

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TEMA:

**Los factores de riesgos psicosociales y su relación con el
desempeño laboral en la empresa Algagicorp S.A.**

AUTOR:

Valdez Marquez, Kevin Steven

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TUTORA:

Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

28 de agosto del 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Valdez Marquez, Kevin Steven**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Psicología Organizacional**.

TUTORA

f. _____

Psic. Galarza Colamarco Alexandra Patricia, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Psic. Galarza Colamarco Alexandra Patricia, Mgs.

Guayaquil, a los 28 del mes de agosto del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Valdez Marquez Kevin Steven**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Los factores de riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral en la empresa Algagicorp S.A.** previo a la obtención del título de, **Licenciado en Psicología Organizacional** ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 28 del mes de agosto del año 2018

EL AUTOR

f. _____

Valdez Marquez, Kevin Steven



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Valdez Marquez, Kevin Steven**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Los factores de riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral en la empresa Algagicorp S.A.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 28 del mes de agosto del año 2018

EL AUTOR:

f. _____

Valdez Marquez, Kevin Steven

Guayaquil, 28 de Agosto del 2018

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
INFORME DE PLAGIO

| URKUND | |
|----------------|--|
| Documento | Los factores de riesgos psicosociales y su relacion con el desempeño de la empresa Algagicorp S.A..doc (D41024616) |
| Presentado | 2018-08-29 00:58 (-05:00) |
| Presentado por | kevin_valdez_marquez@hotmail.com |
| Recibido | alexandra.galarza.ucsg@analysis.orkund.com |
| Mensaje | Kevin Steven Valdez Marquez Mostrar el mensaje completo 2% de estas 46 páginas, se componen de texto presente en 9 fuentes. |

TEMA: Los factores de riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral en la empresa Algagicorp S.A.

ESTUDIANTE: Kevin Steven Valdez Marquez

DOCENTE TUTOR: Psic. Alexandra Patricia Galarza Colamarco, Mgs.

FIRMA

AGRADECIMIENTO

Antes que a nada, agradezco a Dios, por haberme dado la determinación, los recursos, y la capacidad de forjar el camino que quiero seguir, permitiéndome culminar con superación esta meta propuesta.

De igual manera agradezco infinitamente a mis padres que son el pilar fundamental para mi desarrollo personal y profesional, ya que desde niño me inculcaron principios y valores, los mismos que se ven reflejados en mis logros, a lo largo de mi vida universitaria, muy lejos de mi ciudad natal.

Además agradezco a mis mentores y profesores, que guiaron mi formación y me proporcionaron sus conocimientos y experiencias, las mismas que en el día a día pongo en práctica para desarrollarme como persona y sobre todo como un profesional altamente potencial.

También agradezco a mi tutora de trabajo de titulación, la Psic. Alexandra Galarza Colamarco, Mgs. Por su guía, paciencia, apoyo incondicional, las cuales siempre estuvieron presentes de su parte y que sin ellas no hubiera podido realizar el presente trabajo.

Kevin Steven Valdez Marquez

DEDICATORIA

Este logro se lo dedico principalmente a mis padres, María Marquez, Agapito Valdez y Vicente Quiñonez, que siempre han sido mi fortaleza y motivación en el transcurso de mi carrera universitaria y en todos los aspectos de mi vida., quienes con su amor, paciencia, consejos y templanza lograron afianzar mis virtudes y capacidades para hacerme un hombre de bien, que contribuya con el desarrollo de la humanidad. Por eso y muchos más les ofrezco este triunfo.

También a mi hermana Grecia Rufino por estar siempre ahí para mí, apoyándome y sobre todo creyendo en mí. Así también agradezco a mi familia, mis hermanos (a), primos (a), abuelos (a), Tíos (a), por el amor, admiración y palabras de aliento que jamás faltaron aun estando lejos de casa.

Además agradezco a mis amigos de infancia, a mis amigos de la ciudad de esmeraldas, a mis profesores y amigos de toda la comunidad universitaria de la UCSG, quienes siempre estuvieron alentándome desde el inicio hasta el término de mi carrera.

Y de manera muy especial, mis más sinceros respetos e infinito agradecimiento a mi mejor amigo Pedro Alexander Arana del Rosario, por siempre brindarme su amistad y apoyo incondicional, así mismo quiero dedicar este triunfo a la familia Arana, Novillo, Poveda, Del Rosario y allegados a la familia, por apoyarme y acogerme en esta hermosa ciudad de Guayaquil, como un miembro más de su familia.

Kevin Steven Valdez Marquez



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

PSIC. ELBA NARCISA BERMÚDEZ REYES, MGS.
REPRESENTANTE DE LA CARRERA

f. _____

PSIC. EFRÉN EDUARDO CHIQUITO LAZO, MGS.
PROFESOR ESPECIALIZADO

f. _____

PSIC. BELÉN ELIZABETH CABEZAS CÓRDOVA MGS.
OPONENTE

ÍNDICE

| | |
|---|------------|
| RESUMEN..... | XI |
| INTRODUCCIÓN..... | 2 |
| JUSTIFICACIÓN..... | 5 |
| OBJETIVOS..... | 7 |
| OBJETIVO GENERAL..... | 7 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 7 |
| 1 MARCO TEÓRICO..... | 12 |
| 1.1 RELACIÓN SALUD-TRABAJO..... | 12 |
| 1.1.1 <i>Calidad de vida</i> | 13 |
| 1.1.2 <i>Condiciones de trabajo</i> | 15 |
| 1.1.3 <i>Seguridad Ocupacional</i> | 17 |
| 1.1.4 <i>Higiene del trabajo</i> | 19 |
| 1.1 PREVENCIÓN DE RIESGOS..... | 21 |
| 1.1.1 <i>Clasificación de Riesgos</i> | 22 |
| 1.1.2 <i>Clasificación de accidentes</i> | 24 |
| 1.1.3 <i>Enfermedad profesional</i> | 25 |
| 1.2 RIESGOS EN EL TRABAJO..... | 30 |
| 1.2.1 <i>Riesgos profesionales</i> | 31 |
| 1.2.2 <i>Factores de riesgo</i> | 33 |
| 1.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES..... | 38 |
| 1.3.1 <i>Clasificación de los Riesgos Psicosociales</i> | 39 |
| 1.3.2 <i>Principales efectos</i> | 40 |
| 1.4 CULTURA ORGANIZACIONAL..... | 42 |
| 1.4.1 <i>Comunicación Organizacional</i> | 44 |
| 1.4.2 <i>Evaluación de desempeño</i> | 47 |
| 1.5 CLIMA ORGANIZACIONAL..... | 54 |
| METODOLOGÍA..... | 56 |
| ENFOQUE..... | 56 |
| TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 57 |
| VARIABLES..... | 57 |
| <i>Desempeño laboral:</i> | 57 |
| <i>Riesgos psicosociales</i> | 58 |
| POBLACIÓN..... | 59 |
| MÉTODOS..... | 60 |
| TÉCNICAS..... | 60 |
| ANÁLISIS DE DATOS..... | 62 |
| CONCLUSIONES..... | 76 |
| RECOMENDACIONES..... | 77 |
| ANEXOS..... | 78 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 104 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|-----------|
| <i>Gráfico 1. Cuadro de riesgos profesionales</i> | <i>32</i> |
| <i>Gráfico 2. Elementos del accidente.....</i> | <i>34</i> |
| <i>Gráfico 3. Incidencia de los factores de riesgo sobre la salud.....</i> | <i>35</i> |
| <i>Gráfico 4. Factores psicosociales sobre la salud.</i> | <i>42</i> |
| <i>Gráfico 5 Proceso de evaluación del desempeño</i> | <i>49</i> |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----------|
| <i>Tabla 1. Clasificación de los factores de riesgo.</i> | <i>37</i> |
| <i>Tabla 2. Clasificación de los factores psicosociales.....</i> | <i>40</i> |

RESUMEN

En la actualidad las empresas buscan de diversas maneras preservar el bienestar de sus colaboradores y determinar las causas que pueden repercutir sobre su desempleo laboral. Definir los riesgos psicosociales y sus efectos, es un aspecto de mucha importancia en la gestión de las organizaciones. Este tema, ha sido incluido en la legislación ecuatoriana y considerado por diferentes instituciones a nivel internacional. El presente trabajo determinó los factores de riesgos psicosociales que se encuentran en la empresa ALGAGICORP para mejorar el desempeño proponiendo estrategias de intervención. Esta empresa con más de 20 años de trayectoria en el mercado de la ciudad de Guayaquil, brindando servicios complementarios de limpieza y mantenimiento, cuyas funciones y horarios de trabajo dependen de la necesidad del cliente. No cuenta con antecedentes en la prevención de riesgos psicosociales por lo que se hizo necesario aplicar instrumentos de evaluación y diagnóstico como el cuestionario de Identificación de Situaciones de riesgo a los trabajadores, encuesta y entrevistas a personal operativo y administrativo. La autonomía, las pausas y ritmo del trabajo, la cohesión de grupo y el manejo de conflictos son factores psicosociales que afectan el desempeño en los trabajadores. Las estrategias para manejar los factores de riesgos psicosociales se establecieron en un sistema de control que consideró importante establecer actividades de prevención, elaboración de protocolo, elaboración de un plan de beneficios y actividades de integración.

Palabras Claves: *Desempeño, riesgos psicosociales, prevención, enfermedades profesionales, accidentes, incidentes, ambiente laboral.*

INTRODUCCIÓN

El bienestar y seguridad de los colaboradores es una importante responsabilidad de los gerentes y administradores, vigilada por el Estado y por diferentes organismos internacionales que velan por los derechos de los trabajadores. En ese sentido, el interés de los administradores en controlar, reducir o eliminar los factores que afectan la productividad y el desempeño de los colaboradores es una tendencia en aumento a nivel mundial.

De manera paralela, las organizaciones han puesto mucha atención en el cuidado de sus colaboradores, mismos que aportan fuertemente a las empresas con capacidad productiva y que pueden representar un importante aspecto diferenciador con su competencia en su respectivo sector de negocios. En consecuencia, se han desarrollado nuevas técnicas y herramientas que buscan cumplir con este fin, analizando de manera cada vez más eficiente, los riesgos y accidentes a los que se encuentran expuestos los trabajadores.

Todas las empresas sin importar su actividad específica, han buscado integrarse a planes y programas que permitan reducir en sus miembros los efectos negativos que se producen en la actividad laboral. Tal es el caso de ALGAGICORP S.A., empresa que cuenta con más de 20 años de trayectoria en el mercado de la ciudad de Guayaquil, brindando servicios complementarios de limpieza y mantenimiento en una gran variedad de empresas tanto del sector público como el privado.

La empresa procura mantenerse al día con las últimas innovaciones en materia de limpieza que al mismo tiempo que brinda una constante capacitación a su plantilla para mantener su vigencia y presencia en el mercado. Cuenta con medidas orientadas a mantener el bienestar físico, mental y social de todos sus miembros, con la finalidad de prevenir accidentes y enfermedades laborales relacionadas al constante uso de herramientas, maquinarias y demás productos químicos, en especial prevenir el contacto con agentes contaminantes propios de las empresas donde brindan sus servicios

Adicional a los factores de riesgos tradicionales que son contemplados en el actual programa, se debe tomar medidas para evitar los efectos de origen psicosocial, mismos que no representan un daño inmediato, pero si una amenaza latente para los colaboradores. Al igual que con los riesgos físicos, químicos, biológicos, mecánicos, etc., la pronta intervención evitará graves efectos en el bienestar de los colaboradores, así como en el desempeño y la producción.

El presente trabajo, teniendo en cuenta las investigaciones y marco legal vigente en la actualidad en materia de prevención de riesgos, busca determinar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa ALGAGICORP a través de una propuesta de intervención. Mediante la aplicación de instrumentos y entrevistas se establecerá el diagnóstico de la situación actual para tener un panorama completo de los riesgos psicosociales, es decir, detectar la presencia de problemas actuales y sus efectos en el desempeño, la cultura organizacional o el engagement, así como anticiparse a problemas futuros, mediante la mejoría de las condiciones actuales, haciendo recomendaciones.

Planteamiento del Problema

En pleno siglo XXI las empresas se encuentran en todo el apogeo de la reestructuración e implementación de la innovación en todos los ámbitos posibles para poder ser altamente competitivas en el campo laboral. Por tal razón las organizaciones que aspiran mantenerse dentro del radar de las cuales sobresalen, ya sean, por lo óptimo de los servicios que ofrecen o por sus altos estándares de calidad, efectúan nuevos procesos o incorporan nuevas recursos para tener esa ventaja competitiva en el mercado laboral.

La salud y las condiciones favorables para realizar el trabajo son aspectos muy importantes que están siendo observados por las organizaciones del Ecuador, especialmente a partir de las reformas en las normativas y leyes laborales. Identificar los factores de riesgos psicosociales y caracterizar las condiciones de trabajo que determinan el adecuado desempeño de los colaboradores son aspectos sobresalientes en el presente trabajo.

Por consiguiente, corresponde de acuerdo a las competencias adquiridas en la formación del psicólogo organizacional, responder al requerimiento de la empresa ALGAGICORP en cuanto a la necesidad de identificar y caracterizar los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño de los colaboradores. Para llevar a cabo esta acción se realizó un estudio exhaustivo de este tipo de riesgos y su repercusión en los trabajadores, con la finalidad de establecer un proceso de intervención más allá de los límites de la práctica tradicional que, permita a la empresa retener al talento humano en los cargos y lograr un óptimo desempeño que asegure la permanencia de la organización.

Formulación del problema

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ALGAGICORP S.A.?

Sistematización del problema

¿Qué factores de riesgo psicosociales afectan al desempeño de los colaboradores de la empresa?

¿Cuáles son las características de las condiciones laborales del desempeño de los colaboradores en la empresa ALGAGICORP S.A.?

¿Qué estrategias permitirán el manejo de los factores de riesgos psicosociales en la empresa ALGAGICORP S.A.?

Justificación

Este proyecto busca anticiparse a la aparición del estrés laboral, enfermedades profesionales a largo plazo, y condiciones de trabajo deficientes para los colaboradores que afecten el desempeño de los colaboradores de la empresa. De esta manera, se estaría cumpliendo también con las exigencias del Ministerio de trabajo y la Ley de prevención de riesgos laborales.

Por otro lado, la importancia de esta investigación radica en que la empresa no solamente podrá prevenir situaciones de riesgo para los trabajadores, sino que también, fortalecerá otros elementos que afectan a la organización, como la cultura organizacional, el contrato psicológico, engagement y el clima laboral.

Es nuestro interés en este trabajo, abordar el tema del desempeño, debido a que desde la teoría de las organizaciones, el desempeño es un elemento indispensable para el desarrollo de la organización, porque éste afecta al ritmo de trabajo, a la consecución de los objetivos y al desarrollo de las relaciones interpersonales. Aspectos que determinan, en la mayoría de los casos, la aparición de problemas psicosociales que afectan a la salud del trabajador.

Según los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, todas las personas debemos tener seguridad, acceso a los servicios, educación, trabajo digno y calidad de vida. Este proyecto busca que en la empresa

ALGAGICORP S.A., se identifiquen los procedimientos que han estado generando situaciones de riesgo psicosocial para los colaboradores.

En la constitución del Ecuador por su parte, se establece el derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios, que están también incluidos la normativa del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social al establecer la necesidad de la igualdad de oportunidades y la calidad de vida de las personas en todos los ámbitos: personales, familiares, laborales y sociales.

Contribuir a la calidad de vida de la población y a un trabajo digno es un proceso complejo en el que deben participar varias instancias. En lo que respecta a las empresas, les corresponde procurar que las condiciones laborales favorezcan el desarrollo, a través de prácticas saludables que se inician desde los procedimientos de alimentación hasta los de salida de la organización.

El presente trabajo se relaciona con las líneas de investigación de la carrera de Psicología Organizacional en la interacción hombre-trabajo, al procurar la salud y el bienestar humano en el contexto laboral, caracterizando los factores de riesgo psicosocial que afectan al desempeño de los trabajadores de la empresa.

Este proyecto de investigación propone que a través de la identificación y caracterización de los riesgos psicosociales, se puedan establecer las estrategias que permitan reducir esos factores de riesgo y mejorar las condiciones de trabajo para que en la empresa se genere un adecuado desempeño que, contribuya al desarrollo de los trabajadores y de la organización.

Objetivos

Objetivo General

Determinar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa ALGAGICORP a través de una propuesta de intervención.

Objetivos Específicos

- Identificar los factores de riesgos psicosociales de la empresa a través de la aplicación del cuestionario de Identificación de Situaciones de riesgo a los trabajadores.
- Caracterizar las condiciones laborales que determinan el desempeño de los colaboradores a través de una encuesta.
- Crear una propuesta para el manejo de los factores de riesgos psicosociales a través del planteamiento de estrategias de intervención.

Antecedentes

El presente trabajo se apoyó en investigaciones realizadas en años anteriores. La Universidad técnica de Ambato y la Universidad Central del Ecuador con sede en Quito, realizaron investigaciones relacionadas al tema de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, en las cuales se evidenció la estrecha relación entre los riesgos psicosociales, la salud laboral y el rendimiento o desempeño de los trabajadores.

En el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, Velásquez (2014) realizó una investigación con el título “Factores de Riesgo Psicosociales y el Desempeño laboral del personal en la Empresa IMPORCALZA S.A.” que tuvo como objetivo principal investigar la relación que existe entre los factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral del personal.

El trabajo de investigación logra concluir que, el nivel de desempeño laboral se ve afectado por la falta de trabajo en equipo y por la poca eficacia con que se procesa la materia prima, generando una subutilización de recursos económicos y materiales. Los factores de riesgo psicosociales más influyentes en el desempeño laboral causan que el trabajador no cumpla con sus tareas frecuentes en el tiempo solicitado, disminuyendo la eficiencia de la empresa, a consecuencia de la carga laboral y la jornada de trabajo, además de la falta de capacitación al personal sobre temas específicos en cada área.

Así mismo, en el repositorio de la Universidad Central del Ecuador, Vallejos (2011) hay una Investigación con el título: “Factores de riesgos psicosociales que afectan al rendimiento del personal de producción de la empresa Javier Diez Comunicación Visual Cía. Ltda. El proyecto tiene como objetivo principal, identificar los factores de riesgos psicosociales que afectan el rendimiento del personal de producción de la empresa con sede en Quito.

A manera de conclusión, se indica que la organización con sus políticas de trabajo de horas extras extendidas, al ser una empresa de rotulación y publicidad, se convierte en una empresa de alto riesgo, trabajos en alturas,

manejo de máquinas y herramientas corto punzantes, manejo de químicos, es decir, el contenido del trabajo genera factores de riesgos diversos y las tareas a realizar como trabajo con amoladora, sierras, discos cuando están planificadas de manera inadecuada se convierten en situaciones nocivas para la salud de los trabajadores y por ende afecta a su rendimiento laboral.

De igual manera en el repositorio de la Universidad Central del Ecuador Arias (2016), realiza una Investigación con el título: “Los factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño del personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Otavalo” cuyo objetivo general es Identificar los factores de riesgo psicosocial de los Bomberos del CBO y determinar la relación que existe con el nivel de desempeño en las labores que ejercen en la Institución.

A manera de conclusión, se evidenció que existe una tendencia a identificar potenciales riesgos que podrían provocar efectos negativos en la salud física y relaciones sociales del personal. Los factores psicosociales que muestran un nivel inadecuado o muy inadecuado tienen la capacidad de afectar el bienestar y organización del trabajo, y estos están presente dentro del medio laboral en el cual se desarrollan. Existe niveles críticos respecto a la cohesión de grupo y esto es manifestado en el desempeño de los colaboradores en el cual se desempeñan, el manejo y solución de conflictos y la cooperación del personal.

Marco Institucional: ALGAGICORP S.A.

Es una empresa que se encuentra ubicada en las calles La Habana 906 y Francisco Segura, sector barrio Centenario. La organización fue fundada el 4 de Mayo de 1998 por el Sr. Mauricio Almeida Bassignana, quien basado en su amplia experiencia en la industria de mantenimiento de edificios de alto volumen en los Estados Unidos, dirigiendo su propia Compañía, creyó en la viabilidad de formar en nuestro país una empresa con los mismos estándares de calidad, profesionalismo y exigencia como en el mercado norteamericano.

Es una empresa que brinda servicios complementarios de limpieza a Empresas y Hospitales públicos, privados, empresas comerciales, industriales, Instituciones, residencias y ornatos de la ciudad de Guayaquil. Tiene como misión proveer soluciones prácticas y accesibles para instituciones públicas o privadas, de limpieza profesional y mantenimiento en general, con personal capacitado y equipos de última tecnología, otros servicios son: Cisternas, gasfitería, pintura, electricidad, obra civil diseño de interiores y elaboración de jardines, fumigación en general, evacuación de agua por inundación, sellado de pisos porosos y encerada, cristalización de pisos naturales, encerado en piso de madera.

Su visión es estar a la vanguardia de los avances tecnológicos y nuevos métodos de limpieza profunda, mantenimiento y tratamientos de pisos en general, para poder brindarles a los clientes las mejores alternativas para el proceso de limpieza.

También mantiene programas de entrenamientos continuos para todo el personal que incluyen: formación acerca de métodos modernos de limpieza industrial, conocimiento de nuevos equipos y adiestramiento en el manejo de ellos, uso de materiales e implementos de limpieza en forma profesional, programa de seguridad industrial y primeros auxilios, y tiene como lema que ningún trabajo es muy pequeño ni muy grande y que sus servicios se extienden a todas las áreas de mantenimiento donde Si ustedes les dan la oportunidad, ellos les dan la solución.

ALGAGICORP brinda sus servicios a los siguientes clientes:

- * AGRIMONT S.A.
- * INDUSTRIAL MOLINERA C.A.
- * KELLOGG ECUADOR C. LTDA ECUAKELLOGG
- * SOLCA
- * HOSPITAL DE LA MUJER ALFREDO G, PAULSON
- * HOSPITAL DEL NIÑO ROBERTO GILBERT PONTON
- * PORTRANS S.A.
- * PRODUCTOS METALURGICOS S.A.
- * PROCESADORA NACIONAL DE ALIMENTOS C.A. PRONACA
- * TRUISFRUIT S.A.
- * URBANO EXPRESS S.A. RAPIEXX
- * VITAPRO ECUADOR CIA. LTDA

También, esta organización cuenta con un programa de seguridad y salud ocupacional, cuyo objetivo es mantener el bienestar físico, mental y social en cada uno de sus colaboradores. Este, se ajusta al plan de acción que identifica los riesgos a sufrir accidentes a los que se encuentren expuestos los trabajadores, todo esto con el fin de prevenirlos y evitarlos.

