). octubre 2010

Relación de los factores de riesgo y las necesidades de Maslow

Factores de riesgo Psicosocial	Necesidades de Maslow
Exigencias psicológicas	Necesidades de autorrealización, relacionadas con la motivación de crecimiento, opuesto al déficit motivacional
Desarrollo del trabajo y autonomía	Necesidad de autorrealización y del ser
Apoyo social y calidad de liderazgo	Necesidad de pertenencia y relaciones afectivas. Necesidad de estima reflejada en el respeto, reconocimiento
Estima y reconocimiento por el trabajo	Necesidades de seguridad, relacionadas con la estabilidad laboral, un buen plan de jubilación y un buen seguro de vida y demás.
Doble presencia	Necesidades de amor y pertenencia, ante su insatisfacción aparece la susceptibilidad a la soledad y a la ansiedad social.

Fase de valoración cuantitativa y cualitativa del Riesgo Psicosocial, dentro de la estimación se debe considerar la evaluación cuantitativa y cualitativa. La selección de los instrumentos científicamente probados y adaptados a las necesidades del Área a ser evaluada.

“En la evaluación cualitativa el investigador ve al escenario y a las personas de una forma holístico, no son reducidos a variables sino considerados como un todo”¹⁹, dentro de esta técnica se encuentran: las entrevistas a profundidad, los grupos focales, incidentes críticos, la observación , el enfoque de esta metodología es involucrar la interacción social entre el investigador y los informantes, de forma sistematizada.

Esta valoración nos proporciona un diagnóstico más completo, a través del análisis del perfil de los riesgos psicosociales de mayor prevalencia y factores favorables, y los resultados de la evaluación cualitativa y observación, esta información deberá considerarse como una oportunidad de mejora y nos permitirá establecer la planificación de la intervención que constituye el éxito de la gestión del riesgo, que propone el control de los riesgos que no se hayan podido eliminar.

¹⁹ Taylor, S.J, *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Buenos Aires, Paidós, 1990. Pág. 20*

Existen diferentes métodos propuestos para la evaluación, en el siguiente cuadro están descritos algunos:

Identificación de Fact. Riesgo (INSL)	Prevención Psicosocial Wont	Cuestionario Ista 21	Cuestionario INSHT F-Psico
<i>Autonomía</i>	DEMANDAS	Exigencias Ps.	Carga mental.
<i>Iniciativa</i>	Sobrecarga cuantitativa	Exigencias cuantitativas	Autonomía temporal.
<i>Control sobre el trabajador</i>	Sobrecarga emocional	Exigencias cognitivas	Contenido de trabajo.
<i>Supervisión</i>	Sobrecarga mental	Exigencias emocionales	Supervisión-participación.
<i>Trabajo en equipo</i>	Conflicto de rol	Exigencias de esconder emociones	Definición de rol.
<i>Control sobre la tarea</i>	Ambigüedad de rol	Exigencias sensoriales	Interés por el trabajador.
<i>Rotación</i>	Rutina	Trabajo activo y posib. de desarrollo	Relaciones personales
<i>Enriquecimiento de tareas</i>	Mobbing	Influencia en el trabajo	
	RECURSOS LABORALES	Posibilidades de desarrollo	
	Autonomía	Control sobre el tiempo de trabajo	
	Feedback	Sentido del trabajo	
	Calidad organizacional	Integración en la empresa	
	Formación organizacional	Apoyo social y liderazgo	
		Previsibilidad	
		Claridad de rol	
		Conflicto de rol	
		Calidad de liderazgo	
		Refuerzo	
		Apoyo social	
		Posibilidades de relación social	
		Inseguridad	
		Inseguridad	
		Estima	
		Doble presencia	

Fase de intervención, primaria cuando se trabaja en la fuente de los riesgos, es decir en las condiciones, organización y estructura del trabajo que los ocasionan.

Intervención Secundaria cuando la acción es en las personas y los grupos, a fin de potencializar los recursos o competencias personales, que permitirán responder de una forma adecuada ante estos factores.

Y la intervención terciaria, cuya finalidad es curativa y terapéutica, a fin de tratar con las secuelas individuales y grupales que dejaron los riesgos psicosociales, que se evidencian con síntomas como “*estrés, desmotivación, fallos de atención y memoria, miedo, trastorno del sueño, irritabilidad, pérdidas de control, culpabilidad y otros*”²⁰

La intervención se puede diseñar en una matriz de planificación, que defina: a los beneficiarios, tiempo, recursos, responsables e indicadores.

NIVEL DE INTERVENCIÓN	DIRIGIDO A	ACTIVIDAD	PROPÓSITO	RESPONSABLE	POBLACIÓN OBJETO
PRIMARIA	Institución	Políticas de selección y capacitación	Establecer criterios psicosociales de elegibilidad y competencias mínimas para desarrollar con éxito la labor.	Gerencias de la Empresa, Salud Ocupacional y Jefes de Área	Áreas de trabajo en donde la exposición a factores de riesgo o efectos es más prevalente
PRIMARIA-SECUNDARIA	Trabajadores grupos	Módulos Recursos personales y autoconocimiento Taller de tolerancia a la frustración, comunicación asertiva, resiliencia, e inteligencia emocional	Incrementar las habilidades y capacidades de los trabajadores para afrontar de manera efectiva las emociones derivadas del trabajo	Gerencias de la Empresa, Salud Ocupacional, Jefes de Área y Administradora de Riesgos profesionales.	Áreas de trabajo en donde la exposición a factores de riesgo o efectos es más prevalente
SECUNDARIA-TERCIARIA	Trabajadores grupos	Atención y asesoría psicológica, Terapia cognitiva y conductual	Ofrecer un espacio para la expresión de sentimientos	Gerencias de la Empresa, Salud Ocupacional, Jefes de Área y Administradora de Riesgos profesionales.	Áreas de trabajo en donde la exposición a factores de riesgo o efectos es más prevalente

Fuente: Torres Guerra Idier, I Congreso Internacional de Salud Psicosocial en el trabajo, Quito, octubre del 2010.

²⁰ Carrión García Mariangeles, Protocolo para la Clasificación Diagnóstica Psicosocial CDP, España, Asociación de Expertos de Psicología Aplicada, 2008.

Para este proceso, es fundamental que previamente se hayan establecido los objetivos de seguridad hacia donde queremos llegar, a través del manejo de la gestión del cambio, para lo que tomaremos criterios del Desarrollo Organizacional como “el conjunto de intervenciones de cambios planeados, contruidos sobre valores humanísticos participativa a través de la construcción de equipos, con orientación sistémica y multidisciplinaria, considerando la gestión del conocimiento y aprendizaje experiencial, la solución de problemas enfocados como una oportunidad, y que buscan mejorar la eficacia organizacional y el bienestar de los empleados y de la organización.”²¹

CARACTERÍSTICAS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL



Fuente: Mello De Faria, Desarrollo organizacional enfoque integral, Limusa Noriega Editores, 2009

²¹ Mello de Faria, Desarrollo organizaciones enfoque integral, México, Limusa Noriega Editores, 2009.

2.7.2. Método de evaluación CoPsoQ-istas21

El método a utilizarse en este proyecto es el CoPsoQ-istas21, que inicialmente fue desarrollado por el Centro Nacional de Investigación del Ambiente de trabajo del Gobierno de Dinamarca, y adaptado a la realidad Hispanoamericana por el Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud de España, la primera versión apareció en el año 2003 y la segunda en el año 2010, es de acceso público y con aplicación informática y con un manual disponible para su uso, existen tres aplicaciones: corta para grupos de menos de 10 personas, media para grupos de 10 a 25 personas y la aplicación larga para grupos mayores.

“En la última década, la metodología COPSQ de evaluación de riesgos psicosociales se ha convertido en un instrumento de referencia a nivel internacional, una metodología de orientación socio-técnica que ha integrado aportaciones fundamentales desde diversos ámbitos de la investigación social y de la salud, de la organización del trabajo y de la práctica de la prevención de los riesgos laborales.”²²

Utiliza la técnica del cuestionario individual, es anónimo y confidencial y proporciona resultados grupales, evalúa 21 factores de riesgo psicosocial, estadísticamente tiene fiabilidad y validez, el análisis de los datos está estandarizado. El doctor Jaime Moreno Villegas, catedrático de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del

²² Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud. “Manual del métodoCoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales”. Internet www.copsoq.istas21.net.

Ecuador, experto en psicometría, en entrevista manifiesta que el CoPsoQ-istas21 por ser un cuestionario no necesita de un proceso de adaptación psicométrica, el ajustar las preguntas relacionadas a horario, turnos de trabajo, tipos de puestos, número de personas en la dependencia, concilian a la herramienta con la realidad del grupo a evaluarse y permiten realizar las comparaciones entre factores, ocupaciones y sectores.

Las 21 dimensiones psicosociales, que mide cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual, y están representados en cinco grandes grupos de factores: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad y doble presencia.

Los métodos de evaluación de riesgo psicosocial nos proporcionan información con respecto a factores externos como condiciones y organización del trabajo, es adecuado complementar la evaluación con otras herramientas que midan satisfacción laboral o los efectos de estos riesgos en las personas, lo que permitirá contar con una evaluación e intervención más objetivas, a criterio del Lcdo. Pablo Molina, experto en temas de seguridad y salud ocupacional, estos tipos de evaluación de riesgos psicosociales proporcionan tendencias, que deben ser complementadas con mediciones que revelen los efectos de estos riesgos en las personas.

Entre algunas de las medidas preventivas sugeridas por el método CoPsoQ-istas21, que permiten contrarrestar los factores de riesgo psicosocial están:

- Alto nivel de influencia y control en el trabajo
- Alto nivel de sentido del trabajo, percepción de que se tiene un propósito y es importante para la sociedad.
- Alta predictibilidad o información revelante a cerca de situaciones futuras.
- Buen apoyo social, apoyo práctico y emocional de compañeros y jefes.
- Recompensas adecuadas, reconocimiento y apreciación.
- Exigencias adecuadas, en lo relacionado a la cantidad, calidad y estados emocionales de trabajo exigidas.

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diagnóstico o línea base para la aplicación del proyecto

En el año 2010 se inició el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en la Planta de Tratamiento de agua potable “El Troje”, parte del requerimiento para la implementación de este proceso es la evaluación cuantitativa y cualitativa de Riesgos, dentro de los que se incluyen el Riesgo Psicosocial

La evaluación de los riesgos es el proceso dirigido a cuantificar el nivel de riesgo presente, así como estimar la magnitud de los riesgos, obteniendo la información para tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas apropiadas para manejar estos riesgos.

3.1.1 Metodología del Árbol de Problemas

El Árbol de Problemas es una herramienta de identificación y análisis de problemas que incluye la planificación de estrategias para su intervención. Un problema es una situación que debe ser cambiada, es una oportunidad de mejora. Es importante determinar las causas que lo generan, sus efectos o el impacto que genera. El análisis de un problema, permite su exploración en proporciones más manejables y definibles, luego se prioriza las necesidades de solución y se enfoca el problema con los objetivos

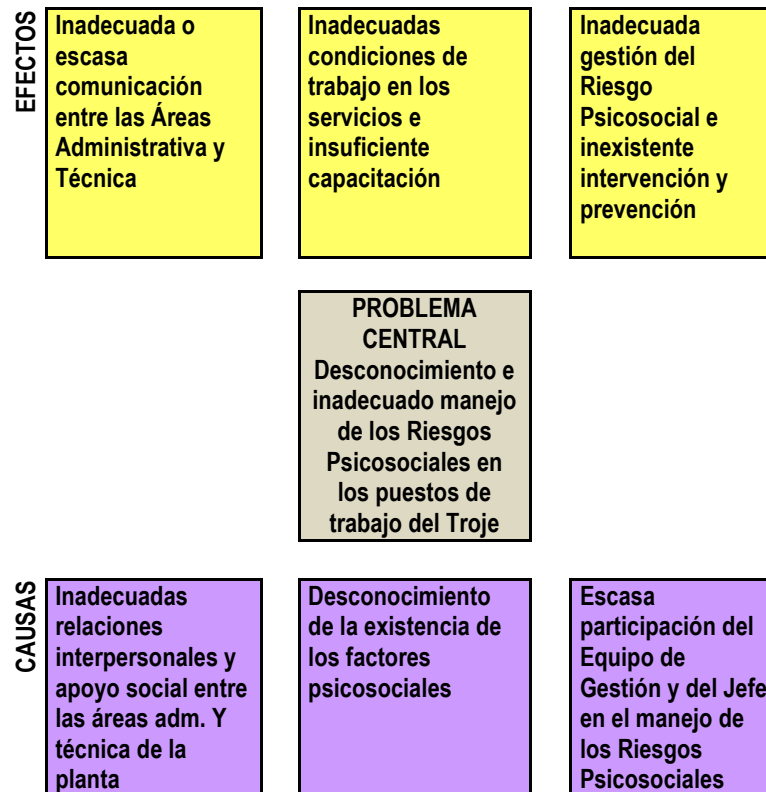
El método participativo de lluvia de ideas es un método que permite identificar un problema, a través de registrar un listado de opiniones acerca de una situación que aquejan al grupo en estudio. Esta técnica se aplicó en una reunión inicial con el personal de La Planta El Troje, las principales inquietudes se registraron con respecto a la siguiente pregunta: Cuál cree usted que es la mayor necesidad en temas relacionados con los Factores de Riesgo Psicosocial en su puesto de trabajo?

1. Desconocimiento de la existencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en sus puestos de trabajo.
2. Desconocimiento de la importancia de la evaluación de los Riesgos Psicosociales en el proceso de implementación del Sistema de Seguridad y Salud y Normas OHSAS en la Planta El Troje.
3. Inadecuadas relaciones interpersonales, apoyo social entre las Áreas Administrativa y Técnica en la Planta El Troje.
4. Escaso apoyo y reconocimiento para el personal por parte del Jefe de la Planta para mejorar condiciones de trabajo como capacitación, recategorizaciones e infraestructura de las instalaciones de la Planta.
5. Inadecuada comunicación entre el Área Administrativa y Técnica de La Planta.
6. Poca participación del Subcomité de Seguridad y del Jefe de la Planta, en la gestión del Riesgo Psicosocial.
7. Desconocimiento del Reglamento Interno de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

Este gráfico representa el árbol de problemas, las causas se ubican en la parte baja, entre las que se destacan: inadecuadas relaciones entre las áreas administrativa y técnica, el desconocimiento de la importancia de los factores psicosociales y la escasa participación del equipo de gestión delegado por la Planta, estas causas están relacionadas con los efectos ubicados en la parte superior: inadecuada o escasa comunicación entre las áreas administrativa y

técnica, inadecuadas condiciones de trabajo en los servicios e insuficiente capacitación y la inadecuada gestión del riesgo psicosocial. A partir de esto se concluye que el problema central es el desconocimiento e inadecuado manejo de los riesgos psicosociales en los puestos de trabajo de la planta “El Troje”.

Gráfico del árbol de problemas



3.1.2 Árbol de Objetivos

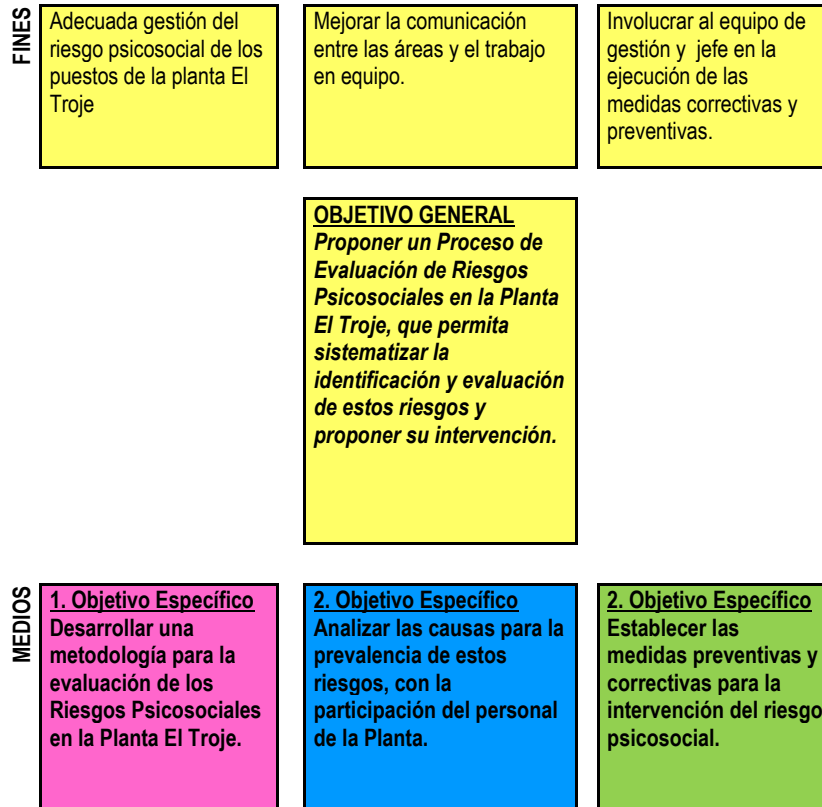
El principal problema identificado es el desconocimiento e inadecuado manejo del Riesgo Psicosocial en los puestos de trabajo de la Planta El Troje, y representará la principal alternativa para establecer el objetivo general: Proponer un Proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Planta El

Troje, que permita sistematizar la identificación y evaluación de estos riesgos y proponer su intervención, a través de medidas correctivas y preventivas con la participación del personal.

Otras alternativas de solución son los objetivos específicos que además constituyen los medios para alcanzar el objetivo general y se traducen a resultados con indicadores y actividades en la Matriz de Marco Lógico, en este caso se plantean tres: 1. Desarrollar una metodología para la evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Planta El Troje, 2. Analizar las causas para la prevalencia de estos riesgos, con la participación del personal de la Planta y 3. Establecer medidas correctivas y preventivas, con la participación del personal.

En la parte superior del gráfico se identifican los medios y fines que se necesitan para fundamentar esta propuesta de solución, en este caso se plantean tres propuestas que van en concordancia con los objetivos específicos planteadas y son las siguientes: 1. La aplicación de las medidas correctivas y preventivas propuestas detalladas en la Matriz de Planificación de la Intervención del riesgo psicosocial, 2. Proponer Charlas de comunicación y trabajo en equipo para mejorar la coordinación de actividades entre las áreas administrativa y técnica y 3. Involucrar al equipo de gestión y jefe para una adecuada gestión del Riesgo Psicosocial.

Gráfico del árbol de objetivos



3.1.3. Objetivos del Proyecto

Como conclusión de aplicar la metodología del árbol de problemas y objetivos se resume los siguientes objetivos:

OBJETIVO DE DESARROLLO:

Proponer la Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito.

OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO:

Proponer un Proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Planta El Troje, a fin de sistematizar la identificación y evaluación de estos riesgos y

desarrollar su intervención a través de propuestas de medidas correctivas y preventivas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO O RESULTADOS:

Los resultados esperados se alcanzarán ejecutando las acciones propuestas para este Proyecto y tienen relación con los Objetivos de Desarrollo y del Proyecto.

1. Desarrollar una Metodología para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Planta El Troje.
2. Identificar las causas para la prevalencia de estos riesgos, con la participación del personal de la Planta El Troje.
3. Establecer medidas correctivas y preventivas con la participación del personal de la planta El Troje para la intervención del riesgo psicosocial.

HIPOTESIS:

En este proyecto la hipótesis son todos los factores externos que pueden favorecer o perjudicar el desarrollo del proyecto, y que escapan a su intervención y control, lo establecido como marco legal en el Reglamento 2393 de Seguridad y Salud de los Trabajadores y del Medio Ambiente de trabajo, el Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo en su Artículo 44 y la Guía para la Prevención de Riesgos Laborales emitida por el Seguro General de Riesgos de Trabajo, favorecen la ejecución de este proyecto, porque la implementación de un sistema de gestión de

seguridad y salud es un requerimiento legal obligatorio para las empresas con más de 25 trabajadores.

3.2 Desarrollo de la propuesta de un proceso de evaluación de riesgo psicosocial en la Planta El Troje

3.2.1 Fases propuestas para el proceso de evaluación de riesgo psicosocial en la planta El Troje

1. Identificación de factores de riesgo psicosocial y sensibilización con el jefe de la dependencia
2. Sensibilización con el personal de la dependencia.
3. Evaluación cuantitativa del Riesgo Psicosocial
4. Evaluación cualitativa y observación del Riesgo Psicosocial
5. Procesamiento de la información y análisis de los resultados
6. Entrega de resultados al personal y Matriz de priorización para la intervención
7. Análisis de la Matriz de Intervención con el Equipo designado por la Dependencia intervenida.
8. Seguimiento de las medidas propuestas con el Equipo delegado y el Jefe

3.2.2 Matriz de Marco Lógico

Los objetivos de desarrollo, general y específicos y las actividades que nos permitirán desarrollar este diagnóstico y propuesta de evaluación de riesgo psicosocial en una planta de tratamiento de agua, se resumen en la Matriz de Marco Lógico que a continuación se describe:

OBJETIVO DE DESARROLLO	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN (EVIDENCIAS)	SUPUESTOS (PROBABLES RIESGOS)
Proponer un proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento	Un Proceso de Evaluación es una serie de pasos que nos permiten identificar, medir, valorar y controlar aquellas condiciones de la organización del trabajo y del ambiente que tienen la potencialidad afectar la salud y bienestar del trabajador a fin de eliminarlos y controlarlos	Un Proceso de Evaluación de Riesgo Psicosocial elaborado a diciembre del 2010	Documento de Procedimiento de Evaluación de Riesgos Psicosociales	Compromiso de la alta Gerencia al 100% para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
OBJETIVO DEL PROYECTO	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN (EVIDENCIAS)	SUPUESTOS (PROBABLES RIESGOS)
Proponer un Proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Planta El Troje, que permita sistematizar la identificación, evaluación e intervención de los Riesgos Psicosociales de los puestos de trabajo de la Planta de Tratamiento El Troje.	Proponer un Proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales cíclico en la Planta El Troje que nos permita gestionar adecuadamente las condiciones que generan la prevalencia de los Riesgos con la participación del personal y de los técnicos de Seguridad.	8 Fases de este Proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales ejecutadas a diciembre del 2010.	Un Documento del Procedimiento de Evaluación de Riesgos Psicosociales de puestos de trabajo de la Planta El Troje.	Compromiso del Jefe de la Planta El Troje al 100% para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
RESULTADOS (PRODUCTOS) U OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN (EVIDENCIAS)	SUPUESTOS (PROBABLES RIESGOS)
1. Desarrollar una metodología para la evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Planta El Troje.	Proponer un proceso con ocho fases para la evaluación e intervención del riesgo.	Establecer una Metodología que permita la identificación, evaluación e intervención del Riesgo Psicosocial en la Planta El Troje para el II Semestre del 2010	Cuestionario CoPsoQ - istas21 aplicado al personal del Troje	Participación del 70% del personal Del Troje
2. Identificar las causas para la prevalencia de estos riesgos con la participación del personal de la Planta El Troje.	Determinar las causas de los métodos de trabajo que ocasionan estos riesgos .	Establecer 2 causas de la Prevalencia de los Riesgos Psicosociales identificados en los puestos de trabajo de la Planta el Troje, para el II Semestre del 2010.	Matriz de Priorización de Intervención del Riesgo Psicosocial con sugerencias de medidas correctivas	Participación de al menos un representante por cada puesto de trabajo de la Planta El Troje
3. Establecer medidas correctivas y preventivas para la intervención del riesgo, con la participación del personal de la Planta El Troje.	Determinar medidas de prevención primaria que ayuden al control del Riesgo, a través de la mejora en las condiciones y organización del trabajo.	Establecer medidas correctivas y preventivas para cada puesto de trabajo de la Planta el Troje, para diciembre del 2010	Matriz de planificación de de Intervención del Riesgo Psicosocial con sugerencias de medidas correctivas y preventivas a corto y largo plazo.	Participación de al menos un representante por cada puesto de trabajo de la Planta El Troje Seguimiento para verificar el cumplimiento de las medidas correctivas sugeridas para el adecuado manejo del Riesgo Psicosocial

ACTIVIDADES (para alcanzar resultados)	DESCRIPCIÓN	INSUMOS (RECURSOS)	COSTOS	PRECONDICIONES (ACTIVIDADES PREVIAS)
ACTIVIDADES DEL OBJETIVO 1				
1.1 <i>Identificar el nivel de conocimientos sobre el tema de Riesgos Psicosociales y sensibilización con el jefe para determinar lo que hecho sobre este tema en La Planta El Troje</i>	Determinar a través del cuestionario aplicado el nivel de conocimientos sobre Riesgo Psicosocial del Jefe, así como determinar oportunidades de cambio sobre el tema en La Planta.	Cuestionario de Sensibilización y Reglamento Interno de Seguridad y Salud, Responsables y participantes: Profesional encargado de la evaluación y Jefe de La Planta.	Papel 0.10 3 horas de trabajo de un profesional en Psicología 8.91 (2.97 x 3)	Establecer cita con el Jefe de la Planta.
1.2. <i>Sensibilización con el personal y Jefe de la Planta El Troje</i>	A través de una charla se sensibiliza al personal sobre la existencia de Riesgo Psicosocial en sus puestos de trabajo y como manejarlos adecuadamente	Retroproyector Presentación de los Tipos de Riesgos Responsables y participantes: Personal de la Planta El Troje y profesional encargado del manejo de la evaluación.	3 horas de trabajo de un profesional en Psicología 11.88 (2.97 x 4)	Asistencia del 70% del personal de la Planta El Troje Cronograma aprobado.
1.3. <i>Evaluación cuantitativa de Riesgo Psicosocial</i>	Reunión con todo el personal de La Planta El Troje para aplicar cuestionarios de sensibilización de Riesgo Psicosocial	Programa informático ISTAS y Navarra Cuestionarios ISTAS y Navarra para evaluación Responsables y participantes: Personal de la Planta El Troje y profesional encargado del manejo de la evaluación.	25 fichas x 30 hojas son 300 dólares 4 horas de trabajo de un profesional en Psicología 11.88 (2.97 x 4)	Personal del Troje sensibilizado sobre el tema de los Riesgos Psicosociales
1.4. <i>Evaluación Cualitativa y Observación de los Riesgos Psicosociales en los puestos de trabajo</i>	Entrevista con participantes de las Áreas de La Planta y observación de las funciones que realizan	Matriz de Observación del Riesgo Psicosocial. Responsables y participantes: Personal de la Planta El Troje y profesional encargado del manejo de la evaluación.	Papel 0.10 3 horas de trabajo de un profesional en Psicología 8.91 (2.97 x 3)	Personal del Troje sensibilizado sobre el tema de los Riesgos Psicosociales
1.5. <i>Análisis de la información obtenida y de Resultados para la presentación del informe</i>	Se realiza un análisis de toda la información recopilada, de los resultados de la evaluación cualitativa y cuantitativa a fin de elaborar el informe	Programa informático ISTAS y Navarra para procesar datos de cuestionario aplicado y obtener Perfil de Riesgo Psicosocial Responsables y participantes: Profesional encargado del manejo de la evaluación.	4 horas de trabajo de un profesional en Psicología 23,76 (2.97 x 8) 3 horas de trabajo de un asistente 5.01 (1.67 x 3)	Programa ISTAS para ingresar y procesar datos Perfil de Riesgo Psicosocial Resultados de la Observación
ACTIVIDADES DEL OBJETIVO 2				
2.1. <i>Entrega de Resultados al personal y Jefe de la Dependencia, l y trabajo en la Matriz de Priorización para la Intervención del Riesgo Psicosocial.</i>	Reunión y exposición a todo el personal de La Planta para presentar resultados de los Riesgos Psicosociales más prevalentes y trabajar en la Matriz de Intervención por puestos de trabajo.	Retroproyector Presentación de resultados de Riesgo Psicosocial Matriz de Intervención del Riesgo Psicosocial Matriz de resultados al Jefe de la Planta Personal de la Planta El Troje y profesional encargado del manejo de la evaluación.	3 horas de trabajo de un profesional en Psicología 8.91 (2.97 x 3)	Personal del Troje sensibilizado sobre el tema de los Riesgos Psicosociales

2.2. Análisis de la Matriz de Intervención con los delegados de la Dependencia y elaboración de la Matriz de Intervención.		Matriz de Priorización de Intervención para el manejo del Riesgo Psicosocial. Equipo delegado por la Dependencia y profesional encargado del manejo de la Evaluación de Riesgo Psicosocial.	3 horas de trabajo de un profesional en Psicología 8.91 (2.97 x 3)	Personal delegado por la Planta El Troje comprometido
2.3 Seguimiento de las medidas propuestas con el Equipo delegado y Jefe de la Planta El Troje		Matriz de Priorización de Intervención para el manejo del Riesgo Psicosocial Personal delegado por la Dependencia y profesional encargado del manejo de la Evaluación de Riesgo Psicosocial	3 horas de trabajo de un profesional en Psicología 8.91 (2.97 x 3)	Personal del Troje sensibilizado y comprometido con el proceso de evaluación de Riesgos Psicosociales
ACTIVIDADES DEL OBJETIVO 3				
3.1. Taller Mejorando la comunicación, con la personal de la planta	Descripción de los conceptos básicos de la comunicación, metodología a usarse taller	Retroproyector Presentación del tema Personal de la Planta El Troje y profesional encargado del taller.	3 horas de trabajo de un profesional en Psicología 8.91 (2.97 x 3)	Personal del Troje sensibilizado sobre la importancia de la comunicación
3.2 Seguimiento de la ejecución de las propuestas establecidas en la Matriz de planificación para la intervención.	Realizar el seguimiento con el equipo designado del cumplimiento de medidas establecidas en la Matriz de Planificación del riesgo psicosocial.	Matriz de Planificación de Intervención del riesgo psicosocial.	3 horas de trabajo de un profesional en Psicología 8.91 (2.97 x 3)	Equipo de gestión designado por la planta El Troje y Jefe

3.2.4 Actividades

Las actividades nos permitirán alcanzar los resultados u objetivos específicos propuestos y transformar los insumos, están relacionadas con el Objetivo del Proyecto, son los pasos o medios para obtener los objetivos

3.2.4.1 Actividades del Primer Objetivo

Desarrollar una Metodología para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Planta El Troje.

Este proceso consiste en un diagnóstico, que implica varias fases que incluyen una evaluación cuantitativa y cualitativa, los resultados son insumos para la fase de intervención en base a medidas correctivas y preventivas para un adecuado manejo del Riesgo Psicosocial.

Primera Fase: Identificación de factores psicosociales y Sensibilización con el Jefe de la Planta.

El objetivo de esta actividad es identificar las condiciones psicosociales del personal y de los puestos de trabajo de la Planta El Troje, con respecto a tipo de contratación, nivel de preparación académica, tipos de puestos de trabajo, calidad de las relaciones interpersonales, niveles de ausentismo, procesos existentes, estos elementos son fundamentales para el diagnóstico del Riesgos Psicosocial.

Adicionalmente, se informó al Jefe de La Planta, sobre la importancia de identificar los Factores de Riesgo Psicosocial de los puestos de trabajo, su relación con las condiciones de trabajo y el rendimiento laboral; lo que permite involucrar a los Jefes en este proceso y coordinar el cronograma de actividades que se realizarán las fases del Proceso de Evaluación.

Metodología

El profesional que maneja el Proceso de Evaluación entrevista al Jefe de la Planta y aplica el Cuestionario de Sensibilización, a fin de recopilar la información de la primera fase de diagnóstico de los aspectos psicosociales.

Recursos utilizados

Cuestionario de Sensibilización y Reglamento Interno de Seguridad y Salud de la Empresa.

La información obtenida en esta fase, proporcionará elementos para la adaptación del cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales, así como datos complementarios para el análisis de los resultados que se presentarán al personal y a los jefes de la Planta.

Resultados

De acuerdo a la información proporcionada por el Jefe de la Planta del personal se llega a las siguientes conclusiones:

Datos generales del personal

El 60% del personal de la Planta tiene una relación de dependencia con la Empresa con Contrato indefinido o Nombramiento, el 35% con Contrato indefinido por Jornal y un 10% tiene Contrato Ocasional o Temporal, lo que indica que la mayor parte del personal tiene una relación de dependencia permanente.

El 30% del personal tiene más de 31 años de servicio en la Empresa, el 15% del personal labora de entre 21 a 30 años en la Empresa y el 20% restante tiene de 11 a 20 años de servicios, y el 35% restante de 0 a 10 años de servicio en la Empresa, lo que indica que el 45% labora más de 21 años en la Empresa.

El 84% del personal son hombres y el 16% mujeres.

Dentro de su familia el 55% del personal tiene un rol de padre, el 10% es madre, el 10% de padre y madre, un 10% es hijo, y el restante 15% desempeña otro rol diferente a los anteriores.

El 45% del personal de la Planta tiene una instrucción superior de tercer o cuarto nivel, el 35% instrucción secundaria y el restante 20% tiene instrucción primaria.

Los niveles de ausentismos se consideran bajos; en el periodo comprendido entre septiembre del 2009 a marzo del 2010, el 30% del personal se ha ausentado de entre 1 a 3 días, por motivos de salud y ha presentando un permiso médico; el restante 5% se ha ausentado de 1 a 3 días por otros motivos.

El cumplimiento de los indicadores de gestión de la Planta es del 95%.

La Planta tiene Normas ISO 9001, ISO 14001, 18001 y procesos de producción de agua, laboratorio y mantenimiento.

El Jefe de La Planta, asegura estar familiarizado con temas de Seguridad y Salud Ocupacional, en temas puntuales, como reporte de accidentes o incidentes, no ha existido socialización del Reglamento Interno de Seguridad de la Empresa.

Alcance del Proceso

El alcance de esta evaluación es hacia los puestos de trabajo de la Planta, y la Evaluación de Riesgos es para la Áreas Administrativa, Laboratorio, Area de Operación y Control, Mantenimiento electromecánica y Mantenimiento Civil.

Considera que entre los aspectos que deben fortalecerse en La Planta están la Comunicación y las Relaciones interpersonales entre el personal.

Se determinó que dentro de la gestión del Subcomité de Seguridad, no están incluidas actividades relacionadas con el Riesgo Psicosocial de la Planta.

En la encuesta, se consideró este listado con parámetros como posibles factores de riesgo psicosocial, que pueden estar presentes en los puestos, de acuerdo al criterio del jefe se concluyó lo siguiente:

Posibles factores de riesgo psicosocial	Puestos que pueden presentarlos	Nivel de afectación
Turnos rotativos	Ninguno	
Trabajos nocturnos	Operadores	Primer puesto
Trabajo a presión	Funcionarios	Tercer puesto
Alta responsabilidad	Funcionarios	Tercer puesto
Sobrecarga mental	Funcionarios	Tercer puesto
Minuciosidad de las tareas	Laboratorio	
Trabajo monótono	Operadores	Primer puesto
Inestabilidad en el empleo	Limpieza	
Déficit en la comunicación	Operadores	Primer puesto
Inadecuada supervisión	Limpieza	
Relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas	Secretaria	Segundo puesto
Desmotivación e insatisfacción laboral	Secretaria	Segundo puesto
Desarraigo familiar	Mantenimiento Civil	
Agresión o maltrato	Ninguno	

Trato con clientes y usuarios	Secretaria	Segundo puesto
Amenaza delincencial	Operadores	Primer puesto
Inestabilidad emocional	Operadores	Primer puesto
Manifestaciones psicossomáticas	Secretaria	Segundo puesto

De acuerdo a este primer diagnóstico, el puesto de los Operadores sería el mayormente expuesto a estar afectado por Riesgo Psicosocial, por trabajo nocturno, trabajo monótono, déficit de comunicación, Amenaza delincencial e inestabilidad emocional, considerando que este puesto realiza turnos nocturnos dos veces a la semana.

En esta categoría, de acuerdo al criterio del Jefe el puesto de Secretaria de la Planta sería el segundo, que podría presentar mayor riesgo por estar expuesto a afectación psicosocial por relaciones interpersonales inadecuadas deterioradas, desmotivación e insatisfacción laboral, trato con clientes y usuarios y manifestaciones psicossomáticas.

El puesto de los Funcionarios es el tercero en categoría, que estaría expuesto a Riesgo Psicosocial por Trabajo a presión, Alta responsabilidad y carga mental.

La explicación proporcionada al jefe al momento de realizar esta entrevista es que estas condiciones por sí solas no representan un riesgo para los puestos y las personas, es la interacción con factores subyacentes o características personales, inadecuada intervención en el mejoramiento de procesos, falta de capacitación o entrenamiento, comunicación no asertiva en el trabajo, y adicionalmente el tiempo o intensidad a la exposición a estos riesgos, lo que determina la prevalencia del riesgo psicosocial y sus efectos.

FASES	TIEMPO
1. Identificación de factores de riesgo psicosocial y sensibilización con el jefe de la dependencia.	8 horas
2. Sensibilización con el personal de la dependencia.	4 horas
3. Evaluación cuantitativa del Riesgo Psicosocial	4 horas
4. Evaluación cualitativa y observación del Riesgo Psicosocial	8 horas
5. Procesamiento de la información y análisis de los resultados	5 horas
6. Entrega de resultados al personal y Matriz de priorización para la intervención	4 horas
7. Análisis de la Matriz de Intervención con el Equipo designado por la Dependencia intervenida.	3 horas
8. Seguimiento de las medidas propuestas con el Equipo delegado y el Jefe de la Dependencia intervenida.	3 horas

Anexo 1

Cuestionario de Sensibilización de Jefes

Segunda Fase: Sensibilización con el personal de la Planta El Troje

El objetivo de esta fase es identificar la percepción que tiene el personal sobre este tema; así como dar a conocer al personal de la Planta, criterios básicos sobre los Riesgos Psicosociales, su relación con las condiciones y organización del trabajo, su impacto sobre el rendimiento laboral así como en la salud y funcionalidad en el puesto de trabajo.

Adicionalmente se informa al personal sobre el proceso de evaluación, la importancia de que sea participativo, a fin de que el diagnóstico y la propuesta de intervención cumpla su objetivo.

Metodología

En esta fase se realiza una charla para el personal administrativo y operativo que permita proporcionar a los participantes criterios básicos sobre el Riesgo Psicosocial, su relación con la organización y condiciones del trabajo, diferentes tipos de riesgo psicosocial y su efecto en la salud laboral incluida la productividad.

Recursos utilizados

Presentación sobre el concepto de Riesgo Psicosocial, Tipos de Riesgos y sus efectos en los puestos de trabajo y rendimiento. Reglamento Interno de Seguridad y Salud de la EPMAPS.

La información obtenida en esta fase, proporcionará elementos para la adaptación del cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales, así como datos complementarios para el análisis de los resultados que se presentarán al personal y a los jefes de la Planta.

Resultados

El personal considera que es la primera vez que se aborda el tema del riesgo psicosocial en el entorno laboral, que es importante el involucramiento de los jefes y gerentes a fin de establecer políticas que permitan cambios y mejoras en las condiciones y organización de trabajo, la mayor inquietud que manifestaron es con respecto a mejorar la calidad de la comunicación entre el Área Administrativa y Operativa de la Planta y con el Jefe de la Planta.

Alcance

Esta actividad se realizó con el personal y Jefe de la Planta.

Anexo 2

Encuesta de sensibilización con el personal de la Planta.

Tercera Fase: Evaluación cuantitativa de Riesgo Psicosocial

El objetivo de esta actividad es cuantificar el riesgo psicosocial, a través de la aplicación del Cuestionario ISTAS21 que nos permita obtener un perfil de los riesgos psicosociales con mayor prevalencia de acuerdo a la percepción del personal relacionada con la satisfacción de la personal con respecto a las condiciones de trabajo; también determina factores favorables. Cabe mencionar que la información obtenida en las fases anteriores nos han permitido adaptar el cuestionario a la necesidad de la Planta en lo referente a horarios de trabajo, relación de dependencia o contratación, tipos de puestos.

Metodología

Se reunió al personal de la Planta, se hace una introducción sobre los factores psicosociales presentes en nuestro trabajo como: características: la cantidad o carga exigida, estándares de calidad, perfil del puesto relacionado con el nivel de preparación académica, competencias comportamentales, políticas y normativa empresarial de sistemas de evaluación del desempeño, desarrollo de carrera, aprendizaje o capacitación, tipo de comunicación organizacional, liderazgo, características subyacentes o personales y otros, que por sí solos no constituyen riesgos, es una interacción inadecuada que propicia el apareamiento del riesgo psicosocial.

Luego se procede a detallar la metodología usada en el cuestionario que consta de 32 preguntas con varias opciones, es anónimo e individual, y aplicado al puesto de trabajo no a la persona, en el caso de la planta, debe considerarse el nivel de instrucción de los participantes, en el caso del grupo de servidores de la planta en su mayoría tiene instrucción primaria, por lo que fue necesario un acompañamiento personalizado para obtener el resultado planteado.

Recursos

Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial ISTAS21 aplicado al personal

Resultados

El 95% del personal de la Planta asistió a esta fase de evaluación del Riesgo Psicosocial.

Alcance

Esta actividad se realizó con todo el personal y Jefe de la Planta, el objetivo es evaluar a los 11 puestos de trabajo de la planta :

1. Funcionario Jefe de la Planta
2. Secretaria
3. Chofer
4. Bodeguero
5. Funcionario Jefe de Laboratorio
6. Analista de Laboratorio
7. Especialista de Mantenimiento Electromecánico
8. Asistente técnico de Mantenimiento Electromecánico
9. Peón de Mantenimiento Civil
10. Operador
11. Personal de limpieza

De esta forma se da alcance a todas la Áreas y procesos de la Planta.

Anexos 3

Cuestionario aplicado para la evaluación cuantitativa del Riesgo Psicosocial.

Cuarta Fase: Evaluación cualitativa y Observación de los puestos de trabajo para determinación del Riesgo Psicosocial

El Objetivo de esta fase es realizar una evaluación cualitativa de los riesgos psicosociales de cada puesto de trabajo en la Planta, a través de una matriz de observación que contiene una lista de los factores de riesgo, la primera parte de esta herramienta incluye un listado sugerido por el Ministerio de Recursos Laborales y en la otra parte se incluyen

cinco tipos de Riesgo Psicosocial propuestos por el método ISTAS: exigencias psicológicas, políticas y modelos organizacionales inadecuados, escaso apoyo social y de liderazgo, escasa estima y factores subyacentes o personales inadecuados.

Metodología

La metodología usada consiste en observar cada puesto de trabajo, escogiendo una muestra representativa, es decir una persona por cada puesto. Se utilizó una Matriz de observación con 21 items, en donde el profesional de Psicología, determinó a través de esta observación la presencia de los factores de riesgo psicosocial y además establecer el nivel de riesgo entre bajo, medio y alto.

Recursos

Matriz de observación para evaluación del Riesgo Psicosocial de los puestos de trabajo en la Planta El Troje

Resultados

En este cuadro se recopilan el resultado de la observación realizada a los puestos de trabajo de la Planta El Troje, el puesto de Operadores es el que está expuesto a la mayor cantidad de factores de riesgo, a continuación el puesto del Jefe de la Planta es el segundo expuesto y en tercer lugar el de Especialista en Mantenimiento Electromecánico:

**Matriz General de observación de los puestos de trabajo de la
planta El Troje**

PUESTO	RIESGO EXISTENTE	EXPOSICIÓN	ÁREA
Funcionario Jefe	Trabajo bajo presión	Alta	ADMINISTRACIÓN
	Alta Responsabilidad	Alta	
	Inestabilidad en el empleo	Media	
	Exigencias Psicológicas	Media	
	Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Media	
Secretaria	Trato con usuarios y clientes	Media	
	Exigencias Psicológicas	Media	
	Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Media	
Chofer	Trabajo a presión	Media	
	Trabajo monótono	Media	
	Exigencias Psicológicas	Media	
Bodeguero	Trabajo Monótono	Medio	
	Exigencias Psicológicas	Medio	
Jefe de Laboratorio	Alta Responsabilidad	Alta	LABORATORIO
	Exigencias Psicológicas	Media	
	Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Media	
Analista de Laboratorio	Minuciosidad de las tareas	Media	
	Exigencias Psicológicas		
Especialista Electromecánico	Alta responsabilidad	Media	MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO
	Minuciosidad de las tareas	Media	
	Exigencias Psicológicas	Media	
	Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Media	
Asistente Técnico de Mantenim. Electromecánico	Minuciosidad de las tareas	Media	
	Exigencias Psicológicas	Media	
	Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Media	

Operadores	Trabajos nocturnos	Alta	OPERACIÓN
	Alta Responsabilidad	Media	
	Trabajo monótono	Media	
	Déficit en la comunicación	Media	
	Exigencias Psicológicas	Alta	
	Desarrollo del Trabajo y Autonomía	Media	
Peón de Mantenimiento Civil	Exigencias Psicológicas	Media	MATENIMIENTO CIVIL
Auxiliar de limpieza	Inestabilidad en el empleo	Alta	LIMPIEZA
	Trato con clientes y usuarios	Media	
	Estima y reconocimiento	Alta	

Alcance

De acuerdo a lo planteado son los puestos de trabajo y las áreas de la planta.

Condiciones ambientales, organizativas, contenido del trabajo y variables personales.

Anexos 4

Matriz de observación para evaluación de los Riesgos Psicosociales, aplicados a los puestos de la Planta.

Quinta Fase: Análisis de la información obtenida en la evaluación cuantitativa, cualitativa para la elaboración del informe

El objetivo de esta actividad es establecer una relación de toda la información recopilada y establecer las causas de la existencia de los Riesgos Psicosociales de acuerdo al perfil arrojado de la evaluación cuantitativa que se obtuvo con la aplicación del cuestionario y de los métodos cualitativos como la observación y encuesta aplicada al jefe.

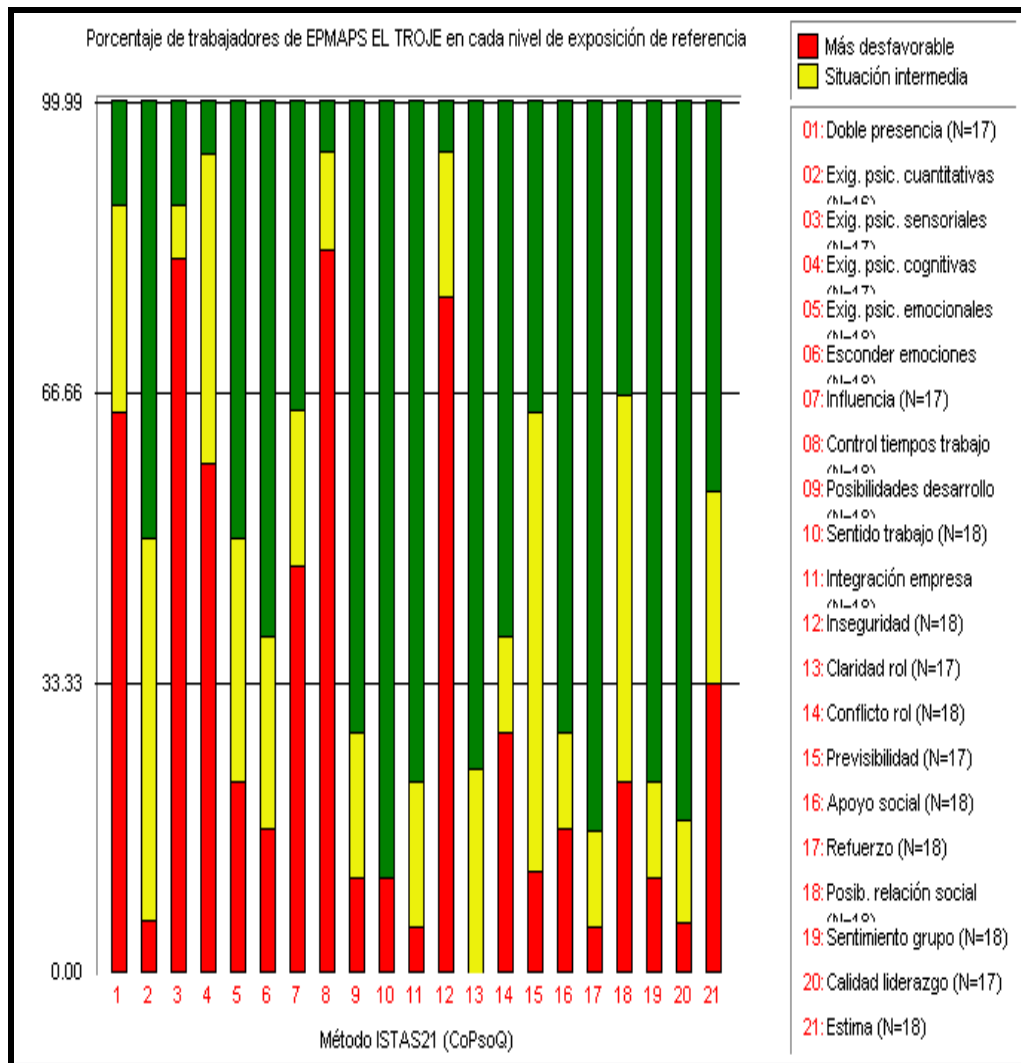
Metodología

Análisis de los datos obtenidos

Recursos

Perfil de Riesgos Psicosociales, resultados de la observación a los puestos de trabajo, encuesta de sensibilización aplicada al Jefe de la Planta y datos generales obtenidos, test de personalidad individual.

Resultados:



El perfil de Riesgo Psicosocial que se obtuvo de la evaluación cualitativa, señala las barras en color rojo como los factores de riesgo psicosocial con mayor prevalencia en los cuales están:

Control de tiempos

*“El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero, tiene relación con indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral”*²³. Lo que significa que el grupo percibe que tiene un bajo control sobre el manejo del tiempo ya sea por una falta de conciliación del tiempo invertido en el trabajo y su conciliación con el tiempo destinado a la familia, otro factor importante que puede estar influyendo es por ejecutar el trabajo de una forma improvisada y no planificada; lo que a veces puede significar dejar tareas inconclusas.

Las Exigencias Psicológicas Sensoriales

“Hemos denominado exigencias sensoriales a las exigencias laborales respecto a nuestros sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se nos imponen cuando estamos trabajando. Estas exigencias han mostrado en la investigación poca relación con las diferentes mediciones de estrés, fatiga y salud”.²⁴

²³Moncada S, Llorens C, Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Barcelona, 2010

²⁴Moncada S, Llorens C, Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Barcelona, 2010

Lo que significa que el grupo percibe que la realización de su trabajo requiere de mucha concentración, mirar con detalle, atención constante y niveles de precisión, estos niveles de concentración sensorial pueden darse por la naturaleza del trabajo técnico en la mayoría de los puestos, de acuerdo a la observación este factor se encuentra en un nivel medio en todos los puestos, siendo el puesto del Operador el que califica como alto. La sugerencia es verificar si esto se debe a una falta de capacitación o protección de seguridad.

Inseguridad

“Existen fuertes evidencias de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relacionan con múltiples indicadores de salud. Sin embargo, con esta dimensión pretendemos ir algo más allá de la inseguridad contractual lo que representa una innegable causa de estrés, que incluye condiciones de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional”²⁵.

El diagnóstico lo que nos indica es que el personal percibe inseguridad contractual o falta de estabilidad, y puede estar vinculado con el cambio de Administración de la Empresa, que por su naturaleza de pública, tiene estos cambios cada cuatro años lo que ha significado cambios de autoridades en los niveles gerenciales y departamentales, esto tiene relación con las políticas internas y externas, adicionalmente lo que se pudo observar es la inconformidad de algunos operadores por tener diferentes escalas de remuneraciones desempeñando las mismas

²⁵ Moncada S, Llorens C, Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Barcelona, 2010

funciones. Se sugiere analizar las causas de la prevalencia de estos riesgos con los grupos de trabajo por puestos.

Adicionalmente a lo anterior otros riesgos relevantes en los puestos de mando de la planta se encuentra la Alta Responsabilidad y el Trabajo bajo presión.

Entre los factores favorables, deben considerarse como fortalezas, que proporcionarán un soporte, permitiendo que los riesgos detectados sean oportunidades de cambio a los siguientes:

- Sentido del trabajo
- Refuerzo e
- Integración a la Empresa

Todos relacionados con el compromiso con el trabajo que manifiesta tener el personal, por una apreciación de que su trabajo tiene sentido, brinda servicio a la comunidad y la sensación de que sus metas personales son coherentes con las metas de la organización, perciben que el refuerzo o realimentación recibida por el jefe es un reconocimiento a su trabajo y esfuerzo, aspectos manifestados por el personal de la planta en el cuestionario de evaluación cuantitativa, en los comentarios.

Alcance:

Para este diagnóstico, la evaluación cuantitativa es grupal, y la observación se hizo para cada puesto de trabajo.

Anexos

Ninguno

3.2.4.2. Actividades del Segundo Objetivo

Desarrollar la fase de intervención del Riesgo Psicosocial, establecer las causas para la prevalencia de estos riesgos, con la participación del personal de la Planta El Troje.

Sexta Fase: Entrega de resultados al personal y Jefe de la Planta, y trabajo en la Matriz de Priorización para la Intervención del riesgo psicosocial por puestos de trabajo.

El objetivo de esta actividad es informar al personal sobre los resultados obtenidos en el diagnóstico, y llenar una Matriz de Intervención por puestos de trabajo, que nos permite recoger criterios, con respecto a las causas y posibles soluciones a plantear para el manejo y control de estos riesgos.

Metodología

La metodología manejada es la de un taller, para presentar estos resultados y trabajar por grupos de puestos en la Matriz de Priorización de Intervención.

A continuación las Matrices de Priorización de Intervención de riesgo psicosocial por puesto de trabajo.

Puesto: Funcionario Jefe de la planta

Exposición	Propuestas de Medidas preventivas	Acciones a tomar
CONTROL DE TIEMPOS	Trabajo bajo presión de resultados y tiempo,	Mejor programación y comunicación con el personal, para cumplimiento de objetivos e indicadores de la planta
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS SENSORIALES	Carga mental, por cantidad de trabajo y cumplimiento de los estándares de calidad en la producción de agua	Manejo de la presión y autocontrol, mejor capacitación para adquirir mayores destrezas.
INSEGURIDAD	Falta de información sobre la nueva reestructura y los cambios	Socializar información al respecto de la reestructura y los cambios

Puesto: Funcionario Jefe y Analista de Laboratorio

Exposición	Propuestas de Medidas preventivas	Acciones a tomar
CONTROL DE TIEMPOS	Mucho trabajo bajo presión de tiempo y resultados	Programación de la jefatura para entrega de informes, mayor capacitación para desarrollar mejores destrezas.
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS SENSORIALES	Trabajo con niveles de concentración visual por análisis de muestras	
INSEGURIDAD	Falta de información sobre la nueva reestructura y los cambios	Socializar información al respecto de la reestructura y los cambios

Puesto: Analista de Laboratorio

Exposición	Propuestas de Medidas preventivas	Acciones a tomar
CONTROL DE TIEMPOS	Solicitan mejor coordinación para la realización de actividades como informes, muestreos y análisis	Programación de la jefatura para entrega de informes
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS SENSORIALES	Trabajo con niveles de concentración visual por análisis de muestras	Mayor conocimiento para mejor manejo de este riesgo
INSEGURIDAD	Falta de información sobre la nueva reestructura y los cambios	Socializar información al respecto de la reestructura y los cambios

Puesto: Secretaria

Exposición	Propuestas de Medidas preventivas	Acciones a tomar
CONTROL DE TIEMPOS	Mayor coordinación	Claridad de rol
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS SENSORIALES	Falta de coordinación para el cumplimiento de funciones	Claridad de rol
INSEGURIDAD	Falta de información por la reestructura de la Empresa	Que los jefes socialicen la información

Puesto: Asistente de Bodega

Exposición	Propuestas de Medidas preventivas	Acciones a tomar
CONTROL DE TIEMPOS	Transporte para almacenar químicos y materiales	Coordinar con la Jefatura de la planta
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS SENSORIALES	Frío y ruido en el lugar de trabajo (bodega)	Cambio del lugar de oficina
INSEGURIDAD	Falta de información por la reestructura de la Empresa	Que los jefes socialicen la información

Puesto: Chofer

Exposición	Propuestas de Medidas preventivas	Acciones a tomar
CONTROL DE TIEMPOS	Falta coordinación de pedido de trabajo	Mayor coordinación y comunicación con las áreas
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS SENSORIALES	Estrés por congestión de tráfico	Capacitación manejo defensivo
INSEGURIDAD	No aplica	

Puesto: Peón en mantenimiento civil

Exposición	Propuestas de Medidas preventivas	Acciones a tomar
CONTROL DE TIEMPOS	Trabajos emergentes y extras	Priorizar y organizar las tareas
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS SENSORIALES	<u>Falta de equipo de protección</u>	<u>Provisión de los EPIS</u>
	Mejorar la Comunicación	Charlas sobre Comunicación
INSEGURIDAD	Cambios estructurales	Mayor información sobre el tema

Puesto: Auxiliar de limpieza

Exposición	Propuestas de Medidas preventivas	Acciones a tomar
CONTROL DE TIEMPOS	No aplica	
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS SENSORIALES	Falta de equipo de protección	Provisión de los EPIS
INSEGURIDAD	Cambios estructurales	Mayor información sobre el tema

Puesto: Operadores

Exposición	Propuestas de Medidas preventivas	Acciones a tomar
CONTROL DE TIEMPOS	Cortes de electricidad en los turnos o aplica	Mejorar servicio de electricidad en la planta e instalación de planta de emergencias.
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS SENSORIALES	Exceso de turbiedad de agua a ser tratada, en temporada de llluvís	Reparar medidor de turbiedad de agua en la planta.
INSEGURIDAD	No se dispone de medidores de nivel de agua en tanques	Instalar medidores de agua en tanques

Recursos

Presentación de resultados de Riesgos Psicosociales

Matriz de Priorización para la Intervención

Resultados

De acuerdo a la Matriz de Intervención de cada puesto, en lo referente a las causas del riesgo control de tiempos, se manifestó la necesidad de mejorar organización del trabajo en lo relacionado a la programación y coordinación de actividades entre las diferentes áreas, la estrategia planteada es fortalecer la comunicación fluida entre áreas y el trabajo en equipo, para lo que se ejecutó un Taller con el personal de la Planta.

Para el manejo del riesgo exigencias psicológicas se propone realizar reuniones de trabajo evaluativas e informativas al menos una vez al mes; y para el riesgo inseguridad se propone varias mejorar en lo relacionado a condiciones de trabajo relacionadas con la infraestructura de la planta con respecto a servicios de electricidad, medidores de turbiedad, medidores de agua en tanques y otros.

Alcance

Puestos de trabajo del Troje

Anexo 5

Presentación de resultados de riesgo psicosocial para el personal de la planta

Séptima Fase: Análisis de la Matriz de Intervención con el Equipo delegado por la Planta

El objetivo de esta fase es realizar un análisis de la Matriz de Intervención con el equipo delegado por la Planta y priorizar estas medidas, de acuerdo a la necesidad, nombrar responsables y establecer tiempo de acción para su ejecución, esta es una forma de proporcionar medidas correctivas y preventivas para el control de estos riesgos.

Metodología

En reunión de trabajo con el equipo de gestión se analiza la Matriz de Priorización sugerida por los servidores de la planta en el taller de entrega de resultados de riesgos, que propone medidas correctivas y preventivas por cada puesto de trabajo, a partir de ello se realiza la Matriz de Planificación para la Intervención, que contiene dos componentes: Medidas correctivas para las condiciones y organización del trabajo a aplicarse en un corto plazo; y, las medidas correctivas y preventivas por puestos de trabajo de la Planta, cuyo objetivo es desarrollar 10 competencias básicas requeridas para la planta, y su aplicación será a largo plazo, es decir 6 meses a partir de la finalización de este proceso, su desarrollo es individual, a través de diferentes técnicas:

1. *“Orientación al Logro: Establecer permanentemente estándares de excelencia personal.*

2. *Iniciativa: Hacer más allá de lo formalmente requerido por la función.*
3. *Habilidad de comunicación: Comunicar activamente cuestiones de trabajo, de manera directa, usando varios canales de comunicación.*
4. *Enfoque en el cliente: satisfacer las necesidades del cliente de manera efectiva.*
5. *Influencia y Negociación: Persuadir a los demás y lograr acuerdos mutuamente aceptables.*
6. *Desarrollo de los demás: Promover el desarrollo humano y profesional de los demás.*
7. *Asertividad y firmeza: Defender con firmeza los objetivos de la Empresa.*
8. *Trabajo en equipo: Ayudar y trabajar de manera coordinada con los demás.*
9. *Pensamiento Analítico: Detectar tendencias, patrones, etc. En un conjunto de datos.*
10. *Autocontrol: Controlar las propias emociones en condiciones de hostilidad, presión e incertidumbre.”²⁶*

Recursos

Matriz de priorización, descripción de puestos y personal asistente.

Resultados

²⁶Moreno Villegas Jaime, Seminario Formación de Especialistas en Administración del Recurso Humano, Quito, 2006.

Matriz de planificación para la Intervención del riesgo psicosocial en los puestos, organización y condiciones de trabajo de la Planta El Troje

MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS PARA LOS PUESTOS DE TRABAJO DE LA PLANTA EL TROJE						
PUESTO	RIESGO PSICS.	VALOR. CUALIT.	CAUSA	MEDIDA CORRECTIVA A LARGO PLAZO	MEDIDA PREVENTIVA A LARGO PLAZO	RESPONSABLE
Funcionario Jefe	Control de Tiempos	Alta	Falta de planificación	Herramientas de Planificación	Orientación al Logro Influencia y Negociación	Jefe de la Planta
	Inseguridad	Media	Cambio de administración	Mejorar comunicación con gerentes	Asertividad y firmeza	Jefe de la Planta
	Exigencias Sensoriales	Alta	Trabajo bajo presión carga mental	Planificación del trabajo	Asertividad y firmeza Autocontrol	Jefe de la Planta
Secretaria	Control de Tiempos	Media	Falta de coordinación con las otras áreas	Planificación en el trabajo	Enfoque al cliente	Jefe de la Planta
	Inseguridad	Media	Falta de comunicación de nuevas políticas	Mejorar comunicación	Habilidad. de comunicación	Jefe de la Planta
	Exigencias Sensoriales	Media	Confusión de rol	Claridad de rol	Trabajo en equipo	Jefe de la Planta
Chofer	Control de Tiempos	Media	Coordinación de actividades	Mejorar comunicación	Habilidad. de comunicación	Jefe de la Planta
	Inseguridad	Media	Cambio de administración	Mejorar comunicación	Habilidad. de comunicación	Jefe de la Planta
	Exigencias Sensoriales	Alta	Estrés por temor de accidentes de tránsito	Capacitación Manejo defensivo	Autocontrol Manejo del estrés	Jefe de la Planta
Bodeguero	Control de Tiempos	Alta	Falta transporte para llevar materiales	Mejor comunicación con otras áreas para coordinación.	Habilidad. de comunicación	Jefe de la Planta
	Inseguridad		No aplica			
	Exigencias Sensoriales	Media	Instalaciones frías	Cambio de lugar	Trabajo en equipo	Jefe de la Planta

Jefe de Laboratorio	Control de Tiempos	Alta	Falta de planificación	Herramientas de Planificación	Orientación al Logro Influencia y Negociación	Jefe de la Planta
	Inseguridad	Media	Rotación por las Plantas	Procesos de trabajo establecidos que no improvisen activ. Por criterios personales	Asertividad y firmeza	Jefe de la Planta
	Exigencias Sensoriales	Alta	Trabajo bajo presión carga mental	Responsabilidad por cumplir lo requerido por la Norma de Calidad de agua	Asertividad y firmeza Influencia y negociación	Jefe de la Planta
Analista de Laboratorio	Control de Tiempos	Alta	Falta de planificación	Herramientas de Planificación	Orientación al Logro Influencia y Negociación	Jefe de Laboratorio
	Inseguridad		No aplica			
	Exigencias Sensoriales	Media	Trabajo que requiere mirar con detalle	Capacitación manejo de carga visual	No aplica	Jefe de Laboratorio
Especialista Electromecánico	Control de Tiempos	Media	Mejorar la comunicación con las otras áreas a fin de que se respete programaciones	Mejora del Equipo de Protección de Seguridad	Habilidad. de comunicación Asertividad y firmeza	Jefe de la planta
	Inseguridad		No aplica			Jefe de la planta
	Exigencias Sensoriales		No aplica			Jefe de la planta
Auxiliar Electromecánico	Control de Tiempos	Media	Mejorar la comunicación con las otras áreas a fin de que se respeto lo programado	Mejora del Equipo de Protección de Seguridad	Habil. de comunicación Asertividad y firmeza	Especialista Electromecán.
	Inseguridad		No aplica			
	Exigencias Sensoriales		No aplica			

Operadores	Control de Tiempos	Media	Manejo adecuado de los tiempos en emergencias en equipo	Capacitación en manejo de emergencias	Trabajo en equipos	Jefe de la planta
	Inseguridad	Alta	Turnos nocturnos	Evaluaciones médicas periódicas	Trabajo en equipos por turnos se desconectan de lo que pasa en la planta	Jefe de la planta
	Exigencias Sensoriales	Alta	Alta responsabilidad por manejo de la planta en turnos nocturnos	Apoyo social y de liderazgo	Trabajo en equipos	Jefe de la planta
Auxiliar de Limpieza	Control de Tiempos		No aplica			
	Inseguridad	Alta	Inseguridad contractual por subcontratación	Mejora las condiciones de los contratos		
	Exigencias Sensoriales		No aplica			
Peon en Mantenimiento Civil	Control de Tiempos		No aplica			
	Inseguridad	Media	Falta de comunicación con el resto del personal	Participar en las reuniones de la planta	Habil. de comunicación	Jefe de la planta
	Exigencias Sensoriales	Alta	Posiciones de trabajo	Capacitación en riesgos ergonómicos		

Medidas correctivas para la ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO de la planta El Troje aplicables a corto plazo:

Mejorar la organización de trabajo, en lo relacionado a programación y coordinación de actividades entre las áreas de trabajo, para lo que se planifica un Taller de comunicación y trabajo en equipo con el personal de la Planta.

Medidas correctivas para las CONDICIONES DE TRABAJO de la planta El Troje, aplicables a corto plazo:

En lo relacionado a propuestas de medidas correctivas relacionadas con las condiciones de trabajo se propuso mejorar los servicios e infraestructura de la planta El Troje, instalando una planta eléctrica en caso de suspensión del servicio de energía eléctrica, reparar los medidores de turbiedad de agua e incorporando medidores de niveles de agua en tanques, adicionalmente se propone mejorar las condiciones de la planta en general para que la temperatura al interior sea la adecuada para realizar el trabajo.

Es importante mencionar que las medidas relacionadas con el manejo del riesgo en la fuente, buscan mejorar las condiciones y organización del trabajo, la ejecución de ellas es responsabilidad del equipo de gestión, que ha sido designado por la planta para este proceso de evaluación y el subcomité de seguridad, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento 2393, y el seguimiento se lo hará después de seis meses; y corresponde a la siguiente fase.

En esta matriz de Intervención los Riesgos Altos son prioritarios y se resaltan en tomate, una segunda preferencia tendrán los riesgos medios resaltados en amarillo, y los que no aplican se pintan de verde.

Alcance

Todos los puestos de trabajo

Anexos

Ninguno

Octava Fase: .Seguimiento de las medidas propuestas con el Equipo delegado y Jefe de la Dependencia

El objetivo de esta actividad es realizar el seguimiento al cumplimiento y ejecución a las medidas correctivas y preventivas a corto y largo plazo.

Las medidas correctivas de corto plazo, para la organización y condiciones de trabajo fueron ejecutadas en lo relacionado a mejorar la infraestructura de la planta y socializar los acuerdos de cambios en la programación y coordinación de actividades entre las áreas de trabajo, a través de una taller en donde participó todo el personal.

Metodología

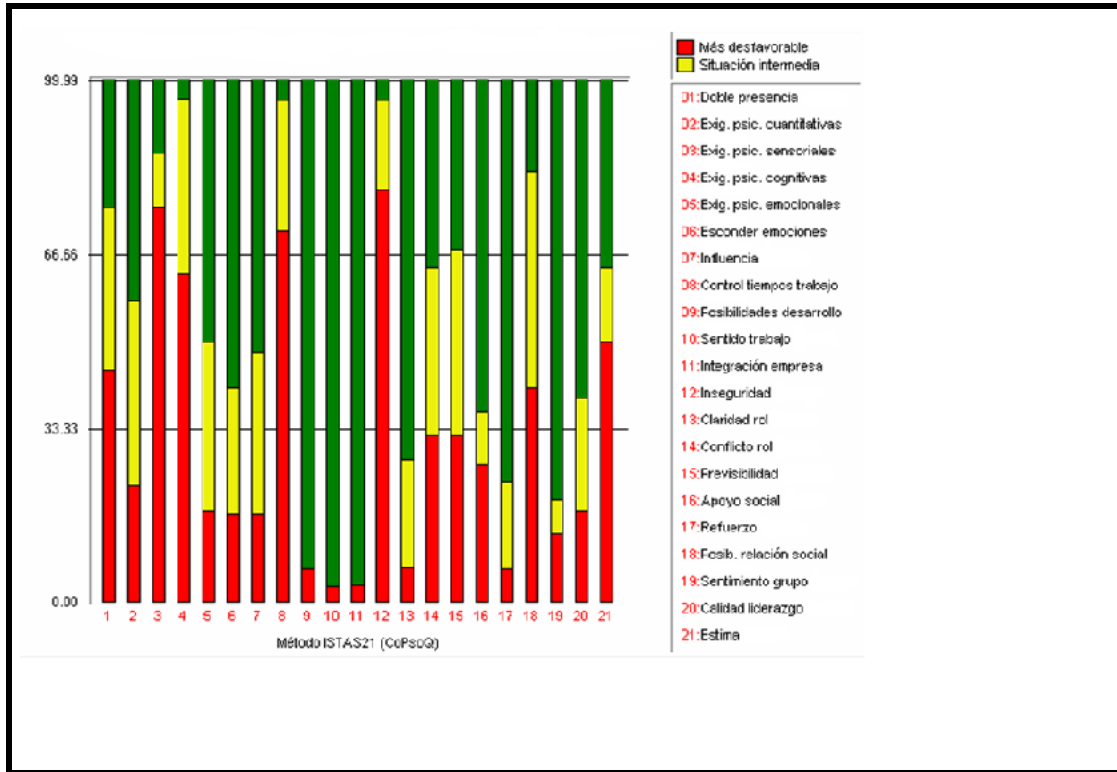
Para el seguimiento y verificación de efectividad del proceso se realizó una segunda evaluación con la misma metodología ISTAS con el personal, al finalizar este proceso.

El seguimiento y la evaluación de las medidas correctivas y preventivas a largo plazo, se sugiere hacerlo después de seis meses de finalizado este proceso.

Resultados

Se evidencia que los riesgos psicosociales prevalentes en la primera evaluación: control de tiempos, exigencias psicológicas sensoriales e inseguridad has disminuido luego del proceso de evaluación e intervención.

Evaluación de Riesgo psicosocial Planta El Troje Enero del 2011



CAPITULO 4

MARCO EVALUATIVO

El presente proyecto, fue realizado en una planta de tratamiento de agua, el objetivo principal fue implementar un proceso de evaluación de los riesgos psicosociales que permita sistematizar su manejo, a través de su diagnóstico y evaluación, y tratamiento e intervención, gestión que se alcanzó con la participación activa y comprometida de las autoridades y personal de esta Dependencia.

La participación del personal, fue mayoritaria desde la primera reunión, con mucha expectativa ante lo novedoso del tema, que en la mayoría de los casos pasa inadvertido, el personal fue sensibilizado, desde la perspectiva de que todos somos responsables de crear ambientes de trabajo saludables y funcionales, aportando a la creación de una Cultura de Seguridad y Salud, a través del desarrollo de conductas seguras, no solo desde el ámbito de la Seguridad y Salud, también en el aspecto relacional.

La evaluación riesgo psicosocial surgió como cumplimiento a un requerimiento legal , sin embargo la propuesta es ir más allá, el personal de la planta se comprometió con medidas individuales de cambio en lo relacionado a comunicación asertiva y trabajo en equipo, desde el enfoque de las diferencias personales y de roles, el crear autonomía y desarrollo no sólo desde la decisión, sino también con la iniciativa de crear nuevos métodos o procesos de trabajo y priorización de acciones.

En la reunión de entrega de resultados de los riesgos, todos participaron en la búsqueda de causas y soluciones para disminuir los factores que constituyen riesgos psicosociales y distribuir la responsabilidad.

Falta mucho por hacer en el ámbito del compromiso de la alta dirección, en la creación y cumplimiento de una política empresarial de salud mental que permita formalizar y darle importancia a la intervención de este riesgo, cumplimiento de las recomendaciones, más aún en la asignación de presupuesto para el fortalecimiento del tema salud en manejo de estrés, violencia, acoso y otros de una forma sistematizada, desde una cultura de prevención y no reactiva.

La designación de un equipo de gestión, designado por el personal de la planta, permite formalizar la aplicación de las medidas de solución sugeridas.

En el siguiente cuadro se resume el nivel de participación del personal, que en las diferentes fases de la evaluación fue de sobre el 80%, por lo que se concluye que fue un proceso participativo y comprometido.

FASES	TIEMPO	PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL	OBSERVACIONES
1. Identificación de factores de riesgo psicosocial y sensibilización con el jefe de la dependencia.		100% de los propuesto	Participación del Jefe y del Profesional de Psicología
2. Sensibilización con el personal de la dependencia.	4 horas	80% de lo propuesto, es decir de todo el personal	El personal ausente fueron algunos operadores, el motivo turnos nocturnos
3. Evaluación cuantitativa del Riesgo Psicosocial	4 horas	80% de lo propuesto, es decir de todo el personal de la planta.	El personal ausente fueron algunos operadores, el motivo turnos nocturnos
4. Evaluación cualitativa y observación del Riesgo	8 horas	84% de lo propuesto, es decir de todo el personal	Atendiendo emergencias de la

Psicosocial		de la planta.	planta
5. Análisis de la evaluación cuantitativa y cualitativa para la elaboración del Informe	5 horas	Profesional en Psicología	
6. Entrega de resultados al personal y Matriz de priorización para la intervención	4 horas	80% de lo propuesto, es decir de todo el personal de la planta.	Por motivos de permiso
7. Análisis de la Matriz de Intervención y elaboración de la Matriz de planificación para la intervención del riesgo, con el Equipo designado por la Dependencia y elaboración de la Matriz de planificación de intervención.	3 horas	100% de lo propuesto	Equipo designado por la planta, y el Profesional de Psicología.
8. Seguimiento de las medidas propuestas con el Equipo delegado y el Jefe de la Dependencia intervenida.	3 horas	Fase propuesta, para seis meses después de finalizado este proyecto	Equipo designado por la planta, y el Profesional de Psicología.

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La experiencia al desarrollar este proceso con el personal de la planta El Troje ha sido enriquecedora, el aprendizaje mutuo y el desarrollo de recursos personales para un adecuado manejo de los riesgos psicosociales han sido la principal propuesta, para hacer de este proceso una gestión participativa.

La aplicación de diferentes técnicas como dinámicas de grupo, representación de funciones de los puestos de trabajo y talleres, permitieron la participación de un grupo heterogéneo en funciones, profesiones, nivel jerárquico, edad y contexto social, las grandes soluciones se plantearon desde lo que cada uno de los servidores de esta planta propuso desde sus experiencias cotidianas y las recomendaciones de los profesionales.

A criterio de los participantes los riesgos psicosociales son un concepto nuevo, que permiten manejar con un criterio integrador temas como comunicación, trabajo en equipo, apoyo social, y liderazgo, que permiten crear conductas saludables y seguras individualmente que fortalecen la Cultura de Seguridad e incrementan la productividad.

Es fundamental la profesionalización para abordar temas psicosociales, psicólogos industriales u organizacionales con la suficiente preparación, deben ser los coordinadores para realizar este tipo de proyectos, adicionalmente por ser un riesgo intangible no existe una sistematización y procesos, que permitirán mejorar la intervención.

El manejo de cifras de absentismos, registros de dolencias por estrés o enfermedades psicosomáticas, permitirán establecer la causa, los métodos de trabajo o condiciones asociadas para desarrollarlos, detectar vulnerabilidad en las personas, y nos permitirá proponer planes de prevención.

Las conductas seguras no solo tienen relación con el adecuado del equipo de protección, de la maquinaria, o aplicación de criterios de seguridad, también se relacionan con nuestros comportamientos relacionales con los demás y con nuestro trabajo, una adecuada gestión individual que propicie la creación de conductas seguras como: la proactividad, actitud recursiva frente a los conflictos, comunicación asertivamente, compromiso renovado con el trabajo, empatía y trabajo en equipo, apoyo social, desarrollo de la autonomía y empoderamiento es otra forma de intervención, además de actuar en la fuente.

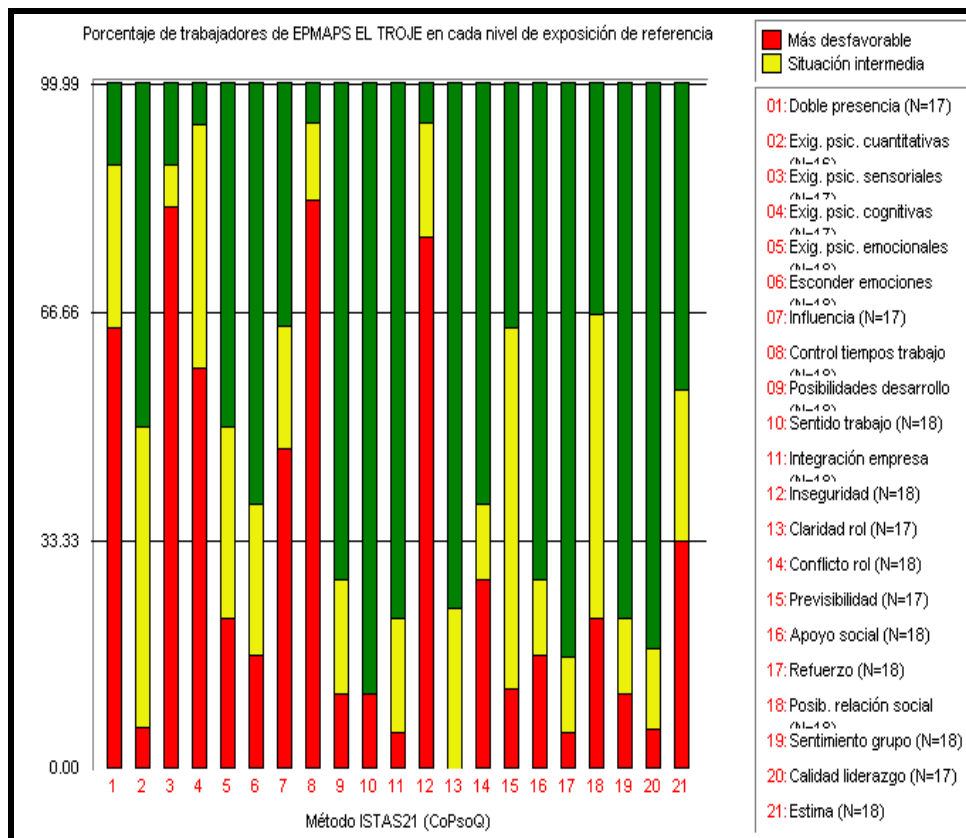
Es imprescindible el compromiso gerencial que favorezca la implementación de este sistema y el manejo adecuado del riesgo, que vaya complementada con la gestión del conocimiento y la humanización del trabajo.

La hipótesis del proyecto, son los factores externos que favorecen o perjudican el desarrollo del proyecto, y escapan a su intervención y control, entre ellos se encuentra lo establecido en el Reglamento 2393 de Seguridad y Salud de los Trabajadores y del Medio Ambiente de trabajo, el Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo en su Artículo 44 y la Guía para la Prevención de Riesgos Laborales emitida por el Seguro General de Riesgos de Trabajo, favorecen la ejecución de este proyecto, la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud enfocada desde la cultura de seguridad, es un requerimiento legal obligatorio para las empresas con más de 25 trabajadores.

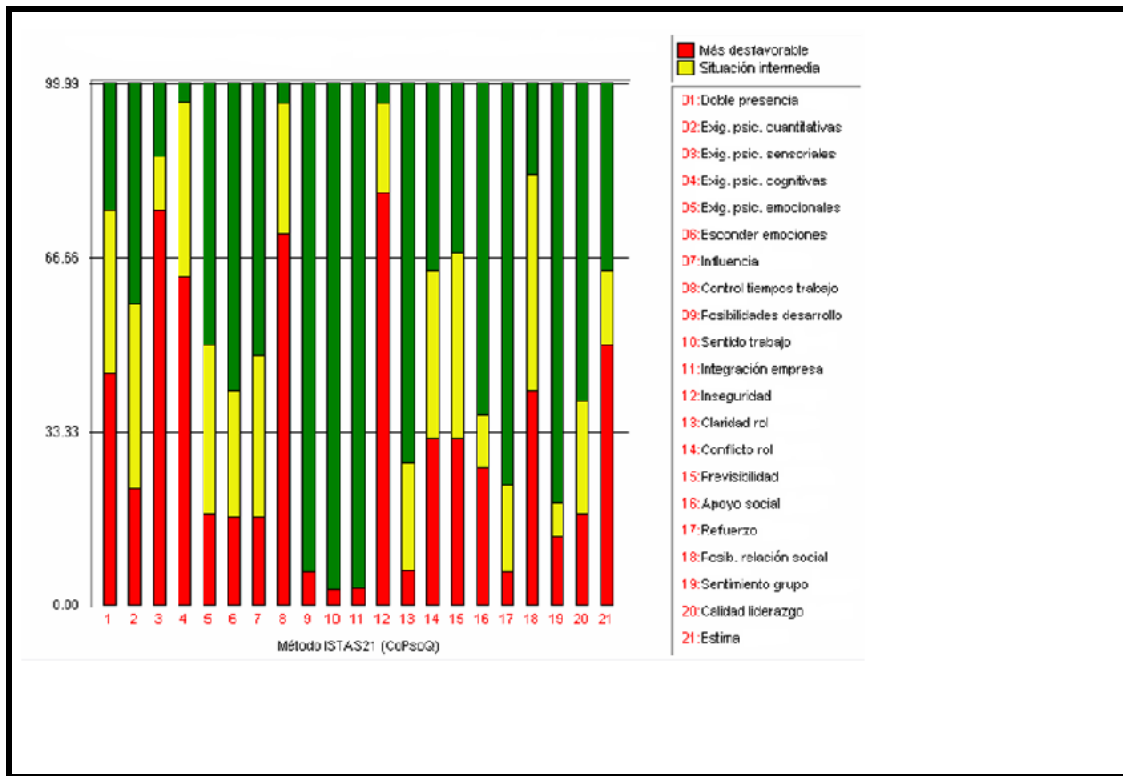
Adicionalmente a esto, se plantea una verificación del efecto de aplicar este proceso de evaluación de riesgo psicosocial, para lo que se realiza una segunda medición con la misma metodología, observándose que los riesgos psicosociales prevalentes

disminuyeron, a continuación se muestra el perfil de riesgos psicosocial antes y después de la evaluación cuantitativa y cualitativa de riesgo psicosocial y su intervención:

Evaluación de riesgo psicosocial inicial Planta El Troje



Evaluación de riesgo psicosocial Planta El Troje 2011



En lo relacionado a lo propuesto en el objetivo general y los específicos, se cumplió:

Objetivo General:

Proponer un Proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Planta El Troje, a fin de sistematizar la identificación y evaluación de estos riesgos y desarrollar su intervención a través de propuestas de medidas correctivas y preventivas.

Objetivos Específicos:

- ✓ Desarrollar una Metodología para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Planta El Troje.
- ✓ Identificar las causas para la prevalencia de estos riesgos, con la participación del personal de la Planta El Troje.

- ✓ Establecer medidas correctivas y preventivas con la participación del personal de la planta El Troje para la intervención del riesgo psicosocial

5.2 Recomendaciones:

1. Realizar el seguimiento propuesto, luego de seis meses de finalizado este proyecto.
2. El cumplimiento de las medidas correctivas y preventivas señaladas en la Matriz de Intervención.
3. Realizar una nueva evaluación cuantitativa y cualitativa del Riesgo Psicosocial, después de esta primera vez.
4. Proponer la creación y cumplimiento de una Política de salud mental en la Empresa, a través de la reformulación del Reglamento Interno de Seguridad y Salud de la Empresa que propicie un adecuado manejo de los efectos de los riesgos psicosociales.
5. Proponer e implementar programas de manejo e intervención de estrés, programa de estrategias para desarrollo de conductas seguras y saludables, manejo e intervención de violencia y acoso laboral.
6. Realizar una investigación de las cifras de absentismo, y su relación con permisos por enfermedades psicosomáticas, a fin de establecer medidas preventivas en salud mental.
7. Fomentar el trabajo multidisciplinario de profesionales de la salud como médicos generales, médicos ocupacionales, psicólogos industriales, psicólogos clínicos, psiquiatras; y de las ciencias sociales como Trabajadoras Sociales, a fin de contar con criterios sistémicos que sean de aporte y profesionalicen el trabajo en torno al manejo de los riesgos psicosociales.

BIBLIOGRAFIA

B. Phegan. *“Desarrollo de la Cultura de su Empresa”*, México, Editorial Panorama S.A.,1998.pág.27.

Bossa Juan Isidoro, *“Gestión Estratégica de personas”*. Argentina, Ediciones Triunfar, 2002,

Castella Teresa y otros, *“Organización del Trabajo. Ambiente y Salud, Organización del Trabajo”*, Paralelo Edición, 2005

Dirección de Relaciones Laborales de Catalunya, *“Manual para la identificación y evaluación de riesgos laborales”*, Genralitat de Catalunya, España, 2006.

Herrick,Robert, *“Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo”*,México, Editorial Coastal,2006.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, *“Guía para la Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales”*, Quito, 2010.

J.E,Vargas Mendoza, Criterios de Psicología Industrial, Internet.www. wikipedia (agosto del 2010)

Mar Serna Calvo; 2006, *“Manual para la Identificación y Evaluación de Riesgos Psicosociales”*. Generalitat de Catalunga. Dirección General de Relaciones Laborales

Moncada S. y otros, *“Manual para la evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo Ista 21, Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, España, 2002.*

Tage S. Kristensen, 2007, *“Organización del Trabajo, Factores Psicosociales y Salud”*, Instituto Sindical de Trabajo. Ambiente y Salud, Internet. INSHT. diciembre 2009.

Saari, Jorma, *“Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo”, Capítulo Política de Seguridad y Liderazgo, México, Editorial Coastal,2006.*

Mello de Faria, *“Desarrollo organizaciones enfoque integral”, México, Limusa Noriega Editores, 2009*

ANEXO 1
ENTREVISTA DE SENSIBILIZACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DEL
RIESGO PSICOSOCIAL
PLANTA DE TRATAMIENTO EL TROJE

Lea detenidamente este cuestionario y conteste las preguntas de acuerdo a lo solicitado, la información proporcionada por usted es valiosa para identificar su grado de conocimiento sobre el tema del Riesgo Psicosocial.

1. Qué ha escuchado usted de los Riesgos Psicosociales?

2. Cuáles son los Riesgos Psicosociales afectan al desempeño laboral del personal en sus puestos de trabajo?

3. Con qué procesos cuenta la Planta?

4. Cuáles son los indicadores de gestión de esta Dependencia y cómo se han cumplido?

5. Considera usted que los niveles de ausentismo en la Planta son:

Altos
Medios
Bajos

6. Los niveles de siniestros y accidentes en la Planta son?

Altos
Medios
Bajos

7. Dentro de las actividades del Subcomité de Seguridad de esta Dependencia se encuentra alguna actividad que tenga relación con el Riesgo Psicosocial?

8. En la siguiente Matriz, de acuerdo a su criterio señale que puestos de trabajo cree que pueden estar expuestos a estas condiciones?

Posibles factores de riesgo psicosocial	Puestos que pueden presentarlos	Nivel de afectación
Turnos rotativos		
Trabajos nocturnos		
Trabajo a presión		
Alta responsabilidad		

Sobrecarga mental		
Minuciosidad de las tareas		
Trabajo monótono		
Inestabilidad en el empleo		
Déficit en la comunicación		
Inadecuada supervisión		
Relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas		
Desmotivación e insatisfacción laboral		
Desarraigo familiar		
Agresión o maltrato		
Trato con clientes y usuarios		
Amenaza delincencial		
Inestabilidad emocional		
Manifestaciones psicosomáticas		

9. Considera usted que los Riesgos Psicosociales tienen algún aspecto positivo?

10. Cuando existen dificultades de trabajo cómo se resuelven?

11. Cuál considera usted que son las mayores dificultades u oportunidades de mejora que tiene la Planta con respecto a los factores de Riesgo Psicosocial?

12. Conoce usted el contenido de los Riesgos Psicosociales en el Reglamento Interno de Seguridad de la Empresa?

ANEXO
MATRIZ DE OBSERVACIÓN PARA EVALUACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Dependencia: Puesto: Nombre del responsable: Área a la que pertenece:
--

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE AFECTACIÓN (Alto Medio Bajo)	OBSERVACIÓN
Turnos rotativos		
Trabajos nocturnos		
Trabajo a presión		
Alta responsabilidad		
Sobrecarga mental		
Minuciosidad de las tareas		
Trabajo monótono		
Inestabilidad en el empleo		
Déficit en la comunicación		
Inadecuada supervisión		
Relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas		
Desmotivación e insatisfacción laboral		
Desarraigo familiar		
Agresión o maltrato		
Trato con clientes y usuarios		
Amenaza delincencial		
Inestabilidad emocional		
Manifestaciones psicósomáticas		
Exigencias Psicológicas		
Desarrollo del trabajo y autonomía		
Apoyo social y calidad de liderazgo		

Estima y reconocimiento por el trabajo		
Doble presencia		

Elaborado por:

Aprobado por: