



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE  
RIESGOS DEL TRABAJO**

**TEMA:** EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y AUSENTISMO  
LABORAL EN LA EMPRESA AGROPLANTAS CIA. LTDA. UBICADA EN EL  
SECTOR DE PIFO. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INTERVENCIÓN

Tesis de grado presentado como requisito para optar por el título de Magister en  
**SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**

Autor:

CAPELO Menéndez, César Diego

Tutor:

Ing. MSc. Manuel Santiago Torres Bastidas

LATACUNGA – ECUADOR

MAYO - 2015

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE**  
**RIESGOS DEL TRABAJO**

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de investigación de posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi; por cuanto, el maestrante: Capelo Menéndez César Diego, con el título de tesis: “EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA AGROPLANTAS CIA. LTDA. UBICADA EN EL SECTOR DE PIFO. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INTERVENCIÓN” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, mayo 12 de 2015.

Para constancia firman:

.....  
MSc. GIOVANA PARRA  
PRESIDENTA

.....  
MSc. EDISON SALAZAR  
MIEMBRO

.....  
MSc. HERNÁN NAVAS  
MIEMBRO

.....  
MSc. LILIAN GUTIÉRREZ  
OPOSITORA

**UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE**  
**RIESGOS DEL TRABAJO**

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Programa de Maestría en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo, nombrado por el Honorable Consejo Académico de Posgrado.

**CERTIFICO:**

Que he asesorado la Tesis de Grado realizado como desarrollo de la investigación para optar por el grado de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo.

**El tema de investigación es:**

“EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA AGROPLANTAS CIA. LTDA. UBICADA EN EL SECTOR DE PIFO. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INTERVENCIÓN”

Presentado por:

-----

Capelo Menéndez César Diego  
C.C.: 1712442084

-----

Ing. MSc. Manuel Santiago Torres Bastidas  
**Tutor**

Latacunga, Marzo de 2015

## **RESPONSABILIDAD POR LA AUTORÍA DE LA TESIS**

El presente trabajo de investigación es de mi autoría, por lo tanto me responsabilizo del contenido del mismo.

.....  
Psic. Ind. César Capelo  
C.I.: 1712442084

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por el camino.

Al personal de la empresa AGROPLANTAS CIA. LTDA., quienes facilitaron la realización del presente trabajo de investigación, así como al personal docente y administrativo de la Dirección de Posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi por su gestión hacia el fortalecimiento del conocimiento y desarrollo de los profesionales, al Ing. MSc. Manuel Torres por su gentil guía en el proceso de realización del presente trabajo de tesis.

## **DEDICATORIA**

A mi familia por ser el pilar fundamental de mi esfuerzo y sacrificio, a las personas que de una u otra forma apoyaron colectivamente el desarrollo de este trabajo.

**UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE**  
**RIESGOS DEL TRABAJO**

**TÍTULO** : evaluación de factores psicosociales y ausentismo laboral en la empresa Agroplantas Cía. Ltda. Ubicada en el sector de Pifo. Propuesta de un sistema de intervención

Autor: CAPELO Menéndez, César Diego

Tutor: Ing. MSc. TORRES Bastidas Manuel Santiago

**RESUMEN**

La presente investigación se realizó para poder determinar los factores psicosociales que afectan al personal de la empresa Agroplantas Cía. Ltda., ubicada en la Provincia de Pichincha, en la Parroquia rural de Pifo perteneciente al Distrito Metropolitano de Quito, y la relación existente con el ausentismo laboral. Analizar los factores psicosociales no es tarea fácil, menos aún en un contexto en el cual no se determina la real importancia que se merece el tema, sea por falta de conocimiento o de pronto por asociarlo a diferentes temas generales del clima laboral como la disconformidad económica. Los diferentes puntos a tratarse en la presente investigación permitió ampliar la visión de la psicología laboral, abarcando temas importantes como son los factores psicosociales estresantes como tal, en los primeros se enmarcaron las situaciones que representan a la organización siendo la política, la responsabilidad social y la estrategia empresarial los puntos importantes de la investigación, sin dejar de lado la parte cultural de la misma como una supervisión adecuada o la búsqueda de un liderazgo eficiente y objetivo para incrementar la comunicación y facilitar la información, ejes fundamentales de una organización. Además se observa las condiciones reales del trabajador como la estabilidad laboral, la realización personal en un puesto de trabajo, su interrelación en el contexto y los factores que aporten en la calidad de su esfuerzo, considerando sus habilidades personales, la autonomía que tenga para realizarlas y el apoyo social representativo de sus compañeros. Para determinar dichos factores se usó el método del Instituto Navarro de Salud Laboral para la Identificación de situaciones de riesgo de factores psicosociales y correlacionados con los análisis estadísticos de ausentismo y rotación de la empresa, permitió realizar una adecuada propuesta de intervención.

**DESCRIPTORES: Factores psicosociales, ausentismo, rotación.**

TITLE: ASSESSMENT AND PSYCHOSOCIAL FACTORS IN BUSINESS ABSENTEEISM FOR AGROPLANTAS CIA. LTDA. LOCATED IN SECTOR PIFO. PROPOSAL FOR A SYSTEM OF INTERVENTION

Author: CAPELO Menéndez César Diego

Tutor: MSc Eng.. TORRES Bastidas Manuel Santiago

**ABSTRACT**

This research was conducted to determine the psychosocial factors affecting the company staff Agroplantas Cia. Ltda., Located in the province of Pichincha in the rural parish of Pifo belonging to the Metropolitan District of Quito, and the relationship with absenteeism. Analyze psychosocial factors is no easy task, particularly in a context where the real importance that the issue deserves been determined, either for lack of knowledge or soon by associating it with different overall themes of the work environment as economic discontent. Different points to be addressed in this research enabled us to expand the vision of labor psychosociology, covering important topics such as psychosocial stressors as such, in the first situations that represent the organization being framed politics, social responsibility and business strategy important points of research, without neglecting the cultural part of it as adequate supervision or finding an efficient leadership and goal to increase communication and facilitate information cornerstones of an organization. Besides the actual conditions of the worker as job stability, personal fulfillment in a job, their interrelation in the context and the factors that contribute to the quality of their effort is observed, considering their personal skills, autonomy need to perform them and representative of his fellow social support. To determine these factors method Navarro Institute of Occupational Health for Identifying risk situations and psychosocial factors correlated with the statistical analysis of absenteeism and turnover of the company was used, it allowed a suitable proposal for intervention

Keywords: Psychosocial factors, absenteeism, turnover





Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

### ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por el señor Egresado del PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO: **CAPELO MENÉNDEZ CESAR DIEGO**, cuyo título versa "EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA AGROPLANTAS CIA. LTDA. UBICADA EN EL SECTOR DE PIFO. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INTERVENCIÓN" lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Marzo 30 de 2015

Atentamente,

  
Lic. M. Sc. ~~Marcia Janeth Chiluiza Chiluisa~~  
**DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS**  
C.C. 0502214307

[www.utc.edu.ec](http://www.utc.edu.ec)

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido /San Felipe. Tel: (03) 2252340 - 2252307 - 2252205

## ÍNDICE GENERAL

### Contenido

|   |      |
|---|------|
| PORTADA .....                                   | i    |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....          | ii   |
| CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE TUTOR .....        | iii  |
| RESPONSABILIDAD POR LA AUTORÍA DE LA TESIS..... | iv   |
| AGRADECIMIENTO.....                             | v    |
| DEDICATORIA.....                                | vi   |
| ABSTRACT .....                                  | viii |
| ÍNDICE GENERAL.....                             | x    |
| INTRODUCCIÓN.....                               | xvii |
| 1 EL PROBLEMA .....                             | 1    |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....            | 1    |
| 1.1.1 Contextualización.....                    | 1    |
| 1.1.2 Análisis Crítico.....                     | 2    |
| 1.1.3 Prognosis .....                           | 2    |
| 1.1.4 Control de Prognosis .....                | 2    |
| 1.1.5 Delimitación.....                         | 2    |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....               | 3    |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....     | 3    |
| 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....         | 4    |
| 1.4.1 Objetivo general.....                     | 4    |
| 1.4.2 Objetivos específicos.....                | 4    |
| CAPÍTULO II.....                                | 5    |
| 2 MARCO TEÓRICO.....                            | 5    |
| 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....       | 5    |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 2.2    | FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....   | 6  |
| 2.2.1  | Definición de Riesgos Psicosociales.....   | 6  |
| 2.2.2  | Características de los riesgos psicosociales.....  | 7  |
| 2.2.3  | Principales Efectos de los riesgos psicosociales según la publicación de la Universidad Autónoma de Madrid; Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010..... | 8  |
| 2.2.4  | Teorías del estrés del trabajo .....   | 8  |
| 2.2.5  | Factores inherentes al trabajo según Caplan R. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo .....   | 11 |
| 2.2.6  | Factores interpersonales .....   | 18 |
| 2.2.7  | La seguridad en el empleo según John M. Ivancevich como lo describe en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo.....   | 19 |
| 2.2.8  | Factores macro organizativos .....   | 21 |
| 2.2.9  | Efectos crónicos en la salud .....   | 23 |
| 2.2.10 | Prevención .....   | 25 |
| 2.3    | MÉTODOS DEL INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL (INSL)  | 28 |
| 2.3.1  | Factores psicosociales · identificación de situaciones de riesgo .   | 28 |
| 2.4    | FUNDAMENTO LEGAL. ....   | 29 |
| 2.4.1  | Acuerdo Ministerial 220,.....  | 29 |
| 2.4.2  | Instrumento Andino de SST Art. 11, literales a, b, c, d, e, k.....   | 30 |
| 2.4.3  | Constitución de la república. ....   | 31 |
| 2.4.4  | Decisión 584. Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo.   | 31 |
| 2.4.5  | Código de trabajo. ....  | 32 |
| 2.4.6  | Resolución CD333.....  | 32 |
| 2.4.7  | Decreto ejecutivo 2393.....  | 33 |

|   |    |
|---|----|
| 2.5 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES RELACIONADAS CON EL<br>ABSENTISMO LABORAL ..... | 33 |
| 2.6 DEFINICIONES CONCEPTUALES.....  | 33 |
| CAPÍTULO III.....   | 38 |
| 3 METODOLOGÍA .....   | 38 |
| 3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN .....                                | 38 |
| 3.1.1 Bibliográfica Documental. ....  | 38 |
| 3.1.2 Paradigma. ....   | 38 |
| 3.1.3 Investigación de Campo. ....  | 38 |
| 3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....  | 38 |
| 3.3 Método de Investigación.....  | 39 |
| 3.3.1 Método Inductivo y Deductivo.....                                       | 39 |
| 3.4 UNIDAD DE ESTUDIO, POBLACIÓN Y MUESTRA. ....                              | 39 |
| 3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE<br>DATOS 40                |    |
| 3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....   | 40 |
| 3.6.1 Plan de Procesamiento de la Información. ....                           | 40 |
| 3.6.2 Análisis e interpretación de los resultados .....                       | 41 |
| 3.7 HIPÓTESIS .....   | 41 |
| 3.8 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....                                       | 41 |
| 3.8.1 Variable dependiente .....  | 41 |
| 3.8.2 Variable independiente.....   | 41 |
| 3.9 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES .....                                 | 41 |
| CAPITULO IV .....   | 44 |
| 4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....                                | 44 |
| 4.1 NOVEDADES DE LA INVESTIGACIÓN .....                                       | 44 |

|   |    |
|---|----|
| 4.2 IDENTIFICACIONES DE SITUACIONES DE RIESGO CON EL MÉTODO DEL INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL.....   | 44 |
| 4.2.1 Descripción de las variables .....  | 44 |
| 4.3 FORMULARIO DE EGRESO DEL PERSONAL.....  | 52 |
| 4.4 RESULTADOS (COMPENDIO FINAL) .....  | 54 |
| 4.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA .  | 55 |
| 4.5.1 Diagnóstico general de la evaluación del cuestionario factores psicosociales · Identificación De Situaciones De Riesgo Del Instituto Navarro De Salud Laboral ..... | 56 |
| 4.5.2 Puntos críticos de la evaluación de los factores psicosociales identificados por área de trabajo .....  | 56 |
| 4.6 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....   | 59 |
| 4.6.1 PASOS.....  | 59 |
| 4.7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....  | 62 |
| 4.7.1 Conclusiones.....   | 62 |
| 4.7.2 Recomendaciones .....   | 63 |
| CAPITULO V .....  | 64 |
| 5 PROPUESTA.....  | 64 |
| 5.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA .....  | 64 |
| 5.2 JUSTIFICACIÓN .....   | 64 |
| 5.3 OBJETIVO .....  | 64 |
| 5.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS. ....   | 64 |
| 5.5 ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN .....   | 65 |
| 5.5.1 Alcance .....   | 65 |
| 5.5.2 Actor: funciones o responsabilidad .....  | 65 |
| 5.5.3 Posibles efectos de los riesgos psicosociales.....  | 65 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 5.5.4 | Recomendaciones para abordar y disminuir los riesgos psicosociales.....   | 66 |
| 5.5.5 | Grupo de dimensiones psicosociales .....                                  | 68 |
| 5.5.6 | Acciones de prevención de los factores de riesgo psicosociales detectados | 69 |
| 5.5.7 | Evaluación de factores de riesgo psicosocial .....                        | 73 |
| 6     | PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN FACTORES PSICOSOCIALES                        | 74 |
| 6.1   | TÉCNICAS GENERALES DE INTERVENCIÓN .....                                  | 74 |
| 6.1.1 | Desarrollo de buen estado Físico.....                                     | 74 |
| 6.1.2 | Dieta adecuada.....   | 76 |
| 6.1.3 | Actividades Socioculturales .....   | 79 |
| 6.2   | TÉCNICAS COGNITIVAS DE INTERVENCIÓN .....                                 | 81 |
| 6.2.1 | Reorganización Cognitiva .....  | 81 |
| 6.3   | TÉCNICAS FISIOLÓGICAS DE INTERVENCIÓN .....                               | 83 |
| 6.3.1 | Técnicas de relajación física y control de la respiración .....           | 83 |
| 6.3.2 | Técnicas de relajación mental (meditación) .....                          | 85 |
| 6.4   | TÉCNICAS CONDUCTUALES DE INTERVENCION .....                               | 86 |
| 6.4.1 | Entrenamiento asertivo .....  | 86 |
| 6.4.2 | Técnica de solución de problemas.....                                     | 88 |
| 6.4.3 | Conclusiones de la Propuesta .....  | 90 |
| 6.5   | CITAS BIBLIOGRÁFICAS.....   | 92 |
| 6.6   | CITAS BIBLIOGRÁFICAS DE LA WEB .....                                      | 93 |
|       | ANEXOS.....   | 94 |

## ÍNDICE DE CUADROS

|  |    |
|--|----|
| CUADRO 1: Recursos de diseño del lugar de trabajo y posibles beneficios para la salud. ....        | 14 |
| CUADRO 2: DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL POR ÁREA .....  | 39 |
| CUADRO 3: VARIABLE INDEPENDIENTE (CONTROL DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL).....                  | 42 |
| CUADRO 4: VARIABLE DEPENDIENTE (ROTACIÓN Y AUSENTISMO LABORAL).....                                | 43 |
| CUADRO 5 Análisis de la descripción de variables: participación, implicación, responsabilidad..... | 45 |
| CUADRO 6 Análisis de la descripción de variables: Formación, Información, Comunicación.....        | 47 |
| CUADRO 7 Análisis de la descripción de variables: Gestión de tiempo .....                          | 48 |
| CUADRO 8 Análisis de la descripción de variables: Cohesión de Grupo .....                          | 49 |
| CUADRO 9 Análisis de la descripción de variables: MOBBING.....                                     | 51 |
| CUADRO 10: Motivos del abandono de la empresa .....  | 53 |
| CUADRO 11.- Pacientes atendidos por especialidad relación entre periodo 2013 y 2014.....           | 90 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| GRAFICO 1 Análisis de la descripción de variables: participación, implicación, responsabilidad, entre las diferentes áreas ..... | 45 |
| GRAFICO 2 Análisis de la descripción de variables: Formación, Información, Comunicación.....                                     | 47 |
| GRAFICO 3: Análisis de la descripción de la variable: gestión del tiempo. ....   | 48 |
| GRAFICO 4: Análisis de la descripción de variables: Cohesión de Grupo.....   | 50 |
| GRAFICO 5: Análisis de la descripción de variables: MOBBING áreas estudiadas .....   | 51 |
| GRAFICO 6: Análisis de los motivos de abandono de la empresa Agroplantas Cía. Ltda.....  | 53 |
| GRAFICO 7.- Pacientes atendidos por especialidad relación 2013 - 2014 .....  | 91 |



## INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las actividades laborales ha evolucionado en los últimos años, permitiendo que la brecha existente entre la parte empleadora y el trabajador sea más sostenible, buscando una mejora de la calidad de vida así como un mejor ambiente de trabajo, para lo cual una evaluación del clima laboral es indispensable y de esta forma poder determinar una estrategia marcada para el mejoramiento de las interrelaciones laborales y por ende su beneficio hacia la productividad.

Si describimos la Psicología Social podemos mencionar que son las formas de interrelación de una persona, su forma de pensar e influencia para con los demás integrantes de su entorno, desde este prefacio conceptualmente la Psicología Industrial o de las organizaciones está enmarcada en un plano sistémico dentro de los procesos dinámicos de las organizaciones, involucrando diferentes aspectos como la valoración de cargos, evaluación de desempeño, selección de personal o el análisis de puestos de trabajo, entonces, el estudio de los factores psicosociales como tales nos lleva a la interrelación de las personas como ente individual con la organización empresarial a la que pertenece.

En la investigación realizada se enfocó en dos temas centrales, por un lado factores psicosociales su determinación objetiva y por otro el ausentismo y rotación de personal, así como la relación existente entre estas dos variables.

Se abarcó los factores psicosociales estudiados que influyen directamente sobre los trabajadores, determinando cuáles son las características de dichos factores, sus principales efectos sobre la población estudiada, las diferentes teorías que respaldan la investigación y las medidas preventivas o el plan de acción tomado.

La evaluación inicial se realizó de forma objetiva con las herramientas necesarias y técnicamente elegidas, en esta oportunidad se usó el test de NAVARRA para la determinación de factores psicosociales.

Temas como la participación, la implicación y las responsabilidades, ejes fundamentales en el manejo del personal, situaciones inherentes a las actividades cotidianas, su relación directa con el estrés en el trabajo por las deficiencias de roles y

enfoque de trabajo. Relaciones interpersonales, gestión del tiempo, mobbing y cohesión de grupo también se estudiaron para determinar el alcance de dichos factores en la presente investigación.

Con los lineamientos ya expuestos anteriormente, se consideró la alta rotación del personal de AGROPLANTAS Cía. Ltda., motivo por el cual se realizó la presente investigación buscando una relación entre los factores psicosociales y la alta rotación del personal, para de esta forma presentar una propuesta de intervención hacia dicho factor de riesgo.

## CAPÍTULO I

### 1 EL PROBLEMA

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

##### 1.1.1 Contextualización

AGROPLANTAS Cía. Ltda., es una empresa dedicada al cultivo y propagación de plantas de rosas con una población variable de entre 80 a 100 personas acorde a las exigencias de la empresa, se encuentra ubicada en el sector de Pifo al suroriente de Quito.

Funcionando en el sector de Itulcachi desde su creación en el año 1997, una de las varias fortalezas para esta empresa es el cumplimiento de la normativa nacional e internacional, al ser una empresa exportadora acata los requerimientos y exigencias expuestos por los entes reguladores en gestión de calidad, seguridad física y ocupacional, así como ambientales, por ende la búsqueda del mejoramiento continuo conllevó a la evaluación de los correspondientes factores de riesgo, entre estos el factor de riesgo psicosocial.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha desarrollado el concepto de "decent work" (trabajo decente) para referirse al contexto laboral básico del que debe partirse en cualquier parte del mundo.

La Agencia Europea Para La Seguridad Y Salud En El Trabajo realizó la Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER) en el año 2009, cerca de ocho de cada diez directivos europeos se muestran preocupados por el estrés laboral en sus lugares de trabajo; no obstante, menos del 30 % admiten que no aplican para abordar los riesgos psicosociales. La encuesta indica también que en torno a la mitad de los trabajadores consideran los riesgos psicosociales más difíciles de abordar que los riesgos tradicionales o más evidentes para la salud y la seguridad en el trabajo.

Una encuesta europea de opinión realizada por la EU-OSHA reveló que más de la mitad de los trabajadores considera que el estrés laboral es común en su lugar de trabajo. Como causas más comunes de este tipo de estrés figuran la reorganización del trabajo o la inseguridad laboral (citadas por casi siete de cada diez encuestados), las largas jornadas de trabajo o la excesiva carga de trabajo, y el acoso o la intimidación en el trabajo (cerca

de seis de cada diez encuestados). Esta misma encuesta indica que casi cuatro de cada diez trabajadores creen que el estrés no se aborda correctamente en sus lugares de trabajo.

### **1.1.2 Análisis Crítico**

Uno de los problemas principales en el sector florícola, especialmente en el área de talento humano, son los altos índices de rotación de personal y ausentismo, situación aducida a varios factores psicosociales, recordando que en el sector agrícola la producción es continua y dependiente estrictamente de la mano de obra. Adicional a este punto se debe recalcar que influye la parte socio cultural del sector, pero nunca se había observado la parte psicosocial como tal, lo que conlleva a realizar el presente análisis.

### **1.1.3 Prognosis**

El análisis de factores de riesgo psicosocial permitió identificar las diferentes variables que están incidiendo en la alta rotación de personal y los ausentismos.

Si no se considera los factores psicosociales y su relación con el ausentismo no se pueden tomar medidas sobre cada uno de los factores que afectan el normal desenvolvimiento del personal pudiendo llegar a un punto crítico insostenible en la parte productiva.

### **1.1.4 Control de Prognosis**

Con la evaluación de los riesgos psicosociales disminuirá el ausentismo de los trabajadores de la empresa, las diferentes causas relacionadas a la parte organizativa colectiva e individual, para de esta forma sustentar la estabilidad tanto emocional como empresarial obteniendo las herramientas necesarias para mantener un control en el ausentismo del personal disminuyendo los factores psicosociales que influyen por lo tanto mejorará la productividad.

### **1.1.5 Delimitación.**

**Campo:** Factores de riesgo laboral

**Área:** Riesgos psicosociales

**Aspecto:** Ausentismo laboral.

**Temporal:** La investigación se basa con datos obtenidos del año 2013, 2014.

**Espacial:** La investigación se realizó en la empresa AGROPLANTAS CIA. LTDA. Ubicada en la Provincia de Pichincha, Cantón Quito, Parroquia Pifo, Sector Itulcachi, en la vía Pifo Sangolquí Km 6.

**Contenido:** La evaluación de factores de riesgo psicosocial permitió determinar si es un factor predisponente en el ausentismo y posterior salida del personal de las diferentes áreas de la empresa.

**Tema:** Evaluación de factores psicosociales y ausentismo laboral en la empresa Agroplantas Cía. Ltda. Ubicada en el sector de Pifo. Propuesta de un sistema de intervención.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Los factores psicosociales, inciden en el ausentismo laboral en la empresa Agroplantas Cía. Ltda.?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se la desarrolló considerando varios motivos de relevancia tanto legal como social y económica, el primero fue dar cumplimiento a la normativa legal nacional en la que se exige una evaluación de factores de riesgos psicosociales, la segunda es determinar si con esta evaluación se podía determinar los factores reales asociados a la alta rotación y con esto lograr disminuirla. Además no se debe olvidar que dicha investigación es un aporte importante para mantener la estabilidad del personal de forma económica y social, beneficiando a una adecuada relación interpersonal.

**Utilidad práctica:** el presente estudio permite dar a conocer la real situación del clima laboral, así como el conocimiento de la realidad social del personal.

**Factibilidad:** como exigencia legal está enmarcada en el plan de gestión de seguridad y salud en el trabajo, con la colaboración de la alta gerencia para este estudio se logra beneficiar a la empresa logrando disminuir los porcentajes de rotación y ausentismo, lo que nos permite mantener tanto la producción como al personal de manera equilibrada considerando la interdependencia entre ambos.

**Relevancia social:** El presente proyecto pretende atenuar los factores que afectan psicosocialmente a los trabajadores e indirectamente a las personas de su entorno social. Los resultados de la evaluación permite modificar en la medida de lo posible los agentes estresores.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo general.**

Identificar, analizar y evaluar los factores de riesgo psicosociales que inciden en el ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa AGROPLANTAS CIA. LTDA.

### **1.4.2 Objetivos específicos.**

- Identificar, analizar y evaluar los factores de riesgo psicosociales presentes en la empresa AGROPLANTAS Cía. Ltda., para poder minimizarlos.
- Determinar si los factores de riesgo psicosocial influyen en el ausentismo del personal de la empresa AGROPLANTAS Cía. Ltda.
- Diseñar una propuesta de intervención para minimizar los riesgos psicosociales

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

No se ha encontrado referencias de un estudio psicosocial, ni de clima laboral en la empresa, lo que lleva a ser un referente para posteriores investigaciones y análisis.

AGROPLANTAS Cía. Ltda., al ser considerada de alto riesgo laboral está en la obligación de tener: Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, Políticas Institucionales, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, Planes de prevención, Programas de vigilancia de seguridad e higiene industrial y control de riesgos, lo que le lleva a mantener un perfil alto y la implementación de programas de Gestión de Seguridad Ocupacional.

Siendo los factores psicosociales un campo descuidado en la industria y en la salud de los trabajadores en lo relativo a la salud mental se refiere, la incorporación de tecnología más los cambios que se vienen dando en la organización y división del trabajo sean estas por ámbitos legales como por políticas institucionales, están creando las condiciones para el incremento de las alteraciones mentales de los trabajadores. Dichas alteraciones suelen demostrarse en forma somática con alteraciones fisiológicas las cuales representan altos índices de ausentismo.

Se consideró como antecedentes investigativos los siguientes:

1.- Los factores psicosociales y su relación con la rotación de personal de las Agencias Norte de una Entidad Bancaria. **Bolaños A.** Informe final del Trabajo de Grado Académico, previo la obtención del título de Psicólogo Industrial. -- Quito: Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, 2011.

#### CONCLUSIONES.

“Los riesgos psicosociales en cajeros están dados más por la naturaleza de sus funciones que por las condiciones del entorno.

La rotación de personal en cajeros está dada porque creen que siendo egresados en las diferentes carreras puede ganar sueldos altos. “

2.- Factores psicosociales que inciden en el ausentismo laboral del personal administrativo Gamma Ingenieros S.A. **Sánchez L.** Universidad de la Salle, Facultad de Trabajo Social. Año 2008. 117 pág.

#### CONCLUSIONES

“Factores psicológicos como ansiedad, depresión, tensión en los músculos son relevantes para que se presente el ausentismo laboral en los colaboradores. La ansiedad por ejemplo, es más frecuente en las mujeres y se ve representada en hábitos como el cigarrillo o comer en exceso. Esto puede generarse”

3.- Enfermedades Ocupacionales Del Personal De Enfermería Y Su Relación Con El Ausentismo Laboral En El Hospital Provincial General Docente Riobamba Durante El Periodo De Enero A Junio Del 2010, **Daqui S.** Tesina de grado previo a la obtención del título de licenciada en enfermería.

#### CONCLUSIONES

“La fatiga mental puede producir sensaciones de malestar general, estrés, disminución de la autoestima y la motivación, irritabilidad y preocupación permanentes, insomnio, ansiedad y estados depresivos, alteraciones psicosomáticas (problemas digestivos, enfermedades cardiovasculares, mareos, dolores de cabeza, ausentismo laboral, tendencia a adicciones, como al alcohol, las drogas, entre otras; disminución de las funciones mentales superiores: atención, concentración, memoria y percepción)”

## 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.2.1 Definición de Riesgos Psicosociales.

**Como cita la (Organización Internacional de Trabajo, 1986, p. 3):** “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”

La definición anterior muestra la importancia concedida por OIT al trabajador real y concreto y a sus necesidades de hecho. Se insiste en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa.



Los factores psicosociales son condiciones organizacionales, son condiciones psicológicas del trabajo que como tales pueden ser positivas y negativas. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estado de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral, condiciones psicológicas generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

### **2.2.2 Características de los riesgos psicosociales.**

Según un estudio realizado en la Universidad Autónoma de Madrid con el aval del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España del año 2010, titulado: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, determina que, los factores de riesgo psicosocial tienen características propias las mismas que son detalladas a continuación.

- Se extienden en el espacio y el tiempo.- se determinan en espacios y momentos concretos acorde a las actividades de riesgo tanto como los riesgos ergonómicos y de higiene del trabajo los cuales están íntimamente ligados a la actividad y cargo que se ocupa, aunque no tienden a determinar una localización concreta se los puede medir de forma cualitativa.
- Dificultad de objetividad.- a diferencia del resto de factores de riesgo que son tangibles y medibles con unidades propias de medición, los factores de riesgo psicosocial se basan grandemente en las percepciones y experiencias en el enfoque organizacional, así como en la intersubjetividad del conglomerado organizacional.
- Afectan a los otros riesgos.- debemos reconocer que en los procesos industriales el trabajador aún sigue siendo la unidad funcional, por ende los demás factores de riesgo van a estar ligados a los factores psicosociales ya que la afectación de estos puede influir en la cadena de acciones a ser tomadas por el trabajador recayendo en actividades sub estándar en los diferentes factores de riesgo asociados.

### **2.2.3 Principales Efectos de los riesgos psicosociales según la publicación de la Universidad Autónoma de Madrid; Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010**

a) **Afectan a los derechos fundamentales del trabajador.** Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones de organizacionales del trabajador, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. La violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal a la dignidad del trabajador de su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.

b) **Los riesgos psicosociales tiene efectos globales sobre la salud del trabajador.** Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta del estrés, tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente modulares. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo.

c) **Afectan a la salud mental de los trabajadores.** Los riesgos psicosociales afectan de forma importante y global a la estabilidad y equilibrio mental de la persona. La ansiedad, la depresión están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales sugeridos por la OIT (Organización Internacional de Trabajo) como enfermedad profesional.

### **2.2.4 Teorías del estrés del trabajo**

#### **2.2.4.1 El estrés.**

El estrés es probablemente el primer riesgo psicosocial y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo.

**La Comisión Europea define al estrés laboral como** “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de

trabajo”. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos" (2002, p. 7).

**Arie Shirom (2003)**, FEELING VIGOROUS AT WORK? pp.135 – 164 diferencia dos tipos de estrés laboral:

- 1) cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador,
- 2) cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos.

En el primer caso se produce un efecto de desajuste, en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos. En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad. De este modo, debe ser evaluado directamente y no sólo como efecto.

#### **2.2.4.2 Principales estresores psicosociales en el trabajo según Lennart L, 2010** **Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, Factores psicosociales, Estrés y Salud.**

Como ya se ha indicado, lo que causa el estrés es un deficiente “ajuste persona-entorno”, objetiva o subjetivamente, en el trabajo o en otros lugares y en interacción con factores genéticos. Es como un zapato que no sienta bien: las exigencias del entorno no se corresponden con la capacidad individual, o las oportunidades que ofrece el entorno no están a la altura de las necesidades y expectativas del individuo. Por ejemplo, el individuo es capaz de realizar una cierta cantidad de trabajo, pero se le pide mucho más, o por el contrario no se le ofrece nada. Otro ejemplo sería que el trabajador necesita formar parte de una red social, experimentar una sensación de pertenencia, una sensación de que la vida tiene un significado, pero es posible que no se le dé la oportunidad de satisfacer esas necesidades en el entorno real, con lo que el “ajuste” es deficiente.

Todo ajuste dependerá tanto de factores situacionales como de las características individuales y del grupo. Los principales factores situacionales que dan lugar a desajustes pueden clasificarse de la siguiente manera:

Sobrecarga cuantitativa. Demasiado que hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo. Son en buena medida las características típicas de la tecnología de producción en serie y del trabajo de oficina basado en la rutina.

Insuficiente carga cualitativa. Contenido demasiado limitado y monocorde, falta de variación en el estímulo, falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas, y escasas oportunidades de interacción social. Parece que estos trabajos se van haciendo más frecuentes con una automatización que no se ha diseñado de manera óptima y con un mayor empleo de los ordenadores tanto en las oficinas como en los procesos de fabricación, aunque es posible que haya casos de lo contrario.

Conflictos de roles. Todo el mundo tiene asignados varios roles a la vez. Somos los superiores de unos y los subordinados de otros.

Somos hijos, padres, cónyuges, amigos y miembros de clubes o sindicatos. Es fácil que surjan conflictos entre nuestros diversos papeles, y esos conflictos suelen propiciar la aparición del estrés, como ocurre, por ejemplo, cuando las exigencias del trabajo chocan con las de un progenitor o hijo enfermo o cuando un supervisor se encuentra dividido entre la lealtad a sus superiores y la lealtad a sus compañeros y subordinados.

Falta de control sobre la situación personal. Es otra persona la que decide qué es lo que hay que hacer, cuándo y cómo; es lo que sucede, por ejemplo, en relación con el ritmo y los métodos de trabajo, cuando el trabajador carece de influencia, de control, de voz. O cuando hay incertidumbre o no existe una estructura evidente en la situación laboral.

Falta de apoyo social en casa y por parte del jefe o de los compañeros de trabajo.

Estresores físicos. Estos factores pueden influir en el trabajador tanto física como químicamente; basta con recordar los efectos directos que tienen sobre el cerebro los disolventes orgánicos.

Por último, las condiciones de la vida real tanto en el trabajo como fuera de él suelen comportar una combinación de muchas exposiciones. Esas exposiciones podrían superponerse unas a otras en relación de adición o en sinergia. La gota que colma el vaso

puede ser por consiguiente un factor del entorno bastante trivial, pero que se produce cuando ya se soporta una carga ambiental anterior muy considerable.

## **2.2.5 Factores inherentes al trabajo según Caplan R. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo**

### **2.2.5.1 Ajuste persona entorno**

La estrecha relación existente entre la persona y el entorno donde se encuentra desempeñando sus labores cotidianas dependen mucho de las capacidades del trabajador y las oportunidades para que este las pueda utilizar en el medio en el cual se desenvuelve.

Las necesidades del trabajador y las exigencias del entorno en cuanto a su experiencia y desempeño deben ser tomadas en consideración al momento de la contratación, para de esta forma disminuir el ajuste deficiente que existiera entre estos.

El ajuste exigencias-capacidades se refiere al grado en que las aptitudes y capacidades del trabajador satisfacen las exigencias del trabajo

Estos dos tipos de ajuste pueden superponerse. Por ejemplo, una sobrecarga de trabajo puede hacer que no se satisfagan las exigencias del trabajador y al mismo tiempo amenazar la necesidad de que el trabajador satisfaga otras.

### **2.2.5.2 La carga de trabajo**

El conocimiento de las necesidades, capacidades y limitaciones humanas ofrece una orientación cuando se trata de configurar las condiciones psicosociales del trabajo con miras a reducir el estrés y mejorar la salud en el trabajo según Frankenhaeuser, M 1989 A biopsychosocial approach to work life issues. Ent J Health Serv 19: 747-758.

Cuando la afluencia total de impresiones procedentes del mundo exterior cae por debajo de un nivel crítico y las exigencias del trabajo son demasiado bajas, las personas tienden a perder atención, a aburrirse y a perder su capacidad de iniciativa.

En cambio, en condiciones de un flujo de estímulos excesivos y unas exigencias demasiado elevadas, pierden su capacidad de integrar mensajes, los procesos mentales se fragmentan y la capacidad de juicio se deteriora.

Debe establecerse una distinción entre sobrecarga cuantitativa, que significa demasiada cantidad de trabajo en un período de tiempo determinado, y sub-carga cualitativa, que significa que las tareas son demasiado repetitivas y carecen de variedad y dificultad (Levi, Frankenhaeuser y Gardell 1986).

**Los investigadores** Frankenhaeuser y Johansson 1986; Karasek y Theorell 1990, han determinado una serie de criterios para definir el “trabajo saludable” En esos criterios se hace hincapié en la necesidad de que se dé a los trabajadores la oportunidad de: a) influir en su trabajo y controlarlo; b) comprender su contribución en un contexto más amplio; c) experimentar un sentimiento de comunidad y pertenencia en su lugar de trabajo, y d) desarrollar sus capacidades personales y aptitudes profesionales mediante un aprendizaje continuo.

Para evaluar las cargas de trabajo relativas asociadas a las diferentes situaciones de la vida de hombres y mujeres es necesario modificar el concepto de trabajo para incluir en él la idea de carga de trabajo total, es decir, la carga combinada de exigencias relacionadas con el trabajo tanto remunerado como no remunerado.

Se deben incluir, pues, todas las formas de actividad productiva, entendida como “el conjunto de cosas que hacen las personas que contribuyen a los bienes y servicios que otras personas utilizan y valoran” (Kahn 1991).

### 2.2.5.3 **La jornada de trabajo**

La organización y duración del tiempo que trabaja una persona constituyen aspectos muy importantes de su experiencia de la situación laboral. La mayoría de los trabajadores piensan que se les paga por su tiempo más que explícitamente por sus esfuerzos, y de esa manera en la transacción que se realiza entre ellos y el empresario se intercambia tiempo por dinero.

El tiempo que tiene un valor alto debido a su importancia para el trabajador en el sentido de que le permite dormir, relacionarse con la familia y los amigos y participar en

los acontecimientos de la comunidad puede tener un precio más elevado y por tanto exigir una compensación financiera adicional que el de la “jornada” normal, tiempo durante el que muchos de los amigos y familiares del trabajador están también trabajando o estudiando.

**Según** Monk y Folkard 1992. *Making Shift Work Tolerable*, La biología humana está específicamente orientada a la vigilia durante el día y al sueño durante la noche. Por consiguiente, todo horario que obligue al trabajador a estar despierto hasta muy entrada la noche o durante toda ella debido a la compresión de la jornada semanal, a la obligación de hacer horas extraordinarias o a un sistema de turnos trastornará su reloj biológico. Esos trastornos pueden evaluarse midiendo los “ritmos circadianos” de los trabajadores, que incluyen las fluctuaciones regulares que se producen a lo largo de las 24 horas en los signos vitales, la composición de la sangre y la orina, el estado de ánimo y la eficiencia de rendimiento.

No sólo la biología humana es un obstáculo para las personas con una jornada de trabajo nocturno: también lo es la sociedad humana. A diferencia del sueño nocturno de la mayoría, que está cuidadosamente protegidos por estrictos tabúes contra el exceso de ruido o el uso del teléfono por la noche, hábitos tales como despertarse tarde, dormir durante el día o echar la siesta, que son necesario para quienes tienen una jornada de trabajo nocturno, son tolerados por la sociedad sólo a regañadientes. Estas personas también pueden verse privadas de los acontecimientos sociales que se producen por las tardes-noches y los fines de semana, lo que lleva a sentimientos de alienación.

Es no obstante en el ámbito familiar donde los trastornos sociales de una jornada de trabajo nocturno pueden ser más devastadores. Ese tipo de jornada puede poner gravemente en peligro los papeles familiares que desempeña el trabajador como padre, cuidador, compañero social y pareja sexual, lo que produce falta de armonía en el matrimonio y problemas con los hijos. Además, los intentos del trabajador de rectificar, o de evitar, esos problemas sociales pueden tener como consecuencia una reducción del tiempo de sueño, lo que a su vez reduce la capacidad de atención y pone en peligro la seguridad y la productividad.

Del mismo modo que los problemas que plantea la jornada de trabajo nocturno tienen muchas facetas, han de tenerlas también las soluciones a los mismos. Las esferas principales que se han de abordar son las siguientes:

1. selección y educación del trabajador;
2. selección del horario de trabajo más adecuado,
3. mejora del entorno de trabajo.

La selección y educación del trabajador implican la identificación y el asesoramiento de quienes probablemente tienen problemas por un horario de trabajo nocturno o prolongado (por ejemplo, los trabajadores de más edad o los que necesitan dormir más, lo que tienen más carga de trabajo en su hogar o los que pierden mucho tiempo en los desplazamientos). También debe ofrecérseles educación en materia de principios circadianos e higiene del sueño y asesoramiento familiar, dicha labor está a cargo del personal del área de seguridad y salud, interviniendo el médico, trabajadora social y técnico de seguridad, quienes realizarán la intervención en los casos siempre y cuando el caso lo amerite.

#### 2.2.5.4 El diseño del entorno

Las relaciones entre el diseño del centro de trabajo y la salud en el trabajo pueden examinarse a diversos niveles de análisis, como por ejemplo:

1. la disposición física de la zona de trabajo inmediata;
2. las características ambientales de la zona de trabajo;
3. la organización física de los edificios que albergan un determinado lugar de trabajo,
4. los servicios exteriores y las características urbanísticas de las instalaciones.

#### **CUADRO 1: Recursos de diseño del lugar de trabajo y posibles beneficios para la salud.**

| <b>Niveles de diseño del entorno</b> | <b>Elementos de diseño del entorno en el lugar de trabajo</b>   | <b>Efectos emocionales, sociales y de salud física</b>  |
|--------------------------------------|---|---|
| Zona de trabajo inmediata            | Cerramiento físico de la zona de trabajo<br>Mobiliario y equipo ajustables<br>Controles localizados del nivel acústico, la iluminación y la ventilación<br>Elementos naturales y decoración | Más intimidad y satisfacción en el trabajo<br>Reducción de: fatiga visual, fatiga por tareas repetitivas, dolor en la región lumbar<br>Mayor confort y menor estrés |



|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>personalizada</p> <p>Ventanas en la zona de trabajo</p>  | <p>Más sensación de identidad y participación en el lugar de trabajo</p> <p>Satisfacción en el trabajo y reducción del estrés</p>   |
| <p>Características ambientales de la zona de trabajo</p> | <p>Intimidad para la conversación y control del ruido</p> <p>Niveles confortables de densidad social</p> <p>Buena combinación de espacios privados y de grupo</p> <p>Símbolos de la identidad de la empresa y de los equipos</p> <p>Iluminaciones natural, indirecta y enfocada a la zona de trabajo</p> <p>Ventilación natural frente a sistemas de aire acondicionado</p> | <p>Menor estrés fisiológico y emocional</p> <p>Menor estrés fisiológico y emocional</p> <p>Mejor clima social, cohesión</p> <p>Mejor clima social, cohesión</p> <p>Menos fatiga visual, más satisfacción</p> <p>Tasas más bajas de problemas respiratorios</p>                  |
| <p>Organización del edificio</p>                         | <p>Contigüidad de unidades que interactúan</p> <p>Legibilidad de signos y señalizaciones</p> <p>Arquitectura resistente a accidentes</p> <p>Atractivas zonas sociales y para comer</p> <p>Guardería en el lugar de trabajo</p> <p>Lugares destinados a ejercicio físico</p>   | <p>Más coordinación y cohesión</p> <p>Menos confusión e incomodidad</p> <p>Tasas más bajas de accidentes</p> <p>Más satisfacción con el trabajo y en el lugar de trabajo</p> <p>Comodidad para los trabajadores, menos estrés</p> <p>Más prácticas saludables, menos estrés</p> |
| <p>Recreo exterior y características urbanísticas</p>    | <p>Zonas de recreo próximas al edificio</p> <p>Acceso a aparcamiento y tránsito público</p> <p>Proximidad a restaurantes y comercios</p> <p>Buena calidad del aire en la zona</p> <p>Niveles bajos de violencia en la zona</p>  | <p>Más cohesión, menos estrés</p> <p>Comodidad para los trabajadores, menos estrés</p> <p>Comodidad para los trabajadores, menos estrés</p> <p>Mejor estado del sistema respiratorio</p> <p>Tasas bajas de lesiones intencionadas</p>   |

Tomado de: ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2010

### **Características físicas de la zona de trabajo inmediata**

La zona de trabajo inmediata se extiende desde el núcleo que es la mesa o puesto de una persona hasta el recinto físico o límites imaginarios que rodean su espacio de trabajo. Se ha comprobado que hay varios aspectos de la zona de trabajo inmediata que influyen en el bienestar del trabajador. En algunos estudios se ha demostrado, por ejemplo, que el grado de cerramiento físico alrededor de la mesa o puesto de trabajo guarda una relación positiva con la percepción de intimidad por el trabajador, su satisfacción con el entorno de trabajo y su satisfacción laboral en general (Brill, Margulis y Konar 1984; Hedge 1986; Marans y Yan 1989; Oldham 1988; Sundstrom 1986; Wineman 1986).

Además, las zonas de trabajo “abiertas” (escaso grado de cerramiento) se han relacionado con climas sociales más negativos en los grupos de trabajo (Moos 1986) y con informes más frecuentes de cefaleas entre el personal (Hedge 1986).

### **Características ambientales de la zona de trabajo**

Las condiciones ambientales del entorno tienen su origen fuera de la zona de trabajo inmediata del individuo. Esas características generales del centro de trabajo influyen en el confort y bienestar de los trabajadores cuyos espacios personales están situados dentro de una zona común (por ejemplo, una serie de despachos situados en una misma planta de un edificio). Son ejemplos de esas características ambientales del entorno los niveles de ruido, la intimidad para la conversación, la densidad social, la iluminación y la calidad del aire, condiciones todas ellas que están típicamente presentes en una determinada parte del centro de trabajo.

Entre las características del entorno ambiental que se ha comprobado que mejoran el clima social y la cohesión de los grupos de trabajo figuran la existencia, junto a los despachos y puestos individualizados, de espacios orientados al trabajo en equipo y símbolos visibles de la identidad de la empresa y de los grupos de trabajo expuestos en vestíbulos, pasillos, salas de reunión y esparcimiento y otras zonas del edificio destinadas a usos colectivos.

#### **2.2.5.5 Factores ergonómicos**

Las condiciones ergonómicas pueden afectar a los aspectos psicosociales del trabajo, a la satisfacción de los trabajadores con su entorno laboral y a su salud y bienestar. La tesis principal es que, en lo que respecta al entorno físico, a las exigencias del trabajo y a los factores tecnológicos, un diseño inadecuado del entorno y de las actividades propias del puesto puede provocar en el trabajador percepciones negativas, estrés psicológico y problemas de salud (Smith y Sainfort 1989; Cooper y Marshall 1976).

Su objetivo es incrementar el grado de ajuste entre los trabajadores, los entornos en que trabajan, sus instrumentos y las exigencias de sus puestos. Cuando ese ajuste es deficiente, pueden producirse estrés y problemas de salud.

Las características ergonómicas adversas del trabajo pueden producir trastornos visuales, musculares y psicológicos, como fatiga visual, vista cansada, irritación ocular, cefaleas, fatiga, dolores musculares, trastornos traumáticos acumulativos, dolores de espalda, tensión psicológica, ansiedad y depresión. En ocasiones estos efectos son temporales y desaparecen cuando la persona deja de trabajar o se le da la oportunidad de descansar en el trabajo, o cuando se mejora el diseño del entorno. Cuando la exposición a condiciones ergonómicas deficientes es crónica, existe el riesgo de que los efectos se conviertan en permanentes.

#### 2.2.5.6 Claridad y sobrecarga de los roles asignados

Se agrupa bajo el término “rol” el conjunto de comportamientos que se espera de un trabajador.

Desde el primer día de trabajo, a éste se le presenta una cantidad considerable de información con la que la organización quiere comunicarle las expectativas que tiene sobre sus roles. Parte de esa información se le presenta formalmente, mediante una descripción escrita del puesto y comunicaciones regulares con su supervisor. **Hackman (1992)**

**Según cita Según Breugh y Colihan (1994)** “Idealmente, el proceso de definición del rol de un trabajador debe realizarse de tal manera que éste tenga claro cuál es suyo. Por desgracia, muchas veces no ocurre así, y a los trabajadores les falta claridad sobre su rol: es lo que habitualmente se llama ambigüedad de rol”.

Otro problema que puede plantearse al comunicar a los trabajadores la información a este respecto es la sobrecarga de roles. Es decir, el rol implica demasiadas obligaciones para que un trabajador pueda realizarlas en un período de tiempo razonable. Esta sobrecarga puede deberse a varias razones.

Como observación final, hay que recordar que la ambigüedad y la sobrecarga de rol son estados subjetivos. Es decir, los intentos de reducir esos estresores han de tener en cuenta las diferencias individuales. De hecho, a algunos trabajadores les puede gustar el reto que suponen esos factores. Otros, por el contrario, quizá los sientan como negativos. Cuando esto último sucede, las organizaciones deben rebajar esos factores, por razones morales, legales y económicas, a unos niveles manejables.

## **2.2.6 Factores interpersonales**

### **2.2.6.1 El acoso sexual**

El acoso sexual no es expresión de una galantería inocente ni de una atracción mutua entre hombres y mujeres. Por el contrario, es un factor de estrés laboral que supone una amenaza para la integridad y seguridad psicológicas y físicas de la mujer, en un contexto en el que ésta tiene poco control debido al riesgo de represalias y el miedo a perder su medio de sustento.

Como otros factores de estrés del trabajo, puede tener consecuencias negativas para la salud de las mujeres, incluso graves, y desde ese punto de vista está justificado que se considere como un problema de salud y seguridad en el trabajo.

En Estados Unidos, el acoso sexual se considera básicamente como un caso concreto de conducta jurídicamente ilícita a la que se puede responder adecuadamente mediante actuaciones judiciales. En la Comunidad Europea tiende a considerarse más bien como una cuestión colectiva de salud y seguridad

El acoso sexual reduce la satisfacción en el trabajo e incrementa la rotación, de manera que tiene costes para el empresario.

Al igual que otros factores de estrés laboral, puede tener también efectos negativos sobre la salud, a veces bastante graves. Cuando el acoso es grave, como cuando hay una

violación o un intento de violación, la mujer queda gravemente traumatizada. Incluso cuando es menos grave, puede dar origen a problemas psicológicos: la mujer se siente temerosa, culpable y avergonzada, deprimida, nerviosa y con menos confianza en sí misma. En ocasiones aparecen síntomas físicos, como dolores de estómago, cefaleas o náuseas. Puede haber problemas de comportamiento, como insomnio, desajustes en los hábitos dietéticos, problemas sexuales y dificultades en las relaciones con los demás (Swanson y cols. 1997).

La prevención es la clave para luchar contra el acoso sexual.

Entre otras medidas, se recomiendan la adopción de políticas claras comunicadas con eficacia, la realización de actividades de formación y educación especiales para directivos y supervisores, la designación de un “defensor” que se ocupe de las quejas, la instauración de procedimientos formales de reclamación y de alternativas a los mismos, y el tratamiento disciplinario de los infractores señala que la autorregulación obligatoria puede ser un enfoque viable.

Por último, es necesario que el acoso sexual se analice abiertamente como un problema laboral que preocupa de forma legítima a mujeres y hombres.

En última instancia, para poner fin al acoso sexual es necesario que hombres y mujeres lleguen a la igualdad social y económica y a la plena integración en todas las profesiones y centros de trabajo.

## **2.2.7 La seguridad en el empleo según John M. Ivancevich como lo describe en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo**

### **2.2.7.1 La ambigüedad sobre el futuro del empleo**

Redimensionamiento de la empresa, despidos, reestructuración, remodelación, reducción de plantilla, fusiones, jubilación anticipada, recolocación: estos términos, que denotan cambios cada vez más familiares, se han convertido en habituales en la jerga de todo el mundo en los dos últimos decenios. Ante las dificultades surgidas, las empresas han prescindido de trabajadores de todos los niveles y han modificado muchos de los puestos conservados.

Se han producido recortes de empleo tanto en empresas con grandes beneficios como en empresas obligadas a reducir costes. Se prevé que esta tendencia de supresión de parte de los puestos de trabajo y de modificación de los existentes se mantenga incluso cuando retorne la fase de crecimiento económico.

La seguridad en el empleo o la certeza de una promoción profesional dentro de la empresa se han modificado de forma radical. Análogamente, se ha debilitado la fuerza vinculante del contrato psicológico tradicional entre el empresario y el trabajador con la salida de millones de empleados, directivos y no directivos.

Como en el resto del mundo, se enfrentan a un fenómeno de incremento de la inseguridad en el empleo y a un ambiguo panorama en lo que respecta al futuro.

#### 2.2.7.2 **El desempleo**

Designa tanto la experiencia concreta de la persona que no encuentra un trabajo remunerado como la experiencia de todo un colectivo en una comunidad, una región geográfica o un país. Esta vertiente colectiva se expresa mediante la tasa de desempleo, es decir, el cociente entre el número de personas en busca de trabajo y la población activa total, integrada tanto por los empleados como por los desempleados.

Muchas personas están desempleadas en diversas épocas de su vida. En función de la estructura de la economía y de sus ciclos de expansión y retraimiento, el desempleo puede afectar a estudiantes que no hayan completado los estudios, a titulados superiores que tengan dificultades para ingresar en el mercado de trabajo, a mujeres que traten de recuperar un empleo remunerado tras criar a sus hijos, a excombatientes o a personas de edad avanzada que quieran complementar sus ingresos después de la jubilación.

Las causas fundamentales del desempleo tienen sus raíces en los cambios demográficos, económicos y tecnológicos. La reestructuración de las economías locales y nacionales suele dar lugar a períodos, al menos temporales, con tasas de desempleo elevadas. La tendencia a la mundialización de los mercados, junto con la aceleración de los cambios tecnológicos, favorece la competencia económica y la transferencia de industrias y servicios a nuevos lugares que ofrecen condiciones económicas más ventajosas en términos fiscales, una mano de obra más barata y una legislación laboral y

ambiental menos estricta. Inevitablemente, esos cambios agravan los problemas de desempleo en zonas económicamente deprimidas.

## **2.2.8 Factores macro organizativos**

### **2.2.8.1 Clima y cultura organizativos**

El contexto organizativo del trabajo se compone de numerosos elementos, como liderazgo, estructura, recompensas, comunicaciones, etc., que se incluyen en los conceptos generales de clima y cultura organizativos. El clima se asocia a la percepción de la práctica organizativa comunicada por las personas que trabajan en un lugar (Rousseau 1988). En los estudios sobre el clima se han abordado muchos de los conceptos clave de la investigación organizativa.

El clima es, básicamente, la descripción del entorno de trabajo por parte de quienes participan directamente en él.

Como en la evaluación del clima se incluyen las principales dimensiones organizativas que afectan a los trabajadores, prácticamente todo estudio de la percepción que tienen los trabajadores de su entorno de trabajo puede considerarse un estudio sobre el clima. En los estudios se asocian distintos rasgos del clima (principalmente, el liderazgo, la apertura de las comunicaciones, el estilo de gestión participativo y la resolución de conflictos) a la satisfacción de los trabajadores e (inversamente) a los niveles de estrés (Schneider 1985).

Como el clima está presente en muchos niveles de la organización y puede implicar distintas prácticas, es preciso que la evaluación de los factores de riesgo profesional abarque sistemáticamente las relaciones (en la unidad de trabajo, el departamento o el conjunto de la organización) y las actividades (por ejemplo, la seguridad, la comunicación o las recompensas) que protagonizan los trabajadores. Los factores de riesgo asociados al clima pueden variar de un sector a otro de la organización.

La cultura está constituida por los valores, normas y formas de comportamiento compartidos por los miembros de la organización.

Los elementos culturales de naturaleza más subjetiva (las presunciones, valores y normas) reflejan la opinión e interpretación por parte de los trabajadores de su entorno de

trabajo. Estos elementos subjetivos configuran el significado que los patrones de comportamiento y los artificios adquieren dentro de una organización. La cultura, como el clima, puede manifestarse en diversos niveles:

1. Cultura dominante de la organización;
2. Subculturas asociadas a unidades concretas, y
3. Contraculturas, presentes en unidades de trabajo escasamente integradas en el conjunto de la organización.

Clima y cultura se solapan en cierta medida, ya que las percepciones de los patrones de comportamiento culturales constituyen buena parte del objeto de estudio de las investigaciones sobre el clima. Con todo, los miembros de una organización pueden describir las características organizativas (el clima) de forma similar y, sin embargo, interpretarlas de distinto modo, debido a influencias culturales y sub culturales.

#### **2.2.8.2 El absentismo como resultados del comportamiento**

El absentismo puede valorarse como un comportamiento de afrontamiento del trabajador que refleja la interacción de su percepción de las exigencias y del control del trabajo, por una parte, con las condiciones autoevaluadas, tanto familiares como de salud, por otra. En el absentismo pueden apreciarse diversos aspectos esenciales, como su duración, frecuencia y causas.

Los estudios del absentismo indican que las características individuales del trabajador pueden mediatizar la asociación del absentismo con el estrés en el trabajo. Así, en la literatura se alude a la propensión a recurrir a la técnica de “afrontamiento” como respuesta al estrés en el trabajo y a la sensación de agotamiento emocional y de fatiga física (Saxton, Phillips y Blakeney 1991).

Según los estudios del absentismo, el estrés no relacionado con el trabajo contribuye en mayor medida que el estrés en el trabajo a la predicción del absentismo, lo que apoya la tesis de que el absentismo puede constituir, más un comportamiento no relacionado con el trabajo que profesional (Baba y Harris 1989).

El trabajo puede tener una repercusión sustancial en el bienestar afectivo de los trabajadores. A su vez, la calidad del bienestar de éstos en el trabajo influye en su



comportamiento, en su toma de decisiones y en su interacción con los compañeros, y trasciende asimismo a la vida familiar y social.

## **2.2.9 Efectos crónicos en la salud**

### **2.2.9.1 Enfermedades cardiovasculares**

Las evidencias científicas que sugieren un aumento del riesgo de enfermedad cardiovascular con la exposición al estrés profesional comenzaron a acumularse a mediados del decenio de 1980 (Gardell 1981; Karasek y Theorell 1990; Johnson y Johansson 1991).

La enfermedad cardiovascular (ECV) sigue siendo hoy día la principal causa de mortalidad en las sociedades económicamente desarrolladas y contribuye a incrementar los costes de la asistencia sanitaria en esos países. Las enfermedades del aparato cardiovascular comprenden la cardiopatía coronaria

(CC), la enfermedad hipertensiva, la enfermedad cerebrovascular y otros trastornos del corazón y del aparato circulatorio.

La mayor parte de las manifestaciones de la cardiopatía coronaria se deben, en parte, al estrechamiento de las arterias coronarias causado por la aterosclerosis. Se sabe, a su vez, que la aterosclerosis coronaria se ve influida por una serie de factores, como la presencia de antecedentes familiares, el contenido de grasas saturadas en la dieta, el tabaquismo y el ejercicio físico.

Excepto la herencia, todos estos factores se ven influidos por el medio ambiente de trabajo. Unas malas condiciones de trabajo pueden hacer que la persona no sienta deseos de abandonar el tabaco y adoptar una forma de vida más sana. En consecuencia, un entorno profesional desfavorable puede influir en la enfermedad coronaria a través de sus efectos en los factores de riesgo clásicos.

### **2.2.9.2 Problemas gastrointestinales**

Desde hace muchos años se sabe que el estrés psicológico contribuye al desarrollo de la enfermedad ulcerosa péptica (que comprende las lesiones ulcerosas del estómago y del duodeno).

Más recientemente, los investigadores y los profesionales sanitarios han propuesto también asociaciones entre el estrés y otros trastornos gastrointestinales tales como la

dispepsia no ulcerosa (con sintomatología de dolor abdominal alto, malestar y náuseas persistentes en ausencia de una causa orgánica identificable) y el síndrome de colon irritable (definido como alteración del hábito intestinal asociada a dolor abdominal, en ausencia de signos físicos anormales).

### **Úlcera gástrica y duodenal**

Tanto la población general como los profesionales de la salud asocian las úlceras al estrés, quizá como consecuencia del enfoque psicoanalítico adoptado por Alexander hace ya muchos años (1950). Este autor propuso que las personas con tendencia a úlcera sufrían conflictos de dependencia en sus relaciones con los demás, así como una tendencia constitucional a la hipersecreción crónica de ácido gástrico.

### **Dispepsia no ulcerosa**

Los síntomas de la dispepsia no ulcerosa (DNU) consisten en flatulencia y sensación de plenitud, eructos, borborismo, náuseas y sensación de ardor. En un estudio retrospectivo, los pacientes con este cuadro notificaron un número mayor de acontecimientos vitales estresores y de dificultades crónicas amenazantes que los miembros sanos de la comunidad, pero otros investigadores no pudieron encontrar relación alguna entre el estrés vital y la dispepsia funcional. Además, los pacientes con DNU tienden a presentar mayores grados de psicopatología, especialmente de trastornos por ansiedad.

#### **2.2.9.3 Trastornos músculo esqueléticos**

Se ha demostrado que las personas sometidas a condiciones de trabajo psicológicamente estresores también presentan un mayor grado de activación autónoma (p. ej., mayor secreción de catecolaminas, aumento de la frecuencia cardíaca y de la presión arterial, incremento de la tensión muscular, etc.) (Frankenhaeuser y Gardell 1976). Se trata de una respuesta psicofisiológica normal de adaptación que prepara a la persona para la acción.

No obstante, la exposición prolongada al estrés puede tener un efecto nocivo para la función musculoesquelética y para la salud en general.

Las personas sometidas a estrés pueden modificar su conducta en el trabajo de una manera que aumenta la tensión musculoesquelética. Por ejemplo, el estrés psicológico puede hacer que se aplique más fuerza de la necesaria durante el tecleo u otras tareas manuales, incrementando el desgaste y el cansancio del aparato musculoesquelético.

Los factores psicosociales pueden modificar directamente las exigencias físicas (ergonómicas) del trabajo. Por ejemplo, es muy probable que un aumento de la presión para cumplir unos plazos de tiempo determinados conlleve un aumento del ritmo de trabajo (con mayor número de repeticiones) y de la tensión. Por el contrario, los trabajadores que ejercen un mayor control sobre sus tareas pueden ajustarlas para reducir la repetitividad (Lim y Carayon 1994).

#### **2.2.9.4 Burnout**

El burnout (“estar quemado”) es un tipo de respuesta prolongada a los estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo. Se ha conceptualizado como una experiencia de estrés individual embebida en un contexto de relaciones sociales complejas y que abarca el concepto que la persona tiene de sí misma y de los demás.

El burnout parece estar correlacionado con algunos índices autoevaluados de disfunción personal, como problemas de salud, mayor consumo de alcohol y sustancias psicoactivas y conflictos conyugales y familiares. Aparentemente el nivel de burnout se mantiene bastante estable a lo largo del tiempo, apoyando así la idea de que su carácter es más crónico que agudo.

Existe una tendencia creciente a considerar el burnout como un proceso dinámico, más que estático, y esta perspectiva tiene importantes implicaciones para los modelos de desarrollo y las medidas del proceso propuestos. Es de esperar que esta nueva perspectiva permita obtener nuevos datos que amplíen nuestros conocimientos sobre el burnout y permitan tanto a los individuos como a las instituciones un tratamiento más eficaz de este problema social.

#### **2.2.10 Prevención**

Toda organización que pretenda conseguir y mantener el máximo bienestar mental, físico y social de sus trabajadores necesitará disponer de políticas y procedimientos que adopten un enfoque integrado de la salud y la seguridad. Especialmente deberán disponer de una política de salud mental con procedimientos de gestión del estrés, basados en las necesidades de la organización y de los trabajadores y sometidos periódicamente a revisión y evaluación.

Para la prevención del estrés pueden barajarse distintas alternativas, que pueden ser clasificadas como prevención primaria, secundaria o terciaria y centradas en distintas fases del proceso de desarrollo del estrés

#### **2.2.10.1 Estrategias generales de prevención y control**

##### **Prevención primaria**

En primer lugar, la forma más efectiva de combatir el estrés consiste en eliminar su causa. Para ello puede que sea necesario modificar la política de personal, mejorar los sistemas de comunicación, rediseñar los puestos de trabajo, permitir una mayor participación en la toma de decisiones o conceder una mayor autonomía en los niveles más bajos. Aunque evidentemente las medidas necesarias variarán en cada organización según los tipos de factores de estrés propios de cada una, todas las intervenciones deben basarse en un diagnóstico previo o en una auditoría del estrés que permita identificar los factores de estrés y las personas afectadas por él.

Creación de entornos saludables y redes de apoyo Otro aspecto clave de la prevención primaria es la creación de un clima de apoyo que considere el estrés como una característica propia de la vida moderna y no como un signo de debilidad o incompetencia. Los trastornos mentales no discriminan a nadie, pudiendo afectar a cualquier persona, con independencia de su edad, su posición social o su profesión. Por tanto, los trabajadores no deben sentirse avergonzados por admitir que están teniendo dificultades.

##### **Prevención secundaria**

Las iniciativas correspondientes a esta categoría se centran, en general, en la formación y en la educación y consisten en actividades de concienciación y programas de adquisición de destrezas.

La forma y el contenido de estas actividades de formación son sumamente variables, desde simples técnicas de relajación, asesoramiento y planificación sobre la forma de vida o formación básica en técnicas de administración del tiempo, hasta la adquisición de destrezas para la resolución de problemas o el reforzamiento de la seguridad en uno mismo. Sus objetivos consisten en ayudar a los trabajadores a analizar los efectos psicológicos del estrés y a diseñar un plan personal para que puedan controlarlo (Cooper 1996).

### **Programas de vigilancia y promoción de la salud**

Las organizaciones pueden también, con la ayuda de los profesionales de la salud ocupacional, emprender iniciativas que promuevan directamente una conducta beneficiosa para la salud en el lugar de trabajo, como las siguientes:

- Chequeos periódicos y exploraciones selectivas;
- Diseño de menús “saludables” en los comedores de las empresas;
- Disponibilidad de instalaciones deportivas y clases de educación física;
- Descuentos en algún gimnasio o centro de salud de la localidad;
- Programas de protección cardiovascular;
- Asesoramiento sobre el control del consumo de alcohol y la dieta (especialmente reducción del colesterol, la sal y los azúcares);
- Programas para dejar de fumar,
- Asesoramiento general sobre la forma de vida.

### **Prevención terciaria**

Un componente importante de la promoción de la salud en el lugar de trabajo es la detección precoz de los problemas de salud mental y la remisión inmediata de los afectados a un lugar donde puedan recibir tratamiento especializado.

## **2.3 MÉTODOS DEL INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL (INSL)**

### **2.3.1 Factores psicosociales · identificación de situaciones de riesgo**

Para su elaboración se basaron en los modelos de Demanda-ControlApoyo (Karasek, 1976 y 1979; Johnson y Hall, 1988; Karasek y Theorell, 1990) y el de Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996). En la primera parte del procedimiento se recogen una serie de datos sobre la organización por parte del técnico en prevención. La parte del cuestionario consta de 30 preguntas con la siguiente estructura:

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

Complementariamente, se evalúa el acoso psicológico con 3 ítems, y en un apartado relativo a la empresa se pregunta sobre conciliación familiar y laboral.

Es posible la aportación de información cualitativa en el apartado de observaciones.

Los resultados se presentan sumando las preguntas de cada factor. Consideran una situación inadecuada o muy inadecuada si se obtiene un porcentaje 40% o más de la puntuación máxima resultante de la suma de cada uno de los ítems de esa variable.

Este Método de Evaluación podrá ser de utilidad en todas aquellas actuaciones en las que sea preciso tener una visión general de la organización desde el punto de vista psicosocial.

Como medida para garantizar el anonimato de las respuestas emitidas, se aconseja sea utilizado en empresas u organizaciones que cuenten como mínimo con diez trabajadores; aunque no se desaconseja su uso para tamaños menores, siempre que se acredite la confidencialidad de los datos obtenidos y la presentación de los resultados se haga de forma global.

Cuando la aplicación del cuestionario se acompaña de una entrevista personal la información recogida gana en calidad, ya que se puede matizar y analizar de forma más precisa. La idea de partida es la obtención de una “fotografía” de la organización, en la que todos aquellos aspectos considerados como inadecuados puedan ser identificados.

Este método de evaluación toma como aportaciones teóricas el estudio de la persona en su contexto organizacional desde la Psicología del Trabajo y las Organizaciones y distintas teorías explicativas del estrés laboral.

Estos conceptos teóricos se sitúan, además, en el contexto de la prevención de riesgos psicosociales y de las recomendaciones e informes de los Organismos internacionales con competencias en esta materia. Se parte de la definición de estrés como “el desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas”(Mc Grath 1970).

La generación del estrés laboral se explica en base a los modelos de “demanda-control-apoyo” (Karasek 1976 y 1979; Johnson 1988; Karasek y Theorell 1990) y el modelo de “esfuerzo-recompensa” (Siegrist, 1999). A partir del análisis de dichos modelos teóricos explicativos del estrés laboral aparecen como elementos a tener en cuenta en la prevención y el control del estrés laboral:

- Las exigencias del entorno laboral.
- El control que ejerce el trabajador sobre su trabajo.
- El apoyo social del que éste dispone en la organización.
- El esfuerzo que realiza en la ejecución de su tarea.
- La recompensa que obtiene por su implicación y esfuerzo en la organización.

Las aportaciones de la Psicología del trabajo hacen referencia a aspectos como satisfacción, motivación y clima laboral, y a las relaciones de éstos con la generación de estrés laboral y el ajuste del individuo al entorno laboral.

Por último, se han tenido en cuenta conceptos incluidos en los informes y en las estrategias de actuación propuestas por organismos internacionales competentes en materia de prevención de riesgos laborales como son la Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo, la OIT y la OMS.

## **2.4 FUNDAMENTO LEGAL.**

### **2.4.1 Acuerdo Ministerial 220,**

“De la prevención de riesgos del trabajo propios de la empresa.

Comprende reglas para prevención y control en la fuente, en el ambiente y en la persona de los factores de riesgo identificados en el examen inicial o diagnóstico.

Este título estará organizado acorde a seis grupos de riesgo constantes en la clasificación internacional: Físicos, mecánicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales.”

## **2.4.2 Instrumento Andino de SST Art. 11, literales a, b, c, d, e, k**

### **CAPÍTULO III**

#### **GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD**

##### **EN LOS CENTROS DE TRABAJO – OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES**

**Artículo 11.-** En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones:

- a) Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal de la empresa. Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo;
- b) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;
- c) Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual. En caso de que las



medidas de prevención colectivas resulten insuficientes, el empleador deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, las ropas y los equipos de protección individual adecuados;

- d) Programar la sustitución progresiva y con la brevedad posible de los procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor o ningún riesgo para el trabajador;
- e) Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores;
- f) Mantener un sistema de registro y notificación de los accidentes de trabajo, ....
- k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.

El plan integral de prevención de riesgos deberá ser revisado y actualizado periódicamente con la participación de empleadores y trabajadores y, en todo caso, siempre que las condiciones laborales se modifiquen.

#### **2.4.3 Constitución de la república.**

El artículo 326, numeral 5, establece que: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

#### **2.4.4 Decisión 584. Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo.**

**Artículo 4.** En el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, los países miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de

SST, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo.

**Artículo 9.** Los países Miembros desarrollaran las tecnologías de información y los sistemas de gestión en materia de seguridad y salud en el trabajo con miras a reducir los riesgos laborales.

#### **2.4.5 Código de trabajo.**

**En su artículo 38 prevé que:** “Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido

**En su artículo 410 prevé que:** “Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o vida;... Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo”; por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”;

**En su artículo 432 prevé que:** “En las empresas sujetas al régimen del Seguro de Riesgos del Trabajo, además de las reglas sobre prevención establecidas en este capítulo, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el IESS.

#### **2.4.6 Resolución CD333**

Reglamento para el sistema de auditoria de Riesgos de trabajo SART, capitulo II Art. 09 Gestión técnica.

La identificación, medición, evaluación, control y vigilancia ambiental y de la salud de los factores de riesgo ocupacional deberá realizarse por un profesional especializado en ramas afines a la gestión de SST, debidamente calificado.

La gestión técnica, considera a los grupos vulnerables: mujeres, trabajadores en edades extremas, trabajadores con discapacidad e hipersensibles y sobreexuestos, entre otros.

#### **2.4.7 Decreto ejecutivo 2393.**

Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

**Art. 1. Ámbito de aplicación.** Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

### **2.5 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES RELACIONADAS CON EL ABSENTISMO LABORAL**

Resulta relevante presentar el perfil de los participantes de la investigación, elaborado a partir de las variables sociodemográficas y profesionales más relacionadas con el objetivo del estudio.

- Variables sociodemográficas

Sexo y edad

Estado civil y número de hijos

- Variables profesionales

Nivel de estudios

Relación contractual y horario

Grupo profesional

Antigüedad

Grupos de trabajo

Otras características profesionales

- Variables relativas a las actividades extra laborales
- Variables relativas al desplazamiento

### **2.6 DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Análisis de riesgos:** Utilización sistemática de la información disponible para identificar los peligros y estimar los riesgos de los trabajadores.

**Absentismo:** El término absentismo procede del latín absens (del inglés absenteeism) que significa estar ausente. La primera vez que aparece el término absentismo en el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española fue en la edición de 1899, costumbre de residir el propietario fuera de la localidad en que radican sus bienes, esta acepción se mantiene hasta la edición de 1970 y será en 1983 (edición del diccionario no editada, hasta 1984) cuando se incorpora la acepción objeto de la tesis abstención deliberada de acudir al trabajo, significado que se mantiene hasta el momento (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, vigésimo segunda edición, 2001).

Si bien es cierto que absentismo laboral se refiere a la ausencia del empleado en su puesto de trabajo durante el horario de la jornada laboral, el significado de este término no es único, no hay una definición unánime y universalmente aceptada de la ausencia. Ello se debe a la multitud de comportamientos que puede recoger este fenómeno y a las características de la ausencia (Melián, 1998). De manera que unas definiciones giran en relación a la planificación, autorización, evitabilidad, justificación, legalidad e incentivación de la ausencia, y otras, sin embargo, se centran en las características de la persona que se ausenta (sirva de ejemplo la voluntariedad del acto, capacidad para evitarlo, intencionalidad, etc.).

**Aptitud para el trabajo:** Disposición e idoneidad para el trabajo. Para todo puesto de trabajo deberán conocerse bien las características del trabajo a desempeñar y las de las personas que han de realizarlo

**Baja del Trabajador:** Obligación, que recae en la figura del empresario, de comunicar a la Seguridad Social el cese en la empresa de aquellos trabajadores cuyos servicios contrató

**Carga de trabajo:** Es el esfuerzo que hay que realizar para desarrollar una actividad laboral. Toda tarea requiere esfuerzos, tanto físicos como psíquicos en distinta proporción según el puesto de trabajo. Cuando estos esfuerzos sobrepasan la capacidad del trabajador

se pueden producir sobrecargas, desgastes y fatiga con consecuencias negativas para su salud y para su seguridad.

**Carga física:** Es el conjunto de requerimientos físicos a los que está sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.

**Carga mental:** Es el nivel de actividad mental necesario para desarrollar un trabajo. Puede aparecer cuando el trabajo demande la realización de tareas simultáneas, niveles altos de concentración o tareas de memorización.

**Evaluación de riesgos:** Proceso mediante el cual se obtiene la información necesaria para que la organización esté en condiciones de tomar decisiones apropiadas sobre la oportunidad de adoptar acciones preventivas, y en tal caso, sobre el tipo de acciones que deben adoptarse

**Factor Conductual:** Como su nombre lo dice este factor se refiere a las conductas que se presentan durante un estado de ansiedad. Las conductas más frecuentes se pueden resumir como intentos de huida o escape de la situación que provoca ansiedad a la cual se le llama estresor.

**Riesgo laboral:** La posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar el riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

**Condiciones de Trabajo:** Situación por las cuales las personas están empleadas, el estatus que ocupa en la empresa o lugar de trabajo, la estabilidad existente en el empleo, el acceso a entrenamiento y capacitación, la forma de pago, los tiempos de trabajo y control sobre ellos y los niveles de participación en la toma de decisiones. Esta dimensión busca conocer los aspectos relativos a la relación de empleo entre los trabajadores y su empresa, empleador o empleo propiamente tal. Los aspectos analizados se entienden como determinantes estructurales que generan y reproducen las inequidades en salud.

**Disfunciones de rol:** (conflicto, ambigüedad), las relaciones inarmónicas con los demás (acoso, apoyo social, reconocimiento), las perspectivas de carrera (promoción,

precariedad, degradación), el clima o la cultura (estilos de comunicación, estructura jerárquica, equidad) y la interacción de conciliación trabajo – vida.

**Empresa:** Organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos, comerciales o de servicios. Por lo tanto, se entenderá como tal a toda organización pública o privada, con o sin fines de lucro.

**Estrés:** Sistema de alerta del ser humano que se activa con respuestas de índole Psicofisiológicos, derivado de la percepción de un desequilibrio entre un estímulo ambiental y los recursos que se dispone para su enfrentamiento. Este sistema de alerta es inespecífico, por lo que influyen las características personales para su manifestación como síndrome.

**Factores Psicosociales:** Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Por lo descrito, es importante distinguir el concepto de Factores Psicosociales con respecto al concepto de Factores de Riesgo Psicosociales y/o Riesgos Psicosociales.

**Mapa de riesgos:** De modo básico se puede decir que al mapa de riesgos se refiere a todo instrumento informativo de carácter dinámico, que brinda la capacidad de poder conocer los factores de riesgo y los más probables daños que se pueden manifestar en un ambiente de trabajo dado. Por tanto se puede decir que la identificación y la valoración de los riesgos, así como las consecuencias que estos representan, se convierte en una información necesaria, que nos permitirá brindar cierta prioridad a las situaciones de mayor riesgo dentro de las medidas preventivas que se planea implementar.

**Medida de absentismo:** Sobre lo que hay un amplio consenso es en la necesidad de disponer de una medida adecuada del absentismo para calcular y distribuir los beneficios económicos anuales de la organización, planificar los recursos humanos acerca de la producción, identificar y localizar donde hay problemas de absentismo y, por último, controlar y cuantificar los costes de personal (Ganz y Mikalachki,1979)

**Ocupación:** Conjunto de empleos cuyas tareas presentan una gran similitud

**Protocolo:** Instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, con el fin de ser implementadas en los lugares de trabajo. En este sentido, los protocolos buscan ser una herramienta reglamentaria y unificadora de criterios en el proceso de identificación y evaluación de factores de riesgo de las tareas laborales y puestos de trabajo, como también de su control y seguimiento.

**Riesgos Psicosociales:** contenido de las tareas, con los procedimientos y métodos de trabajo, así como con las relaciones entre los trabajadores y con sus superiores, cuya exposición prolongada en el tiempo aumenta la posibilidad de experimentar tensión psíquica que, una vez acumulada residualmente, será un precursor de los trastornos o problemas de salud y afectará la productividad.

**Riesgos:** Conjunto de condiciones relacionadas con la organización.

**Trabajo o Empleo:** Conjunto de tareas cumplidas o que se supone serán cumplidas por una misma persona.

## **CAPÍTULO III**

### **3 METODOLOGÍA**

#### **3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1 Bibliográfica Documental.**

La investigación bibliográfica documental se utilizó en el marco teórico del presente trabajo, permitiendo recopilar diferente información de diversos autores sobre los conceptos que mantienen concordancia con las dos variables en estudio. Por lo que se consiguió ampliar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones, procedimientos estandarizados y criterios de normativas internacionales en temas de seguridad y salud en el trabajo.

##### **3.1.2 Paradigma.**

Para la presente investigación, se eligió el paradigma cuantitativo el que ayudó a resolver los problemas enmarcados en el actual proyecto de estudio en base a un análisis de campo.

##### **3.1.3 Investigación de Campo.**

Se recurrió a la modalidad de campo porque se realizaron visitas a las áreas de trabajo de AGROPLANTAS CIA. LTDA., tomando datos de información referente a las actividades, tareas, entorno de trabajo, organización del trabajo, herramientas de trabajo y procedimientos para elaborar una propuesta de esquema de factibilidad y de evaluación de los factores de riesgos psicosociales y el clima laboral.

#### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

En vista de que el presente trabajo tiene como objetivo evaluar los factores de riesgos psicosociales, se utilizó como modalidad básica la investigación descriptiva y la de campo, la que permitió realizar una evaluación mediante la aplicación de métodos de evaluación de riesgos psicosociales para cada uno de los departamentos y puestos de trabajo.



### 3.3 Método de Investigación.

#### 3.3.1 Método Inductivo y Deductivo

El método usado en la presente investigación fue el Inductivo debido a que se alcanzaron conclusiones generales a partir de deducciones específicas, las cuales se sustentan en la observación y en el registro de todos los hechos estudiados.

El método deductivo se consideró para desarrollar el Marco Teórico, iniciando desde lo general llegando a lo particular, partiendo desde la Operacionalización de las variables, en relación con los conceptos de Psicología Laboral hasta llegar a los métodos de evaluación de riesgos psicosociales, pero sobre todo de la formulación de reglas y normas a partir de hechos observados para el mejoramiento del clima laboral.

El método deductivo es de fundamental importancia para establecer los contenidos y el protocolo para desarrollar el presente trabajo de investigación.

#### 3.4 UNIDAD DE ESTUDIO, POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población, hace referencia al personal de la empresa AGROPLANTAS CIA. LTDA., donde se realizó el trabajo de investigación. La misma que se detalla a continuación:

**CUADRO 2: DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL POR ÁREA**

| ÁREA           | HOMBRES   | MUJERES   | TOTAL POR ÁREA |
|----------------|-----------|-----------|----------------|
| Administrativa | 5         | 2         | 7              |
| Cultivo        | 16        | 17        | 33             |
| Propagación    | 9         | 8         | 17             |
| Varios         | 6         | 2         | 8              |
| <b>TOTAL</b>   | <b>36</b> | <b>29</b> | <b>65</b>      |

**Fuente:** Departamento de RRHH Agroplantas Cía. Ltda.

**Elaborado por:** César Capelo (2014)

Se trabajó con 64 personas de AGROPLANTAS CIA. LTDA., del total de 65 trabajadores en temporada baja de ventas la diferencia de una persona es el evaluador.

Los pasos que se utilizaron para la recopilación de datos del estudio se detalla a continuación:

- Diseño y elaboración de instrumentos para recopilar información.
- Depuración de los instrumentos descritos.
- Codificación y reproducción de instrumentos.
- Aplicación de los instrumentos desarrollados a la muestra.
- Tabulación de datos
- Procesamiento de la información
- Verificación de los objetivos específicos
- Preparación de cuestionarios

### **3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

En la presente investigación y recolección de datos informativos, se utilizaron las siguientes técnicas, procedimientos e instrumentos:

- Encuestas para la obtención de datos proporcionados por los trabajadores involucrados en la presente investigación.
- Mapa de riesgos laborales para localizar gráficamente los riesgos en los diferentes procesos de trabajo.
- Formatos de aplicación de los métodos de evaluación de riesgos psicosociales y otros que involucre la investigación con su correspondiente contenido científico.

### **3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

#### **3.6.1 Plan de Procesamiento de la Información.**

El procesamiento de la información se realizó de acuerdo a los siguientes procedimientos:

- **Identificación de Riesgos Laborales:** Se identificó los factores de riesgo laboral que están presentes en AGROPLANTAS CIA. LTDA. utilizando la Matriz de Triple Criterio así como la actualización de dicha identificación con la evaluación de riesgos de 3X3 del INSHT para determinar los factores de riesgo crítico.
- **Evaluación de Riesgos Psicosociales:** Se aplicó el Test de Factores de Riesgo Psicosociales de Navarra para determinar a los factores estresores considerados como críticos.

- **Estudio estadístico.** Luego de la recolección de datos se procedió con el análisis estadístico de los resultados.
- **Intervención.** Al final de acuerdo a los resultados obtenidos se desarrolló una propuesta de un sistema de intervención.

### **3.6.2 Análisis e interpretación de los resultados**

Los datos se transformaron siguiendo ciertos procedimientos:

- Análisis de los resultados estadísticos;
- Interpretación de los resultados;
- Comprobación de Chi cuadrado y
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

## **3.7 HIPÓTESIS**

Con origen en el término latino hypothesis, que a su vez deriva de un concepto griego, una hipótesis es algo que se supone y a lo que se le otorga un cierto grado de posibilidad para extraer de ello un efecto o una consecuencia. Su validez depende del sometimiento a varias pruebas, partiendo de las teorías elaboradas.

“Si determinamos los factores psicosociales que influyen en la empresa AGROPLANTAS Cía. Ltda., esto permite disminuir la incidencia en la alta rotación y ausentismo laboral de la misma.”

## **3.8 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.8.1 Variable dependiente**

Propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente para el presente estudio:

“EL AUSENTISMO LABORAL”

### **3.8.2 Variable independiente**

Fenómeno al que se le va a evaluar su capacidad para influir, incidir o afectar a otras variables para este caso:

“FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL”

## **3.9 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

**CUADRO 3: VARIABLE INDEPENDIENTE (CONTROL DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL)**

| Conceptualización  | Dimensiones   | Indicadores  | Ítems  | Técnicas   | Instrumentos   |
|--|---|--|--|--|--|
| <p>Identificar y valorar qué factores de riesgo son los determinantes y causantes de situaciones estresantes para el grupo de estudio.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación, implicación, responsabilidad</li> <li>• Formación, información, comunicación</li> <li>• Gestión del tiempo</li> <li>• Cohesión de grupo</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Control sobre la tarea</li> <li>• Control sobre el trabajador</li> <li>• Rotación</li> <li>• Supervisión</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos sociodemográficos y exigencias del trabajo doméstico y familiar.</li> <li>• Doble presencia</li> <li>• Apoyo social</li> <li>• Influencia y desarrollo de habilidades</li> <li>• Exigencias psicológicas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación directa</li> <li>• Encuesta o cuestionario</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionarios estructurados</li> <li>• Batería de test enfocados en evaluación de factores psicosociales (Test de Navarra)</li> </ul> |

Elaborado por: Autor

**CUADRO 4: VARIABLE DEPENDIENTE (ROTACIÓN Y AUSENTISMO LABORAL)**

| Conceptualización  | Dimensiones  | Indicadores   | Ítems   | Técnicas   | Instrumentos   |
|--|--|---|---|--|--|
| <p>El término absentismo procede del latín absens (del inglés absenteeism) que significa estar ausente. Es un problema muy importante, en especial, por los efectos sobre el coste, la productividad y la competitividad de la empresa</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectos en la producción.</li> <li>• Costos altos en reemplazo de personal, capacitaciones a nuevo personal.</li> <li>• Inestabilidad laboral</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de ausentismo</li> <li>• Frecuencia de las ausencias por persona</li> <li>• índice de tiempo perdido</li> <li>• índice de frecuencia</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de permanencia</li> <li>• Motivos de retiro</li> <li>• Satisfacción durante su permanencia</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación bibliográfica</li> <li>• Encuesta o cuestionario</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de ausentismo y rotación 2012</li> <li>• Encuesta egreso personal FOR-REH-002</li> </ul> |

Elaborado por: Autor

## **CAPITULO IV**

### **4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 NOVEDADES DE LA INVESTIGACIÓN**

En la investigación de campo se constató que las actividades cotidianas realizadas por el personal de AGROPLANTAS Cía. Ltda., requiere una alta concentración y conocimiento técnico sobre su área de trabajo, además están regidas por un amplio estrés debido a los requerimientos productivos y a las necesidades del cliente sin encontrar fechas pico predeterminadas a diferencia de empresas de características similares.

Siendo este un análisis inicial se puede determinar cuáles son los factores psicosociales en los cuales se debe trabajar a futuro para disminuir los posibles efectos de estos en el personal.

#### **4.2 IDENTIFICACIONES DE SITUACIONES DE RIESGO CON EL MÉTODO DEL INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL**

Este instrumento de evaluación sirve para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas.

##### **4.2.1 Descripción de las variables**

Se agruparon los distintos factores a evaluar en cuatro variables:

- Participación, implicación, responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión de tiempo
- Cohesión de grupo

Y adicionalmente se toma en cuenta el hostigamiento psicológico (Mobbing) como variable anexa.

##### **4.2.1.1 PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD**

Especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos. Define el grado de autonomía del trabajador para

tomar decisiones. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones.

En la dimensión PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD se han integrado estos factores:

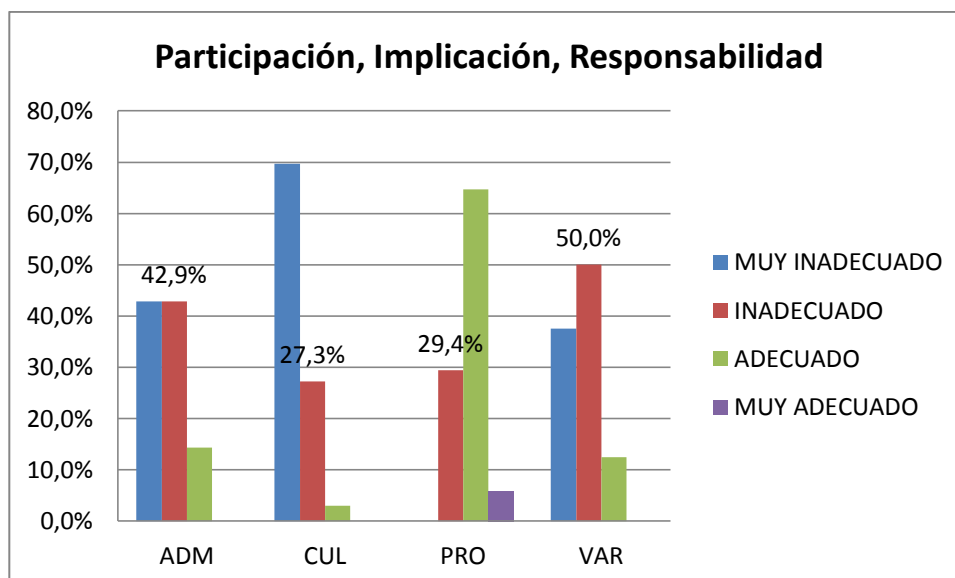
- Autonomía
- Trabajo en equipo
- Iniciativa
- Control sobre la tarea
- Control sobre el trabajador
- Rotación
- Supervisión
- Enriquecimiento de tareas

**CUADRO 5 Análisis de la descripción de variables: participación, implicación, responsabilidad**

| Participación, Implicación, Responsabilidad |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|
|   | ADM   | CUL   | PRO   | VAR   |
| MUY INADECUADO                              | 42,9% | 69,7% | 0,0%  | 37,5% |
| INADECUADO                                  | 42,9% | 27,3% | 29,4% | 50,0% |
| ADECUADO                                    | 14,3% | 3,0%  | 64,7% | 12,5% |
| MUY ADECUADO                                | 0,0%  | 0,0%  | 5,9%  | 0,0%  |

ELABORADO POR: César Capelo; primera variable

**GRAFICO 1 Análisis de la descripción de variables: participación, implicación, responsabilidad, entre las diferentes áreas**



ELABORADO POR: César Capelo

Se detalla en el gráfico 1 que los criterios sobre las variables analizadas son muy diferentes entre cada una de las áreas, expresando que, la participación, la implicación y la responsabilidad son muy difusas considerando mayormente como Inadecuada y Muy Inadecuada a la gestión de estos aspectos importantes en las áreas, lo que no les permite desarrollar al personal su iniciativa y expresión de criterios.

#### 4.2.1.2 FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN

Se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

En el área de FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN se han incorporado los siguientes aspectos:

- Flujos de comunicación
- Acogida
- Adecuación persona - trabajo
- Reconocimiento
- Adiestramiento
- Descripción de puesto de trabajo
- Aislamiento

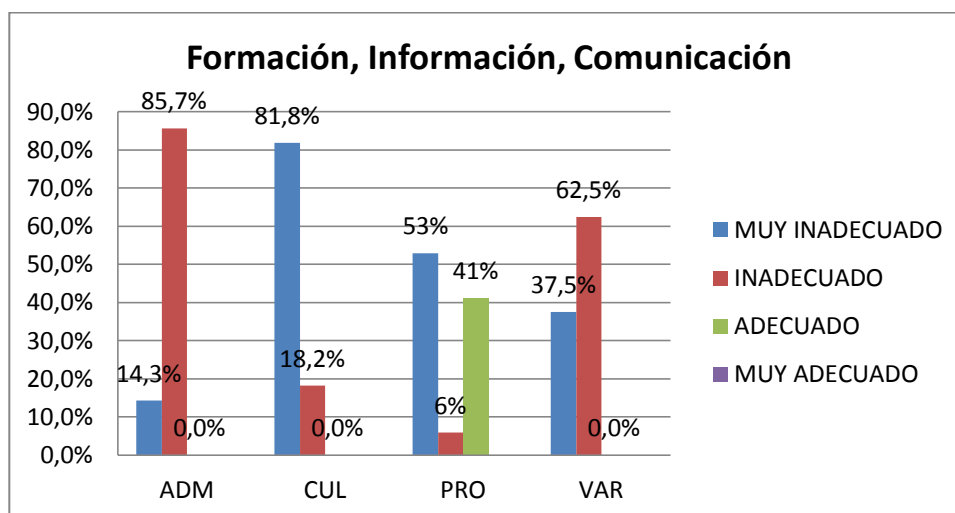


**CUADRO 6 Análisis de la descripción de variables: Formación, Información, Comunicación**

| Formación, Información, Comunicación |       |       |     |       |
|--------------------------------------|-------|-------|-----|-------|
|                                      | ADM   | CUL   | PRO | VAR   |
| MUY INADECUADO                       | 14,3% | 81,8% | 53% | 37,5% |
| INADECUADO                           | 85,7% | 18,2% | 6%  | 62,5% |
| ADECUADO                             | 0,0%  | 0,0%  | 41% | 0,0%  |
| MUY ADECUADO                         | 0,0%  | 0,0%  | 0%  | 0,0%  |

ELABORADO POR: César Capelo; segunda variable

**GRAFICO 2 Análisis de la descripción de variables: Formación, Información, Comunicación**



ELABORADO POR: César Capelo; segunda variable

No se cumple con el plan de capacitaciones acorde a las necesidades del personal, cifras altas como el 85%, u 81% del personal revela una gran inconformidad con la importancia sobre este tema, situaciones que influyen a que la gente se sienta olvidada y no presente un deseo real de pertenencia para con la empresa.

**4.2.1.3 GESTIÓN DEL TIEMPO**

Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

En la dimensión GESTIÓN DEL TIEMPO se han integrado estos factores:

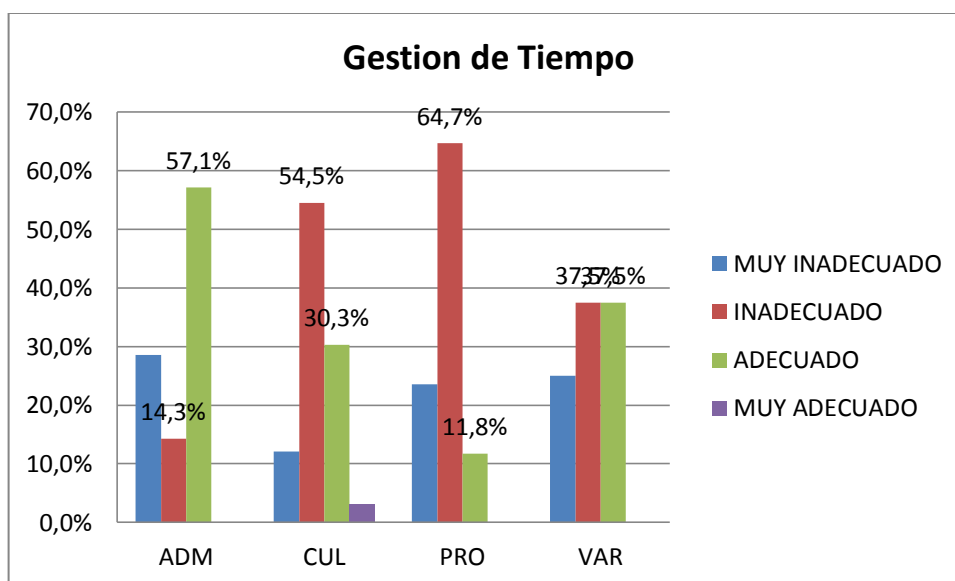
- Ritmo de trabajo
- Apremio de tiempo
- Carga de trabajo
- Autonomía temporal
- Fatiga

**CUADRO 7 Análisis de la descripción de variables: Gestión de tiempo**

| Gestión de Tiempo |       |       |       |       |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|
|                   | ADM   | CUL   | PRO   | VAR   |
| MUY INADECUADO    | 28,6% | 12,1% | 23,5% | 25,0% |
| INADECUADO        | 14,3% | 54,5% | 64,7% | 37,5% |
| ADECUADO          | 57,1% | 30,3% | 11,8% | 37,5% |
| MUY ADECUADO      | 0,0%  | 3,0%  | 0,0%  | 0,0%  |

ELABORADO POR: César Capelo

**GRAFICO 3: Análisis de la descripción de la variable: gestión del tiempo.**



ELABORADO POR: César Capelo

La relación existente entre el trabajo y la distribución de las pausas entre tareas está directamente relacionada a la producción, por ende áreas en las cuales existe un proceso específico delimitado por tiempos la exigencia es mayor como son la propagación y el cultivo, la misma que baja en situaciones de variación de pedidos, cabe recalcar que no

existen temporadas específicas de producción como en empresas de similares características en donde los picos altos de producción se encuentran en los meses de febrero y mayo.

#### 4.2.1.4 COHESIÓN DE GRUPO

Definimos cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad.

La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría.

La variable COHESIÓN DE GRUPO contiene los siguientes aspectos:

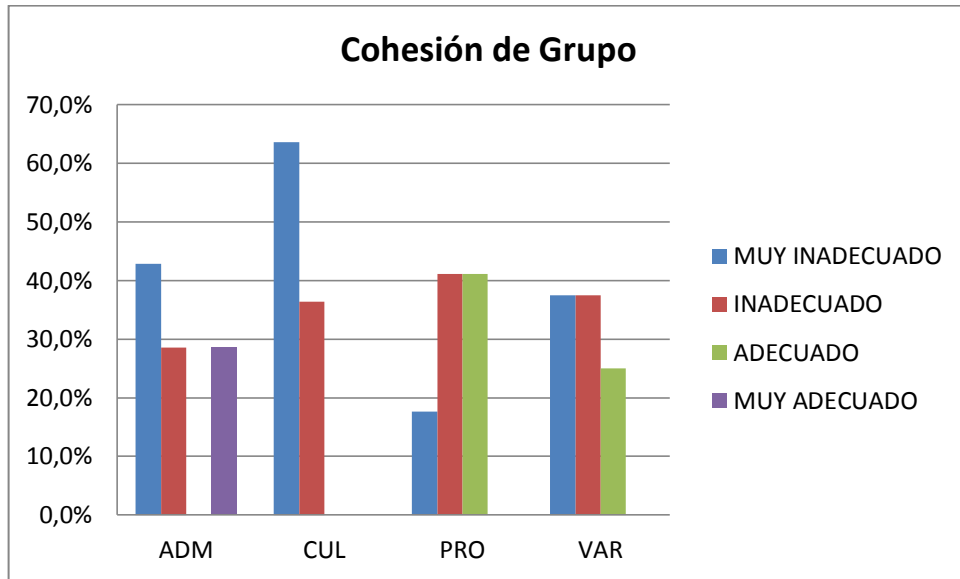
- Clima social
- Manejo de conflictos
- Cooperación
- Ambiente de trabajo

**CUADRO 8 Análisis de la descripción de variables: Cohesión de Grupo**

| Cohesión de Grupo |       |       |       |       |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|
|                   | ADM   | CUL   | PRO   | VAR   |
| MUY INADECUADO    | 42,9% | 63,6% | 17,6% | 37,5% |
| INADECUADO        | 28,6% | 36,4% | 41,2% | 37,5% |
| ADECUADO          | 0,0%  | 0,0%  | 41,2% | 25,0% |
| MUY ADECUADO      | 28,6% | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  |

ELABORADO POR: César Capelo

**GRAFICO 4: Análisis de la descripción de variables: Cohesión de Grupo**



ELABORADO POR: César Capelo

Las relaciones interpersonales, los conflictos personales y el manejo del personal debe ser reforzado, un alto porcentaje en el área de cultivo la que mayor personal tiene considera que la gestión en cuanto a cohesión de grupo se refiere es muy inadecuada en gran parte por la presión existente por parte de la supervisión al tener una evaluación en base al rendimiento lo que genera cierta inconformidad para con el jefe inmediato superior.

#### 4.2.1.5 HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)

El hostigamiento psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

El efecto que se pretende alcanzar es el de intimidar, apocar, reducir y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización.

La recomendación del test de NAVARRA es que en el supuesto de obtener un punto en alguna de las tres preguntas se debe profundizar con un cuestionario específico sobre identificación de hostigamiento psicológico en el trabajo con el fin de descartar la

posibilidad de que se esté dando esta situación, por sus nefastas consecuencias, motivo por el cual

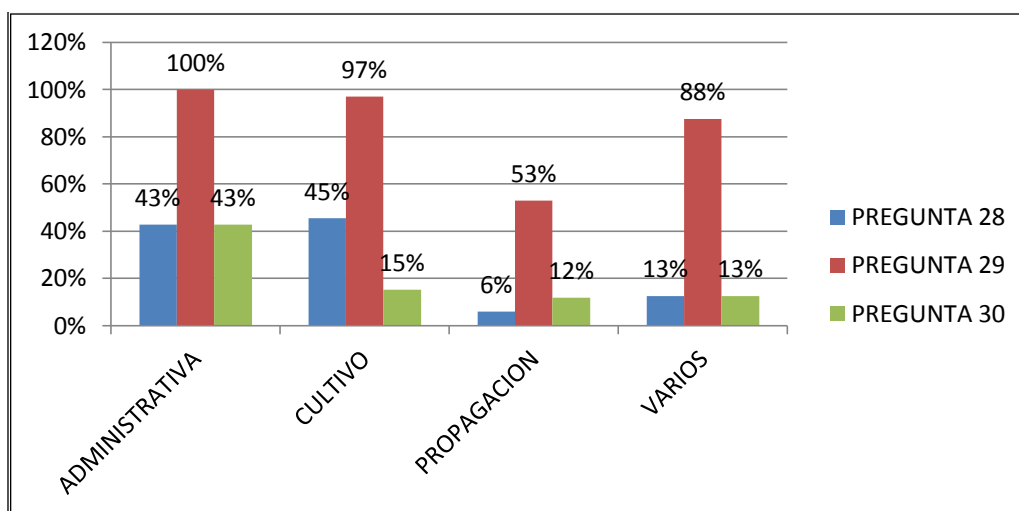
Únicamente se determina la existencia de dicho riesgo o no y posteriormente se realizara la evaluación específica correspondiente, recordando que la presente es una evaluación inicial.

**CUADRO 9 Análisis de la descripción de variables: MOBBING.**

| PREGUNTAS | ADMINISTRATIVA | CULTIVO | PROPAGACIÓN | VARIOS |
|-----------|----------------|---------|-------------|--------|
| 28        | 43%            | 45%     | 6%          | 13%    |
| 29        | 100%           | 97%     | 53%         | 88%    |
| 30        | 43%            | 15%     | 12%         | 13%    |

ELABORADO POR: César Capelo

**GRAFICO 5: Análisis de la descripción de variables: MOBBING áreas estudiadas**



ELABORADO POR: César Capelo

En relación a la pregunta 28 cuyo tema es **enfoque personal negativo**, el resultado es:  
El 43% del personal administrativo (3 personas) considera que SI existe un enfoque a nivel interpersonal.

El 45% del personal de cultivo (15 personas) considera que SI existe un enfoque a nivel interpersonal.

El 6% del personal de propagación (1 personas) considera que SI existe un enfoque a nivel interpersonal.

El 13% del personal de trabajos varios (1 personas) considera que SI existe un enfoque a nivel interpersonal.

En relación a la pregunta 29 cuyo tema es la **deserción por hostigamiento**, el resultado es:

El 100% del personal administrativo (7 personas) considera que SI aumentado las salidas del personal por hostigamiento.

El 97% del personal de cultivo (32 personas) considera que SI aumentado las salidas del personal por hostigamiento.

El 53% del personal de propagación (9 personas) considera que SI aumentado las salidas del personal por hostigamiento.

El 88% del personal de trabajos varios (7 personas) considera que SI aumentado las salidas del personal por hostigamiento.

En relación a la pregunta 30 cuyo tema es **aislamiento por características físicas personales**, el resultado es:

El 43% del personal administrativo (3 personas) considera que SI hay un aislamiento, exclusión del personal en virtud de las características físicas personales.

El 15% del personal de cultivo (5 personas) considera que SI hay un aislamiento, exclusión del personal en virtud de las características físicas personales

El 12% del personal de propagación (2 personas) considera que SI hay un aislamiento, exclusión del personal en virtud de las características físicas personales

El 13% del personal de trabajos varios (1 personas) considera que SI hay un aislamiento, exclusión del personal en virtud de las características físicas personales

#### **4.3 FORMULARIO DE EGRESO DEL PERSONAL.**

Como procedimiento de egreso del personal y un amplio referente hacia los motivos o causas de salida del personal se realiza la encuesta en el momento de su deslindamiento de la empresa. Para obtener los datos más concretos y reales posibles se realiza dicha encuesta después de entregados todos los documentos prueba de su total salida, como son firma de liquidación y paz y salvo. Dentro de dicha encuesta tenemos las causas de salida personal, obteniendo los siguientes resultados.

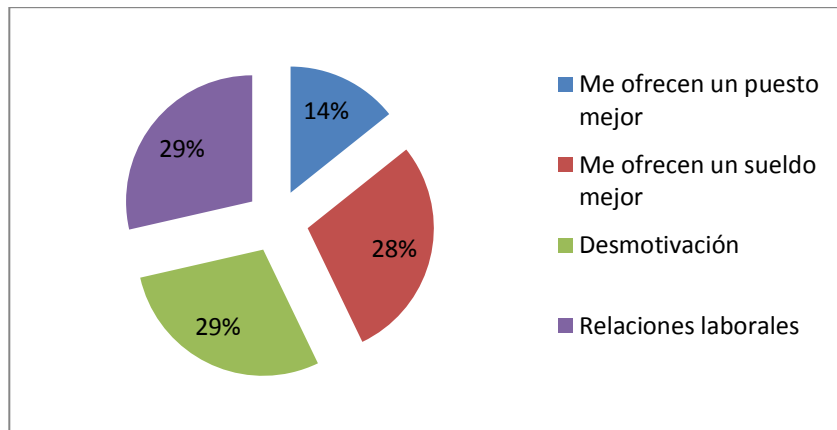
Entre las preguntas del cuestionario que se presentan a continuación los temas relevantes para nuestra investigación son los siguientes:

### CUADRO 10: Motivos del abandono de la empresa

| MOTIVOS ABANDONO LA EMPRESA |     |
|-----------------------------|-----|
| Me ofrecen un puesto mejor  | 14% |
| Me ofrecen un sueldo mejor  | 29% |
| Desmotivación               | 29% |
| Relaciones laborales        | 29% |

Fuente: Departamento de Seguridad Industrial Agroplantas Cía. Ltda.

### GRAFICO 6: Análisis de los motivos de abandono de la empresa Agroplantas Cía. Ltda.



ELABORADO POR: César Capelo

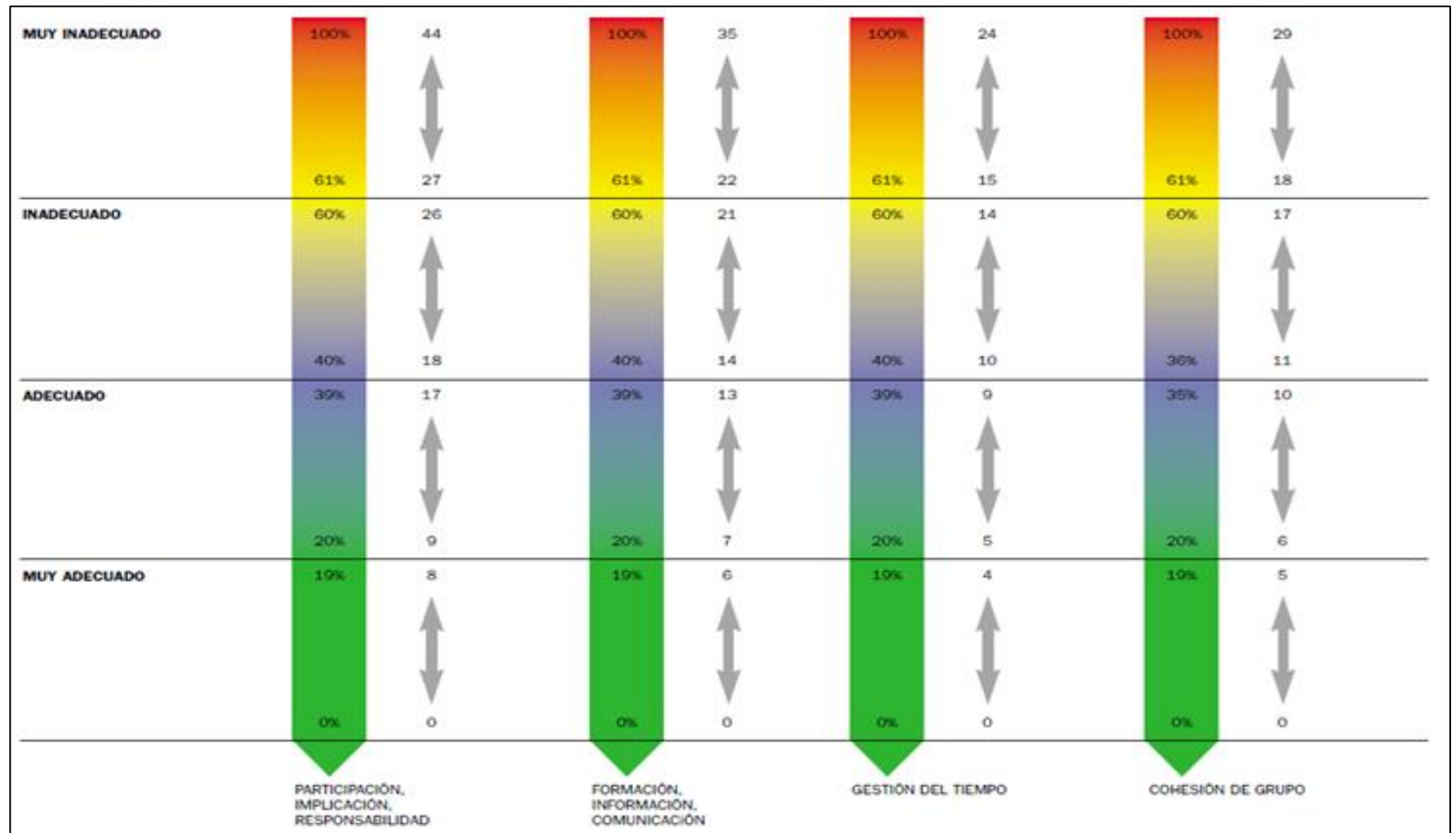
Dentro del estudio de los motivos relacionados con la salida del personal el 29% es por motivos de falencias e inconvenientes en las relaciones laborales personales, el otro 29% por la desmotivación que existe en el personal para con el trabajo, la parte económica es el tercer punto importante para la desvinculación de la empresa la misma que está regida por los entes rectores como Ministerio de Trabajo por lo cual no se tomará en consideración.

#### 4.4 RESULTADOS (COMPENDIO FINAL)

| <b>PERSONAL</b>                                    |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
| <b>ÁREAS</b>                                       | <b>ADMINISTRATIVO</b>                                  | <b>CULTIVO</b>  | <b>PROPAGACIÓN</b>                                   | <b>VARIOS</b>  |
| <b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b> | 43 % Muy Inadecuado.<br>43% Inadecuado<br>17% Adecuado | 70 % Muy Inadecuado<br>17% Inadecuado<br>3% Adecuado                    | 29% Inadecuado<br>65% Adecuado<br>6% Muy Adecuado    | 50% Inadecuado<br>37% Muy Inadecuado<br>13% Adecuado |
| <b>FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>        | 86% Inadecuado<br>14% Muy inadecuado                   | 82% Muy Inadecuado<br>18% Inadecuado                                    | 53% Muy Inadecuado<br>6% Inadecuado<br>41% Adecuado  | 37% Muy inadecuado<br>63% Inadecuado                 |
| <b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>                          | 29% Muy inadecuado<br>14% Inadecuado<br>57% Adecuado   | 12% Muy inadecuado<br>55% Inadecuado<br>30% Adecuado<br>3% Muy Adecuado | 24% Muy Inadecuado<br>65% Inadecuado<br>12% Adecuado | 24% Muy Inadecuado<br>38% Inadecuado<br>38% Adecuado |
| <b>COHESIÓN DEL GRUPO</b>                          | 29% Muy Adecuado<br>29% Inadecuado<br>42% Muy Adecuado | 36% Inadecuado<br>64% Muy Inadecuado                                    | 41% Adecuado<br>41% Inadecuado<br>18% Muy Inadecuado | 24% Adecuado<br>38% Inadecuado<br>38% Muy Inadecuado |



#### 4.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA



FUENTE / MÉTODO: Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002

#### **4.5.1 Diagnóstico general de la evaluación del cuestionario factores psicosociales · Identificación De Situaciones De Riesgo Del Instituto Navarro De Salud Laboral**

Los resultados obtenidos se los maneja de forma general considerando los cuatro postulados propuestos del Instituto Navarro de Salud Laboral como un diagnóstico previo de las situaciones de riesgo, los mismos que posteriormente son abordados de forma específica por área de trabajo.

##### **MUY INADECUADO**

Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

##### **INADECUADO**

Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesaria una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

##### **ADECUADO**

Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

##### **MUY ADECUADO**

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.

**Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002**

#### **4.5.2 Puntos críticos de la evaluación de los factores psicosociales identificados por área de trabajo**

En el análisis realizado por área de trabajo se pudo determinar los puntos críticos sobre los cuales se deberá actuar, los mismos que se detallan a continuación.

##### **Área administrativa**

Participación, implicación, responsabilidad.- Sobre esta variable debemos considerar cambios de manera representativa debido a que los resultados nos indican que existen varias falencias en el sistema del manejo de responsabilidades, existe la falta de conocimiento de roles y funciones las mismas que son dispersas y no permiten un adecuado manejo de la participación sobre decisiones propias del área.

Formación, información, comunicación.- Existe deficiencia sobre información en general de temas de uso cotidiano como son manejo y actualización de herramientas informáticas, procedimientos generales y específicos de manejo de situaciones sub estándar.

Gestión del tiempo.- El manejo de los periodos de tiempo va acorde a las actividades relacionadas en gestión administrativa siendo totalmente diferente a la productiva, manejada por calendarios y cronogramas los cuales permiten optimizar el tiempo.

Cohesión del grupo.- A pesar de ser un personal reducido en esta área persisten inconvenientes por la falta de organización a nivel jerárquico superior.

#### Área de cultivo

Participación, implicación, responsabilidad.- El manejo y control sin una dirección adecuada no permite que exista un claro panorama de responsabilidad en cuanto a las tareas culturales se trata dejando muchas falencias en el sistema productivo.

Formación, información, comunicación.- Existe un déficit de capacitación formal en el personal de cultivo hacia las tareas culturales.

Gestión del tiempo.- El tiempo está marcado por los estándares de producción y la reducción de personal lo que merma la cantidad de tiempo para actividades diferentes a la cosecha como formación o mejoramiento continuo y socialización del personal.

Cohesión del grupo.- La relación existente no va más allá de la laboral al estar distanciados por la estructura física de la empresa siendo los momentos sociables durante el transporte del personal y la alimentación.

### Área de propagación

Participación, implicación, responsabilidad.- La responsabilidad y el control adecuado de las funciones delimitadas en esta área son un referente para considerar como réplica ya que se cumplen los objetivos en el tiempo requerido siendo un área importante y la principal del giro de negocio es donde más se involucra la alta gerencia con el cumplimiento de metas y objetivos, en donde todos los actores de este sitio de trabajo mantienen un promedio de 10 años de experiencia en dicha área.

Formación, información, comunicación.- la información es constante y la comunicación es de doble vía pero al igual que las otras áreas se encuentra descuidada la formalización de los procedimientos generales de la empresa.

Gestión del tiempo.- Se manejan tiempos controlados, los mismos que se pierden en temporadas altas de productividad, la que se intenta controlar con la contratación de personal eventual para reforzar dichas tareas.

Cohesión del grupo.- Existe un equilibrio en cuanto a la fusión del personal por motivos de tiempo de servicio y experiencia la mayoría del personal son del mismo sector lo que lleva a la socialización externa no únicamente laboral lo que lleva al mejoramiento de las relaciones interpersonales.

### Área de trabajos varios

Participación, implicación, responsabilidad.- Siendo el consolidado de varios puestos de trabajo que actúan sin lugar definido, pero si con funciones claras mantienen una alta responsabilidad sobre varias dependencias de la empresa son el nexo entre el manejo administrativo y operativo en la parte operacional, tienen claros los objetivos pero no tienen claro su estatus jerárquico, el mismo que al no ser claro no pueden tomar decisiones propias dependiendo de gerencia técnica en la mayoría de los casos.

Formación, información, comunicación.- A pesar de mantener un nexo con el personal administrativo y productivo no tienen el conocimiento necesario de manejo de personal lo que demora los procesos además la mayoría del personal únicamente basa su conocimiento en la experiencia sin métodos claros de estudio.

Gestión del tiempo.- Pueden manejar los tiempos acorde a su necesidad independientemente de la producción lo que les da cierta libertad para ocuparse de otras actividades inherentes a su cargo.

Cohesión del grupo.- Al mantener contacto con el personal de planta son el referente social vinculante hacia la búsqueda metas personales y de cubrir las necesidades propias y de grupo que existieran en el personal.

#### **4.6 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Se utilizará como método de comprobación el chi - cuadrado ( $\chi^2$ ) es el nombre de una prueba de hipótesis que determina si dos variables están relacionadas o no

##### **4.6.1 PASOS**

###### **4.6.1.1 Realizar una conjetura**

Los factores psicosociales influyen en la a alta rotación y ausentismo laboral en la empresa AGROPLANTAS Cía. Ltda.

###### **4.6.1.2 Escribir la hipótesis nula y la alternativa**

**NULA  $H_0$ :** Los factores psicosociales NO influyen en la alta rotación y ausentismo laboral en la empresa AGROPLANTAS Cía. Ltda.

**ALTERNATIVA  $H_1$ :** Los factores psicosociales influyen en la alta rotación y ausentismo laboral en la empresa AGROPLANTAS Cía. Ltda.

###### **4.6.1.3 Calcular el valor de $X^2_{calc.}$**

#### **FRECUENCIAS OBTENIDAS CONTADAS Y ORGANIZADAS**

|  |
|--|
| ¿Considera que la alta rotación del personal es debido a factores psicosociales?   |
| “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización” |

| GÉNERO        | NO | SI, A<br>VECES | SI,<br>HABITUALMENTE | SI,<br>SIEMPRE | TOTA<br>L |
|---------------|----|----------------|----------------------|----------------|-----------|
| FEMENINO      | 2  | 6              | 11                   | 10             | 29        |
| MASCULIN<br>O | 4  | 9              | 12                   | 10             | 35        |
| TOTAL         | 6  | 15             | 23                   | 20             | 64        |

PORCENTAJE ESPERADO

| ¿Considera que la alta rotación del personal es debido a factores psicosociales?   |          |                |                      |                |
|--|----------|----------------|----------------------|----------------|
| “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización” |          |                |                      |                |
| GÉNERO   | N<br>O   | SI, A<br>VECES | SI,<br>HABITUALMENTE | SI,<br>SIEMPRE |
| FEMENINO   | 2,<br>72 | 6,80           | 10,42                | 9,06           |
| MASCULINO  | 3,<br>28 | 8,20           | 12,58                | 10,94          |

$$x_{calc}^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

$$x_{calc}^2 = \frac{(2-2.72)^2}{2.72} + \frac{(6-6.80)^2}{6.80} + \frac{(11-10.42)^2}{10.42} + \frac{(10-9.06)^2}{9.06} + \frac{(4-3.28)^2}{3.28} + \frac{(9-8.20)^2}{8.20} + \frac{(12-12.58)^2}{12.58} + \frac{(10-10.94)^2}{10.94}$$

$$x_{calc}^2 = 0.19 + 0.09 + 0.03 + 0.10 + 0.16 + 0.08 + 0.03 + 0.08$$

$$x_{calc}^2 = 0.76$$

4.6.1.4 Determinar el valor de P y el grado de libertad

Para calcular el grado de libertad (v) se realiza:

$$v = (\text{cantidad de filas} - 1)(\text{Cantidad de columnas} - 1)$$

$$v = (4 - 1)(2 - 1)$$

$$v = 3 * 1$$

$$v = 3$$

Nivel de significancia: 3% = 0.03

VALOR DEL PARÁMETRO “p”

Para calcular el valor de “p” se realiza:

$$“p” = 1 - \text{Nivel de significancia}$$

$$“p” = 1 - 0.03$$

$$“p” = 0.97$$

#### 4.6.1.5 Obtener el valor crítico.

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2$ . (Continuación)

| v/p | 0,55   | 0,6    | 0,65   | 0,7    | 0,75   | 0,8    | 0,85   | 0,9    | 0,95   | 0,975  | 0,99   | 0,995  | 0,9975 | 0,999  |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1   | 0,3573 | 0,2750 | 0,2059 | 0,1485 | 0,1015 | 0,0642 | 0,0358 | 0,0158 | 0,0039 | 0,0010 | 0,0002 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 2   | 1,1957 | 1,0217 | 0,8616 | 0,7133 | 0,5754 | 0,4463 | 0,3250 | 0,2107 | 0,1026 | 0,0506 | 0,0201 | 0,0100 | 0,0050 | 0,0020 |
| 3   | 2,1095 | 1,8692 | 1,6416 | 1,4237 | 1,2125 | 1,0052 | 0,7978 | 0,5844 | 0,3518 | 0,2158 | 0,1148 | 0,0717 | 0,0449 | 0,0243 |
| 4   | 3,0469 | 2,7528 | 2,4701 | 2,1947 | 1,9226 | 1,6488 | 1,3665 | 1,0636 | 0,7107 | 0,4844 | 0,2971 | 0,2070 | 0,1449 | 0,0908 |
| 5   | 3,9959 | 3,6555 | 3,3251 | 2,9999 | 2,6746 | 2,3425 | 1,9938 | 1,6103 | 1,1455 | 0,8312 | 0,5543 | 0,4118 | 0,3075 | 0,2102 |
| 6   | 4,9519 | 4,5702 | 4,1973 | 3,8276 | 3,4546 | 3,0701 | 2,6613 | 2,2041 | 1,6354 | 1,2373 | 0,8721 | 0,6757 | 0,5266 | 0,3810 |
| 7   | 5,9125 | 5,4932 | 5,0816 | 4,6713 | 4,2549 | 3,8223 | 3,3583 | 2,8331 | 2,1673 | 1,6899 | 1,2390 | 0,9893 | 0,7945 | 0,5985 |
| 8   | 6,8766 | 6,4226 | 5,9753 | 5,5274 | 5,0706 | 4,5936 | 4,0782 | 3,4895 | 2,7326 | 2,1797 | 1,6465 | 1,3444 | 1,1042 | 0,8571 |
| 9   | 7,8434 | 7,3570 | 6,8763 | 6,3933 | 5,8988 | 5,3801 | 4,8165 | 4,1682 | 3,3251 | 2,7004 | 2,0879 | 1,7349 | 1,4501 | 1,1519 |
| 10  | 8,8124 | 8,2955 | 7,7832 | 7,2672 | 6,7372 | 6,1791 | 5,5701 | 4,8652 | 3,9403 | 3,2470 | 2,5582 | 2,1558 | 1,8274 | 1,4787 |

Valor crítico = 0.2158

#### 4.6.1.6 Realizar una comparación entre el chi-cuadrado calculado y el valor crítico.

$X^2_{\text{calc}}$  es = o < que el valor crítico

$$0.76 = o < 0.2158$$

Si el valor del chi – cuadrado calculado (0.76) es menor o igual que el valor crítico (0.2158) entonces se acepta la hipótesis nula, caso contrario no se la acepta.

En nuestro caso el valor del chi – cuadrado calculado es mayor por ende se acepta la Hipótesis Alternativa H<sub>1</sub>

“Los factores psicosociales influyen en la alta rotación y ausentismo laboral en la empresa AGROPLANTAS Cía. Ltda.” esta premisa apoya la investigación realizada sobre los factores psicosociales.

## **4.7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.7.1 Conclusiones**

Del presente estudio podemos obtener las siguientes conclusiones:

1. Se identificó los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral en la empresa Agroplantas Cía. Ltda., siendo los más representativos los siguientes en orden de gravedad por variable estudiada.

#### **PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD**

- Autonomía
- Supervisión
- Enriquecimiento de tareas
- Trabajo en equipo

#### **FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN**

- Reconocimiento
- Descripción del puesto de trabajo

#### **GESTIÓN DEL TIEMPO**

- Ritmo de trabajo

#### **COHESIÓN DE GRUPO**

- Manejo de conflictos y
- Cooperación en

2.- Se analizó la relación existente entre los factores psicosociales y el ausentismo laboral dentro de la empresa Agroplantas Cía. Ltda., determinando que existe una estrecha relación entre la desmotivación 29% y las relaciones laborales 29% con el ausentismo del personal (34% del total de factores) y su posterior decisión de abandonar la empresa.



3.- Se evaluó la relación de los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el ausentismo laboral, al considerar la relación de esta variable con la satisfacción del personal podemos obtener el estado del clima laboral el mismo que se encuentra en un 38% de aceptación

#### **4.7.2 Recomendaciones**

1.- Garantizar la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (jornada de trabajo, formación profesional, planes de carrera, ascensos)

2.- Se debe considerar las necesidades tanto de la empresa como de la mano de obra en una empresa netamente operativa y facilitar la flexibilidad tanto de horarios como de permisos para la resolución de inconvenientes personales.

3.- Se debe realizar actividades de socialización de tipo recreativas y mantenerlas permanentemente como incentivo para el personal, con el objetivo de demostrar que existe una preocupación por el estado del personal y de esta forma evitar que se creen ambientes en los cuales los trabajadores empiezan a especular sobre falsas situaciones que pueden llevar a situaciones realmente críticas para la empresa al no poder sostener una alta rotación y menos aún una salida masiva del personal.


4.- Se debe mantener una adecuada comunicación para solucionar los problemas o situaciones incómodas con el personal para terminar con conflictos o abusos dentro del mismo, pero para poder realizar esto se debe buscar un equipo profesional que permita que las personas logren abrir las situaciones reales que se den en la empresa.

## CAPITULO V

### 5 PROPUESTA

#### 5.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

Implementación de un programa de intervención en factores psicosociales en la empresa AGROPLANTAS Cía. Ltda.

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN FACTORES PSICOSOCIALES</b> | <b>Fecha elaboración:</b><br>24 – 09 – 2014<br><b>Fecha Actualización:</b><br>00 – 00 – 0000 |
| REVISION: <u>01</u>   | <b>PRO – SST - 003</b>                                    | Páginas: 11  |

#### 5.2 JUSTIFICACIÓN

Los empleadores, autoridad laboral y sanitaria, organismos administradores de la ley en materia de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, y la sociedad en general se ha enfocado en regular lo relativo a los accidentes del trabajo y en aquellas enfermedades profesionales con un carácter tanto fisiológico como psicológico, centrandose su mirada en las condiciones sanitarias, ambientales básicas o en el uso de implementos de seguridad, así como en el bienestar del personal como ente bio - psicosocial.

#### 5.3 OBJETIVO

El objetivo de esta propuesta es ofrecer un mecanismo normado que permita detectar, identificar, medir e intervenir aquellos factores psicosociales del trabajo que constituyan potenciales riesgos para la salud de los trabajadores/as, dando paso simultáneamente a una cultura laboral preventiva en el plano de los riesgos psicosociales.

#### 5.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar la presencia y magnitud de los factores relacionados con riesgo psicosocial en las empresas y organizaciones.
- Identificar y conocer la incidencia de dichos factores en los trabajadores(as).

- Aportar datos e información relevante que permitan establecer políticas sustentables respecto del control de los factores de riesgo psicosocial.

- Aportar estrategias generales que permitan la gestión del riesgo psicosocial, permitiendo adoptar medidas preventivas de manera oportuna y eficaz, así como fomentar la elaboración de instrumentos o guías orientadoras para situaciones específicas y/o complejas en el mismo ámbito.

## **5.5 ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN**

### **5.5.1 Alcance**

Este protocolo tiene alcance y aplicación en todas las áreas de AGROPLANTAS Cía. Ltda., empresa ubicada en el sector de Itulcachi Parroquia de Pifo, D.M. de Quito, con independencia del rubro o sector de la producción en la cual participen, o del número de sus trabajadores.

Este programa deberá ser conocido, en su alcance y aplicación, por los profesionales relacionados con la prevención de riesgos laborales de la organización, que tengan a su cargo los programas de vigilancia.

### **5.5.2 Actor: funciones o responsabilidad**

**Empleador:** Es deber de la empresa o institución contar con acciones tendentes a identificar los riesgos psicosociales dentro de su organización y generar acciones para su mitigación con la oportuna asesoría y contratación de profesionales especialistas en el área.

### **5.5.3 Posibles efectos de los riesgos psicosociales**

Los efectos o consecuencias que pueden llegar a causar los riesgos psicosociales, que interactúan entre sí y pueden llegar a potenciarse, son los siguientes:

**a) Efectos sobre la salud física de los trabajadores, entre los cuales podemos encontrar:**

- Problemas y enfermedades cardiovasculares
- Enfermedades psicosomáticas
- Trastornos músculo esqueléticos
- Trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otras)

**b) Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores, tales como:**

- Depresión, estrés y ansiedad
- Disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta
- Burnout o síndrome de estrés postraumático
- Repercusiones fuera del medio de trabajo, principalmente familiar
- Conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras)
- Falta de participación social

**c) Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización:**

- Ausentismo laboral, principalmente por masificación de licencias médicas
- Incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo, con los costes que ello significa para la organización.
- Abusos y violencia laboral
- Presentismo por personal con jornadas extensas sin productividad o personas físicamente presentes, pero sin producir
- Aumento de costos de producción, derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa, disminución en el rendimiento, productividad y calidad, entre otros
- Presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje
- Falta de cooperación

**5.5.4 Recomendaciones para abordar y disminuir los riesgos psicosociales**

No se presta mucha atención a este tipo de problemas sino en forma tardía, cuando presentan signos manifiestos (ausencia injustificada, licencias, intoxicación alcohólica, agravamiento de reclamos y denuncias, entre otros).

La preocupación por los factores psicosociales en el ámbito del trabajo supone un cambio a nivel de cultura laboral, donde se reconoce la incidencia de elementos que afectan su desempeño. Por ello, vigilar estos factores implica un cambio en la manera de abordar el trabajo y sus prácticas.

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

**1. ) Intervención primaria:**

Entregar información y prevención orientado a mejorar la salud laboral enfocándose en la fuente de problemas con el objetivo de reducir los factores de riesgo psicosocial. Por otra parte, con esa información elaborar estrategias y políticas organizacionales con el objeto de evitar situaciones conflictivas que puedan aumentar y potenciar este tipo de riesgos y, por ende, generen niveles altos de estrés.

**2. ) Intervención secundaria:**

Detectar la existencia de estrés y sus causas, enfocándose en las respuestas conductuales de los trabajadores, reforzando sus estrategias de enfrentamiento e interviniendo en las condiciones de trabajo que sean factores de riesgo psico laboral. Lo importante acá es que en este nivel se trabaja cuando las respuestas de estrés ya se observan en forma individual y en los efectos directos con el trabajo.

**3. ) Intervención terciaria:**

Implementar acciones destinadas a reparar los daños causados en los trabajadores.

**Para enfrentar las causas y los efectos del estrés, las intervenciones apuntan a cuatro focos:**

**1. ) Medidas Organizacionales:**

Tendientes a mejorar las condiciones dentro de la organización (horarios, turnos, carga laboral, monotonía) y/o el ambiente laboral (apoyo de supervisores, nivel de control de los empleados sobre sus trabajos, espacios de participación, calidad de la infraestructura, mejoría de la comunicación y las redes).

**2. ) Medidas a nivel Meso:**

Intervienen en los equipos de trabajo y su foco principal está en los modos de organización del trabajo.

**3. ) Medidas Individuales:**

Buscan mejorar las habilidades y recursos de los trabajadores para prevenir los problemas del trabajo y/o los conflictos interpersonales, así como para aumentar la fortaleza para enfrentarlos, una vez instalados. Estas técnicas son métodos cognitivo-conductuales, educación, capacitaciones, técnicas de comunicación, clarificación de roles, técnicas de relajación, meditación, biofeedback, estrategias de afrontamiento, entrenamiento, etc.

#### **4. ) Medidas Mixtas:**

Emplean simultáneamente los enfoques anteriores. Todas estas medidas suponen la integración de la actividad preventiva a la empresa u organización, contar con un plan de prevención de riesgos y un método de evaluación de existencia o presencia de dichos riesgos.

#### **5.5.5 Grupo de dimensiones psicosociales**

##### **Exigencias psicológicas:**

- Exigencias psicológicas cuantitativas
- Exigencias psicológicas cognitivas
- Exigencias psicológicas emocionales
- Exigencias psicológicas de esconder emociones
- Exigencias psicológicas sensoriales

##### **Trabajo activo y desarrollo de habilidades:**

- Control sobre los tiempos de trabajo
- Posibilidades de desarrollo en el trabajo
- Sentido del trabajo
- Integración en la empresa

##### **Apoyo social en la empresa y calidad del Liderazgo:**

- Claridad de rol
- Conflicto de rol
- Calidad de liderazgo
- Calidad de la relación con superiores
- Calidad de relación con compañeros de trabajo

##### **Compensaciones:**

- Estima
- Inseguridad respecto al contrato de trabajo
- Inseguridad respecto a las características del trabajo

**Doble presencia:**

- Preocupación por tareas domésticas
- Carga de tareas domésticas

**5.5.6 Acciones de prevención de los factores de riesgo psicosociales detectados**

**Gestión del tiempo**

Se establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales en base al desempeño.

**Autonomía Temporal**

Se concederá la elección del horario de trabajo, el ritmo de trabajo, elección de turnos y horarios flexibles a medida de lo posible y dependiendo de las necesidades de cada escuela.

**Manual de funciones**

La Dirección Administrativa y de Recursos Humanos desarrollará y aplicará un manual de funciones para el docente en donde se detalle las funciones, atribuciones y responsabilidades como profesional con el fin de dejar de lado la ambigüedad del rol, desconocimiento de funciones.

**5.5.6.1 Sistemas de Comunicación e Información**

**Comunicación descendente**

A través de comunicaciones formales escrita (memos, oficios, circulares), utilizando carteleras, también se utilizará comunicación electrónica vía internet.

**Comunicación Ascendente**

La comunicación se realizará directamente con los miembros del comité de seguridad para que luego de poner en conocimiento y analizado el problema en asamblea los miembros vía oficio determinen sugerencias al representante legal.

### **Comunicación Horizontal**

A través de comunicaciones formales escrita entre los departamentos (memos, oficios, circulares) utilizando carteleras, también se utilizará comunicación electrónica vía internet.

#### **5.5.6.2 Sistema de Regulación de Conflictos**

En Agroplantas Cía. Ltda., se maneja los Conflictos, entre las partes involucradas siguiendo el orden regular adecuado tomando como base el informe tanto de Trabajo Social como de Recursos Humanos y siendo el caso la Alta Gerencia, buscando la mejor solución posible a dicho conflicto.

### **Objetivos**

- a) Reducir: accidentes, ausentismos, bajas por enfermedad, distracción en el trabajo, estrés, conflictos.
- b) Incrementar: productividad, moral, relaciones interpersonales, retención del personal, reputación,
- c) Detectar en la organización comportamientos de riesgo y mejorar el performance global de la empresa con la detección de conflictos internos y su solución.
- d) Proporcionar al empleado un servicio profesional en horario factible con servicio, confidencial para aumentar la calidad de vida del empleado.

### **Alcance**

**El personal a cargo intervendrá en situaciones como:**

- a) Estrés
- b) Falta de motivación
- c) Contratos
- d) Desarrollo personal y laboral
- e) Violencia
- f) Divorcios
- g) Relaciones familiares



h) Duelos

**Funciones del personal Regulación de Conflictos:**

- a) Atención al empleado en horario laboral a través de los profesionales a cargo
- b) Orientación y asesoramiento a los supervisores sobre manejo de situaciones conflictivas a grupos de trabajo, coaching para mejorar sus desempeño
- c) Asesoramiento y acompañamiento a la organización en la etapa inicial del servicio, identificación de situaciones organizacionales generadoras de comportamientos de riesgo.
- d) Información estadística mensual de la atención prestada

**Modo de Uso:**

- a) Servicio confidencial
- b) Acceso gratuito e ilimitado
- c) Evaluación psicológica
- d) Derivación a abogados, contadores, u otras instituciones cuando la índole del problema así lo requiera

**5.5.6.3 Intervención en el Individuo**

**Técnicas Generales**

**a) Incentivar el desarrollo de buen estado Físico con actividades deportivas**

**Objetivo**

- Fortalecer la resistencia física del individuo ante situaciones de estrés
- Mejorar las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica.
- Desplazar la atención de los problemas psicológicos

**b) Dieta adecuada**

**Objetivo**

- Crear buenos hábitos alimenticios.
- Tener un equilibrio energético para afrontar las demandas laborales.

**c) Actividades Socioculturales**

**Objetivo**

- Prevenir o aliviar situaciones de ansiedad.

- Desplazar la atención de los problemas.

### **Técnicas Cognitivas**

#### **a) Reorganización Cognitiva**

##### **Objetivo**

- Reorganizar la percepción del individuo ante una situación estresante.
- Ofrecer vías y procedimientos para modificar el comportamiento.

#### **b) Inoculación de estrés**

##### **Objetivo**

- Relajar la tensión en situaciones de estrés.

### **Técnicas Fisiológicas**

#### **a) Técnicas de relajación física**

##### **Objetivo**

- Aprovechar la conexión directa entre cuerpo y mente.
- Aprender a reducir sus niveles de tensión psicológica o emocional a través de la relajación física.

#### **b) Técnicas de control de respiración**

##### **Objetivo**

- Difundir el aprendizaje de respiración ante una situación de estrés.
- Controlar la respiración de forma automática que permita una adecuada oxigenación del organismo que redunde en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético.

#### **c) Técnicas de relajación mental (meditación)**

##### **Objetivo**

- Desarrollar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales) que le permitan concentrar su atención en esas actividades.
- Desconectar de la actividad mental cotidiana del individuo de aquello que puede resultarle una fuente de estrés.

### **Técnicas Conductuales**

#### **a) Entrenamiento asertivo**

### **Objetivo**

- Adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva.
- Conseguir una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, y que esté dirigida al logro de los objetivos del individuo.

### **b) Técnica de solución de problemas**

#### **Objetivo**

- Mejorar la competencia social y disminuir el malestar psicológico a causa de los problemas.

### **c) Técnicas de autocontrol**

#### **Objetivo**

- Controlar la propia conducta a través del adiestramiento de la capacidad para regular las circunstancias que acompañan a su conducta.

### **5.5.7 Evaluación de factores de riesgo psicosocial**

La evaluación se realizara bianualmente o dependiendo de los cambios significativos que existan en la empresa en cuanto a políticas o procesos se refiere los cuales puedan influir en el cambio de percepción del personal hacia la empresa.

La metodología a utilizar será la misma que la evaluación anterior para obtener resultados con mayor fiabilidad. De realizarse el cambio de metodología esta deberá ser comparada con la evaluación anterior para poder obtener parámetros comparativos.

## **6 PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN FACTORES PSICOSOCIALES**

### **6.1 TÉCNICAS GENERALES DE INTERVENCIÓN**

#### **6.1.1 Desarrollo de buen estado Físico**

##### **Objetivo**

- Fortalecer la resistencia física del individuo ante situaciones de estrés
- Mejorar las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica.
- Desplazar la atención de los problemas psicológicos

##### **Alcance**

- El servicio será prestado para empleados de tiempo completo, visitantes y servicios ocasionales de la empresa AGROPLANTAS CIA. LTDA.

##### **Intervención**

- Servicio de ejercicio recreación en las canchas de fútbol y vóley de la empresa de forma periódica.
- Programación de campeonatos internos deportivos masculino y femenino en las disciplinas de futbol y vóley.
- Acceso gratuito a los programas deportivos

##### **Responsables**

- Talento Humano,
- Trabajo Social
- Departamento médico.

### **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

| <b>N°</b> | <b>TEMÁTICA</b> | <b>RESPONSABLE</b>    | <b>PERIODICIDAD</b> |
|-----------|-----------------|-----------------------|---------------------|
| 1         | Futbol          | Jefe de mantenimiento | 3 horas semanales   |

|   |            |                           |            |
|---|------------|---------------------------|------------|
| 2 | Vóley      | Supervisor de propagación |            |
| 3 | Campeonato | GTH, TS, SISO             | Anualmente |

### **Resultados.**

Muchas de las repuestas que se producen como adaptación a la práctica regular del ejercicio físico promueven una reducción del nivel de ansiedad, y un mayor control del estrés emocional. Desde la instalación del programa deportivo en AGROPLANTAS CIA. LTDA., la gente que hace más deporte suele ser más tranquila, y afronta los problemas de una forma más pausada.

Factores como la mejora de la autoimagen o la producción de determinados neurotransmisores a nivel cerebral (endorfinas), facilitan el control del estrés y nos producen sensación de placer y bienestar hecho comprobado después de las participaciones deportivas.

Además, uno de los efectos que más ayudan a que el ejercicio controle el estrés, es su actividad sobre el sistema nervioso. El ejercicio físico hace que los receptores sobre los que actúa la adrenalina sean más sensibles a estas moléculas. Es decir, que con menor cantidad de adrenalina se produzca un mismo efecto. De este modo, los niveles de adrenalina circulantes son cada vez menores influyendo no sólo en el estrés, sino también en factores de riesgo como la hipertensión arterial.

### **Comentario**

El ejercicio y el deporte pueden ser una causa de estrés si se impone el espíritu competitivo. Evitar este tipo de situaciones en trabajadores cardiovasculares es muy importante.

Mantener el programa deportivo para mejorar el estado físico y por ende la disminución del estrés es tarea de todos los involucrados con AGROPLANTAS CIA. LTDA.



### 6.1.2 Dieta adecuada

#### Objetivo

- Promover la salud integral de cada individuo para mejorar su calidad de vida por medio de una correcta alimentación basada en las necesidades nutricionales de cada individuo para mejorar su productividad en las diferentes áreas que se desempeña.

#### Alcance

- Personal de la empresa AGROPLANTAS CIA. LTDA.

### **Intervención**

- Asistencia mensual de Nutricionistas para la elaboración de menús adecuados a la actividad desempeñada considerando el gasto calórico por situación de trabajo
- Capacitación al personal encargado de la elaboración de los menús diarios en temas relacionados al gasto calórico.

### **Responsables**

- Trabajo Social
- Departamento médico

### **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

| <b>N°</b> | <b>ACTIVIDAD</b>                    | <b>TEMÁTICA</b>                          | <b>RESPONSABLE</b>      | <b>PERIODICIDAD</b> |
|-----------|-------------------------------------|--|-------------------------|---------------------|
| 1         | Charlas al personal de planta       | Nutrición y peso                         | Nutricionista / Médico  | Semestral           |
| 2         | Charlas al servicio de alimentación | Los alimentos, proteínas y carbohidratos | Trabajo Social / Médico | Semestral           |
| 3         | Coordinar alimentación por área     | Análisis gasto calórico y reposición     | Médico / técnico SISO   | Anual               |
| 4         | Charlas al personal                 | Contenidos Calóricos                     | Nutricionista           | Semestral           |

### **Resultados**

Se identificó los factores que influyen en la mala alimentación de los empleados de AGROPLANTAS CIA. LTDA., y su influencia en su productividad.

Se elaboró en conjunto con el departamento médico, el jefe de seguridad, trabajo social y el servicio de comedor el menú especializado por situaciones de trabajo el mismo que esta diferenciado por el gasto calórico, la pérdida de electrolitos por sudoración excesiva, y los requerimientos proteínicos para situaciones de alto esfuerzo físico.

### **Comentario**

Al ser un servicio de alimentación externo se debe realizar el seguimiento correspondiente diario en el caso de que el personal de cocina se rote para mantener el programa de alimentación saludable.





### 6.1.3 Actividades Socioculturales

#### Objetivo

- Prevenir o aliviar situaciones de ansiedad.
- Desplazar la atención de los problemas.
- Mejorar la interrelación entre las diferentes áreas de la empresa.

#### Alcance

- Personal de la empresa AGROPLANTAS CIA. LTDA.

#### Intervención

- Actividades recreativas deportivas
- Actividades de esparcimiento tipo Gincana

#### Responsables:

- Trabajo social
- Talento humano

#### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| Nº | TEMÁTICA             | RESPONSABLE                     | PERIODICIDAD |
|----|----------------------|---------------------------------|--------------|
| 1  | Paseo anual          | Talento Humano                  | Anual        |
| 2  | Gincana navideña     | Trabajo Social                  | Anual        |
| 3  | Tarde de talentos    | Talento Humano y Trabajo Social | Anual        |
| 4  | Campeonato deportivo | SISO                            | Anual        |

#### Resultados:

Se observa mayor cooperación entre el personal de la empresa terminando con inconvenientes suscitados por cuestiones de procesos netamente laborales.

Después de las actividades socioculturales se observa al personal más relajado y con mayor predisposición para la realización de las tareas designadas individualmente como en trabajo de equipo.

**Comentarios:**

Se recomienda a la alta gerencia la continuidad de estos eventos de manera anual para mantener la camaradería entre los trabajadores y permita que estas actividades creen expectativas sobre nuevos retos año a año siendo una competencia sana.



## 6.2 TÉCNICAS COGNITIVAS DE INTERVENCIÓN

### 6.2.1 Reorganización Cognitiva

#### Objetivo

- Reorganizar la percepción del individuo ante una situación estresante.
- Ofrecer vías y procedimientos para modificar el comportamiento.

#### Alcance

- Personal administrativo y mandos medios de la empresa

#### Modo de difusión

- Charlas de capacitación y trípticos informativos.
- Charlas al aire libre.

#### Responsables:

- Talento Humano
- Seguridad Industrial

### CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

| N° | TEMÁTICA   | RESPONSABLE | TIEMPO  |
|----|--|-------------|---------|
| 1  | Orientación al paciente a cambiar afirmaciones (autoafirmaciones) irracionales autoinducidas por afirmaciones (autoafirmaciones) racionales. | Psicólogo   | 2 horas |
| 2  | Orientar al paciente a identificar la emoción dolorosa (ira, ansiedad, desesperanza) que   | Psicólogo   | 2 horas |

|   |  |           |         |
|---|--|-----------|---------|
|   | está sintiendo.  |           |         |
| 3 | Señalar los estilos de pensamiento disfuncionales y ayudar a identificar los pensamientos automáticos (pensamiento polarizado, generalización, magnificación y personalización, etc.). | Psicólogo | 2 horas |

**Resultados:**

Se reduce la resistencia a la cooperación y la tensión existente entre los mandos medios y el área administrativa por las diferencias existencias entre procesos.

**Comentarios:**

Se solicita que el programa de reorganización cognitiva se lo amplié hacia el resto del personal no solamente a los mandos medios y personal administrativo.



## 6.3 TÉCNICAS FISIOLÓGICAS DE INTERVENCIÓN

### 6.3.1 Técnicas de relajación física y control de la respiración

#### Objetivos

- Aprovechar la conexión directa entre cuerpo y mente.
- Aprender a reducir sus niveles de tensión psicológica o emocional a través de la relajación física.
- Difundir el aprendizaje de respiración ante una situación de estrés.
- Controlar la respiración de forma automática que permita una adecuada oxigenación del organismo que redunde en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético.

#### Alcance

- Personal de la empresa AGROPLANTAS CIA. LTDA.

#### Modo de difusión

- Capacitación no formal.

#### Responsable

- Recursos Humanos

### CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

| N° | TEMÁTICA                           | RESPONSABLE            | HORAS |
|----|------------------------------------|------------------------|-------|
| 1  | Técnicas de relajación Progresiva. | Profesional en el área | 1     |
| 2  | Entrenamiento autógeno.            | Profesional en el área | 1     |

|   |  |                           |   |
|---|--|---------------------------|---|
| 3 | Inspiración abdominal,<br>Inspiración abdominal y ventral,<br>Inspiración abdominal, ventral y<br>costal, Ritmo inspiración –<br>espiración. | Profesional en el<br>área | 2 |
|---|--|---------------------------|---|

**Resultados:**

Entrenar a los trabajadores para relajar voluntariamente ciertos músculos de su cuerpo para reducir los síntomas de la ansiedad que se sienten por las diferentes situaciones de la cotidianidad tanto en el aspecto laboral como familiar.

Las técnicas de respiración van ligadas a la realización de la relajación progresiva y conjuntamente se obtiene buenos resultados.

**Comentarios:**

Se debe programar los periodos de aplicación de las técnicas aprendidas para poder aprovecharlas al máximo, conjuntamente con otras técnicas de relajación mental.



### 6.3.2 Técnicas de relajación mental (meditación)

#### Objetivo

- Desarrollar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales) que le permitan concentrar su atención en esas actividades.
- Desconectar de la actividad mental cotidiana del individuo de aquello que puede resultarle una fuente de estrés.

#### Alcance

- Personal administrativo

#### Modo de difusión

- Capacitación no formal.
- Los temas a dictarse son:

#### CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

| Nº | TEMÁTICA                  | RESPONSABLE                 | PERIODICIDAD   |
|----|---------------------------|-----------------------------|----------------|
| 1  | Ejercicios de meditación. | Especialistas externos      | Semestralmente |
| 2  | Yoga                      | Especialistas en la materia | Semestralmente |

#### Resultados:

La técnica realizada requiere de mucho tiempo para su realización la misma que no puede ser aprovechada por la parte operativa.

#### Comentarios:

Se analizará técnicas alternativas de relajación mental acordes al tiempo de disponibilidad del personal operativo para, los cuales por cuestiones de procesos no poseen disponibilidad de tiempo.

## 6.4 TÉCNICAS CONDUCTUALES DE INTERVENCION

### 6.4.1 Entrenamiento asertivo

#### Objetivo

- Adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva.
- Conseguir una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, y que esté dirigida al logro de los objetivos del individuo.

#### Alcance

- Personal administrativo y operativo de AGROPLANTAS CIA. LTDA.

#### Modo de difusión

- Capacitación no formal.
- Los temas a dictarse son:

#### Responsable

- Dirección administrativa y de Talento Humano.

| N° | TEMÁTICA                               | RESPONSABLE       | HORAS |
|----|--|-------------------|-------|
| 1  | Taller sobre la comunicación asertiva. | Psicólogo Clínico | 4     |
| 2  | Resolución y manejo de conflictos      | FLORECUADOR       | 8     |

#### Resultados:



El taller demostró que el gran problema de la comunicación se lo puede manejar con diferentes estrategias y metodologías las mismas que son fáciles de guiar, para lo cual se debe cuidar de ciertos detalles como siempre la intervención de una parte neutral para dicha aplicación.

**Comentarios:**

El personal que se encuentra a cargo de la intermediación de los conflictos serán Trabajadora Social, Jefe de Talento Humano y Jefe de SISO, los mismo que revisaran el caso y determinaran cual es la persona designada para el mismo objetivando el proceso de manejo de conflictos.



## 6.4.2 Técnica de solución de problemas

### Objetivo

- Mejorar la competencia social y disminuir el malestar psicológico a causa de los problemas.

### Alcance

- Personal administrativo y mandos medios de AGROPLANTAS CIA. LTDA.

### Modo de difusión

- Capacitación no formal.

### Responsable

- Psicólogo contratado por la Dirección administrativa y de RRHH.

| Nº | TEMÁTICA   | RESPONSABLE | HORA |
|----|--|-------------|------|
| 1  | Orientación hacia el problema.<br>Definición y formulación del problema. | Psicólogo   | 2    |
| 2  | Generación de soluciones alternativas.<br>Toma de decisiones.            | Psicólogo   | 2    |
| 3  | Puesta en práctica y verificación de la solución.                        | Psicólogo   | 2    |

### Resultados:

La capacitación sobre el manejo de problemas ayudó al personal a manejar de mejor manera los problemas acontecidos no solo en el ámbito laboral ya que también se puede

aplicar al ámbito personal y de familia sabiendo primeramente escuchar, analizar y determinar el real problema de la situación que se presenta y de esta forma determinar las posibles soluciones y elegir la más adecuada para todos los involucrados.

**Comentarios:**

El personal considera que se debe enfocar más en este tema ya que muchas ocasiones no se pueden resolver los problemas rápidamente y al contrario se van agrandando sea por motivos de procesos o por situaciones externas a los mismos pero si no existe la guía correspondiente no se llega a ninguna conclusión y por ende no se puede determinar la solución más viable.





### 6.4.3 Conclusiones de la Propuesta

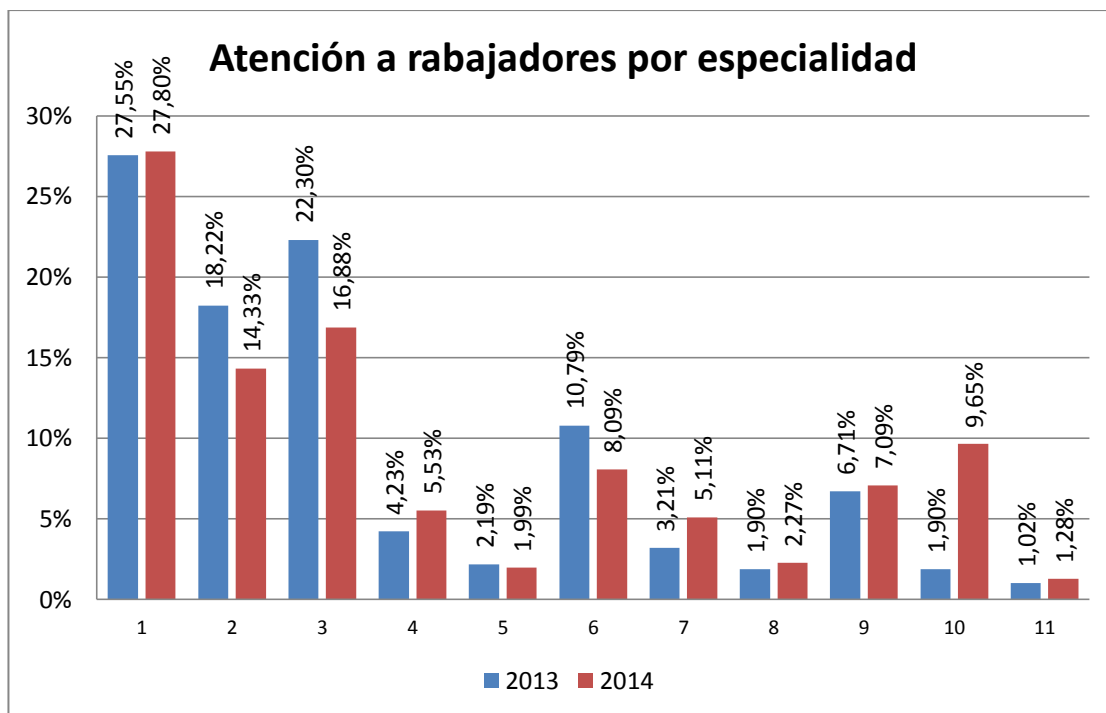
Luego de aplicar el Módulo Interactivo de Prevención de Riesgo Psicosocial en la empresa AGROPLANTAS CIA. LTDA., se observó una disminución del 9.35% de enfermedades psicosomáticas que afecta al personal de acuerdo al cuadro de estadísticas semestrales y anuales reportado a los entes reguladores como son IESS y Ministerio de Relaciones Laborales.

**CUADRO 11.- Pacientes atendidos por especialidad relación entre periodo 2013 y 2014**

| ATENCION A PACIENTES POR ESPECIALIDAD |                         |                 |                 |
|---------------------------------------|-------------------------|-----------------|-----------------|
|                                       |                         | ENE-DIC<br>2013 | ENE-DIC<br>2014 |
| 1                                     | RESPIRATORIO            | 27,55%          | 27,80%          |
| 2                                     | DIGESTIVO               | 18,22%          | 14,33%          |
| 3                                     | MUSCULO-<br>ESQUELETICO | 22,30%          | 16,88%          |
| 4                                     | NEUROLOGICO             | 4,23%           | 5,53%           |
| 5                                     | OFTALMICO               | 2,19%           | 1,99%           |
| 6                                     | GINECO-OBSTETRICO       | 10,79%          | 8,09%           |
| 7                                     | GENITO-URINARIO         | 3,21%           | 5,11%           |
| 8                                     | CARDIO-VASCULAR         | 1,90%           | 2,27%           |
| 9                                     | DERMATOLOGICO           | 6,71%           | 7,09%           |
| 10                                    | SANOS                   | 1,90%           | 9,65%           |
| 11                                    | PASES AL IESS           | 1,02%           | 1,28%           |
|                                       | Total                   | 100%            | 100%            |

Fuente: Dr. Diego Burgos Dpto. médico Agroplantas Cía. Ltda.

**GRAFICO 7.- Pacientes atendidos por especialidad relación 2013 - 2014**



Fuente: Dr. Diego Burgos Dpto. médico Agroplantas Cía. Ltda.

En la atención a pacientes con afectaciones digestivas disminuyo 4 puntos en relación al año anterior considerando que la preparación de la alimentación no cambio en el periodo de estudio.

En la atención a pacientes con afectaciones musculo esqueléticas disminuyo en 6 puntos en relación al año anterior lo que demuestra que los trabajadores están poniendo en práctica los métodos de relajación física, por ende la disminución del esfuerzo mental y físico.

En cuanto a los otros aspectos como son el cardiovascular el dermatológico y el neurológico asociados a estrés se analizaran si existen factores independientes o netamente patológicos para poder atender la demanda de la población y de esta manera descartar o mejorar el programa de atención a factores psicosociales, en su próxima evaluación programada.

## 6.5 CITAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Cortés, J. (2007). Seguridad Industrial en los Centros de Trabajo. Mexico: Madrid (2008).
- Hernández, A. (1994). Nota Técnica de Prevención INSHT, NTP 445. Madrid: INSHT.
- Iriondo, E. (1994). Prevención de Riesgos. Madrid: INSHT.
- Kamul, R. (1986). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo OIT. Madrid: Gestion.
- Márquez, M. (2003). Psicosociología Laboral.
- Medina, F. & Naranjo, G. (2004). Tutoría de la Investigación Científica. Quito: Diemerino.
- Ospina, F. (2008). Seguridad y Salud para América Latina. Madrid: INSHT.
- Sandoval, E. (2004). Metodología de la Investigación Científica. Cuenca: Don Bosco.
- Alcázar, J.; Maldonado, M.; Martínez, M. D. Montalbán, J. y Navarro, M.. S.(1992): Absentismo laboral Medicina y Seguridad del Trabajo , XXXIX (158), 46-62.
- Chadwick-Jones, J. K.; Nicholson, N. y Brown, C. A. (1982): Social Psychology of absenteeism. New York: Praeger. Traducción: México (1990).
- Aceituno, P., Iglesias, V., Erazo, M., Droppelmann, A., Orellana, C., Navas-Acién, A. Chile (2010). El ambiente laboral como fuente de exposición al humo de tabaco ambiental: Estudio en trabajadores de bares y restaurantes de Santiago, Chile. Rev Med; 138(12):1517-1523.
- Ansoleaga, E., Toro, JP. (2010) Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. Salud Trab; 18:7-16
- Backé, EM., Seidler, A., Latza, U., Rossnagel, K., Schumann, B. (2012) The role of psychosocial stress at work for the development of cardiovascular diseases: a systematic review. Int Arch Occup Environ Health.;85(1):67-79. Traducción: España. (2012).
- Bakker, AB., Killmer, CH., Siegrist, J., Schaufeli, W. (2000) Effort-reward imbalance and burnout among nurses. J Adv Nurse. Apr; 31(4):884-91. Traducción: España (2001).

- Cánepa C, Briones J, Pérez C, Vera A, Juárez A. (2008) Desequilibrio esfuerzo-recompensa y estado de malestar mental en trabajadores se Servicio de Salud en Chile. Cienc Trab; 10(30):157-160.
- Arie, S. (2003), Feeling Vigorous At Work? The Construct Of Vigor And The Study Of Positive Affect In Organizations, in Pamela, L., Perrewe, D., Daniel C., Ganster (ed.) Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies (Research in Occupational Stress and Well-being, Volume 3) Emerald Group Publishing Limited, pp.135 – 164
- Brill, M., Margulis, S., Konar, E. (1984). Using Office Design to Increase Productivity. Buffalo, Nueva York: Workplace Design and Productivity.
- Monk, TH, S Folkard. (1992). Making Shift Work Tolerable Londres: Taylor & Francis.
- Rousseau, D. (1988). The construction of climate in organizational research. En International Review of Industrial and Organizational Psychology, dirigido por CL Cooper e I Robertson. Londres: Wiley.
- Breugh, J., Colihan, P., (1994). Measuring facets of job ambiguity: Construct validity evidence. J Appl Psychol 79: 191-202.

## 6.6 CITAS BIBLIOGRÁFICAS DE LA WEB

*Observatorio de prevención de riesgos laborales.* (1 de Abril de 2014). Obtenidode[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_445.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_445.pdf)

*Tipos de.org. Tipos de variables, en:* <http://www.tiposde.org/general/35-tipos-de-variables/#ixzz3H5KbWTPf>

## ANEXOS