Dentro del servicio de limpieza hospitalaria, cumplen con todos los protocolos considerando que en estas áreas tienen lugares donde se tratan multitud de enfermedades, siendo la prioridad evitar contagios entre pacientes y personal de la empresa, así como evitar propagaciones de las mismas hacia el exterior. Por ser una empresa con más de 20 años de experiencia, cuenta con procedimientos establecidos para cada una de las áreas, tanto crítica como semi – críticas.

Por consiguiente, para ALGAGICORP cada colaborador aporta con su granito de arena en el trabajo de equipo para que se logren los mejores resultados. Cuando se trabaja en equipo eficazmente, aparece la sinergia, lo cual hará que los esfuerzos realizados por los miembros se potencien, disminuyendo el tiempo de acción y aumentando la eficiencia de los resultados.

1 MARCO TEÓRICO

1.1 Relación salud-trabajo

La Organización Mundial de la Salud (OMS), máximo organismo regulador en materia de salud a nivel internacional define que “la salud es el completo bienestar físico, mental y social del individuo y no solamente la ausencia de enfermedad.” (OMS citada por Creus y Mangosio, 2011, p. 5). Por su parte, Álvarez (2011) menciona que este concepto tiene implicaciones directas con los entornos laborales al abarcar aspectos importantes de la salud “el físico, por su exposición a las condiciones de riesgo en el trabajo; el mental y el social que determina las posibilidades del hombre, para que en la interacción con sus semejantes, genere su nivel y calidad de vida (p. 15).

De igual importancia y con una marcada orientación al contexto laboral, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como el principal promotor del trabajo digno, se encarga de regular las condiciones laborales y la protección al trabajador (Uribe, 2015, pp. 2-3). La OIT creó su propia definición de concepto de salud aplicado a los entornos del trabajo y “define la salud laboral como el grado completo de bienestar físico, psíquico y social y no solo como ausencia de enfermedad de los trabajadores como consecuencia de la protección frente al riesgo” (OIT citada por Creus y Mangosio, 2011, p. 5).

El trabajo es una actividad estrechamente ligada a la existencia humana, las sociedades se conforman y crecen en base a las capacidades laborales de sus ciudadanos, Álvarez (2011) menciona que “desde el origen mismo del hombre y ante la necesidad de proveerse de alimentos y medios de sobrevivencia, nació el trabajo” (p. 8). Weller (2011) conceptualiza que “trabajar significa contribuir al progreso material de la sociedad, al tiempo que el trabajo genera un ingreso que, según su nivel, facilita la subsistencia y la mejora de las condiciones materiales de vida de las personas” (p. 32).

Cabaleiro (2010) añade que “trabajo y salud están íntimamente relacionados, por tanto, se hace necesario detectar las causas existentes en el ámbito laboral que puedan provocar un riesgo para la salud del trabajador” (p. 1-2). El bienestar de los colaboradores de una organización puede verse afectado como resultado del cumplimiento de determinadas tareas o la exposición a ambientes peligrosos. Creus y Mangosio (2011) mencionan que este tipo de actividades puede afectar la salud de los trabajadores debido a las condiciones (p. 3). Es por esto que no es recomendable situar en un segundo plano el bienestar de los trabajadores, ya que en un largo mediano o largo plazo afectará tanto su desempeño, y por ende se verá comprometida la empresa.

A mediados del siglo XX, como consecuencia del nuevo concepto de Salud, definido por la O.M.S., se considera ya que todos los factores relacionados con el trabajo pueden causar enfermedades, lesiones o alteraciones de la salud, incluida la mala adaptación laboral. Esta nueva situación, va a suponer el reconocimiento de todas las condiciones de trabajo, tanto físicas, psíquicas, o sociales; así como el desarrollo de las técnicas de prevención, tanto primarias como secundarias, con el fin de conseguir una mejor calidad de vida y de trabajo. (Ibermutuamur, 2007, p. 13)

La alta gerencia de las empresas y los organismos internacionales están cada vez más interesados en favorecer entornos laborales saludables, seguros con los materiales y equipos necesarios, Álvarez (2011) aclara que “el ambiente de trabajo es el conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirectamente influyen en su salud y en la calidad de vida” (p. 17). Uribe (2015) en relación a la salud añade que los “los trabajadores sanos serán más productivos y de que su bienestar impactará tanto en su propia calidad de vida como en la de su familia y entorno (p. 103).

1.1.1 Calidad de vida

A mediados de siglo XXI, el concepto del trabajo abarcaba la totalidad de las ocupaciones de cada persona, dejando así muy poco tiempo para las demás actividades, entre las que destacan la vida familiar y social. Sin embargo, con la evolución de la sociedad y tras importantes cambios

generacionales, el trabajo se ha convertido en un medio para que las personas puedan alcanzar la realización personal.

Alsinet, Casas y Rosich citados por Uribe (2015) definen la calidad de vida como “una forma de contribuir al estudio del bienestar de las personas, desde una perspectiva del bienestar físico como psicológico; de esta manera se relacionan las necesidades materiales con las socio-afectivas” (p. 152). Por su parte, Para Durán (2010) la calidad de vida laboral debe ser un esfuerzo de las organizaciones por ofrecer beneficios de seguridad, de compensación, de reconocimiento, mencionando que es “un concepto y una filosofía de organización del trabajo cuyo fin es mejorar la vida del empleado en las organizaciones más allá del dinero” (p. 72).

Es deber de los directivos gestionar escenarios para que los colaboradores alcancen no solo la estabilidad financiera y laboral, sino que contribuyan de manera efectiva en mejorar su calidad de vida. Para Cortés (2007), en la actualidad todas las organizaciones deben “conseguir una mejor calidad de vida y condiciones de trabajo a fin de evitar que la salud del hombre que trabaja pueda resultar afectada por las condiciones que él mismo creó” (p. 25).

Las organizaciones deben suprimir o manejar los principales inconvenientes que pudieran tener los colaboradores al realizar sus funciones, tanto para evitar cualquier daño o lesión en su personal, como para aumentar su rendimiento. El interés por los diversos factores que afectan el cumplimiento óptimo de las funciones laborales debe reflejarse en estudios y estrategias que disminuyan su influencia en los trabajadores

Un aumento en el desempeño no solo es consecuencia del uso de una herramienta adecuada, sino del deseo del colaborador por hacer bien su trabajo, mismo que surge en la medida en que se siente cómodo y protegido. Uribe (2015) afirma que el cumplimiento de metas y resultados se logrará en consecuencia de que “los trabajadores sanos serán más productivos y de

que su bienestar impactará tanto en su propia calidad de vida como en la de su familia y entorno” (p. 103).

En la actualidad, las organizaciones encuentran en los colaboradores un factor diferenciador que juega un papel decisivo en la continuidad de las operaciones de la empresa. Por lo tanto, las organizaciones deben ser ambientes agradables que favorezcan la llegada de nuevos talentos y procuren el desarrollo de sus colaboradores. Aparicio y Blanco (2007) mencionan que “aumentar la calidad de vida de las personas es el primer paso para que las empresas puedan ir poco a poco aumentando sus índices de productividad” (p. 93).

1.1.2 Condiciones de trabajo

Dentro de la sociedad contemporánea, el trabajo cumple un rol fundamental en el cual todos sus integrantes están llamados a participar, por esta razón, trasciende del carácter meramente económico al social. De igual manera la relación laboral debe englobar y aportar a las aspiraciones personales de bienestar y calidad de vida.

La actividad laboral genera de manera inherente condiciones en las que cada colaborador, de manera particular, puede verse afectado por las tareas que desempeña. Buelvas, Oviedo-Trespalacios, y Amaya (2013) definen que “las condiciones de trabajo son concebidas como el conjunto de circunstancias y características materiales, ecológicas, económicas, políticas, organizacionales, entre otras, a través de las cuales se efectúan las relaciones laborales” (p. 543). Buelvas., et al. (2013) identifican como los principales factores que condicionan el trabajo a: condiciones ambientales, condiciones ergonómicas y condiciones económicas (p. 543).

Las condiciones ambientales hacen referencia a factores como la evaluación de los riesgos y la satisfacción en el trabajo; las condiciones ergonómicas se relacionan al entorno físico donde se desenvuelven los colaboradores y las condiciones económicas se refieren a la percepción que

tiene cada persona con el sueldo correspondiente a sus funciones o responsabilidades.

Por otro lado, Collado (2008) trae una aportación diferente al mencionar que el ser humano es el principal culpable de muchas patologías que hoy en día se conocen debido a su intervención y con esta, la creación de agentes causales que finalizan con el deterioro y afectación de los trabajadores en su ambiente laboral (p. 92).

Las condiciones de trabajo pueden verse afectadas por riesgos derivados principalmente de factores humanos y factores técnicos. El factor humano abarca la totalidad de actuaciones humanas que pueden dar origen a un accidente, mientras que el factor técnico hace referencia a las condiciones o circunstancias en los materiales o maquinarias que pueden dar origen a un accidente (Cortés, 2007, p. 74).

Las condiciones de trabajo deben asegurar que los colaboradores desempeñen sus funciones en ambientes controlados y seguros a fin de disminuir o evitar la presencia de accidentes laborales que influyan de manera negativa en su bienestar. Cabaleiro (2010) define de manera precisa esta situación al decir que “un accidente de trabajo es todo suceso, no esperado ni deseado, que conlleva pérdidas de la salud o lesiones en los trabajadores, en el desarrollo de su actividad laboral” (p. 6).

Con la finalidad de evitar los accidentes y sus consecuencias se deben tomar medidas correctivas que mejoren las condiciones de trabajo frente a los peligros vinculados tanto al factor humano como el factor técnico. Creus y Mangosio (2011) identifican estos peligros como riesgo laboral y lo definen como la “posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño para la salud, derivado del trabajo y con la probabilidad de que se produzca el daño y su severidad” (p. 26).

Sin embargo, estos pueden variar en la medida en que el personal se exponga a determinadas condiciones, mismas que deben ser oportunamente

identificadas, ya sea disminuyendo el tiempo e intensidad de exposición o mediante herramientas y equipos. Se hace necesaria a la integración de especialidades que se enfoquen de manera directa en la prevención de riesgos en el ambiente de trabajo, tal y como lo menciona Collado (2008), estos son los principales responsables debido a su conocimiento técnico en el ámbito de la Salud y Seguridad Ocupacional.

1.1.3 Seguridad Ocupacional

Es una especialidad organizacional que tiene su base en la ingeniería y está orientada principalmente a la aplicación de medidas preventivas para disminuir los riesgos y los accidentes registrados en el ambiente laboral que, investiga el entorno de trabajo de cada colaborador y de cada empresa. Las organizaciones han comprobado su efectividad en reducir o eliminar los riesgos ocupacionales, con el beneficio adicional de evitar sobrecostos y mantener un ritmo constante de producción.

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina (2014) define la Salud Ocupacional como el conjunto de procedimientos en forma multidisciplinaria para proteger y velar por el bienestar de todos los colaboradores de una empresa (p. 10).

Asimismo, Collado (2008) define la seguridad como:

(...) En su afán por evitar los accidentes de trabajo, actúan en primer lugar, previsoramente detectando el riesgo antes de que se materialice; en segundo lugar, preventivamente adecuando las máquinas, los equipos de trabajo y el medio ambiente laboral para evitar los riesgos o para evitar que lleguen a materializarse aquellos que no pudieron prevenirse ocasionando un accidente; y en último lugar, protegiendo al trabajador, mediante equipos de protección individual para evitar que sufra daños en la salud, aun cuando el riesgo se llegue a materializar. (p. 98)

El propósito de la seguridad ocupacional, es crear un ambiente seguro optimizado para evitar pérdidas personales o materiales, involucrando de manera completa el contrato hombre-máquina-medio. Todo este proceso, debe estar acompañado de la valoración y aplicación de la normativa vigente, la misma que debe responder de manera inmediata y oportuna ante

cualquier cambio significativo en las condiciones iniciales y por otro lado, deberá contrarrestar la presencia de errores reiterativos de la organización.

Cada organización debe garantizar un entorno en el cual la actividad productiva se realice en condiciones seguras, actuando sobre la fuente de riesgo en diferentes niveles de intervención, que van desde neutralizar directamente a los riesgos (fuente); adecuar la maquinaria o el ambiente de trabajo (medio); hasta el uso de equipos de protección individual específica a cada colaborador en el ejercicio de sus funciones (trabajador).

El impacto del entorno laboral en relación a la seguridad en el personal es suprimido casi en su totalidad, incluso antes de entrar en contacto con los riesgos relativos a cada actividad, mediante el uso de equipos, la elaboración de medidas de inspección, reglamentos, técnicas, etc. Es por esto que Arias (2012) hace referencia a que la seguridad industrial se concentra en los actos y las condiciones inseguras (p. 45). Por lo que se explica que este es el punto de partida donde debe existir intervención para evitar los riesgos en un futuro.

Cuando nos referimos a los actos inseguros, se refiere a las acciones erróneas por parte del colaborador donde su mal proceder en el ejercicio de sus funciones conlleva a que sufra un incidente o un accidente, por ejemplo: Si un colaborador trabaja en una congeladora de camarones a grados bajos cero con ropa no adecuada para el accionar del trabajo, este acto inseguro puede ocasionar una enfermedad profesional a largo plazo como lo es la Artritis.

Por otro lado, cuando hablamos de condiciones inseguras nos referimos a cuando el espacio de trabajo donde el empleado efectúa sus funciones no reúne las cualidades necesarias para que el colaborador no sufra un accidente en su puesto de trabajo, por ejemplo: Si hay desorden y suciedad en el puesto de trabajo puede generar polvo y esto acarrear problemas respiratorios en los trabajadores.

1.1.4 Higiene del trabajo

La Higiene del Trabajo es definida por Collado (2008) como “la técnica no médica de prevención de los riesgos laborales relativos a la posibilidad de sufrir alteraciones de la salud por una exposición a agentes físicos, químicos y biológicos” (p. 98). La higiene del trabajo se enfoca en el estudio de las relaciones y consecuencias que producen los agentes contaminantes del entorno al personal al momento de trabajar.

Este concepto está estrechamente ligada al entorno laboral y tiene como objetivo prevenir la aparición de enfermedades profesionales, que se inicia con una rigurosa evaluación de todos los factores y agentes de riesgo presentes en el lugar de trabajo. Tiene como finalidad aplicar medidas de control de forma planificada, rigurosa y oportuna.

Gómez citado por Uribe (2015) menciona que en la actualidad “los problemas de salud asociados a las condiciones de trabajo han aumentado; hombres y mujeres atraviesan por una serie de síntomas como dolores de cabeza, espalda y cuello; alteraciones digestivas, agotamiento, así como también trastornos del dormir” (pp. 95-96).

Se debe tener en cuenta el factor humano por encima de cualquier otro proceso o estrategia con el propósito de impedir cualquier tipo de afectación en el desempeño de sus funciones. Por ello, Collado (2008) asegura que factor humano está inmerso en posibles accidentes de trabajo a lo largo de su jornada en todos sus años que se desempeñe en cualquier cargo, y es por esto que la finalidad de toda acción preventiva es velar por el bienestar de todo colaborador.

Desde hace varias décadas los empleadores están obligados por ley a alcanzar y mantener condiciones de trabajo cada vez más seguras, que eliminen o atenúen los riesgos en la ejecución de las funciones laborales. Los organismos gubernamentales ponen con mayor frecuencia énfasis en favorecer un entorno laboral cada vez más seguro acorde a la realidad y contexto social. El control del estado en temas de seguridad se

complementa con los procedimientos o reglamentos procedentes de diversos sectores especializados en determinado tipo de peligro o sector productivo. Cada día, la automatización de la maquinaria o la creación de nuevos equipos de protección brindan un gran aporte en la prevención de riesgos o daños.

En materia de seguridad e higiene laboral, las últimas tendencias no se enfocan únicamente en los tradicionales riesgos físicos, biológicos o químicos, sino que abarcan los factores psicosociales que de maneras muy diversas influyen en el contexto laboral generando malestar físico y mental en el personal (Osorio, 2011, p. 76).

En el tema de seguridad en el trabajo, los términos seguridad industrial y salud ocupacional se usan como sinónimos pero se diferencian en el enfoque de prevención. La higiene del trabajo, también conocida como seguridad ocupacional anticipa, examina, valora y regula la incidencia de los factores de riesgo causantes de enfermedades ocupacionales, mientras la seguridad industrial hace lo propio con los accidentes laborales.

Arias (2012) cita a Ray Asfahl quién diferencia entre la seguridad industrial y la salud ocupacional, destacando que la primera se ocupa de los efectos agudos de los riesgos, mientras que la segunda se ocupa de los efectos crónicos. En Ecuador el Código de Trabajo (2012) en su Art. 42 hace referencia a que una de las principales obligaciones de los empleadores es:

Art. 42.- Obligaciones del empleador.-

- **2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;**

1.1 Prevención de riesgos

Los ambientes laborales conllevan un conjunto de procesos y actividades que pueden derivar en lesiones o daños graves en los colaboradores. Es indispensable que las organizaciones tengan en cuenta que las condiciones de trabajo afectan al personal en distintas escalas y de diferentes maneras, por lo tanto deben orientarse a suprimir o mitigar los riesgos que implica el cumplimiento de estas tareas. Ante esto, Collado (2008) asegura que la prevención es sinónimo de anticipación, es decir, actuar antes de que algo suceda y así impedir que suceda y termine afectando la salud del colaborador.

Según Creus y Mangosio (2011) la prevención de riesgos es el “conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo” (p. 26). La prevención es la anticipación consciente de cualquier suceso que, en la mayoría de casos tiene una connotación negativa, permitiendo así planear medidas que aseguren de manera relativa la seguridad o bienestar. Cortés (2007) explica que “no se trata por consiguiente ya de evitar el siniestro y reparar sus consecuencias en lo posible, sino de que no se den, o se reduzcan al mínimo posible, las causas que puedan dar lugar a los siniestros” (p. 39).

Con la finalidad de garantizar la seguridad de los colaboradores, la prevención debe abarcar reglamentos, normas, leyes e incluso el presupuesto de la empresa. Arias (2012) cita a Heinrich, quién hace referencia al conjunto de contratiempos o condiciones de riesgo que conducen a una situación crítica, comparándola con un iceberg al señalar que detrás de todo accidente laboral existen incidentes que pudieron haberse prevenido al momento de haberlos considerado a través de una evaluación exhaustiva dentro de las normas de seguridad.

La prevención de riesgos, no es una tarea unilateral que recae en la alta jerarquía de una organización, implica la participación de la dirección general, los colaboradores y sus delegados, asesores, consultores y los

respectivos órganos de control. La prevención de riesgos tiene un carácter internacional, es decir, que las medidas o condiciones que han dado resultados favorables en la supresión o reducción de riesgos pueden ser adaptados a cualquier otra organización a nivel mundial. Por lo tanto las organizaciones deben estar al pendiente de las investigaciones y métodos utilizados en cualquier parte del mundo con la finalidad de anticiparse a los nuevos riesgos.

Ya que la seguridad y la salud tienen que ver con lo desconocido, no existe una receta paso a paso para eliminar los peligros dentro del lugar de trabajo. Así pues, sólo existen conceptos o métodos que adoptar para reducir el problema. (Asfahl & Rieske, 2010, p. 52)

La prevención de riesgos no abarca únicamente el factor humano sino también la protección de los equipos y materiales vinculados al trabajo, se enfoca en a preservar la seguridad en las instalaciones y la salud de los colaboradores. Todos estos elementos se deben tomar en conjunto para establecer los principales riesgos que caracterizan las operaciones de cada organización, permitiendo así planificar de manera eficiente las medidas preventivas. Para Creus y Mangosio (2011) un principio general en materia de seguridad es “planificar la prevención buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo” (p. 15).

1.1.1 Clasificación de Riesgos

Ante la gran variedad actividades laborales, los riesgos pueden clasificarse de formas muy distintas, comúnmente se clasifican por el enfoque de protección al que se encuentran orientados, mismos que pueden ser: con respecto a las personas, con respecto a las consecuencias o con respecto al origen del riesgo (Creus y Mangosio, 2011, p. 52). A su vez, cada clasificación puede tener sus propias subdivisiones en base a consecuencias, fuentes o tipos de riesgos, etc.

La clasificación con respecto a las personas implica el riesgo individual y el riesgo social. Individual cuando afecta de forma aislada a una persona sin suponer una alta probabilidad para el resto de los trabajadores y Social cuando los colaboradores que se ven afectados por determinado evento o enfermedad en una gran parte de la población de trabajadores (Creus y Mangosio, 2011, p. 52). En cuanto al riesgo social, se debe tener en cuenta que no todos los colaboradores se encuentran expuestos a los mismos riesgos, por tal razón, deben evaluarse por zonas de riesgo homogéneas como talleres, oficinas, entre otros (Cortés, 2007, p. 83).

Los riesgos se clasifican también en base a los distintos tipos de consecuencias, estos van desde la reducción de la esperanza de vida, pasando por daños materiales a bienes, días de trabajo perdidos, lesiones e incluso la muerte. (Creus y Mangosio, 2011, p. 52). Se deben de tomar todas las medidas de prevención, sin ignorar ninguna consecuencia en base al principio dictado por la ley de Murphy, el mismo que anticipa que, si algo puede fallar, fallará (Asfahl y Rieske, 2010, p. 60).

Con respecto al origen, los riesgos se pueden distinguir en naturales e inducidos por el hombre. Los naturales, hacen referencia a los riesgos relacionados al clima, movimientos sísmicos, inundaciones, erupciones, etc., mientras que los riesgos inducidos por el hombre hacen referencia a la falta de conocimiento, negligencia, violaciones de seguridad, entre otras (Creus y Mangosio, 2011, p. 52). Asfahl y Rieske (2010) hablan de la importancia de la prevención integral diciendo que, “algunas veces, un riesgo tiene múltiples orígenes y debe realizarse un análisis de causas potenciales” (p. 65).

De manera paralela, un importante referente en cuanto a la seguridad laboral es la Agencia estadounidense para la Administración de la Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA), que divide a los riesgos en cuatro categorías: peligro inminente, violaciones serias, violaciones no serias y violaciones mínimas (Asfahl y Rieske, 2010, p. 70). El peligro inminente podría ser, una situación que implique daño físico serio o la muerte de un colaborador,

mientras que las violaciones mínimas son contravenciones técnicas menores.

1.1.2 Clasificación de accidentes

Para Cortés (2007), el accidente es definido como “la concreción o materialización de un riesgo en un suceso imprevisto que, interrumpe o interfiere la continuidad del trabajo, que puede suponer un daño para las personas o la propiedad” (p.70). Por otro lado, Creus y Mangosio (2011) se enfocan en el daño hacia el personal por encima de los recursos materiales al definir que el accidente de trabajo es “toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o a consecuencia, del trabajo que efectúa por cuenta ajena” (p. 8).

La Organización Internacional del Trabajo, establece que cuatro son los factores más importantes: forma o tipo de accidente, aparato o agente material causante, naturaleza de la lesión y ubicación de una lesión (Cortés, 2007, p. 79). Forma o tipo de accidente, hace referencia a la circunstancia y a la naturaleza que produjo la lesión; aparato o agente material, agente, condición o cosa involucrada en el accidente; naturaleza de la lesión, tipo de daño físico que afecta al trabajador y por último la ubicación de una lesión, que es la parte afectada por la lesión (p. 80).

De manera complementaria la Instituto Nacional Estadounidense de Estándares, más conocido como ANSI introduce otros factores adicionales referentes a los riesgos: agente material, condición peligrosa y acto inseguro. (Cortés, 2007, p. 80). Parte del agente material, se refiere al elemento o parte específica del agente que se relaciona con el accidente o lesión; condición peligrosa, causa de carácter técnico que se relaciona con el accidente, y finalmente el acto inseguro, relacionado con errores producidos por el factor humano vinculados a la tarea que desencadenaron en un accidente (p. 80).

En esta clasificación la lesión hace referencia al accidente que afecta de manera directa a un colaborador; siniestro, en cambio, es un accidente

que afecta a equipos, estructuras, herramientas o retrasa la producción pero no incluye personas y cuando un accidente no produce ningunos de los daños anteriormente mencionados se denomina incidente. De esta forma, se pretende abarcar de la manera más completa posible la clasificación de accidentes, utilizando las principales investigaciones y estudios en materia de seguridad.

1.1.3 Enfermedad profesional

Al igual que un accidente laboral, las enfermedades profesionales están vinculadas al trabajo en las organizaciones, pero presentan muchas diferencias entre sí. Álvarez (2011) hace referencia a esta semejanza y menciona que, “tanto el accidente de trabajo como la enfermedad profesional son originados por situaciones derivadas de la actividad laboral y son el resultado de una causa exterior que actúa sobre el organismo del trabajador” (p. 179).

Una lesión ocupacional es “cualquier lesión como una cortada, una fractura, una torcedura o una amputación que sea consecuencia de un accidente relacionado con el trabajo o de la exposición a un solo accidente en el ambiente de trabajo”. Una enfermedad ocupacional es “cualquier condición anormal o desorden, que no sea resultado de una lesión ocupacional, provocada por la exposición a factores ambientales asociados con el empleo”. (Niebel y Freiwalds, 2009, p. 286)

Por su parte, en Ecuador el Código de trabajo (2012) en su Art. 349 estipula responsabilidades en caso de no realizar actividades preventivas, así como sanciones e indemnizaciones. Presenta la siguiente caracterización de las enfermedades profesionales:

Art. 349.- Enfermedades profesionales.

- **Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.**

Así mismo, Creus y Mangosio (2011) definen a la enfermedad profesional como el “deterioro lento y paulatino de la salud del trabajador, producido por una exposición crónica a situaciones adversas, sea derivado del ambiente en que se desarrolla el trabajo o la forma en que esté organizado” (p. 24). Aunque de manera general, los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales pueden ocasionar en los trabajadores incapacidad temporal/permanente, invalidez e inclusive la muerte, se pueden caracterizar tres principales diferencias entre sí: la causalidad, las consecuencias y la previsibilidad (Álvarez, 2011, p. 179).

Con respecto a la causalidad, un accidente de trabajo se caracteriza por su presencia repentina y violenta, mientras que las enfermedades profesionales tienen un carácter progresivo que se agrava con el tiempo (Álvarez, 2011, p. 179). En un accidente de trabajo las lesiones son casi inmediatas y muestran un daño evidente, en cambio las consecuencias de las enfermedades laborales dependen del tiempo de exposición y se manifiesta por síntomas menores (p. 179). Las enfermedades laborales son previsibles, en gran medida, gracias al tiempo prolongado de exposición, mientras que la repentina aparición de los accidentes dificultan su oportuna prevención (p. 179).

La exposición prolongada a determinadas tareas, es un importante factor que puede agravar la condición de un colaborador predisponiendo o acelerando la presencia de una enfermedad laboral (Uribe, 2015, pp. 10-11). Por su parte, Álvarez (2011) reafirma la importancia de los efectos a una exposición prolongada, a la vez que señala que, “el inicio de las enfermedades ocupacionales es lento: éstas surgen como resultado de repetidas exposiciones laborales o incluso por la sola presencia en el lugar de trabajo, pero pueden tener un período de latencia prolongado (Álvarez, 2011, p. 179).

A su vez, Asfahl y Rieske (2010) hacen énfasis en que además de los extensos periodos de exposición, existen otros factores, “por lo general, las enfermedades se asocian con exposiciones crónicas, pero algunas

exposiciones agudas se pueden considerar enfermedades si la exposición es el resultado de más de un solo incidente o accidente” (p. 24). De manera paralela Niebel y Freiwalds (2009) señalan que “las enfermedades ocupacionales incluyen las enfermedades agudas y crónicas que, pueden ser causadas por la inhalación, absorción, ingestión o contacto directo con sustancias tóxicas o agentes dañinos” (p. 286).

Con frecuencia los síntomas de las enfermedades laborales son idénticos a los síntomas comunes que surgen de las enfermedades que normalmente ocurren ajenas al trabajo. Por ejemplo, un resfriado común provoca congestión respiratoria, dolor de cabeza y quizá fiebre. Sin embargo, los mismos síntomas pueden ser también el resultado de una peligrosa exposición a un químico tóxico u otro riesgo laboral. (Asfahl y Rieske, 2010, p. 5)

Dentro del proceso de selección de un nuevo empleado, además de indagar sobre la educación, capacidad, habilidades, experiencia, personalidad con el propósito de predecir el desempeño, se deben tener en cuenta las limitaciones del desempeño, debido a problemas médicos y psicológicos (Aamodt, 2010, p. 157). Generalmente, estos son conocidos como exámenes de ingreso o pre ocupacionales y deben formar parte de las actividades que, en conjunto con las normas de seguridad y los planes de emergencia, están orientadas a preservar y mantener la salud de los colaboradores (Álvarez, 2011, p. 27).

Los objetivos de los exámenes de ingreso son ubicar al trabajador en el puesto adecuado a sus condiciones físico – mentales; elaborar una historia clínica ocupacional que sirva además para posteriores evaluaciones y disminuir la rotación de personal, la accidentalidad y el ausentismo de origen médico. (Álvarez, 2011, p. 30)

Los exámenes, permiten prevenir la incidencia de enfermedades profesionales tomando en cuenta las circunstancias propias de cada colaborador y la relación con las tareas a desempeñar, llevando un registro periódico de su condición física y mental. Álvarez (2011) menciona que el examen de ingreso “debe ser completo y hacer énfasis en las partes del cuerpo más comprometidas en el trabajo a desempeñar. Se práctica antes

de emplear a un trabajador o de asignarle un puesto de trabajo que involucre riesgos para la salud” (p. 31).

En el ámbito laboral, la legislación de Ecuador prohíbe de manera explícita discriminar a los candidatos por razones ajenas a las competencias o habilidades requeridas para un determinado cargo. Se realizan controles y se establecen sanciones en caso de no cumplir con la normativa en favor de “un libre acceso al trabajo sin exclusión ni restricción, basados en el respeto e igualdad” (Ministerio del Trabajo, 2017, p. 3)

Entre las formas consideradas como discriminación el Ministerio de Trabajo menciona:

Se entenderá como discriminación a cualquier trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, vivir con VIH/SIDA, etnia, tener o desarrollar una enfermedad catastrófica, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral. (Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2017, pp. 3-4)

Asfahl y Rieske (2010) hace énfasis en el carácter ético de la aplicación del examen de ingreso, al afirmar que es una obligación de los empleadores garantizar que las “pruebas se apliquen de manera imparcial a todos los candidatos, no sólo a los discapacitados, y que todas las características seleccionadas sean verdaderamente importantes para la salud y seguridad del trabajador o sus compañeros de trabajo” (p. 109). No debe ser un mecanismo para discriminar a candidatos, sino una media para integrar de manera saludable a los nuevos colaboradores, sus compañeros de trabajo y las instalaciones.

Creus y Mangosio (2011) indican la forma recomendada de terminar este proceso mencionando que “todos los exámenes de salud se complementarán con un informe médico personalizado dirigido al trabajador,

en donde se recogen las conclusiones y recomendaciones sobre su salud, garantizando siempre la confidencialidad médica” (p. 243). Es importante tener conocimiento del estado de salud de los candidatos y empleados antes y después de su paso por la organización, Álvarez (2011) indica que “así se evitarán problemas de demandas sobre enfermedades ocupacionales” (p. 233).

Enfermedades existentes de manera previa pueden potencializarse a través del trabajo y ser resultado de más de un agente directo. Padecimientos cardiovasculares como la hipertensión arterial son causados por la intervención de varios factores tales como el consumo de tabaco, altos índices de colesterol en la sangre y sedentarismo. (Parra citado por Uribe, 2015, p. 98)

Para las organizaciones, es indispensable preservar la salud de sus miembros y en consecuencia, se realizan investigaciones constantes con la finalidad de consolidar estudios que proporcionen la normativa adecuada para evitar o reducir los riesgos (Asfahl y Rieske, 2010, p. 75). Gómez citado por Uribe (2015) menciona que estudios recientes han demostrado un aumento en los problemas salud relacionados con los ambientes laborales caracterizando que, “hombres y mujeres atraviesan por una serie de síntomas como dolores de cabeza, espalda y cuello; alteraciones digestivas, agotamiento así como también trastornos del dormir” (p.96).

Martínez y Hernández citados por Uribe (2015) mencionan que las normativas vigentes en temas de seguridad deben estar orientadas en proporcionar “una visión preventiva donde se reconozca el conjunto de síntomas, molestias y trastornos ocasionados por el trabajo” (p. 36). Los organismos de regulación internacionales como OMS, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos se esfuerzan en catalogar la mayor cantidad de enfermedades profesionales posibles con la finalidad de lograr ambientes de trabajo cada vez más saludables (Álvarez, 2011, p. 9; Creus y Mangosio, 2011, p. 8).

Un ambiente de trabajo adecuado es importante no sólo desde el punto de vista del incremento de la productividad y mejoramiento de la

salud física y seguridad de los trabajadores, sino también para promover la moral de los trabajadores y, como consecuencia, reducir el absentismo y la rotación laboral. (Niebel y Freiwalds, 2009, p.212)

El interés por la salud y seguridad de los colaboradores resulta una importante inversión, que influye de manera positiva en el cumplimiento de sus tareas. Con respecto a esto Uribe (2015) menciona que “si el trabajador se desenvuelve dentro de un entorno saludable es muy probable que muestre un estado de salud favorable; lo cual, a la vez, proyectará resultados positivos en la productividad de la organización (p. 116).

1.2 Riesgos en el trabajo

Los riesgos de manera general, siempre estarán presentes en cualquier entorno donde el ser humano se desarrolle, ya sea en el trabajo, en el hogar, en su círculo social, etc., debido a que el hombre no siempre tiene la capacidad de controlar los factores o sus condiciones externas, las cuales pueden perjudicar su salud o su bienestar psicosocial. Sin embargo puede bajar el índice o la probabilidad de que dichos riesgos le afecten en el trabajo o en cualquier otro entorno donde este se encuentre.

Niebel y Freiwalds (2009) mencionan que en cuanto la identificación de los riesgos que se presentan en el ambiente laboral “la herramienta más común y básica para realizar este trabajo es el análisis de la seguridad en el trabajo (Job Safety Analysis: JSA), con frecuencia llamado análisis de riesgo en el trabajo o análisis de la seguridad de métodos” (p. 262). Este análisis tiene como propósito la recolección y análisis de datos de las incidencias relacionadas con la prevención de riesgos (Niebel y Freiwalds, 2009, p. 262).

Creus y Mangosio (2011) definen el análisis de riesgos como la “utilización sistemática de la información disponible para identificar los peligros y estimar los riesgos de los trabajadores” (p. 27). El Análisis de riesgos, también conocido como análisis de seguridad en el trabajo, tiene como objetivo reducir al mínimo la posibilidad de sufrir daños que puedan afectar su bienestar personal en las actividades relacionadas con el ámbito laboral (Creus y Mangosio, 2011, p. 26).

Asfahl y Rieske (2010) enfatizan la importancia de administrar de manera adecuada los riesgos en las organizaciones, mencionan que se debe implementar “el análisis de riesgos y la retroalimentación para corregir los problemas de seguridad y salud, de modo que no se repitan las mismas lesiones y enfermedades” (p. 107). Hacen referencia al cuidado y protección que se deben ofrecer a los colaboradores desde la alta gerencia, recalcan el carácter permanente de la gestión de seguridad para evitar la reincidencia en los daños o problemas en el trabajo.

El análisis de riesgo abarca los elementos y componentes que intervienen en el trabajo con la finalidad de identificar los riesgos, que debe enfocarse en 4 factores principales: el trabajador, persona asociada con la tarea; método, el procedimiento vinculado al trabajo; máquina, el equipo o herramienta y el material, partes, componentes o materia prima asociada a la producción (Niebel y Freiwalds, 2009, pp. 262-263). La protección debe estar presente en todas las fases de relacionadas a la producción con la finalidad de garantizar la seguridad ante cualquier peligro o accidente.

1.2.1 Riesgos profesionales

La protección integral desde las organizaciones a los colaboradores, día a día se hace cada vez más eficaz, gracias a la aparición de nuevas técnicas y estudios que permiten salvaguardar de mejor forma el bienestar y salud de los colaboradores. El análisis del entorno laboral favorece cada vez más herramientas de clasificación y análisis.

En la práctica de la salud en el trabajo, El concepto de riesgo laboral puede tener dos posibilidades de existencia; la primera, como presencia objetiva de un peligro (ruidos, tóxicos, maquinarias, jornadas prolongadas, falta de equipo de protección, entre otros); la segunda, se refiere a la probabilidad de que el peligro detectado sea causante de alteraciones en la salud del trabajador. (Uribe, 2015, p. 10)

Tener conocimiento de los elementos o factores que representan un peligro y que intervienen en el cumplimiento de las tareas profesionales,

permite aislar de manera relativa la aparición de accidentes o daños al trabajador. Identificando los efectos de un riesgo, se podrá establecer determinadas acciones con el propósito de salvaguardar a los colaboradores en cualquier puesto y ante cualquier riesgo.

Mientras que los accidentes son evitables, los riesgos están siempre presentes y a veces sólo es posible neutralizarlos o minimizarlos a través de capacitaciones y señalizaciones que cumplen una función preventiva más que anuladora. Por tanto, puede decirse que no hay puesto de trabajo que no conlleve riesgos laborales. (Arias, 2012, p.45)

Creus y Mangosio (2011) hacen referencia a que los factores relacionados con el ambiente de trabajo son los “que contribuyen a crear las situaciones de riesgo, pueden ser identificados y medidos y, en consecuencia, pueden determinarse las modificaciones necesarias para corregir condiciones que, de otro modo, resultarían perjudiciales para la salud” (p. 133).

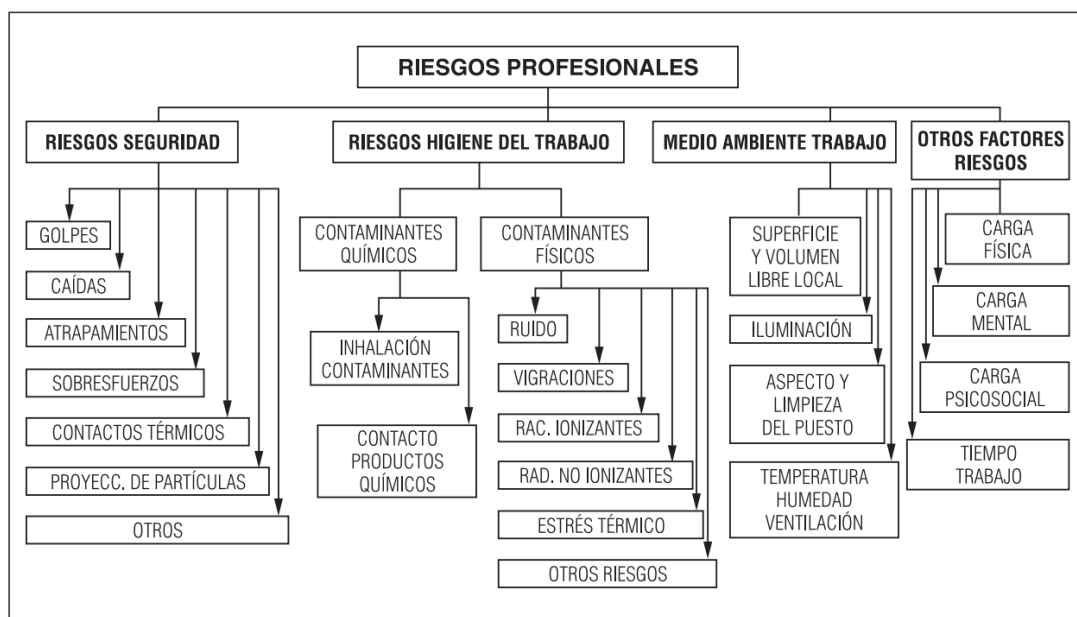


Gráfico 1. Cuadro de riesgos profesionales

Fuente: Cortés, J., 2007, Técnicas de prevención de riesgos laborales. p. 542.

1.2.2 Factores de riesgo

Los ambientes laborales, pueden llegar a tener determinados efectos negativos en el bienestar de los trabajadores, mismos que deben ser prevenidos de manera oportuna identificando las situaciones o elementos que representen un alto riesgo para la salud. Raffo, Ráez y Cachay (2013) mencionan que “en general, en cada uno de los puestos de trabajo o tareas operativas debe realizarse la evaluación del riesgo, la misma que se caracteriza por ser una actividad dinámica.

En general, el estudio de las condiciones de trabajo representa una característica saliente del entorno laboral en el que se involucran temas económicos, sociales, políticos, tecnológicos, ergonómicos, entre otros, derivando gran importancia por el notable consenso en torno a unas dimensiones básicas relativas al ambiente físico y social, a la organización, características de las tareas, a la salud y la seguridad, entre otras. (Buelvas et al., 2013, p. 547)

Aquellos aspectos que afectan en gran medida el desempeño laboral han sido ampliamente estudiados con la finalidad de prevenir y mitigar de la mejor manera sus efectos en los miembros de las organizaciones. Ramírez citado por Raffo et al (2013) menciona que circunstancias específicas no controladas adecuadamente, en conjunto pueden desencadenar en efectos negativos para el trabajador, indicando que “todo accidente es una combinación de riesgo físico y error humano donde los factores que inciden en la producción del accidente son: humanos y técnicos” (p. 71).

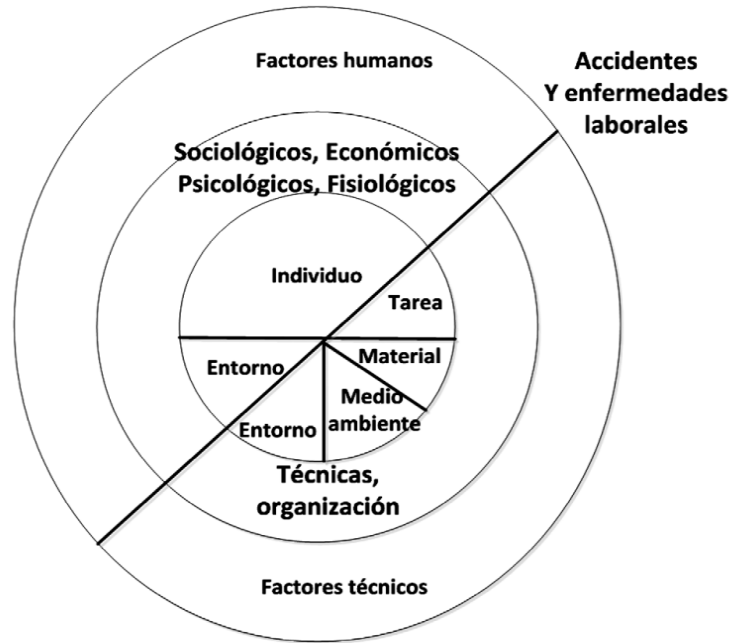


Gráfico 2. Elementos del accidente.

Fuente: Ramírez Cavassa (2011) citado por Raffo et al, 2013, Riesgos psicosociales p. 72.

Condiciones de trabajo y el ambiente repercuten en gran medida sobre los colaboradores, por tal motivo las organizaciones buscan generar escenarios libres de riesgos y daños para sus miembros. Cortés (2007) menciona que el medio en el que desarrolla el trabajo “ejerce sobre el individuo una notable influencia, pudiendo dar lugar a la pérdida del equilibrio de la salud y originar lo que se ha dado en llamar patología del trabajo o daños derivados del trabajo” (pp. 29-30).

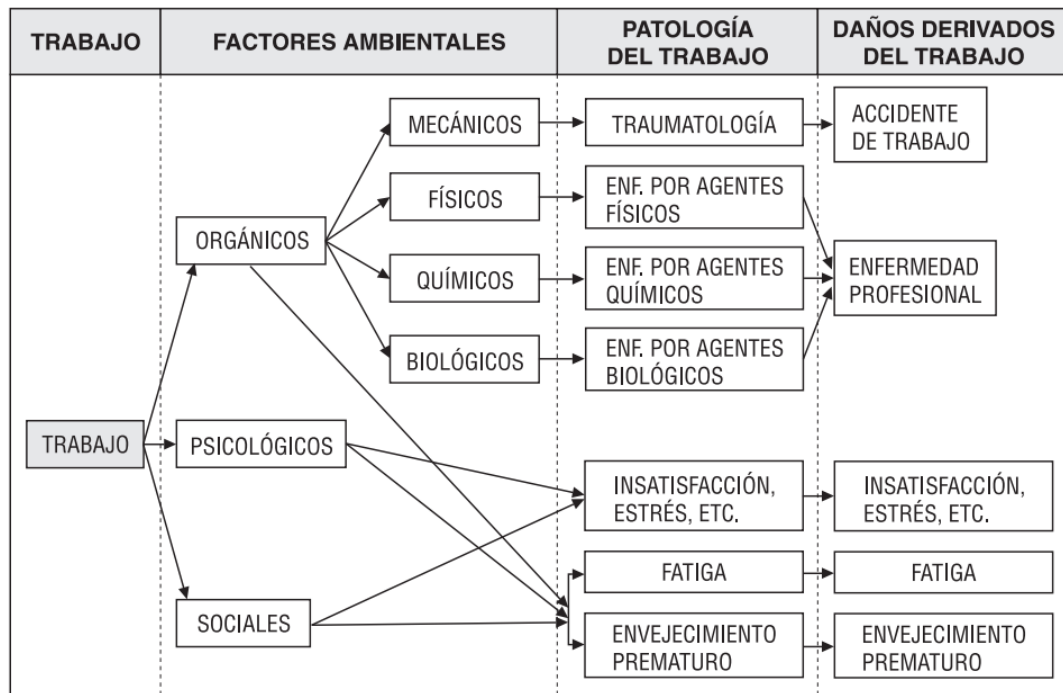


Gráfico 3. Incidencia de los factores de riesgo sobre la salud.

Fuente: Cortés, J., 2007, Técnicas de prevención de riesgos laborales. p. 30.

En referencia a los efectos causados en la salud por los ambientes laborales, Álvarez (2011) menciona que “dependiendo del trabajo que desarrolle el hombre y el nivel tecnológico utilizado, se determina la clase y grado de riesgo que enfrenta” (p. 36). No todas las organizaciones presentan las mismas características o ambientes, pero los trabajadores se encuentran expuestos de manera general a las mismas circunstancias, por lo que se busca integrar clasificaciones que tengan en cuenta estas similitudes.

Para el estudio y control de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, existen varias clasificaciones de los factores de riesgo, estos se han dividido según grupos en función de los efectos para la salud e integridad de los trabajadores. (Álvarez, 2011, p. 37)

Considerando la amplia gama de efectos sobre la salud que generan los ambientes laborales y en base las tareas específicas de cada trabajador, se pueden caracterizar diferentes factores que influyen en la seguridad de los colaboradores.

Creus y Mangosio (2011) caracterizan como factor de riesgo a “todo elemento (...) presente en las condiciones de trabajo que por sí mismo, o en combinación, puede producir alteraciones negativas en la salud de los trabajadores, por lo que puede dar lugar a accidentes o a enfermedades profesionales” (p. 3). Existen muchas situaciones y elementos que pueden afectar a los colaboradores en sus responsabilidades laborales, mismas que pueden generar graves daños si no son controladas adecuadamente.

En suma, factores de riesgo son las condiciones de trabajo potencialmente peligrosas que pueden suponer un riesgo para la salud. Puede tratarse de una máquina que hace ruido o tiene partes móviles cortantes, una sustancia nociva o tóxica, la falta de orden y limpieza, una mala organización de los turnos de trabajo, el trabajo nocturno... (Collado, 2008, p. 94).

Álvarez (2011) hace referencia a que existen múltiples formas de clasificar los factores de riesgo con la finalidad de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, por esta razón menciona que “no importa que clasificación se asuma siempre y cuando exista la lógica en su organización y se encuentren todos” (p. 37). En la Tabla 1. Clasificación de los factores de riesgo, este autor hace referencia a los factores riesgo y los efectos característicos que produce cada factor de manera particular.

| FACTOR DE RIESGO | TIPO DE RIESGO |
|------------------|---|
| FÍSICOS | Ruido Vibraciones Presiones anormales Temperaturas extremas Iluminación Radiaciones ionizantes (Rayos X) Radiaciones no ionizantes (soldadura) |
| QUÍMICOS | Gases Vapores Aerosoles sólidos (Polvo y humos) Humos metálicos Polvo orgánico Polvo inorgánico Aerosoles líquidos (Niebla, neblina) Material particulado Líquidos (químicos) |
| BIOLÓGICOS | Virus Bacterias Hongos Parásitos |
| ERGONÓMICOS | Posturas inadecuadas Sobre-esfuerzo físico Diseño del puesto de trabajo |
| PSICOSOCIALES | Trabajo monótono Trabajo bajo presión Jornada laboral extensa |
| ELÉCTRICOS | Alta tensión Baja tensión Electricidad estática |
| MECÁNICOS | Mecanismos en movimiento Proyección de partículas (esmeril, sierra, pulidora) herramientas manuales |
| LOCATIVOS | Superficies de trabajo Sistemas de almacenamiento Organización del área Estructuras Instalaciones Espacio de trabajo |

Tabla 1. Clasificación de los factores de riesgo.

Fuente: Álvarez, F., 2011, Salud ocupacional. pp. 37-38.

1.3 Caracterización de los Riesgos Psicosociales

Los trabajadores se ven expuestos a diferentes riesgos, como los psicosociales relacionados de manera específica con el entorno laboral y el tipo de producto o servicio. Por tal motivo, pueden y deben ser correctamente gestionados por los directivos en cualquier tipo de organización.

Moreno y Báez (2010), citando a La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), mencionan que la exposición a los riesgos psicosociales ha aumentado, haciendo necesaria su identificación, evaluación y control. Todas estas medidas tienen como propósito evitar daños a la salud y bienestar de los colaboradores.

Los factores de riesgo psicosociales consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado, y por otra parte, las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo. (Osorio, 2011, p. 76)

Juárez y Camacho citados por Uribe (2015) añaden de manera muy acertada que “el concepto psicosocial se refiere a una infinidad de variables utilizadas en el cuerpo teórico y metodológico de múltiples disciplinas, entre ellas la psicología, sociología, economía, medicina, antropología, administración, entre otras” (p. 6). Para abarcar de la mejor manera posible la relación existente entre la persona y el trabajo se debe buscar un enfoque integrador, permitiendo asegurar una correcta y oportuna prevención e intervención de los riesgos inherentes.

Uno de los fenómenos que en la OIT se ha convertido en clave para entender, prevenir e intervenir con soluciones reales en el mundo del trabajo, es la que se ha relacionado con la salud ocupacional y los llamados factores psicosociales (Uribe, 2015, p. 5).

En Ecuador, la Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral en su noveno artículo menciona:

Art. 9.- Del programa de prevención de riesgos psicosociales.-

- En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

En la actualidad, el interés por el bienestar y seguridad de los colaboradores ha sido una tendencia en aumento, integrando cada vez más medidas de prevención. Todas las condiciones presentes en el contexto profesional son factores de riesgos psicosociales, de manera especial las que se encuentran relacionadas con la empresa, las tareas, el cumplimiento de tareas que puedan afectar la salud y bienestar de los colaboradores (Álvarez, 2011, p. 53).

Creus y Mangosio (2011) mencionan que entre los diversos elementos que abarca el factor de riesgo psicosocial se encuentran: “jornada de trabajo (jornadas y horarios), ritmo de trabajo, nivel de automatización, comunicación, estilos de mando y participación con la organización, estatus social, identificación con la tarea, iniciativa y estabilidad en el empleo, etc.” (p. 388). Asimismo, Álvarez (2011) añade que existen características propias de cada trabajador (entre ellas la personalidad) que determinarán la magnitud y la naturaleza en sus reacciones y que finalmente repercutirá en las consecuencias del riesgo.

1.3.1 Clasificación de los Riesgos Psicosociales

Moreno y Báez (2010) mencionan que “la importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema” (p. 4). Según Raffo et al. (2013) la consecuencia más reconocida

de los riesgos psicosociales es el “estrés laboral, estrés ocupacional o desgaste profesional conocido como “síndrome de estar quemado por el trabajo” o Burnout” (pp. 76-77).

De acuerdo a la clasificación propuesta por Cortes J. (2007) las condiciones que generan estrés, se agrupan en tres causas: las características del puesto de trabajo, que implica la forma en que se planifica y ejecuta el trabajo; la organización del trabajo, referente al diseño formal de la empresa y por último las características personales, rasgos, capacidades e historia familiar individual de cada colaborador (p. 590). En la tabla 2. Clasificación de los factores psicosociales, se incluyen los principales factores psicosociales laborales, integrados en los grupos que los originan.

| CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES | | |
|--|--|--|
| Características del puesto de trabajo | Organización del trabajo | Características personales |
| <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa/autonomía • Ritmos de trabajo • Monotonía/repetitividad • Nivel de cualificación exigido • Nivel de responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Estructura de la organización <ul style="list-style-type: none"> – Comunicación en el trabajo – Estilos de mando – Participación en la toma de decisiones – Asignación de tareas • Organización del tiempo de trabajo <ul style="list-style-type: none"> – Jornadas de trabajo y descansos – Horarios de trabajo • Características de la empresa <ul style="list-style-type: none"> – Actividad – Localización – Morfología – Dimensión – Imagen | <ul style="list-style-type: none"> • Características individuales <ul style="list-style-type: none"> – Personalidad – Edad – Motivación – Formación – Actitudes – Aptitudes • Factores extralaborales <ul style="list-style-type: none"> – Factores socioeconómicos – Vida familiar – Entorno social – Ocio y tiempo libre |

Tabla 2. Clasificación de los factores psicosociales.

Fuente: Cortés, J., 2007, Técnicas de prevención de riesgos laborales. p. 590.

1.3.2 Principales efectos

Osorio (2011) menciona de los factores de riesgo psicosociales producen en el trabajador “efectos agudos a nivel psicológico, de comportamiento o fisiológico, lo que favorece la aparición de la enfermedad” (p. 76). Moreno y Báez (2010) mencionan que “cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión,

respuestas psicofisiológicas de estrés, pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés” (p. 8).

Charria, Sarsosa, y Arenas (2011) hacen énfasis en que “estos factores constituyen un riesgo cuando bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, generan estrés y afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico” (p. 381). La EU-OSHA citada por Moreno y Báez (2010) afirma que “los riesgos psicosociales en el trabajo afectan a la salud de los trabajadores, y cada vez existe más evidencia de sus consecuencias” (p. 54).

Cuando las condiciones psicosociales son adversas o desfavorables se derivan en consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador, la empresa, etc. Así tenemos, cambios en el comportamiento, alteraciones en el área cognitiva: desatención, poca o falta de concentración en áreas, memoria (olvidos); deterioro de la integridad física y mental, y poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga, estados depresivos o suicidios. La empresa lo ve reflejado en ausentismo, mayor frecuencia de accidentes, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral. (Álvarez, 2011, p. 53)

Los efectos de los factores de riesgo psicosociales producen “una situación de bajo grado de bienestar que denominamos insatisfacción, frente a la que el trabajador reacciona con respuestas de carácter psicológico, fisiológico o psicosocial” (p. 598).

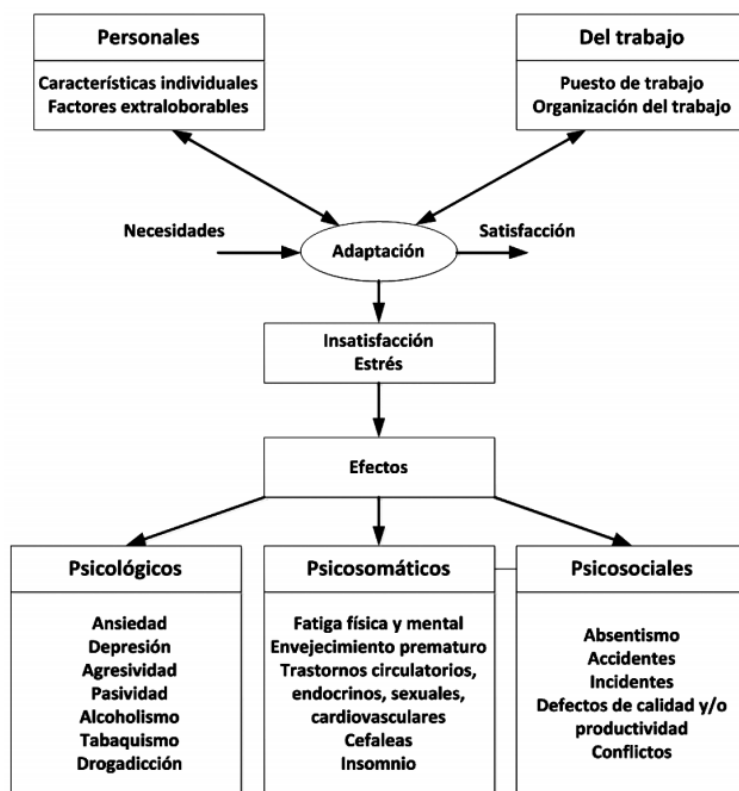


Gráfico 4. Factores psicosociales sobre la salud.

Fuente: Cortés, J. (2012) citado por Raffo et al., 2013, Riesgos psicosociales. p. 77.

1.4 Cultura organizacional

Yukl (2008) menciona que “la cultura de una organización está compuesta por normas, valores y creencias compartidas por los miembros” (p. 164). Cada cultura es única y distinta en cada empresa, vincula a las personas con la estructura, los procesos y políticas de la organización, Werther, Davis y Mejía (2008) añaden que es el “conjunto de las características que identifican a la empresa, incluyendo su personal, objetivos, tecnología, dimensiones, promedio de edad, políticas y prácticas, logros y fracasos, etcétera (p. 547)

La cultura representa la filosofía o creencias comunes que comparten los miembros de una organización, misma que “un grupo humano organizado asume y comparte por convicción, e incorpora en forma automática y natural a su manera de percibir, de pensar y de actuar interna y externamente para realizar tareas individuales y objetivos comunes” (Romero, 2009, pp. 1-2).

Toda organización crea su cultura, con tabúes, usos y costumbres propios. La cultura del sistema está formada por las normas y los valores del sistema formal, su reinterpretación en el sistema formal, y las disputas internas y externas de los miembros de la organización, sus procesos de trabajo y distribución física, las modalidades de la comunicación y el ejercicio de la autoridad dentro del sistema. (Chiavenato y Guzmán, 2009, p. 80)

La cultura establece características propias en base a experiencias o tradiciones internas, mismas que transmiten una imagen con la que los consumidores pueden identificarse y que la distinguen de la competencia. Tushman y O'Reilly citados por Yukl (2008) mencionan que “la cultura proporciona una forma de controlar y coordinar las acciones de las personas sin necesidad de elaborar sistemas de control formales o de recurrir continuamente a los intentos de influencia directa (p. 164).

La cultura cumple de manera implícita con un rol regulador, al ser asumida por los nuevos miembros y cuidada por los miembros antiguos, mismos, que actúan desestimando conductas contrarias. Los gerentes hacen un esfuerzo en gestionar una cultura uniforme y compartida, sobre lo cual Robbins y Judge (2009) mencionan que “el reconocimiento de que la cultura organizacional tiene propiedades comunes no significa que no pueda haber subculturas dentro de cualquier cultura dada” (p. 553).

Las grandes organizaciones se conforman por una cultura dominante y la presencia de subculturas, la cultura dominante se compone por los valores principales presentes en gran parte de los miembros de una organización, mientras que las subculturas son las que se componen de las características anteriormente mencionadas y añaden rasgos propios de determinadas áreas, departamentos o localidades (Robbins y Judge, 2009, p. 553).

Con respecto a la aparición de subculturas Robbins y Judge (2009) mencionan que “una cultura organizacional fuerte tendrá más influencia en los empleados que una débil” (p. 566). Schein citado por Yukl (2008) con respecto a la gestión de la cultura organizacional añade que “al establecer

una fuerte cultura, los líderes pueden influir de manera indirecta sobre las actitudes y conductas de los miembros” (p. 164).

La base cultural es un elemento de la mayor importancia en nuestra vida, porque se remonta a toda nuestra experiencia y nos concede una identidad. En la sociedad moderna se evita calificar a una cultura de “buena” o “mala” y sólo se aceptan las diferencias entre una y otra, procurando comprenderlas. (Werther, Davis y Mejía, 2008, p. 62)

Cada organización posee su propia cultura enfocada a sus necesidades y propósito, de tal manera que se transmitan características y objetivos claros que ayuden a los colaboradores a identificarse con la empresa. Chiavenato y Guzmán (2009) mencionan que “A medida que nuevos miembros ingresan en la organización, deben ser integrados a sus funciones a través de un proceso de socialización” (p. 144).

1.4.1 Comunicación Organizacional

La comunicación es una capacidad que tienen las personas, para dar a conocer lo que se piensa y se siente en un determinado contexto. Es imprescindible que las personas puedan manejar esta capacidad, la cual les va permitir desarrollarse a nivel personal y laboral. Cuando hablamos de comunicación en una empresa, nos referimos a la comunicación organizacional.

Para Chiavenato y Guzmán (2009) la comunicación juega un papel importante en las organizaciones, permite regular y coordinar multitud de sistemas dentro la empresa fluyendo en todas direcciones, sostienen que “la comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización” (p. 321).

Werther, Davis y Mejía (2008) mencionan que “la información constituye la fuente de energía que mueve a la organización (...) sin información, los administradores no pueden efectuar decisiones efectivas respecto a mercados, distribución de recursos, compras y ventas” (p. 447).

| Generar la implicación del personal | Armonizar las acciones de la empresa. | Propiciar un cambio de actitudes (Saber, querer, poder) | Mejorar la productividad |
|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> •Promover el compromiso de todos los empleados para alcanzar objetivos asumidos por la compañía impulsando el trabajo en equipo. | <ul style="list-style-type: none"> •Evitar oposición y discrepancia e la actuación cotidiana a partir del dialogo y la comunicación con las diferentes áreas y niveles de mando | <ul style="list-style-type: none"> •A partir del conocimiento del rumbo de la empresa, se puede realizar una actitud positiva con cierta independencia que posibilite la toma de decisiones individuales y/o grupales para alcanzar las metas propuestas por la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> •Al generar comunicación interna clara, todos los empleados conocen los objetivos y están en condiciones de desempeñar su labor orientad a mejorar sus niveles productivos. |

Gráfico 5 Ventajas de la comunicación Interna.

Fuente: Brandolini y González, 2009, Comunicación Interna, pp. 25-2

Aamodt, G., Martínez, P., Núñez, A., Reyes, L. y Catillo, R (2010) mencionan que “la mayor parte de la comunicación en las empresas se puede clasificar en cuatro tipos: comunicación ascendente, descendente, de negocios e informal” (402). Por su parte, Robbins y Judge (2009) clasifican la comunicación en base a su direccionalidad y mencionan que “la comunicación fluye vertical o lateralmente, la dimensión vertical se debe subdividir en direcciones hacia arriba y hacia abajo” (p. 353).

La comunicación descendente o vertical hacia abajo, es la que proviene desde la gerencia, permite informar a los demás empleados disposiciones o cualquier anuncio de carácter informativo. Se utiliza también para enfocar la atención en determinada meta o proceso que puede resultar un problema para la gestión. También se utiliza para comunicar información vital que todos los colaboradores deben conocer para realizar bien su trabajo (Aamodt et al, 2010, p. 406)

La comunicación ascendente o vertical hacia arriba, es la que se origina desde los empleados, ubicados en las bases de la organización y se envía a los gerentes o administradores, “se utiliza para proporcionar retroalimentación a los superiores, informarles sobre el progreso hacia las

metas y plantearles problemas actuales” (Robbins y Judge, 2009, p. 354). La constante comunicación permite una respuesta eficaz a los acontecimientos que afectan la consecución de los objetivos planificados, por tal motivo debe ser precisa, verificada y dirigida a los cargos correspondientes.

La comunicación lateral o comunicación de negocios, consiste en la transmisión de información entre empleados o administradores, con el propósito de coordinar actividades y ocurre “cuando la comunicación tiene lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupos de trabajo del mismo nivel, entre gerentes del mismo rango o entre cualquier personal equivalente en lo horizontal” (Robbins y Judge, 2009, p. 354).

La comunicación informal, es definida por Aamodt et al (2010) como la “comunicación entre los empleados en una organización que no está relacionada en forma directa con la terminación de una tarea organizacional” (p. 606). Los rumores y chismes interfieren en la transmisión de la información, desfavoreciendo la comunicación. Robbins y Judge (2009) mencionan que “las investigaciones indican que es probable que la mala comunicación sea el origen que se cita con más frecuencia de conflictos interpersonales” (p. 351).

Robbins y Judge (2009) mencionan que la comunicación es una importante herramienta que puede brindar muchas ventajas a una organización, misma que debe ser tomada en cuenta para mejorar la gestión administrativa, mencionan que “la comunicación tiene cuatro funciones principales dentro de un grupo u organización: control, motivación, expresión emocional e información” (p. 351)

La comunicación permite en gran medida controlar el comportamiento mediante la jerarquía y las políticas de la empresa; la comunicación de los objetivos, metas y logros, así como, el aporte de los miembros de la organización y la retroalimentación, cumplen un importante rol motivacional; la función de expresión emocional aporta significativamente a satisfacer las necesidades sociales y la función de información ayuda a la toma de

decisiones, transmisión de datos que favorecen un mejor desempeño de los colaboradores (Robbins y Judge, 2009, pp. 351-352).

La comunicación aporta claridad y dirección a todos los miembros de una empresa, Werther et al (2008) mencionan que “uno de los factores de éxito de las organizaciones es el contar con una estrategia de comunicación de los aspectos estratégicos como la misión, visión, objetivos, estrategias y nuevos proyectos” (p. 447).

1.4.2 Evaluación de desempeño

Chiavenato (2009) menciona que en la actualidad “muchas organizaciones cuentan con distintos sistemas de evaluación para medir los resultados financieros, los costos de producción, la cantidad y la calidad de los bienes producidos, el desempeño individual de los colaboradores y la satisfacción de los clientes” (p. 244). Pero a su vez, recalca la importancia de cuatro aspectos centrales: los resultados, el desempeño, las competencias y los factores críticos para el éxito.

Los resultados hacen referencia a los productos finales que la organización se ha propuesto alcanzar en un lapso establecido, el desempeño implica el comportamiento de los colaboradores y los medios de producción con los que deben alcanzar los resultados, las competencias son la habilidades que de manera individual los colaboradores agregan o aportan para cumplir con las tareas y los factores críticos para el éxito son requerimientos indispensables para mantener el desempeño y lograr los resultados (Chiavenato, 2009, p. 244).

Por su parte Alles (2012) menciona que el análisis del desempeño es un instrumento para dirigir y supervisar la gestión del personal, añade que “entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos” (p. 31).

Los empresarios y los empleados son escépticos en relación con las evaluaciones de desempeño. Habitualmente se cree que las evaluaciones de desempeño son o se realizan para decidir si se aumentan los salarios o no, o a quiénes hay que despedir. (Alles, 2012, p. 31)

Las evaluaciones por años han cargado la mala reputación de ser utilizadas para reducir la plantilla laboral o aumentar los sueldos de manera selectiva, estos antecedentes Alles (2012) menciona que “el significado de las evaluaciones de desempeño es mucho más rico y tiene otras implicaciones en la relación jefe-empleado y en la relación más perdurable entre la empresa y los empleados” (p .31).

La evaluación del desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de los puestos y pretende determinar cuáles áreas del trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño. (Chiavenato, 2009, p. 245)

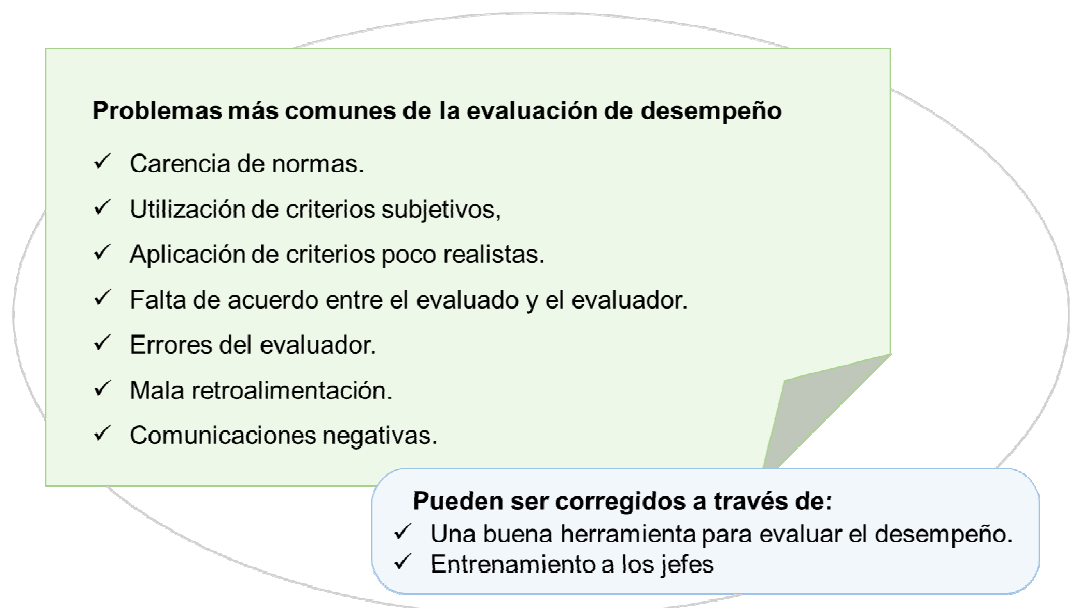


Gráfico 6 Beneficios y problemas más comunes de la evaluación de desempeño

Fuente: Alles, 2012, Desempeño por competencias, p. 33.

Dentro de este importante proceso los administradores deben de tomar en cuenta algunos factores que condicionarán el éxito o fracaso del mismo. Aamodt et al. (2010) mencionan que el proceso de evaluación del desempeño puede ser dividido en nueve pasos que se encuentran interrelacionados, mismos que son presentados de manera secuencial en el

gráfico 5. Estos pasos permiten tener una visión más amplia del proceso, así como, los diferentes procesos y personal implicado en el éxito del mismo.

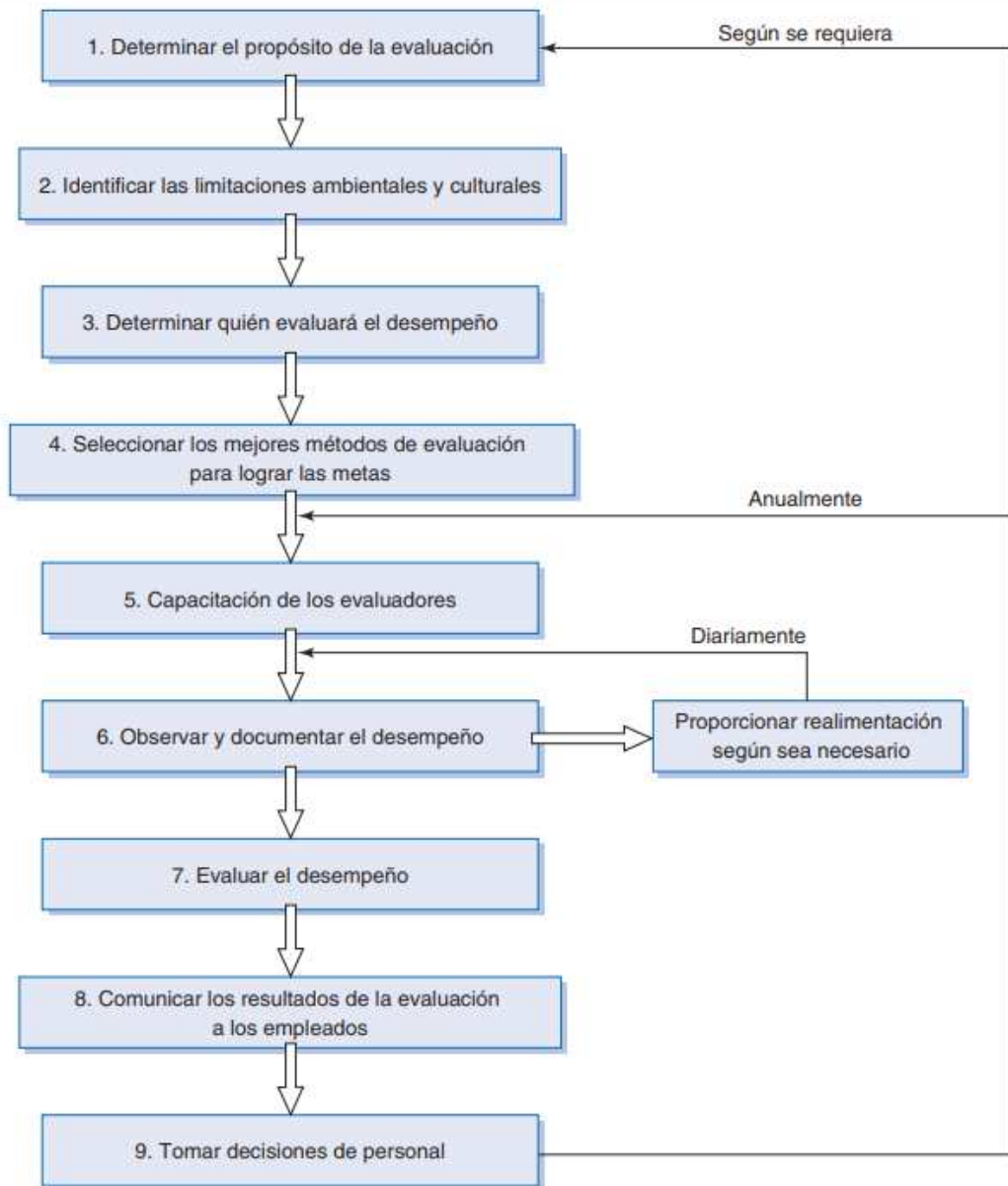


Gráfico 7 Proceso de evaluación del desempeño

Fuente: Aamodt et al., 2010, Psicología industrial/organizacional. p 238.

Como primer paso. Se encuentra el determinar la razón para evaluar el desempeño de los empleados, es indispensable conocer el propósito de la evaluación, de manera que, se pueda elegir el instrumento o metodología que proporcione la información correcta y valiosa para la empresa. Coens y Jenkins citados por Aamodt et al. (2010) añaden que el proceso de

evaluación del desempeño debe tener metas específicas y mencionan que a causa de este motivo se ha “descubierto que la gran mayoría de los sistemas de valoración del desempeño no es exitosa” (p. 238).

Esta determinación es importante porque las diversas técnicas de valorar del desempeño son apropiadas para algunos propósitos pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la compensación pero terrible para propósitos de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales. (Aamodt et al., 2010, p. 239)

Con este paso, se determina si el proceso servirá para asignar aumentos salariales, mejorar la eficiencia de los colaboradores, evaluar las competencias, etc., Aamodt et al. (2010) mencionan que “aunque existen muchos usos y metas para la evaluación del desempeño, las más comunes incluyen proporcionar realimentación y capacitación, determinar los incrementos salariales, tomar decisiones de promoción y realizar investigación de personal” (p. 239).

En el segundo paso, se necesita identificar las limitantes ambientales y culturales, se busca determinar cuáles de estos factores podrían afectar de manera parcial o total la aplicación del proceso de evaluación. Entre los factores que pueden afectar, se encuentran el tiempo adicional que se debe invertir para llevar adelante el proceso y la disponibilidad de capital para poder pagar incentivos o aumentos que sean significativos a los buenos resultados obtenidos en la evaluación.

Como tercer paso, hay que determinar quién evaluará el desempeño, pues es de suma importancia determinar el origen de los resultados que serán tomados en cuenta durante el proceso. De manera tradicional las evaluaciones han sido responsabilidad de los supervisores o jefes, pero Aamodt et al. (2010) mencionan que en la actualidad “las organizaciones se han dado cuenta de que los supervisores ven exclusivamente ciertos aspectos del comportamiento de un trabajador.” (p. 341). En base a los

datos requeridos en el proceso, se puede precisar la calificación de los supervisores, colegas o pares, subordinados, clientes o incluir autoevaluación.

Después de determinar los evaluadores, se debe proseguir con el paso de seleccionar los mejores métodos de evaluación para alcanzar sus metas, en base a los objetivos propuestos en la planeación de proceso de evaluación. En este paso, se debe tener en cuenta las dimensiones de la evaluación; que pueden enfocarse en rasgos, competencias, tipos de tareas o metas, ponderar las dimensiones; determinar la importancia para la organización de los parámetros seleccionados y usar comparaciones de empleados; ya sea con mediciones objetivas o calificaciones

El quinto paso, consiste en realizar la capacitación del evaluador, misma que ayudará a reducir el ingreso de errores y dejar de lado criterios personales, los cuales no deben tener ninguna relevancia en el proceso. La correcta calificación o la adecuada elaboración de un informe de evaluación permitirán conocer de manera más confiable el desempeño de una determinada persona, área o proceso.

La efectividad de la capacitación de los evaluadores también es una función del formato de capacitación. Los evaluadores que reciben capacitación de marco de referencia cometen menos errores y recuerdan más información que los evaluadores no capacitados o los que reciben únicamente información acerca de los comportamientos relacionados con el trabajo. (Aamodt et al., 2010, p. 258)

Alles (2012) menciona que entrenar a los evaluadores ayudará en gran medida a reducir los problemas relativos al proceso de evaluación, afirma que “muchas compañías se limitan a entregar el formulario y el instructivo, pero esto no basta (...) la mejor herramienta puede fracasar si los evaluadores no reciben una correcta y profunda capacitación sobre cómo utilizarla” (p. 33-34).

El sexto paso, tiene como propósito observar y documentar el desempeño, mediante el cual los supervisores o evaluadores podrán sustentar la presencia de los comportamientos observados. La importancia de la documentación radica en cuatro razones, primera; ayuda a identificar claramente los comportamientos a evaluar; segundo, ayuda a registrar y recordar los comportamientos realizados: tercero, permite establecer con precisión la incidencia de hechos relevantes o negativos durante el periodo de evaluación y cuarta, permite a la organización defenderse de acciones legales en base a la evidencia registrada.

El séptimo paso, consiste en evaluar el desempeño, el cual radica en la obtención y revisión de los datos objetivos a cerca del comportamiento del colaborador, mediante la lectura de la documentación correspondiente al periodo de evaluación para llenar los formularios o formatos de calificación. Durante este paso, se debe tomar muy en cuenta la posible aparición de sesgos o distorsiones por parte de los evaluadores, mismos que puede ser a causa del grado de afinidad, género o raza del evaluado (Aamodt et al., 2010, p. 270).

El penúltimo paso, consiste en comunicar los resultados de las evaluaciones a los empleados, Aamodt et al. (2010) mencionan que “el uso más importante de la información de la evaluación de desempeño es proporcionar realimentación al empleado y evaluar sus fortalezas y debilidades para que se pueda implementar la capacitación” (p. 270). Con este paso se pretende informar de manera precisa el desempeño en base a los parámetros de la organización y acordar estrategias para superar los aspectos poco satisfactorios.

Para Lucí (2016), la entrega de los resultados al colaborador en cuestión suele ser en algunos casos el paso final en el proceso de evaluación, se caracteriza por repasar junto con el colaborador los parámetros de evaluación y los resultados obtenidos, en otras palabras “se realiza una charla de feedback donde el superior indica los motivos de su

apreciación, reconociendo logros -para motivar- y recomendando puntos de mejora, para luego consignar la nota final” (p. 72).

Durante la entrevista, el evaluador comunica sus calificaciones y las razones de las mismas, sin incluir aspectos o rasgos externos al cumplimiento de las metas. Bacal citado por Aamodt et al. (2010) añade que “en la conclusión de la entrevista, entre el empleado y el supervisor deben establecer los objetivos para el desempeño y comportamiento futuros, ambos deben entender cómo se cumplirán estos objetivos” (p. 271). De manera adicional, se establecen sesiones de control para verificar el grado de cumplimiento y mejora de los puntos negativos identificados.

El último paso, consiste tomar decisiones sobre el personal, así como el si el caso lo amerita, despido de empleados. El proceso de evaluación de resultados tiene como propósito distinguir e identificar los puntos fuertes y las principales debilidades con las que se cuenta al momento de realizar el proceso y retroalimentar al personal, acorde a ese sentido, Aamodt et al. (2010) mencionan que “los resultados de la evaluación del desempeño también se utilizan para tomar decisiones de personal como aumentos y ascensos” (p. 273).

Por medio del proceso de evaluación, los colaboradores son informados de su desempeño y se establecen medidas que tienen por objetivo aumentar los resultados a niveles aceptables que aseguren la continuidad de la relación laboral. En caso de no tener evidencias de un desempeño estable, las organizaciones contemplan la opción de incorporan nuevo personal con la capacidad de alcanzar los objetivos propuestos para determinado cargo.

Aamodt et al (2010) mencionan que “existen sólo cuatro razones por las que un empleado puede ser legalmente despedido: periodo de prueba, violación de las reglas de la compañía, incapacidad para el desempeño y una reducción forzosa por causas económicas (recortes)” (p. 274). Por medio de la reunión de despido se procede a dar por terminada la relación

laboral argumentando los puntos relevantes que dieron origen a la decisión, al mismo tiempo que se le indican los pasos y periodos en los cuales se entregarán pagos u otros beneficios de ley.

La administración de recursos humanos alinea las estrategias de personas con las estrategias del negocio, diseñando sistemas de evaluación del desempeño que identifican, desarrollan y recompensan el talento para alcanzar los objetivos de negocios.

Arnold, Randall y González (2012) afirman que “la administración de recursos humanos (ARH) alinea las estrategias de personas con las estrategias del negocio, diseñando sistemas de evaluación del desempeño que identifican, desarrollan y recompensan el talento para alcanzar los objetivos de negocios” (p. 184). El proceso de evaluación de desempeño ayuda a mejorar la eficacia y eficiencia de una organización al sacarle el máximo provecho al capital humano que forma parte de la empresa en función de los objetivos y estrategias.

1.5 Clima organizacional

Chiavenato y Guzmán (2009) caracterizan el clima laboral como el ambiente interno que tienen los colaboradores en la organización y que relaciona directamente con el grado de motivación a tal punto que “la motivación individual se refleja en el clima de la organización” (p.260). Mantener un buen clima es responsabilidad de la administración e implica la participación de todos los miembros para generar un ambiente de trabajo favorable y seguro.

Cuando éstas [en referencia a las personas de una organización] se encuentran muy motivadas, el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones satisfactorias, que se caracterizan por actitudes de ánimo, interés, colaboración irrestricta, etc. Sin embargo, cuando las personas están poco motivadas, sea por frustración o por la imposición de barreras para la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional suele deteriorarse y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., y en casos extremos puede llegar a episodios de inconformismo, agresividad y revueltas, situaciones en las cuales los miembros se enfrentan

abiertamente a la organización, como ocurre con huelgas, paros y protestas similares. (Chiavenato y Guzmán, 2009, pp. 260-261)

La motivación juega un papel importante en cuanto a la influencia en el clima organizacional, puede aportar de manera significativa la colaboración y el interés de los miembros por el cumplimiento de sus tareas, en cambio la baja motivación genera un clima organizacional que dificulta la convivencia y la comunicación. Los administradores deben tener en cuenta las diferentes teorías y modelos de motivación con la finalidad de gestionar la participación, comunicación y el desempeño.

Werther et al (2008) menciona que “el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales” (p. 423). El clima organizacional responde y se ve influenciado por el contexto en el que desenvuelve una organización, ya sea por una crisis económica, inestabilidad política o las condiciones ambientales.

Olaz (2009) menciona que el clima organizacional “es un conjunto de variables situacionales de distinto orden y naturaleza, que oscilan en el transcurso del tiempo, afectando de desigual manera a todos aquellos miembros de la comunidad laboral” (p. 194). Al igual que con la cultura el clima varía significativamente de una organización a otra, la gerencia y personal de recursos humanos deben trabajar de manera activa en mejorar estas variables y generar un clima de calidad.

Werther et al (2008) indican que descuidar el clima laboral afecta de manera significativa al desempeño de los miembros de la organización, por ese motivo el departamento de recursos humanos debe buscar el apoyo de los directivos para realizar actividades para gestionar el clima, “en especial de los que integran la cúpula del mando” (p. 437)

METODOLOGÍA

Enfoque

El enfoque de este proyecto es mixto porque utiliza información cuantitativa y cualitativa. El enfoque cuantitativo se fundamenta en la medición de las variables, las cuales se representan mediante números, que permiten obtener información objetiva, basada en hechos externos al investigador. Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que el enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (p. 4).

Por su parte, el enfoque cualitativo se basa en un proceso inductivo, donde se obtiene la perspectiva y punto de vista de los participantes, por esta razón, la preocupación del investigador son las vivencias y experiencias de las personas reconstruyendo la realidad. Hernández et al. (2010) en cambio mencionan que el enfoque cualitativo “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (p. 7).

Para Grinnell citado por Hernández, Fernández y Baptista (2010) “ambos enfoques [cuantitativo y cualitativo] emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo para generar conocimiento” (p. 4). Tanto el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo permiten obtener resultados útiles dentro de una investigación, pero en base a sus propias estrategias.

Fases similares y relacionadas entre el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo

- 1. Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.
- 2. Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- 3. Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- 4. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- 5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas; o incluso para generar otras.

Gráfico 8 Fases similares y relacionadas entre los enfoques cuantitativo y cualitativo

Fuente: Hernández, et al., 2010, Metodología de la investigación, p. 4.

Tipo de investigación

Esta investigación es de alcance descriptivo porque solo se está tratando de establecer cuáles son los factores de riesgos psicosociales, más no de analizar sus causas. Además la descripción, es un tipo de investigación que busca especificar las propiedades, atributos y características de las situaciones y/o personas. Pretende obtener información de variables independientes, por lo tanto, el interés no se centra en la relación de causalidad de los fenómenos, sino en las características que las componen.

Variables

Desempeño laboral:

- Comunicación organizacional: Es el conjunto de procedimientos y acciones que se suscitan en una organización, para transmitir o recibir información, a nivel interno o externo con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados en la misión y visión de la empresa.
- Relaciones interpersonales: Se refiere a la relación recíproca entre dos o más personas para tratar asuntos de diversa índole, estos sean sociales, político, religioso, laboral, etc. Vale mencionar que imprescindible que exista la comunicación para que se efectúen las relaciones interpersonales.

- Liderazgo: Es el atributo que posee un individuo para guiar a un grupo de personas u organización con el fin de alcanzar uno o varios objetivos.

Riesgos psicosociales

- Autonomía: Es la capacidad que tiene un individuo para ejercer control de la situación indistintamente en el contexto en que se encuentre.
- Supervisión: Se refiere a la acción o gestión de inspeccionar una o varias tareas realizadas por otro persona.
- Trabajo en equipo: Es la competencia que nos permite poder llevar acabo funciones en el puesto de trabajo, con la colaboración de dos o más compañeros, los mismo que pueden ser del mismo o varios departamentos en una organización.
- Ritmo de trabajo: Es un indicador que refleja la velocidad y precisión con la cual se efectúan las funciones en el puesto de trabajo.
- Carga de trabajo: Se refiere a la cantidad de trabajo o al número de responsabilidades que puede efectuar un colaborador a lo largo de una jornada laboral.
- Manejo de conflicto: Es una habilidad cognitiva que nos permite resolver situaciones complejas independiente del contexto o el medio donde estas se presente.
- Clima social: Es el conjunto de percepciones que una persona adopta dentro del sistema de la sociedad.
- Mobbing: Se refiere al acoso laboral o a la presión moral que siente un individuo por parte de otro, que por lo general se suscita en las empresas.

Hipótesis General

En la organización la falta de autonomía, la incapacidad para la toma de decisiones, los conflictos y el clima social deficiente son los riesgos psicosociales más destacados, los cuales afectan al adecuado desempeño de los trabajadores.

Hipótesis de trabajo

- 1.-La autonomía, las pausas y ritmo del trabajo, la cohesión de grupo y el manejo de conflictos son factores psicosociales que pueden producir bajo desempeño en los trabajadores de la empresa
- 2.- La empresa ofrece servicios de limpieza y mantenimiento a empresas públicas y privadas en distintos puntos de la ciudad de Guayaquil, las funciones y los horarios de trabajo se le asignan a los colaboradores dependiendo de la necesidad del cliente, bajo supervisión del jefe encargado.
- 3.- Las estrategias para manejar los factores de riesgos psicosociales están referidas a la formalización de un sistema de control relacionado con la creación de un comité, actividades de prevención, elaboración de protocolo, elaboración de un plan de beneficios y actividades de integración.

Población

La población de la empresa es de 302 colaboradores entre Directivos, personal administrativo y personal operativo. La muestra a la que se le aplicó el cuestionario y la encuesta fue de 236 colaboradores según la fórmula aplicada para el muestreo probabilístico. La entrevista fue aplicada a dos personas. a) Jefe de operaciones, quien es el responsable de toda la gestión del personal operativo y b) Jefa de Talento Humano, quien es la encargada de la gestión administrativa del personal administrativo y operativo.

MARGEN DE ERROR (común en auditoría) 3,0%
 TAMAÑO POBLACIÓN 302 *
 NIVEL DE CONFIANZA (común en auditoría) 95% **

| | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| Valores Z (valor del nivel de confianza) | 90% | 95% | 97% | 98% | 99% |
| Varianza (valor para reemplazar en la fórmula) | 1,645 | 1,960 | ##### | ##### | 2,576 |

Nota:
 * Ingresar Tamaño de la Población - Universo
 ** Valor fijo para auditoría
 *** Ingresar los datos de la escala de acuerdo al tamaño de la población (universo)

TAMAÑO DE LA MUESTRA =
$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$
 = 236

Grafico 9 Aplicación de la fórmula de muestreo

Fuente: Kevin Valdez

Métodos

El presente trabajo consiste en identificar los factores de riesgos psicosociales que se encuentran presentes en ALGAGICORP S.A. empleando una lógica deductiva de investigación. Cegarra (2010) indica que el método deductivo “consiste en emitir una hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p. 82).

Hernández et al., (2010) mencionan que “dentro del enfoque deductivo-cuantitativo, las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado” (p. 114). El método deductivo permitirá contrastar a realidad de la empresa en base a la hipótesis planteada anteriormente mediante el uso de técnicas e instrumentos.

Técnicas

En el trabajo se aplicaron 3 instrumentos de medición: encuesta, Cuestionario de evaluación de riesgo y entrevistas. Con respecto a la encuesta, esta fue aplicada al personal administrativo y operativo. Consistió en 19 preguntas cerradas politómicas (3 respuestas), entre las cuales 2 preguntas tenían 4 opciones de respuestas. Las preguntas fueron realizadas considerando las variables del estudio: comunicación, relaciones interpersonales, supervisión, resolución de conflictos, trabajo en equipo, carga laboral, autonomía y desempeño. Además, entre los datos que debían completar los encuestados para la identificación estaban los siguientes: edad, sexo y tiempo trabajando en la empresa.

El cuestionario de factores psicosociales fue aplicado al personal administrativo (28 personas entre hombres y mujeres) y personal operativo (274 entre hombres y mujeres), está compuesto de 30 preguntas con varias alternativas de respuesta A, B, C, D y E, además de una opción de respuesta cualitativa (observaciones) que posibilita una contribución a las respuestas obtenidas. También mide 5 aspectos del trabajo que son: en primer lugar la participación, implicación y responsabilidad, en segundo lugar

la formación, información y comunicación, en tercer lugar la gestión del tiempo, en cuarto lugar la cohesión de grupo y en quinto lugar el mobbing. Esta última no tiene una puntuación cuantitativa, sin embargo da una apreciación cualitativa, la misma que será considerada al momento de elaborar la estrategia de intervención.

La entrevista, por su parte, consiste en 10 preguntas abiertas, las cuales tienen como objetivo establecer las condiciones laborales que conllevan a la aparición de riesgos psicosociales para los trabajadores de la empresa. Fue aplicada al Jefe de y a la Jefa de Talento humano. Estas dos visiones permitieron obtener información para la elaboración de las estrategias de intervención.

Hernández et al. (2010) mencionan que “las encuestas de opinión son investigaciones no experimentales transversales o transaccionales descriptivas o correlacionales-causales” (p. 165). Mediante el uso de la encuesta se podrá constatar o descartar la existencia de los factores de riesgo psicosocial mediante la tabulación de los resultados.

ANÁLISIS DE DATOS

En base a la aplicación de la Encuesta sobre Factores de Riesgos Psicosociales y la posterior tabulación de datos, se presentan los resultados de las preguntas realizadas. En cada categoría, se muestran resultados en base a las opciones de respuesta, su respectivo número de participantes identificados y su valor porcentual.

El análisis se realizó considerando las respuestas de los 236 colaboradores tanto del área administrativa como del área operativa. Con la finalidad de facilitar el análisis de datos y visualizar la presentación de resultados cada categoría incluye un gráfico de barras con las respuestas por alternativa y su equivalente porcentual.

1.- Comunicación

| RESPUESTA | SI | NO | PARCIALMENTE | Total |
|------------|------|-----|--------------|-------|
| Muestra | 215 | 3 | 18 | 236 |
| Porcentaje | 91.1 | 1.3 | 7.6 | 100 |

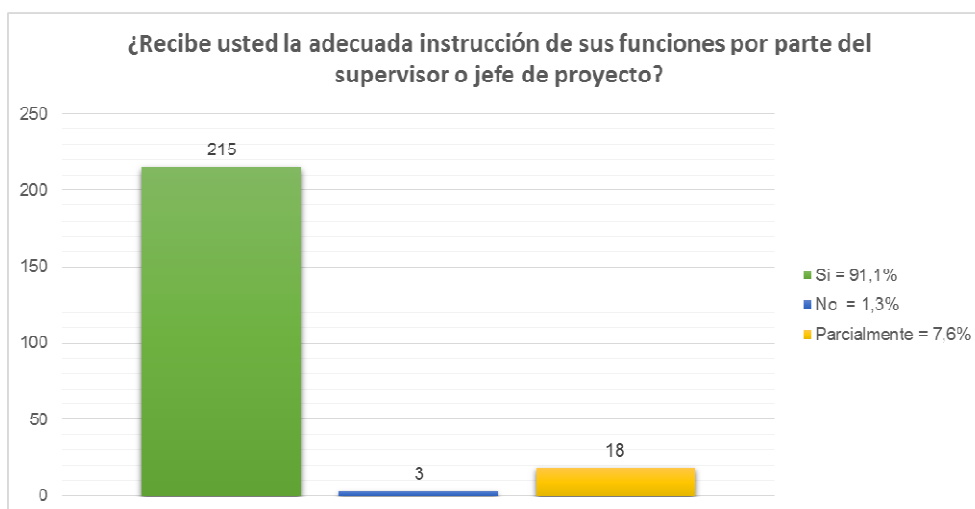


Gráfico 9 Diagrama de barras del apartado de comunicación.

En la muestra de 236 colaboradores, 215 indicaron recibir instrucciones por parte del supervisor o jefe de proyecto, lo que equivale al 91,1%, por otro lado 3 colaboradores indicaron que no recibieron las instrucciones, lo que corresponde al 3% y 18 colaboradores indicaron ser instruidos parcialmente, correspondiendo al 7,6%.

2.- Autonomía

| RESPUESTA | SI | NO | PARCIALMENTE | % |
|------------|------|------|--------------|-----|
| Muestra | 65 | 120 | 51 | 236 |
| Porcentaje | 27.5 | 50.9 | 21.6 | 100 |

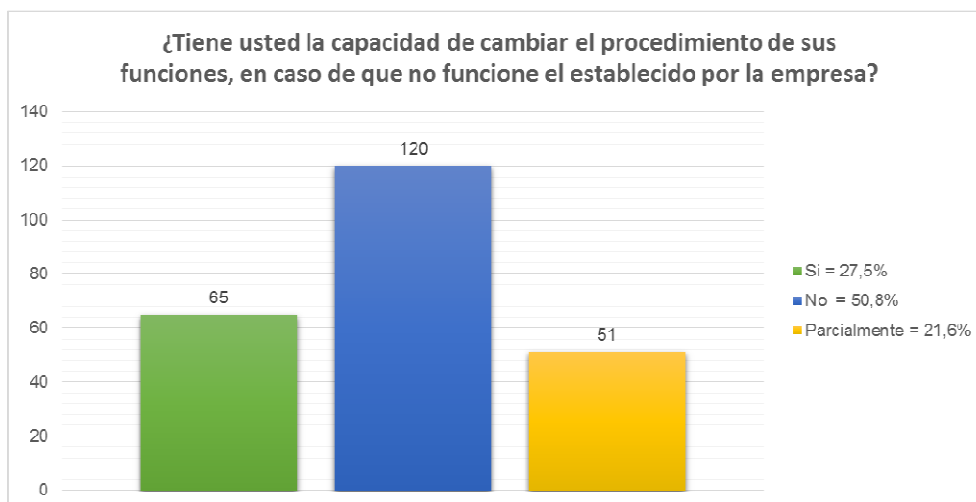


Gráfico 10 Diagrama de barras del apartado de autonomía.

Respecto a la capacidad para cambiar procedimientos, 65 personas que son el 27.5% indicaron que tienen la capacidad de cambiar el procedimiento establecido por la empresa en cuanto a la realización de sus funciones, por otro lado el 50.9% pertenecen al grupo de 120 colaboradores contestaron que no se tienen las posibilidad de cambiar el procedimiento, mientras que el 21.6% pertenecientes a 51 colaboradores respondieron parcialmente, lo cual refleja que dependiendo de las situaciones podrían cambiar los procedimientos establecidos.

3.- Supervisión – Acompañamiento

| RESPUESTA | SUPERVISORES | COMPAÑEROS | JEFE DE PROYECTO | JEFE DE GRUPO | % |
|------------|--------------|------------|------------------|---------------|-----|
| Muestra | 221 | 10 | 3 | 2 | 236 |
| Porcentaje | 3.6 | 4.2 | 1.4 | 0.8 | 100 |

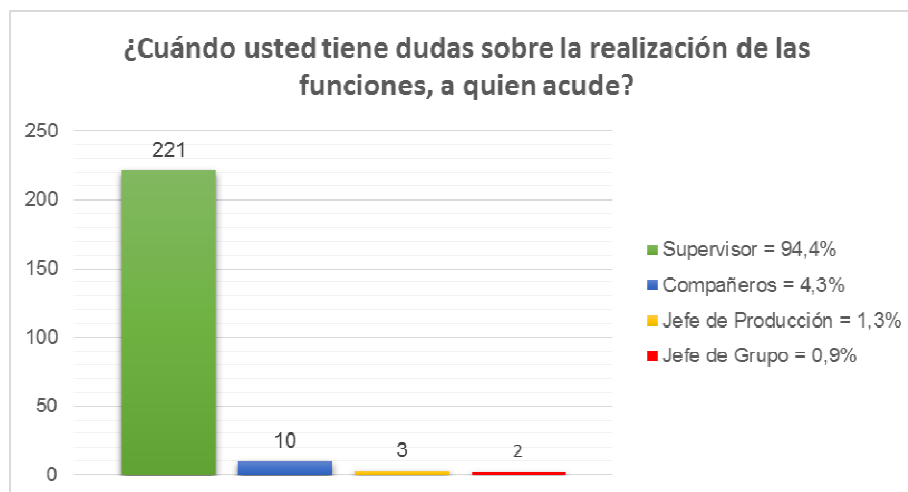


Gráfico 11 Diagrama de barras del apartado de supervisión – acompañamiento.

Respecto a quien pueden acudir cuando los trabajadores tienen dudas, 221 personas representan el 93.6%, los mismos que indicaron que cuando tienen dudas sobre la realización de sus funciones acuden al supervisor, por el otro lado el 4.2% pertenecen al grupo de 10 personas acuden a sus compañeros para cualquier duda, mientras que el 1.4% pertenecientes a los 3 trabajadores que respondieron pedir ayuda a su jefe de proyecto y el 0.8 que conciernen a las 2 personas que acuden al jefe de grupo.

4.- Adiestramiento

| RESPUESTA | SI | NO | PARCIALMENTE | % |
|------------|------|-----|--------------|-----|
| Muestra | 222 | 4 | 10 | 236 |
| Porcentaje | 94.1 | 1.7 | 4.2 | 100 |

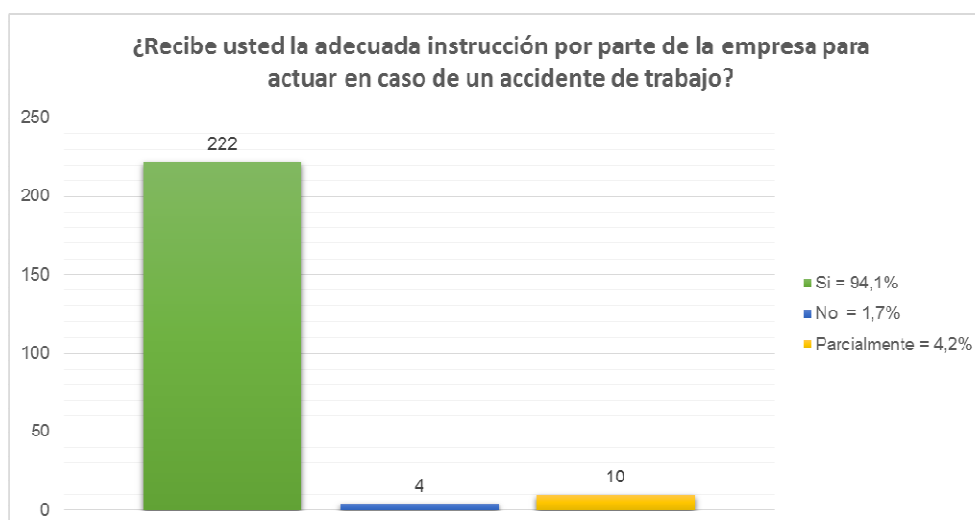


Gráfico 12 Diagrama de barras del apartado de adiestramiento.

Respecto a si los trabajadores reciben una adecuada instrucción para actuar en caso de accidentes de trabajo, 222 personas son el 94.1% indicaron si reciben una adecuada instrucción y capacitación para actuar en caso de que sufran algún accidente de trabajo, por otro lado el 1.7% pertenecen a 4 personas, contestaron que no se encuentran capacitados para actuar en caso de que suscite un accidente de trabajo, mientras que el 4.2% pertenecientes a los 10 trabajadores que respondieron parcialmente lo cual refleja que hasta cierto punto han sido instruidos por la empresa para actuar en casos de accidentes laborales.

5.- Carga de trabajo

| RESPUESTA | SI | NO | PARCIALMENTE | % |
|------------|-----|------|--------------|-----|
| Muestra | 11 | 199 | 26 | 236 |
| Porcentaje | 4.7 | 84.3 | 11.0 | 100 |



Gráfico 13 Diagrama de barras del apartado de carga de trabajo.

Respecto a si se le asignan tareas a los colaboradores que excedan las 8 horas laborales diarias, 11 personas son el 4.7% indicaron que por lo general realiza tareas que exceden más allá de las 8 horas, por el otro lado el 84.3% pertenecen al grupo de 199 personas contestaron que no realizan tareas que excedan más allá de las 8 horas laborales diarias, mientras que el 11% pertenecientes a los 26 trabajadores que respondieron parcialmente lo cual refleja que dependiendo las situaciones realizaban y no tareas que excedieran las 8 horas laborales.

6.- Adecuación persona - trabajo

| RESPUESTA | SI | NO | PARCIALMENTE | % |
|------------|------|-----|--------------|-----|
| Muestra | 180 | 6 | 50 | 236 |
| Porcentaje | 77.3 | 2.5 | 21.2 | 100 |



Gráfico 14 Diagrama de barras del apartado adecuación persona - trabajo.

Respecto a si se les proporciona los equipos necesarios para realizar su trabajo, 180 personas son el 76.3% indicaron que la empresa les proporciona los equipos e implementos necesarios para realizar su trabajo, por el otro lado el 2.5% pertenecen al grupo de 6 personas contestaron que no se los provee del material que necesitan para su actividad, mientras que el 21.2% pertenecientes a los 50 trabajadores respondieron que se les suministran los equipos e implementos de manera parcial.

7.- Mobbing

| RESPUESTA | SI | NO | PARCIALMENTE | % |
|------------|-----|------|--------------|-----|
| Muestra | 18 | 195 | 23 | 236 |
| Porcentaje | 7.6 | 82.6 | 9.8 | 100 |



Gráfico 15 Diagrama de barras del apartado de mobbing.

Respecto a si se les ha inculcado injustamente a algún colaborador cuando se ha dañado alguna maquinaria del trabajo, 18 personas son el 7.6% indicaron que si se ha culpado a un compañero de manera injustificada, por el otro lado el 82.6% pertenecen al grupo de 195 personas contestaron que por lo general no han inculcado injustificadamente a algún compañero, mientras que el 9.8% pertenecientes a los 23 trabajadores que respondieron que de manera parcial se ha culpado a un compañero del trabajo.

8.- Desempeño

| RESPUESTA | SI | NO | PARCIALMENTE | % |
|------------|------|------|--------------|-----|
| Muestra | 124 | 99 | 13 | 236 |
| Porcentaje | 52.5 | 42.0 | 5.5 | 100 |

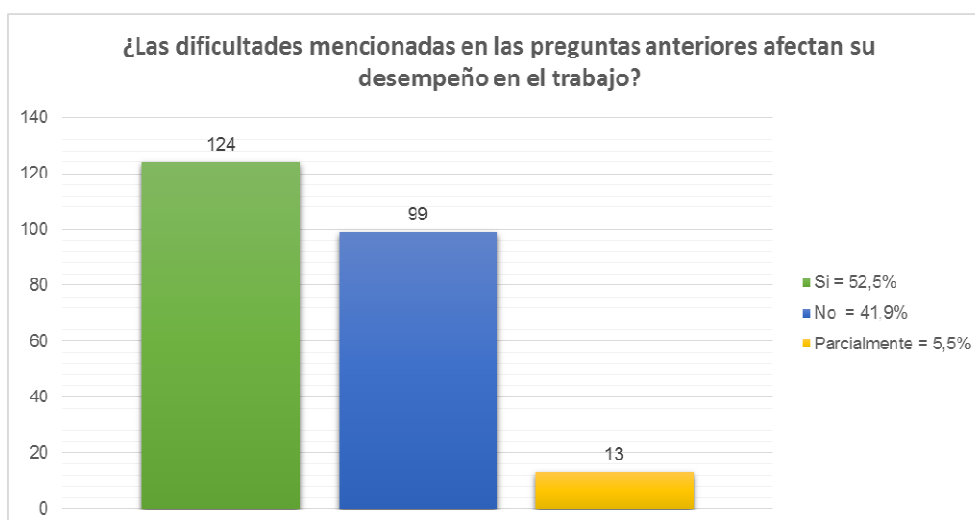


Gráfico 16 Diagrama de barras del apartado de desempeño.

Respecto a si todo lo anteriormente mencionado les afecta a su desempeño, 124 personas son el 52.5% indicaron si les afecta su desempeño en el trabajo, por el otro lado el 42% pertenecen al grupo de 99 personas contestaron que no les afecta su desempeño en el ejercicio de sus funciones, mientras que el 5.5% pertenecientes a los 13 trabajadores que respondieron parcialmente lo cual refleja que hasta cierto grado les afecta su desempeño en el puesto de trabajo.

Cuestionario

Se aplicó el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales a los 236 colaboradores de la empresa tanto del personal administrativo como del personal operativo. El objetivo de esta evaluación es determinar el estado de las cuatro variables que se relacionan con el entorno laboral y que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de las tareas a realizar.

Estas variables son:

- 1.- Participación, implicación y responsabilidad
- 2.- Formación, información y comunicación
- 3.- Gestión del tiempo
- 4.- Cohesión de grupo

Resultados personal administrativo

| Variables | Puntuación | Estado | Diagnóstico |
|--|-------------------|---------------|--|
| Participación, implicación y responsabilidad | 23 | Inadecuado | Existe una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial |
| Formación, información y comunicación | 9 | Adecuado | Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial |
| Gestión del tiempo | 12 | Inadecuado | Existe una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial |
| Cohesión de grupo | 11 | Adecuado | Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial |

Resultados del personal operativo

| Variables | Puntuación | Estado | Diagnóstico |
|--|------------|----------------|--|
| Participación, implicación y responsabilidad | 28 | Muy inadecuado | Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente |
| Formación, información y comunicación | 11 | Adecuado | Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial |
| Gestión del tiempo | 19 | Muy inadecuado | Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente |
| Cohesión de grupo | 19 | Muy inadecuado | Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente |

Resultados de las Entrevistas

ENTREVISTA 1

Se realizó una entrevista al Jefe de operaciones el cual indicó que a los colaboradores se les da una primera inducción acerca de los procedimientos que deben realizar cuando efectúen sus funciones, además, se les da una instrucción de cómo utilizar los materiales y los equipos de protección en su puesto de trabajo, esto se relaciona con una pregunta de la encuesta la cual indaga si los colaboradores reciben una adecuada capacitación y formación para llevar a cabo sus tareas, en la que en su mayoría respondieron que sí.

Además, el entrevistado indica que al momento que un colaborador ingresa a la organización se le asigna un supervisor, el cual se encarga de darle una inducción inicial, ubicarlo en su respectiva área de trabajo, controlando las funciones del nuevo colaborador. Esta última afirmación se relaciona con la pregunta de la encuesta sobre el acompañamiento por parte del supervisor para llevar a cabo el trabajo, en la que los trabajadores respondieron que sí.

Por otro lado, el jefe de operaciones indica que uno de los aspectos a considerar para delegar funciones a los colaboradores es la complejidad del trabajo, considerando que la tarea pueda ser realizada entre dos o más colaboradores, sobre todo si son trabajos en altura. Esta disposición, está

relacionada con la pregunta de la encuesta el trabajo en equipo, la cual en mayoría respondieron que se les permite trabajar en equipo cuando el trabajo es complejo.

El jefe de operación indica que las funciones y los horarios de trabajo se le asignan dependiendo de la necesidad del cliente y los horarios dependen también de la cobertura del personal con el que dispongan. Además dentro de sus políticas, no está permitido que el personal con discapacidad doble turnos de trabajo y que si es posible no se los envía a que realicen sus labores en el horario nocturno.

Esta disposición se asocia a una de las preguntas de la encuesta que expresa si en algún momento ha podido presenciar algún tipo de discriminación hacia el personal que presenta algún tipo de discapacidad, misma que en su mayoría respondieron que no han observado y como un aporte extra supieron indicar que es todo lo contrario que la empresa se preocupa por su personal con discapacidad y que han contratado a varios colaboradores que presentan esta condición.

ENTREVISTA 2

La segunda entrevista se la realizo a la jefa de talento humano en cargada de la gestión de todo el personal administrativo, la cual supo indicar que cuando los trabajadores ingresan a laborar en la empresa primero se les indica políticas y procedimientos de la organización en las cuales intervienen inducciones y capacitaciones para luego asignarles a sus áreas respectiva.

La jefa de talento humano indica también que cada colaborador es responsable de organización y ejecución de su trabajo, y en caso de que se presente algún conflicto o inconveniente en el puesto, en primera instancia lo resuelve el jefe departamental, si el mismo no puede dar solución a este problema, la jefa de talento humano toma partida para dar solución al conflicto y en última instancia de ser extremadamente grave el asunto, se presenta el requerimiento para que lo resuelva la gerencia general.

Por otro lado indica que mes a mes el personal recibe capacitaciones por parte de un asesor externo (Ing. de seguridad y salud ocupacional), para que tenga conocimientos y puedan responder en caso de que susciten accidentes labores y conocimientos generales sobre enfermedades y riesgos en el trabajo. Además supo indicar que los criterios que se toman encuentra a la hora de designar responsabilidades e indicar los horarios de trabajo de los colaboradores menciono, que esto está estipulado en el manual de funciones de la empresa y en cuanto a horarios ellos se manejan de acuerdo a los que dice el ministerio de trabajo el cual indica que no se puede exceder las tareas de un colaborador mayor a 8 horas.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Objetivo

Proponer estrategias que disminuyan los riesgos psicosociales en la empresa Algagicorp S.A., para mejorar el desempeño de los trabajadores.

Justificación

Debido a que en la empresa Algagicorp no se ha realizado ningún proceso de evaluación de los factores de riesgos psicosociales y acorde a las exigencias de organismos de controles nacionales e internacionales, se debe llevar a cabo un proceso de intervención con la finalidad de prevenir o disminuir enfermedades, accidentes e incidentes en el puesto de trabajo relacionados con el desempeño laboral, la autonomía de trabajo, la toma de decisiones, horas laborales extendidas, comunicación organizacional, y el mobbing.

El desempeño de los colaboradores se ve fuertemente influenciado por las condiciones de trabajo y las relaciones que mantiene con otros trabajadores, por este motivo, es necesario propiciar actividades que mejoren los vínculos intergrupales dentro y fuera del trabajo. La correcta gestión de la carga laboral, permitirá que los miembros de la organización no se sientan agotados en el cumplimiento sus labores, optimizando la distribución de tiempo, logrando desempeñar todas las actividades programadas dentro de la jornada.

Los factores de riesgo psicosocial, tienen un efecto nocivo que se manifiesta de manera individual y particular en cada colaborador, por lo tanto la empresa debe brindar por medio de capacitaciones, las herramientas que ayuden a cada trabajador a afrontar las dificultades y gestionar de manera más eficiente su relación con los demás. Dentro de este contexto, los trabajadores deben tener mecanismos que permitan una comunicación directa de sus problemas o sugerencias con los jefes y gerentes con el objetivo de identificar los problemas particulares en cada trabajador.

La vinculación con la empresa, es otro factor importante, pues a mayor grado de motivación los colaboradores responden con un mayor desempeño. Por eso, es indispensable establecer beneficios adicionales que mejoren tanto las condiciones laborales, como el aspecto personal y familiar. Aspectos como el transporte o elementos como el uniforme institucional reafirman el compromiso con la empresa y a su vez con los resultados.

Ejes temáticos:

- Creación de un Comité de Riesgos.
- Elaboración de una guía de prevención de los riesgos psicosociales
- Charlas informativas periódicas sobre los factores de riesgos psicosociales y la salud ocupacional.
- Elaboración de un protocolo de actuación ante la presencia de riesgos psicosociales.
- Elaboración de un Plan de beneficios y reconocimientos no monetarios.
- Talleres sobre el manejo del tiempo, control del estrés y manejo de conflictos.
- Actividades de integración.

| | Ejes temáticos | Actividad |
|----------|---|--|
| 1 | Creación de un Comité de Riesgos. | Preparación de colaboradores para la conformación de un comité. |
| 2 | Elaboración de una guía de prevención de los riesgos psicosociales | Realizar un análisis de los riesgos psicosociales a partir del diagnóstico. |
| 3 | Charlas informativas periódicas sobre los factores de riesgos psicosociales y la salud ocupacional. | Actividades de promoción del cuidado y prevención de riesgos psicosociales y la salud ocupacional. |
| 4 | Elaboración de un protocolo de actuación ante la presencia de riesgos psicosociales. | Conformación de un equipo multidisciplinario para la establecer protocolo de actuación frente a los riesgos psicosociales. |
| 5 | Elaboración de un Plan de beneficios y reconocimientos no monetarios | Diseño y elaboración de una propuesta de plan de beneficios y reconocimientos no monetarios. |
| 6 | Talleres sobre el manejo del | Actividades de mejora del factor personal |

| | | |
|---|--|---|
| | tiempo, control del estrés y manejo de conflictos. | de los riesgos psicosociales vinculados al desempeño laboral. |
| 7 | Actividades de integración. | Mejorar el trabajo en equipo mediante talleres y actividades recreativas. |

Planificación:

| Actividades | Responsables | Duración | Presupuestos |
|--|--|--|---|
| Realización de actividades de esparcimiento entre todos colaboradores de la empresa y sus familias. | <ul style="list-style-type: none"> Gerencia general Jefa de talento humano | Realizar de manera anual. | Aprox. \$ 5.000 - \$ 7.000 |
| Realizar actividades de promoción del programa de seguridad y salud ocupacional. | <ul style="list-style-type: none"> Ingeniero de salud seguridad ocupacional | Capacitación semestral. | Costo aprox. de \$ 600 por capacitación. |
| Brindar beneficios adicionales a través de la empresa (Plan telefónico, comida, transporte) | <ul style="list-style-type: none"> Gerencia general Jefa de talento humano | Durante todo el año. | Realizar alianzas estratégicas con clientes u otras empresas para brindar descuentos y beneficios. |
| Entrega de reconocimientos e incentivos económicos a los colaboradores que cumplan con los procesos de la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> Gerencia general Gerente de operaciones | Realizar de manera anual o en base al cumplimiento de objetivos. | Presupuesto variable en base a al tipo y valor de los incentivos aprobados por la gerencia general. |
| Recopilación anónima de quejas y sugerencias. | <ul style="list-style-type: none"> Jefa de talento humano | Durante todo el año. | Sin costo. |
| Implementación de pausas activas durante las jornadas | <ul style="list-style-type: none"> Ingeniero de salud seguridad ocupacional | Capacitación anual. | Capacitación a cargo del personal interno. |

| | | | |
|---|--|--|---|
| laborales. | <ul style="list-style-type: none"> • Jefa de talento humano | | |
| Capacitación de los colaboradores de riesgos laborales relacionados con el factor personal. | <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero de salud seguridad ocupacional • Jefa de talento humano | Capacitación mensual en base a la disponibilidad de los trabajadores hasta cubrir el 100%. | Capacitación sin costo a realizada por personal interno y realizada en las instalaciones de la empresa. |
| Proporcionar uniformes de la empresa, así como material promocional de la misión y objetivos de la empresa | <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia general | Realizar de manera anual. | Presupuesto sujeto a la aprobación de la Gerencia General, \$ 70 - \$ 90 aprox., por cada colaborador. |
| Capacitación en servicio al cliente. | <ul style="list-style-type: none"> • Jefa de talento humano | Realizar de manera anual o semestral en base al volumen de los nuevos ingresos | Externa Aprox. \$ 2.000 - \$ 5.000 |
| Conmemoración de fechas importantes relacionadas con la empresa y con los empleados (nuevos ingresos, cumpleaños) | <ul style="list-style-type: none"> • Jefa de talento humano | Realizar durante todo el año, con reuniones de manera semanal o mensual. | Aprox. \$ 150-\$ 200 Mensual |

CONCLUSIONES

- En el diagnóstico preliminar de los factores de riesgo psicosocial de la empresa Algagicorp, se logró identificar que no existe una gestión de intervención para su tratamiento, lo cual se ve reflejado en los resultados del cuestionario de factores de riesgos psicosociales que se les administró a los colaboradores de la organización.
- Según el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa, se puede establecer que indicadores como: La autonomía, las pausas y ritmo del trabajo, la cohesión de grupo y el manejo de conflictos están en niveles muy inadecuados.
- En cuanto a la cohesión de grupo, podemos evidenciar que presenta niveles críticos, que afectan el desempeño, lo cual se demuestra en la poca capacidad que tienen los colaboradores de manejar conflictos, el clima social, y el ambiente propio de trabajo.
- El desempeño de los colaboradores de la empresa Algagicorp, se encuentra en un nivel aceptable, una adecuada gestión de los factores de riesgo psicosocial e implementación de estrategias orientadas a la visión de la empresa, lograrán un mejor servicio para sus clientes, y aumentarán el compromiso organizacional de los trabajadores para con la empresa.
- A partir del diagnóstico se pudo determinar un plan de acción que permita de manera simultánea prevenir y gestionar los riesgos psicosociales presentes en organización, así como aumentar el desempeño de los colaboradores.
- Implementar un sistema que permita la constante supervisión y control de los factores de riesgos psicosociales, a través de un plan de beneficios, actividades de integración, charlas informativas, protocolos de seguridad y salud ocupacional, permitirá que estos riesgos puedan ser evaluados de manera periódica.

RECOMENDACIONES

- Realizar una revisión al menos cada año de los factores de riesgos psicosociales, para poder mantener o corregir a tiempo en caso de ser necesario.
- Implementar las estrategias de intervención, periódicamente para controlar y minimizar los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral de los colaboradores.
- Diseñar un programa de evaluación de desempeño, tomando en cuenta los factores de riesgo psicosocial a los cuales los colaboradores de la empresa podrían estar expuestos.
- Flexibilizar, de manera gradual la supervisión del trabajo, promoviendo la delegación y la responsabilidad de los colaboradores en actividades individuales y de grupo.
- Realizar evaluaciones que den cuenta de los aprendizajes y logros alcanzados por los colaboradores en las capacitaciones, charlas y talleres impartidos por la organización.

ANEXOS

Anexo # 1

Encuesta sobre Factores de Riesgo Psicosocial

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación
Carrera de Psicología Organizacional

Objetivo: Establecer los factores de riesgo psicosocial que se encuentran en la empresa ALGAGICORP S. A. y su relación con el desempeño.

Instructivo: Lea detenidamente cada pregunta antes de contestar
Responda todas las preguntas
Encierre la respuesta que usted elija

***Esta encuesta es para levantar información sobre los riesgos psicosociales a fin de mejorar procedimientos internos de la empresa.
¡Gracias por su colaboración!***

Edad: _____ Sexo: _____ Tiempo laborando en la empresa: _____

1. Recibe usted la adecuada instrucción de sus funciones por parte del supervisor o jefe de proyecto?
a) Si b) No c) Parcialmente
2. ¿En el ejercicio de sus funciones existe un acompañamiento por parte de su jefe inmediato?
a) Si b) No c) Parcialmente
3. ¿Tiene de usted la capacidad de cambiar el procedimiento de sus funciones, en caso de que no funcione el establecido por la empresa?
a) Si b) No c) Parcialmente
4. ¿Cuándo usted tiene dudas sobre la realización de las funciones, a quien acude?

a) supervisores jefe de grupo b) compañeros c) jefe de proyectod)

5. ¿Cuándo existe un incidente con maquinaria o con los trabajadores, quien los resuelve?

a) supervisores jefe de grupo b) compañeros c) jefe de proyectod)

6. ¿Recibe usted la adecuada capacitación y formación por parte de la empresa para desarrollar sus habilidades y conocimientos respecto al trabajo?

a) Si b) No c) Parcialmente

7. ¿Recibe usted la adecuada instrucción por parte de la empresa para actuar en caso de un accidente de trabajo?

a) Si b) No c) Parcialmente

8. ¿Cuándo una tarea es compleja de realizar, existe la posibilidad de formar equipos de trabajo para su ejecución?

a) Si b) No c) Parcialmente

9. ¿Le asignan tareas que excedan más allá de las 8 horas laborales diarias?

a) Si b) No c) Parcialmente

10. ¿Usted ha evidenciado hostigamiento por parte de la empresa hacia un compañero de trabajo?

a) Si b) No c) Parcialmente

11. ¿Usted realiza sus tareas considerando un ritmo adecuado de trabajo?

a) Si b) No c) Parcialmente

12. ¿Para la ejecución de las tareas, hay que prestar suficiente atención y concentración?

a) Si b) No c) Parcialmente

13. ¿Si se presenta algún incidente con un cliente en su puesto de trabajo, tiene usted la posibilidad de darle solución al mismo?

a) Si b) No c) Parcialmente

14. ¿Cree usted que la empresa le proporciona los equipos e implementos necesarios para realizar su trabajo?

a) Si b) No c) Parcialmente

15. ¿Cuándo se ha dañado alguna maquinaria del trabajo, se ha culpado injustamente a algún compañero?

a) Si b) No c) Parcialmente

16. ¿Tiene usted conocimiento si en algún momento ha existido actos discriminatorios a los trabajadores que presentan discapacidad?

a) Si b) No c) Parcialmente

17. ¿Las dificultades mencionadas en las preguntas anteriores afectan su desempeño en el trabajo?

a) Si b) No c) Parcialmente

18. ¿Ha recibido retroalimentación de su desempeño en el trabajo?

a) Si b) No c) Parcialmente


19. Si es positiva su respuesta anterior ¿La retroalimentación le ha permitido mejorar su forma de trabajar?

a) Si b) No c) Parcialmente

Gracias

Anexo # 2

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales

| | | |
|---|--|----------------|
|  | CUESTIONARIO DE EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES VGS | REG: VGS - 001 |
|---|--|----------------|

Indicaciones:

- Esta prueba tiene como finalidad medir riesgos psicosociales de la empresa.
- Lea adecuadamente cada una de las preguntas y respóndalas con un visto en el menor tiempo posible.
- Le informamos que cualquier dato que Ud. aporte será manejado confidencialmente por la empresa.

Firma

1. ¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- a) No
- b) Si, ocasionalmente
- c) Si, cuando la tarea se lo permite
- d) Sí, es la práctica habitual

A **B** **C** **D**

2. ¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- a) No, no existe
- b) Si, aunque en la práctica no se utiliza
- c) Si, se utiliza ocasionalmente
- d) Si, se utiliza habitualmente

A **B** **C** **D**

3. ¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control de su ritmo de trabajo?

- a) No,
- b) Si, ocasionalmente
- c) Si, habitualmente
- d) Si, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso

A **B** **C** **D**

4. ¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc.) para realizar su tarea?

- a) No

- b) Si, algunas veces
- c) Si, habitualmente
- d) Sí, siempre

A **B** **C** **D**

5. Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿Se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto de trabajo?

- a) No
- b) Si, oralmente
- c) Si, por escrito
- d) Si, por escrito y oralmente

A **B** **C** **D**

6. Cuando el trabajador necesita ayuda o tiene cualquier duda, acude a:

- a) Un compañero de otro puesto.
- b) Una persona asignada
- c) Un encargado o jefe superior
- d) No tiene esa opción por cualquier motivo

A **B** **C** **D**

7. Las situaciones de conflictividad ¿se intenta de resolver de manera abierta y clara?

- a) No
- b) Si, por medio de intervención del mando
- c) Si, entre todos los afectados
- d) Si, mediante otros procedimientos

A **B** **C** **D**

8. ¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- a) No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos
- b) No, la empresa distribuye el periodo de vacaciones sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores
- c) Si, la empresa concede o no a demanda del trabajador
- d) Si, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad

A **B** **C** **D**

9. ¿El trabajador interviene y/o corrige los accidentes en su puesto de trabajo (equipos, maquinas, etc.)?

- a) No, en función del mando superior o persona encargada
- b) Si, solo incidentes menores
- c) Si, cualquier incidente

A **B** **C**

10. ¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico o mental) requerido por la actividad?

- a) No, por la continuidad del proceso
- b) No, por otras causas
- c) Si, las establecidas
- d) Si, según las necesidades

A **B** **C** **D**

11. ¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- a) No
- b) Charlas, asambleas
- c) Comunicados escritos
- d) Si, medios orales y escritos

A **B** **C** **D**

12. En términos generales, ¿El ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- a) No
- b) Si, a veces
- c) Si, habitualmente
- d) Sí, Siempre

A **B** **C** **D**

13. La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- a) Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador
- b) Colabora con el colaborador en la consecución afines
- c) Fomenta la consecución de objetivos en equipos

A **B** **C**

14. ¿Se recuperan los retrasos del trabajo?

- a) No
- b) Si, durante las pausas
- c) Si, incrementando el ritmo de trabajo
- d) Si, alargando la jornada laboral

A **B** **C** **D**

15. ¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- a) Salario por hora
- b) Salario más prima colectiva
- c) Salario más prima individual

A **B** **C** **D**

16. ¿Se facilita las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- a) No
- b) Si, de forma oral
- c) Si, de forma escrita (instrucciones)
- d) Si, de forma oral y escrita

A **B** **C** **D**

17. ¿tiene el trabajador la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- a) No, por la ubicación del trabajador
- b) No, por ruido
- c) No, por otros motivos
- d) Si, algunas palabras
- e) Si, conversaciones largas

A **B** **C** **D** **E**

18. ¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- a) No
- b) Si, aunque no ha habido un cambio significativo en el estilo mando
- c) Si, algunos mandos han modificados sus estilos significativamente
- d) Si, la mayoría ha modificado su estilo de mando

A **B** **C** **D**

19. ¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- a) No
- b) Si, cuando la tarea se lo permite
- c) Si, en función del tiempo disponible
- d) Sí, siempre se hace en equipo

A **B** **C** **D**

20. ¿El trabajador controla los resultados de su trabajo y puede corregir los errores o defectos cometidos?

- a) No
- b) Si, ocasionalmente
- c) Si, habitualmente
- d) Si, cualquier error

A **B** **C** **D**

21. ¿Se organiza espontáneamente eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- a) No

- b) Si, una o dos veces al año
- c) Si, varias veces al año, según surja el motivo

A **B** **C**

22. ¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- a) No, por el proceso productivo
- b) No, por otros motivos
- c) Si, con un sustituto
- d) Si, sin que nadie le sustituya

A **B** **C** **D**

23. ¿Existe, en general, un buen clima de trabajo?

- a) No
- b) Si, a veces
- c) Si, habitualmente
- d) Sí, siempre

A **B** **C** **D**

24. ¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- a) Se le informa de la tarea a desempeñar (calidad y cantidad)
- b) Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignado
- c) Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa
- d) Se le anima a participar en el establecimiento de metas

A **B** **C** **D**

25. ¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- a) No
- b) Se cambia de manera excepcional
- c) Si, se rota entre compañeros de forma habitual
- d) Si, se cambia según lo considera el trabajador

A **B** **C** **D**

26. Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nuevas maquinarias o nuevos métodos de trabajo ¿Se incluye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- a) No
- b) Si, oralmente
- c) Si, por escrito
- d) Si, oralmente y escrito

A **B** **C** **D**

27. ¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- a) Relaciones de colaboración para el trabajador y relaciones personales positivas
- b) Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración
- c) Relaciones solo de colaboración para el trabajo
- d) Ni relaciones personales, ni de colaboración para el trabajo

A **B** **C** **D**

28. De los problemas que existen un departamento, ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?

- a) Si
- b) No

A **B**

29. ¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?

- a) Si
- b) No

A **B**

30. ¿Hay personas que estas siendo aisladas o excluidas en virtud de sus características físicas o personales?

- a) Si
- b) No

A **B**

Observaciones -----

Anexo # 3 Plantilla de Calificación de Cuestionario

| PLANTILLA DE EVALUACION | | | | | | | | | | | |
|---|--------|-------|--------------------------------------|--------|-------|--------------------|--------|-------|-------------------|--------|-------|
| PARTICIPACION, IMPLICACION, RESPONSABILIDAD | | | FORMACION, INFORMACION, COMUNICACIÓN | | | GESTION DEL TIEMPO | | | COHESION DE GRUPO | | |
| PREG. | OPCION | VALOR | PREG. | OPCION | VALOR | PREG. | OPCION | VALOR | PREG. | OPCION | VALOR |
| 1 | A | 5 | 4 | A | 5 | 3 | A | 5 | 6 | A | 0 |
| | B | 3 | | B | 3 | | B | 3 | | B | 1 |
| | C | 3 | | C | 1 | | C | 1 | | C | 3 |
| | D | 0 | | D | 0 | | D | 0 | | D | 5 |
| 2 | A | 5 | 5 | A | 5 | 10 | A | 5 | 7 | A | 5 |
| | B | 5 | | B | 3 | | B | 5 | | B | 3 |
| | C | 3 | | C | 3 | | C | 2 | | C | 0 |
| | D | 0 | | D | 0 | | D | 0 | | D | 0 |
| 8 | A | 3 | 11 | A | 5 | 14 | A | 0 | 12 | A | 5 |
| | B | 4 | | B | 3 | | B | 5 | | B | 3 |
| | C | 1 | | C | 3 | | C | 5 | | C | 1 |
| | D | 0 | | D | 0 | | D | 5 | | D | 0 |
| 9 | A | 5 | 16 | A | 5 | 15 | A | 0 | 21 | A | 4 |
| | B | 3 | | B | 3 | | B | 0 | | B | 2 |
| | C | 0 | | C | 3 | | C | 4 | | C | 0 |
| 13 | A | 5 | | D | 0 | 22 | A | 5 | 23 | A | 5 |
| | B | 2 | 17 | A | 5 | | B | 5 | | B | 3 |
| | C | 0 | | B | 5 | | C | 3 | | C | 1 |
| 18 | A | 5 | | C | 5 | | D | 0 | | D | 0 |
| | B | 5 | | D | 2 | Puntuacion | | | 27 | A | 0 |
| | C | 3 | | E | 0 | | | | | B | 3 |
| | D | 0 | 24 | A | 5 | | | | | C | 3 |
| 19 | A | 5 | | B | 2 | | | | | D | 5 |
| | B | 3 | | C | 2 | | | | Puntuacion | | |
| | C | 3 | | D | 0 | | | | | | |
| | D | 0 | 26 | A | 5 | | | | | | |
| 20 | A | 5 | | B | 3 | | | | MOBBING | | |
| | B | 3 | | C | 3 | | | | PREG. | OPCION | VALOR |
| | C | 1 | | D | 0 | | | | 28 | A | 1 |
| | D | 0 | Puntuacion | | | | | | | B | 0 |
| 25 | A | 5 | | | | | | | 29 | A | 1 |
| | B | 3 | | | | | | | | B | 0 |
| | C | 1 | | | | | | | 30 | A | 1 |
| | D | 0 | | | | | | | | B | 0 |
| Puntuacion | | | | | | | | | Puntuacion | | |

Anexo #4 - Plantilla de interpretación

| INTERPRETACION DE LA EVALUACION DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES | | | | | |
|--|---|----------|------------|----------------|--|
| Campo | Participacion, Implicacion y Responsabilidad | | | | |
| % | 0 - 19 | 20 - 39 | 40 - 60 | 61 - 100 | |
| Puntuacion | 0 - 8 | 9 - 17 | 18 - 26 | 27 - 44 | |
| Estado | Muy adecuado | Adecuado | Inadecuado | Muy inadecuado | |
| Diagnostico | <p>Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación</p> <p>indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación</p> <p>Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación</p> <p>Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales</p> | | | | |

| INTERPRETACION DE LA EVALUACION DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| Campo | Formacion, Informacion y Comunicación | | | | |
| % | 0 - 19 | 20 - 39 | 40 - 60 | 61 - 100 | |
| Puntuacion | 0 - 6 | 7 - 13 | 14 - 21 | 22 - 35 | |
| Estado | Muy adecuado | Adecuado | Inadecuado | Muy inadecuado | |
| Diagnostic | Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación | indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación | Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación | Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales | |

| INTERPRETACION DE LA EVALUACION DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES | | | | |
|--|---|----------|------------|----------------|
| Campo | Gestion del Tiempo | | | |
| % | 0 - 19 | 20 - 39 | 40 - 60 | 61 - 100 |
| Puntuacion | 0 - 4 | 5 - 9 | 10 - 14 | 15 - 24 |
| Estado | Muy adecuado | Adecuado | Inadecuado | Muy inadecuado |
| Diagnostico | <p>Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación</p> <p>indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación</p> <p>Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación</p> <p>Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales</p> | | | |

| INTERPRETACION DE LA EVALUACION DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES | | | | |
|--|--|---|--|---|
| Campo | Cohesion de grupo | | | |
| % | 0-19 | 20-35 | 36-60 | 61-100 |
| Puntuacion | 0-5 | 6-10 | 11-17 | 18-29 |
| Estado | Muy adecuado | Adecuado | Inadecuado | Muy inadecuado |
| Diagnostico | Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación | Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación. | Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación | Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales. |

Anexo # 5

Entrevista sobre Factores de Riesgo Psicosocial

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación
Carrera de Psicología Organizacional

Objetivo: Establecer las condiciones laborales que conllevan a la aparición de riesgos psicosociales para los trabajadores de la empresa ALGAGICORP S.A.

Nombre del entrevistado: _____ **Cargo:**

Nombre del entrevistador: _____ **Fecha:**

Esta entrevista es para levantar información sobre los riesgos psicosociales a fin de mejorar procedimientos internos de la empresa.

¡Gracias por su colaboración!

1. ¿Qué instrucción reciben los trabajadores para realizar sus funciones en el trabajo?
2. ¿Quiénes realizan la supervisión y el acompañamiento a los trabajadores en el lugar de trabajo?
3. ¿Cuáles son las atribuciones que tienen los trabajadores al momento de realizar su trabajo?
4. ¿Quiénes son los encargados de resolver situaciones y/o conflictos que se puedan generar en la realización del trabajo?

5. ¿Qué capacitación reciben los trabajadores para el manejo de maquinaria y para la ejecución de su trabajo?
6. ¿Qué capacitación reciben los trabajadores para evitar incidentes, situaciones riesgosas o accidentes en el lugar de trabajo?
7. ¿Cómo se asignan las funciones y los horarios a los trabajadores?
8. ¿Qué equipos otorga la empresa a los trabajadores para ejecutar sus funciones?
9. Si durante la jornada de trabajo se produce un daño a la maquinaria de uso cotidiano, ¿qué procedimiento se sigue para restituirla?
10. ¿Cuáles son los criterios que consideran al momento de distribuir a los trabajadores con algún tipo de discapacidad?



PROGRAMA
DE CAPACITACIÓN EN

SEGURIDAD & HIGIENE LABORAL



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL

Temas a tratar:

Salud en el trabajo / Seguridad Ocupacional

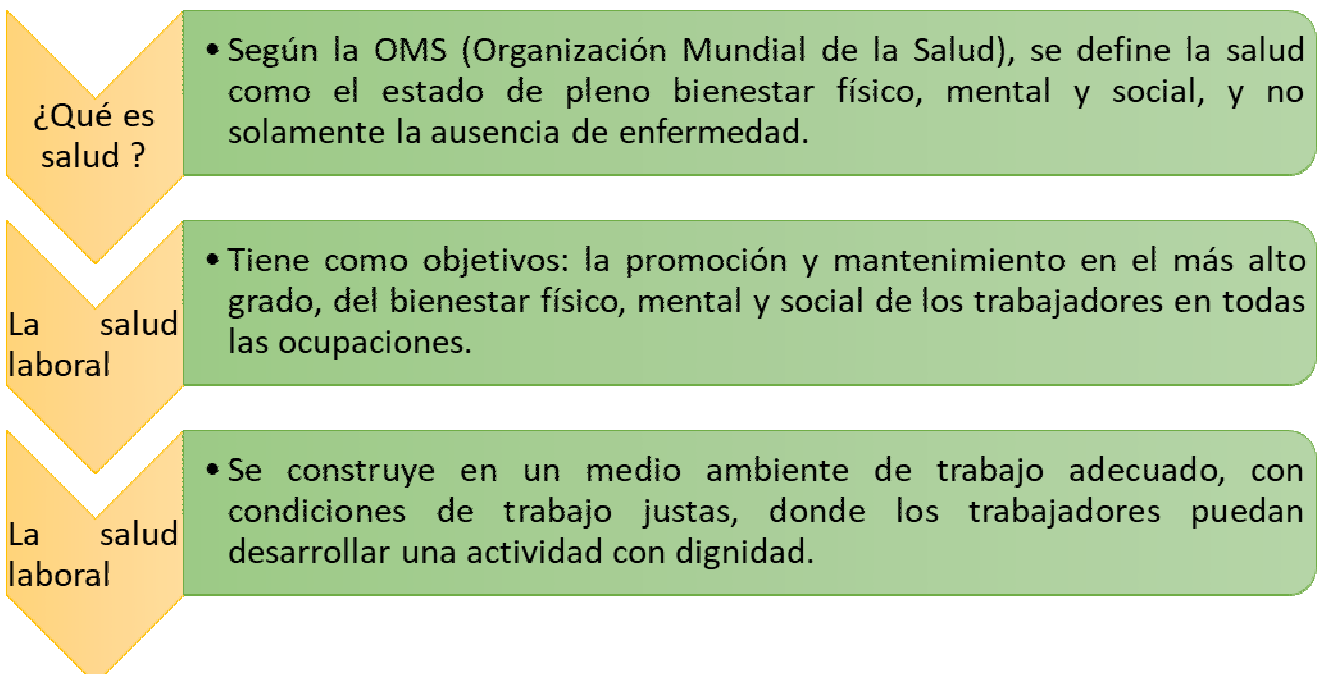
Riesgos en el trabajo / Pausas activas

Programa 1

Salud en el trabajo

Objetivo: Prevenir enfermedades ocupacionales en el personal de la mancomunidad

1. Salud en el trabajo





Higiene industrial

Arte o ciencia que se encarga de estudiar los agresores físicos, químicos, biológicos con la finalidad de prevenir enfermedades ocupacionales.

Enfermedad profesional Enfermedades profesionales

Se produce por la interacción de los trabajadores con el entorno laboral cuando el trabajo se desarrolla en unas condiciones inadecuadas.

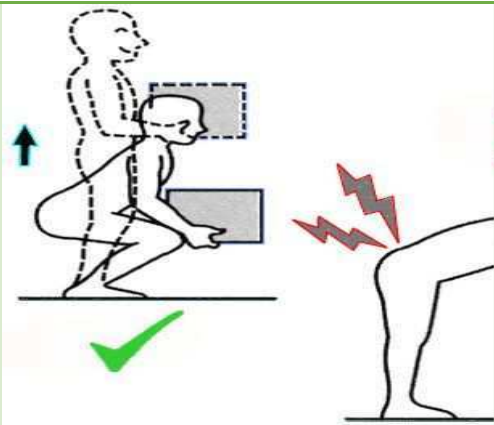
Causas

- Agresores químicos (polvo, humo, niebla, gases, etc.)
- Agresores físicos (ruido, vibraciones, radiaciones, etc.)
- Agresores biológicos (virus, bacterias, parásitos, etc.)

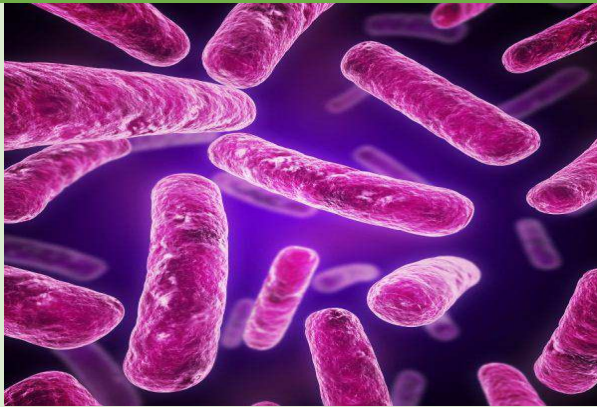
| | |
|---|--|
| Enfermedades respiratorias | Prevención |
|  |  |
| Lumbalgia | Prevención |



Parasitosis



Prevención



Enfermedades producidas por hongos



Prevención

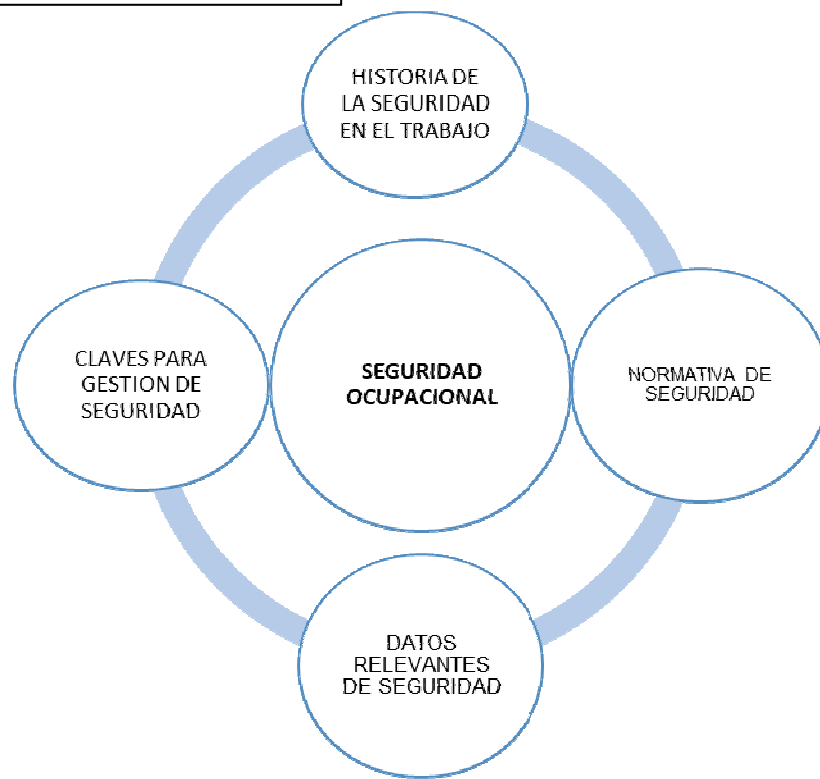


Medidas de prevención



| | |
|---------------|----|
| CHARLAS | DE |
| PREVENCION | DE |
| RIESGOS | |
| PSICOSOCIALES | |

Programa 2 *Seguridad Ocupacional*





"CONDICION INSEGURA"
Es cuando el espacio de trabajo no es apto para realizar funciones.

"PELIGRO"
Es cualquier cosa que pueda causar daño.

"ACTO INSEGURO"
Es cuando el trabajador realiza sus funciones irrespetando los procedimientos de trabajo.

Programa 3
Riesgos en el trabajo

¿Qué es riesgo?

| | |
|---|--|
| Es la posibilidad de que un trabajador sufra una enfermedad o un accidente vinculado a su trabajo | Se divide en enfermedades profesionales accidentes laborales |
|---|--|

¿Cuál es la diferente entre incidente y accidente?

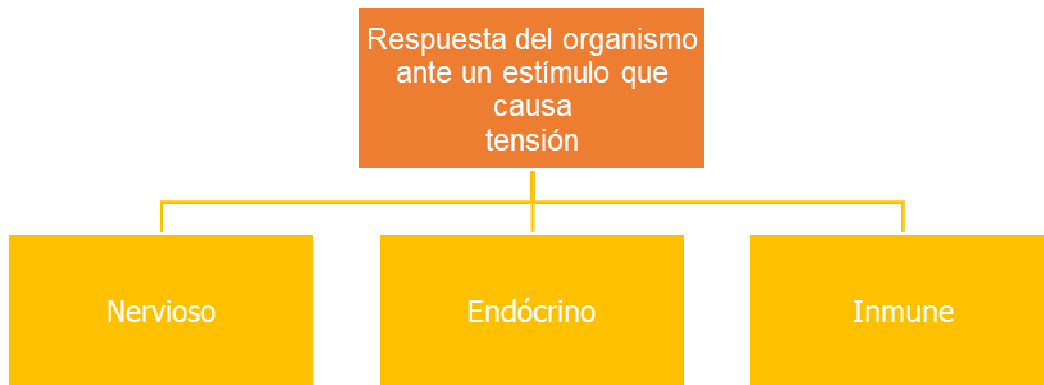
| | |
|--|--|
| Incidente: acontecimiento repentino ocurrido dentro del ámbito del trabajo que representa un peligro | Accidente: se produce por fallo humano o de otra índole durante la jornada laboral de una persona y afecta la salud del trabajador |
|--|--|

Causas de accidente

| | | | |
|---|---|--|--|
| Factores personales: falta de motivación, conocimientos | Factores de trabajo: falta de normas, mantenimiento inadecuado de equipos | Actos inseguros: no usar equipo personal, usar equipos defectuosos | Condiciones inseguras: falta de orden y limpieza |
|---|---|--|--|

Programa 3

Pausas activas



Químico

- Causa: intoxicación, quemaduras, heridas (material roto), incendios y descargas eléctricas
- Medida de prevención: saber manipular, almacenar y transportar los residuos



Biológico

- Causa: tétano, hepatitis infecciosa, tuberculosis, VIH, sarampión
- Medida de prevención: higiene personal, eliminación adecuada de residuos



Físico

- Causa: sordera, fatiga, estrés, quemadura, pérdida de la visión
- Medida de prevención: equipos de protección, uso de herramientas en buen estado



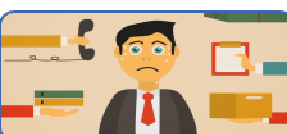
Mecánico

- Causa:
- Medida de prevención:



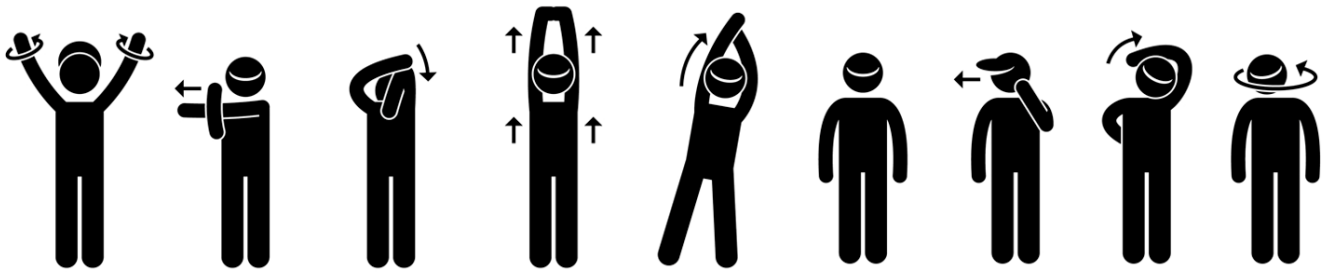
Ergonómico

- Causa: Síndrome del Túnel Carpiano, hernias, problemas lumbares
- Medida de prevención: respetar límites de peso, pausas activas, usar técnicas adecuada



Psicosocial

- Causa: estrés, acoso sexual, depresión, violencia
- Medida de prevención: fomentar respeto y buenas relaciones entre compañeros



BENEFICIOS

DISMINUYE EL ESTRÉS



MOTIVA Y MEJORA LAS RELACIONES INTERPERSONALES



ESTIMULA Y FAVORECE LA CIRCULACIÓN



MEJORA EL DESEMPEÑO



MEJORA LA CAPACIDAD DE CONCENTRACIÓN



Anexo # 6

Imágenes

Aplicación de Instrumentos de recolección de datos a personal operativo



Foto 1

Lugar: Gómez Rendón y Brasil

Fecha: 01/08/2018



Foto 2

Lugar: Hospital Paulson

Fecha: 02/08/2018



Foto 3

Lugar: Hospital Roberto Gilbert

Fecha: 03/08/2018



Foto 4

Lugar: Matriz Algagicorp

Fecha: 04/08/2018

BIBLIOGRAFÍA

- Aamodt, G., Martínez, P., Núñez, A., Reyes, L. y Catillo, R. (2010). Psicología industrial/organizacional. México, D.F.: Cengage Learning Editores.
- Alles, M. (2012). Desempeño por competencias. Buenos Aires: Granica.
- Alvarado, J. (2016). Factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral del personal del sindicato de trabajadores del ministerio de transporte y obras públicas (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Álvarez, F. (2011). Salud ocupacional. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Aparicio, P. y Blanco, R. (2007). Relaciones en el entorno de trabajo. Madrid: Macmillan Profesional.
- Arias, O. (2016). Los factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño del personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Otavalo (Tesis de pregrado). Universidad Central Del Ecuador, Quito.
- Arias, W. (2012). Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial. Revista cubana de salud y trabajo, 13(3), 45-52. Disponible en http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol13_3_12/rst07312.htm
- Gallegos, W. L. A. (2012). Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial industrial. Revista cubana de salud y trabajo, 13(3), 45-52.
- Arnold, J., Randall, R. y González, M. (2012). Psicología del trabajo. México: Pearson Educación.
- Asfahl, C., y Rieske, D. (2010). Seguridad industrial. PEARSON EDUCACIÓN, México.
- Brandolini; A. y González, M. (2009). Comunicación Interna. Buenos Aires: La Crujía.
- Buevas, L., Oviedo-Trespalcios, O., y Amaya, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan a la calidad de vida laboral. Salud Uninorte, 29(3), 542-560.

- Cabaleiro, V. (2010). Prevención de riesgos laborales (3.a EDICIÓN). Vigo: Editorial Ideaspropias
- Cegarra, J. (2010). Metodología de la investigación científica y tecnológica. Madrid: Editorial Díaz de Santos, S.A.
- Charria, V. H., Sarsosa, K. V., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), pp. 380-391.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. y Guzmán, M. (2009). Comportamiento organizacional. México: McGraw Hill.
- Código del Trabajo. (2012). Quito: Asamblea Nacional.
- Collado, S. (2008). Prevención de riesgos laborales: Principios y marco normativo. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*. Número 15, 91-117. Recuperado de https://www.ehu.eus/documents/2069587/2113963/15_7.pdf
- Comportamiento organizacional (13a. ed.)
- Cortés, J. (2007). Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo. Editorial Tebar.
- Creus, A. y Mangosio, J. (2011). Seguridad e higiene en el trabajo. Buenos Aires: Alfaomega Grupo Editor.
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- IBERMUTUAMUR (2007). Manual básico de prevención de riesgos laborales. Madrid: PyCH & Asociados.
- Luci, F. (2016). La era de los managers. Hacer carrera en las grandes empresas. Buenos Aires: Editorial PAIDOS.
- Ministerio del Trabajo (2017). Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. Quito: Ministerio del Trabajo de Ecuador.
- Moreno F. y Godoy, E. (2012). Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 7(1) 38-56.

- Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. NIPO 792-11-088-1. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Disponible en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Niebel, B. y Freiwalds, A. (2009) Ingeniería industrial. México, D.F.: McGraw Hill.
- Olaz, A. (2009). Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. Papers: revista de sociologia, (91), 193-201.
- Ortiz, S. (2017). Influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de la empresa alimenticia ENVAGRIF C.A. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- OSALAN. (2014). Guía de prevención de riesgos psicosociales dirigida al delegado o delegada de prevención. Disponible en http://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/ergonomia_201410/ess_200905/adjuntos/guia_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf
- Osorio, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. Revista CES Salud Pública, 2(1), 74-79. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677224>
- Raffo, E., Ráez, L. y Cachay, O. (2013). Riesgos psicosociales. Industrial Data, 16(1), 70-79.
- Robbins, S. y Judge, T. Comportamiento organizacional. México, D.F.: Pearson Educacion.
- Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿nuevos tiempos, nuevos riesgos? Observatorio laboral revista venezolana, 2(3), 127-141.
- Romero, S. (2009). La cultura organizacional como valor empresarial. México: Pearson.
- Scarlato, S. Gestionando el desempeño, en busca de una mayor efectividad de tu equipo. Buenos Aires: Grupo editorial TEMAS.

- Uribe, J. (2015) Clima y ambiente organizacional. México, D.F.: El Manual Moderno.
- Weller, J. (2011, mayo) Panorama de las condiciones de trabajo en América Latina. Revista Nueva Sociedad No 232, 32-49.
- Werther, W., Davis, K. y Mejía, J. (2008). Administración de recursos humanos. México: McGraw-Hill.
- Yukl, G. (2008). Liderazgo en las organizaciones. Madrid: Prentice Hall.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Kevin Steven Valdez Marquez**, con C.C: **0802689117** autor del trabajo de titulación: **Los factores de riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral en la empresa Algagicorp S.A.** previo a la obtención del título de **Licenciado en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 28 de Agosto de 2018

f. _____

Valdez Marquez Kevin Steven

C.C: 0802689117



| REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA | | | |
|---|---|---|-----|
| FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN | | | |
| TEMA Y SUBTEMA: | Los factores de riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral en la empresa Algagicorp S.A. | | |
| AUTOR(ES) | Kevin Steven Valdez Marquez | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) | Alexandra Patricia Galarza Colamarco | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| FACULTAD: | Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación | | |
| CARRERA: | Carrera de Psicología Organizacional | | |
| TÍTULO OBTENIDO: | Licenciado en Psicología Organizacional | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 28 de agosto de 2018 | No. DE PÁGINAS: | 122 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Riesgos Psicosociales, Desempeño laboral y Comunicación | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | Desempeño, riesgos psicosociales, prevención, enfermedades profesionales, accidentes, incidentes, ambiente laboral. | | |
| RESUMEN/ABSTRACT | | | |
| <p>En la actualidad las empresas buscan de diversas maneras preservar el bienestar de sus colaboradores y determinar las causas que pueden repercutir sobre su desempleo laboral. Definir los riesgos psicosociales y sus efectos, es un aspecto de mucha importancia en la gestión de las organizaciones. Este tema, ha sido incluido en la legislación ecuatoriana y considerado por diferentes instituciones a nivel internacional. El presente trabajo determinó los factores de riesgos psicosociales que se encuentran en la empresa ALGAGICORP para mejorar el desempeño proponiendo estrategias de intervención. Esta empresa con más de 20 años de trayectoria en el mercado de la ciudad de Guayaquil, brindando servicios complementarios de limpieza y mantenimiento, cuyas funciones y horarios de trabajo dependen de la necesidad del cliente. No cuenta con antecedentes en la prevención de riesgos psicosociales por lo que se hizo necesario aplicar instrumentos de evaluación y diagnóstico como el cuestionario de Identificación de Situaciones de riesgo a los trabajadores, encuesta y entrevistas a personal operativo y administrativo. La autonomía, las pausas y ritmo del trabajo, la cohesión de grupo y el manejo de conflictos son factores psicosociales que afectan el desempeño en los trabajadores. Las estrategias para manejar los factores de riesgos psicosociales se establecieron en un sistema de control que consideró importante establecer actividades de prevención, elaboración de protocolo, elaboración de un plan de beneficios y actividades de integración.</p> | | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: 593-4-997192973 | E-mail: kevin_valdez_marquez@hotmail.com | |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):: | Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana | | |
| | Teléfono: 3804600 | | |
| | E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec | | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | | |