

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO –
ECUADOR**

UNIVERSIDAD DE HUELVA – ESPAÑA

Título

**“Identificación, medición y evaluación del riesgo Psicosocial
en la empresa Halliburton Latin America S.A. Sucursal
Ecuador”**

Autor

ÁLVARO PERALTA BELTRÁN

**Tesis de grado presentada como requisito para la obtención
del título de Magíster en Seguridad, Salud y Ambiente, con
menciones en Seguridad en el Trabajo e Higiene Industrial:**

Quito

Marzo de 2008

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO – ECUADOR

UNIVERSIDAD DE HUELVA – ESPAÑA

Colegio de Postgrados

HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS

**Identificación, medición y evaluación del riesgo Psicosocial en la
empresa Halliburton Latin America S.A. Sucursal Ecuador**

AUTOR

ÁLVARO PERALTA BELTRÁN

Dr. Carlos Morales, MSc

Director de Tesis

.....

José Garrido Roldán, MSc

Coordinador de la Maestría en Seguridad,
Salud y Ambiente, Universidad Huelva –
España y Jurado de Tesis

.....

Carlos Ruiz Frutos, PhD

Director de la Maestría en Seguridad, Salud y
Ambiente, Universidad Huelva – España y
Jurado de Tesis

.....

Luis Vásquez, MD, MSc

Director de la Maestría en Seguridad, Salud y
Ambiente, Universidad San Francisco de Quito
y Jurado de Tesis

.....

Dr. Enrique Noboa I.

Decano del Colegio de Ciencias

.....

Víctor Viteri Breedy, PhD

Decano del Colegio de Postgrado

.....

Quito, marzo de 2008

© Derechos de autor

Álvaro Peralta Beltrán

2008

RESUMEN

En esta tesis se pretende abordar de una manera teórica y práctica los factores de riesgos psicosociales, enfocados desde una concepción de la Seguridad y Salud Ocupacional, considerando al ser humano como una unidad bio-psico-social¹.

La incidencia laboral en trabajadores y empleados de la empresa Halliburton Latin America Ecuador, se plasma mediante una evaluación práctica y objetiva con la aplicación de cuestionarios con validez internacional.

Los hábitos, expresiones corporales, rasgos caracterológicos, costumbres, formas de pensar, de sentir, prejuicios, conceptos éticos, religiosos y los riesgos psicosociales se deben total o parcialmente a la influencia del ambiente, cuyos aspectos negativos deben ser mejorados mediante la aplicación de acciones correctivas y preventivas, evitando su recurrencia.

¹ Mandolina Guardo, Ricardo "Introducción general a la psicología contemporánea" Editorial Ciordia, S.R.L.B, Buenos Aires – Argentina, 1967.

ABSTRACT

This thesis describes, in a theoretical and practical manner, the factors of psychosocial risks, focusing from a conception of Occupational Safety and Health and considering the human being as a bio-psycho-social unit.

The impact on labor workers and employees of the company Halliburton Latin America Ecuador is determined through a practical and objectively evaluation with the implementation of international questionnaires.

Habits, bodily expressions, customs, ways of thinking and feeling, prejudice, concepts ethical, religious and psychosocial risks are due wholly or partly to the influence of the environment, whose negative aspects should be improved by implementing corrective and preventive actions, and avoiding the recurrence rate.

TABLA DE CONTENIDO

1	CAPITULO: LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN HALLIBURTON LATIN AMERICA	
ECUADOR		1
1.1	INTRODUCCIÓN	1
1.2	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	1
1.3	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	5
1.4	HALLIBURTON LATIN AMERICA ECUADOR	5
1.5	ESTADÍSTICAS EN SEGURIDAD Y SALUD	13
1.5.1	GESTIÓN DE LA GERENCIA HSEQ EN HALLIBURTON LATIN AMERICA	19
1.6	SITUACIÓN ECONÓMICA RELACIONADA CON LA ACTIVIDAD PETROLERA	20
2	CAPITULO: FACTORES PSICOSOCIALES	26
2.1	INTRODUCCIÓN	26
2.2	SOCIEDAD Y SOCIOLOGÍA	27
2.2.1	EL LENGUAJE Y LA COMUNICACIÓN	29
2.2.2	LA IMITACIÓN	32
2.2.3	RELIGIÓN	34
2.2.4	DEPORTE	36
2.2.5	PSICOLOGÍA Y CONDUCTA HUMANA	37
2.3	LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	41
2.3.1	PROCESO DE MOTIVACIÓN	45
2.3.2	PROBLEMAS EN EL PROCESO MOTIVACIONAL	46
2.3.3	REACCIONES A LA FRUSTRACIÓN	49
2.3.3.1	LA AGRESIÓN	50
2.3.3.2	LOS MECANISMOS DE DEFENSA	51
2.3.4	EL ESTRÉS	52
2.4	IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	57
2.5	FASES PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES	65
2.5.1	INFORMACIÓN A RECOPIRAR	68
2.5.2	PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	71
2.5.3	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	71
2.5.4	ELABORACIÓN DE UN INFORME DE RESULTADOS	72
2.5.5	ELABORACIÓN DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	72
2.5.6	GESTIÓN DE RIESGOS	73
2.6	PRINCIPIOS PARA COMBATIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	73
2.6.1	TEORÍAS EXPLICATIVAS PARA ENRIQUECER EL PUESTO DEL TRABAJO	74
2.6.2	CONCEPCIÓN SOBRE ENRIQUECIMIENTO DEL TRABAJO DE ACUERDO A HERZBERG	76
2.7	BASE Y FUNDAMENTO LEGAL DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	78
3	CAPITULO: EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y RESULTADOS	84
3.1	INTRODUCCIÓN	84
3.2	METODOLOGÍA DE APLICACIÓN	86
3.3	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	87
3.3.1	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE	89
3.3.2	ESTUDIO DE LA POBLACIÓN O SELECCIÓN DE UNA MUESTRA	90
3.4	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES DEL CUESTIONARIO	91
3.4.1	PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD	91
3.4.2	FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN	95
3.4.3	GESTIÓN DE TIEMPO	98
3.4.4	COHESIÓN DEL GRUPO	101
3.4.5	HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)	104
4	CAPITULO: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
4.1	CONCLUSIONES	106

4.1.1	A LA PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD	106
4.1.2	A LA FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN	106
4.1.3	A LA GESTIÓN DE TIEMPO	107
4.1.4	A LA COHESIÓN DEL GRUPO.....	108
4.1.5	AL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING).....	108
4.2	RECOMENDACIONES	109
4.2.1	A LA PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD:.....	109
4.2.2	A LA FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN	111
4.2.3	A LA GESTIÓN DEL TIEMPO	112
4.2.4	A LA COHESIÓN DEL GRUPO.....	113
4.2.5	AL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING).....	113
5	BIBLIOGRAFÍA.....	115
6	ANEXOS	119

1 CAPITULO: LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN HALLIBURTON LATIN AMERICA ECUADOR

1.1 INTRODUCCIÓN

La Seguridad y Salud de los trabajadores es una preocupación principal de la parte empleadora hoy en día. Los Sistema de Gestión para la Salud y Seguridad de los trabajadores se han convertido en el instrumento para administrar las acciones encaminadas a minimizar el impacto a los trabajadores que se encuentran expuestos en sus diferentes áreas de trabajo; los modelos de gestión antes descritos han ido incluyéndose en las actividades productivas con el fin de disminuir los costos de producción, que a su vez son impactados por los efectos causados en la Seguridad y Salud de los trabajadores².

Una evaluación de los factores de riesgos psicosocial, nunca ha sido realizada en Halliburton Latin America – Ecuador, por lo que mediante este trabajo se pretende abordar de una manera práctica y objetiva la incidencia de los mismos en las distintas actividades y procesos que realizan empleados y trabajadores de la compañía.

1.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Halliburton se fundó a partir de una fusión entre una empresa petrolífera y una consultora político-financiera. Hoy es una super empresa *tanto* pública como privada, y una de las sociedades más influyentes del mundo.

Erle Halliburton era un joven aventurero que despidieron de una empresa petrolífera llamada Perkins Oil Well Cementing Company, así que decide crear una empresa propia, llamada New Method Oil Well Cementing Company, que tras varios fracasos y éxitos, y varios litigios por las patentes sobre la fabricación del cemento que recubre los pozos, decidió expandir su mercado a la aviación.

² Freire, Calle, "Estructura del Modelo Ecuador, su impacto en la productividad para la empresa Halliburton Latin América S.A. sucursal Ecuador y Sistema de Auditoría", Tesis presentada como requisito para la obtención del Título de Magíster en Seguridad, Salud y Ambiente, con menciones en Seguridad en el Trabajo e Higiene Industrial, Nov 2007, Quito – Ecuador, pp. 3

Llegada la Segunda Guerra Mundial, la creación de piezas de aviación, la creación de pistas de aterrizaje y la extracción del petróleo para ser utilizadas dentro de la maquinaria del ejército, significó un gran montaje de capital para la empresa.

En los años 50 extendería su empresa a países como Arabia Saudita, Perú, Colombia, Indonesia y México entre otros, aunque aquel joven fundador, ya anciano, muere en 1957. A partir de esa década, la disminución de la demanda del petróleo hizo que la empresa intentase buscar mercados alternativos y diversificarse más.

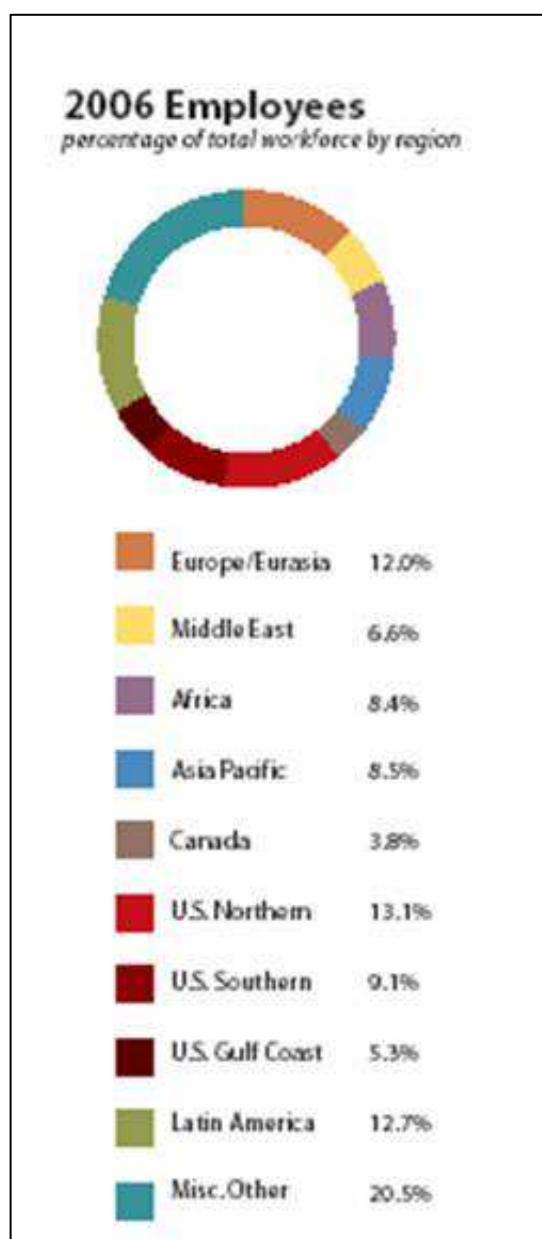
Halliburton ha tenido presencia en Ecuador en dos ocasiones. Por primera vez desde el año 1975 hasta el año 1999.

Halliburton Latin América S.A. reabrió sus operaciones en Agosto del 2002 luego de permanecer por 4 años inactiva. Durante el periodo de cierre (1999-2002) la actividad hidrocarburífera en el país se incrementó sustancialmente, hasta niveles similares a los actuales sin que Halliburton haya participado en este mercado.

Durante el periodo inicial, es decir desde Agosto del 2002 hasta la presente fecha, Halliburton Ecuador se ha enfocado externamente en demostrar a los clientes de Ecuador que es una opción viable para sus necesidades operacionales, capaz de entregar soluciones para mejorar la rentabilidad de sus activos. Una vez consolidada la operación de Ecuador en el aspecto técnico y en recursos de soporte se ha mostrado al mercado el compromiso de Halliburton hacia nuestros clientes y empleados. Los componentes claves para tener un negocio sustentable están basados en la: **INTERPRETACIÓN DEL MERCADO, ESTRUCTURA DE COSTOS Y EXCELENCIA OPERACIONAL.**

Halliburton proporciona productos, servicios y soluciones integradas para la exploración, desarrollo y producción petrolera en el Ecuador mediante sus líneas de Servicio: Baroid, Cementación, Estimulación, Registros Eléctricos y cañoneo (Wireline Perforating Services), Pruebas de pozos (Halliburton Completion Tools), Brocas (Security DBS), Perforación direccional y motores (Sperry Drilling Services).

Actualmente Halliburton tiene presencia mundial, con más de cien mil empleados en más de 100 países. La participación en América Latina, ha sido cada vez más importante, teniendo un 12.7% del total. A continuación se detalla un desglose de la participación mundial.



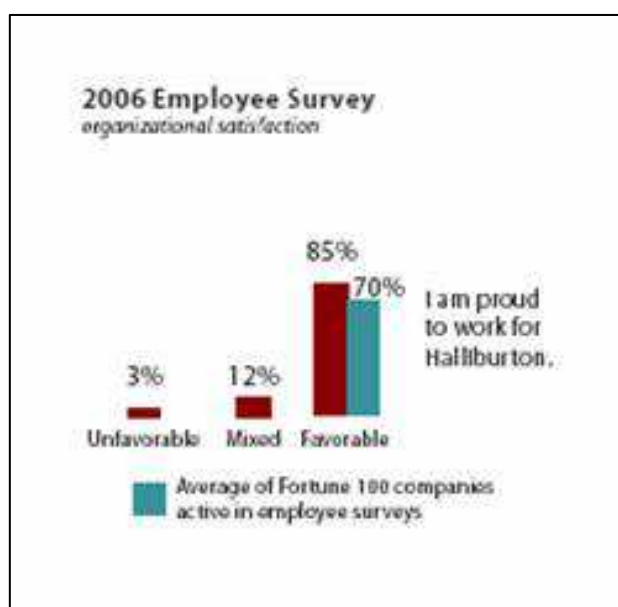
Cuadro No 1. Porcentaje de la fuerza laboral de Halliburton por región en el año 2006.

La capacitación que Halliburton, brinda a sus empleados, ha ido cada vez en incremento, siendo una política de la compañía capacitar y formar a sus colaboradores.



Cuadro No. 2. Horas de entrenamiento total anuales a nivel mundial, en millones de horas, desde el año 2004 al 2006.

Respecto a la satisfacción organizacional, la compañía realiza encuestas anuales, con la finalidad de determinar su bienestar laboral en cada una de las áreas o departamentos. Se puede mencionar algunos datos:

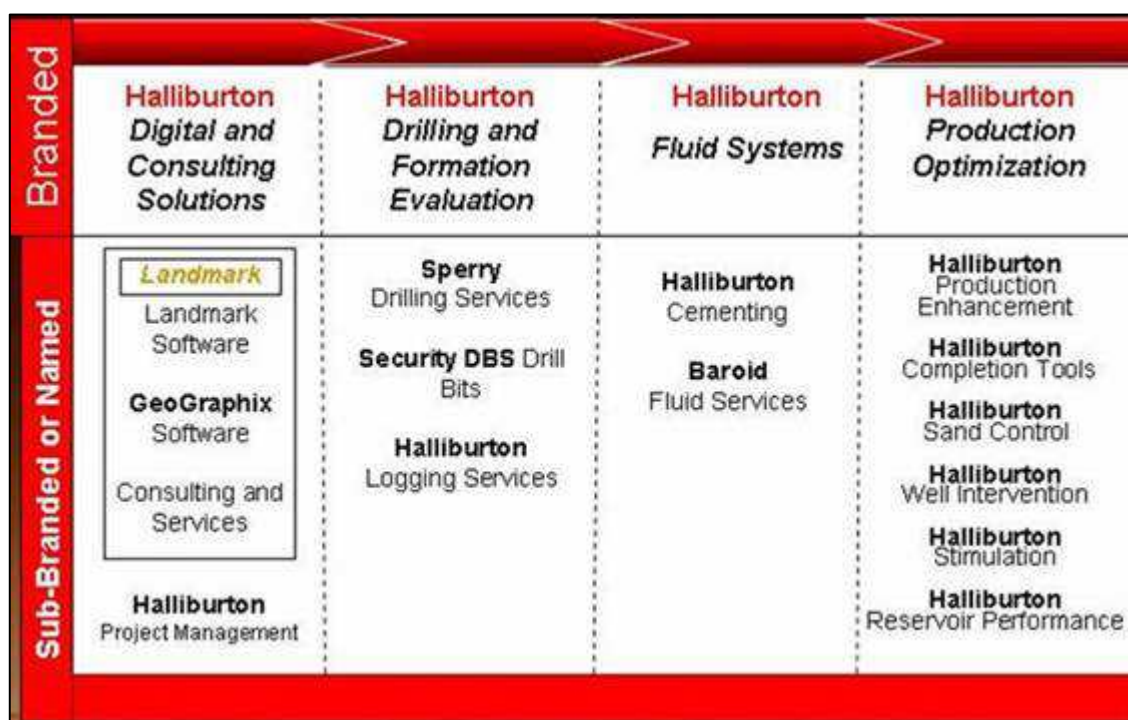


Cuadro No. 3. Porcentaje de satisfacción organizacional. Contestación a la pregunta: Si estoy satisfecho de trabajar para Halliburton, en color rojo. Y en color azul el porcentaje respecto a la misma pregunta de un promedio de las 100 compañías más grandes de acuerdo a la revista Fortune, del año 2006

Se evidencia un 85% de satisfacción organizacional al ser consultados: Está usted orgulloso de trabajar en Halliburton. Con el color verde se muestra el grado de satisfacción de las 100 empresas más grandes del mundo de acuerdo a la revista Fortune, que muestra un grado de satisfacción del 70%.

1.3 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Podemos de una manera práctica detallar los procesos, los mismos que son detallados a continuación:



Cuadro No. 4. Mapa de procesos de Halliburton.

1.4 HALLIBURTON LATIN AMERICA ECUADOR

HALLIBURTON LATIN AMERICA S.A., Sucursal Ecuador, domiciliado en la ciudad de Quito, y con operaciones en la ciudad Francisco de Orellana (El Coca), en la provincia de Orellana, es una compañía que presta servicios en la industria petrolera a empresas operadoras que ejecutan actividades de exploración y producción de petróleo. Se detalla los siguientes procesos:

BAROID FLUID SERVICES (SERVICIO DE FLUIDOS BAROID): Provee sistema de fluidos de perforación, completación y productos especiales que reflejan los

últimos avances tecnológicos. Su personal técnico, tiene constante interrelación con productos químicos ya sea corrosivo o irritante. Sus horarios de trabajo ininterrumpido mientras dura la perforación de pozos petroleros pasan más de 14 días al mes. Todas las líneas de negocios, tienen independencia de sus funciones con respecto a las otras. Baroid no es la excepción, por lo que su personal es constantemente preparado y entrenado.



Fotografía No. 1. Personal de Baroid mientras arman sus equipos

HALLIBURTON LOGGING SERVICES (SERVICIO DE REGISTRO HALLIBURTON): Provee servicios de registros eléctricos a través del uso de sondas electrónicas que viajan hasta el fondo del pozo y según el tipo de información se usan herramientas de rayos gama, densidad o neutrón con fuentes radioactivas de Cesio 137 y/o Americio-Berilio. Uno de los riesgos principales es justamente el manejo de fuentes radioactivas, para lo cual el personal acude cada 4 años para actualizar su licencia profesional en el Centro Ecuatoriano de Energía Atómica (CEEA).

El uso de maquinarias y equipos son un constante riesgo, así como el manejo adecuado de fuentes radioactivas. Sus horarios están supeditados a días determinados de trabajo sin tener una jornada establecida. La carga mental es un factor importante y vital a la hora de correr registros eléctricos, que incluso pueden ser algunos días.



Fotografía No. 2. Personal verificando radiación junto a fuente radioactiva

HALLIBURTON CEMENTACION: Provee los servicios de cementación y bombeo de pozos. La cementación se realiza para mantener la estabilidad mecánica de la tubería o casing y además para maximizar el flujo de petróleo de las zonas productoras, aislando de las zonas productoras de gas y/o agua. El contacto directo con cemento y líneas de alta presión, constituye factores de riesgos principales. Su carga laboral al momento de cementar los segmentos del pozo, entra en aumento por el constante ruido de las unidades empleadas.

Constantemente tienen sus equipos en los pozos donde van a realizar sus actividades, porque su personal se mantiene en jornadas establecidas.

Mantienen una independencia de funciones con respecto a las otras líneas de negocios. Su personal tiene claramente definidos sus roles al momento de proceder a cementar los pozos.



Fotografía No. 3. Izquierda. Personal de cementación preparando la unidad. Derecha: Unidad y tanques verticales en la locación Daimi B, en el bloque 16 de Repsol YPF en el RIG 121 de la empresa H&P

HALLIBURTON COMPLETION TOOLS (HERRAMIENTAS DE COMPLETACIÓN HALLIBURTON): Provee herramientas de prueba para el fondo de pozo como tapones, válvulas, camisas, etc. Estas son de operación mecánica o hidráulica, pueden tener sensores electrónicos que miden presión y temperatura. Un servicio adicional también es el cañoneo del pozo con explosivos mediante la técnica de TCP o tubería asistida.



Fotografía No. 4. Herramientas de completación de pozos

SECURITY DBS: Este departamento provee el servicio en venta o renta de brocas o trépanos para la perforación de pozos en sus diferentes diámetros y

especificaciones dependiendo de la formación, desviación y características del pozo a perforar.

Constantemente el Brocólogo, quien es la persona encargada del adecuado funcionamiento y operación de la barrena, pasa pendiente mientras dura la perforación. Sus largas jornadas de trabajo interrumpen constantemente el descanso diario. El riesgo de contacto con herramientas puede ser peligro y elevado, si no es adecuadamente manejado.

Sus largas jornadas de trabajo, que están supeditadas a la duración del pozo, también puede ser un desgaste en su actividad mental y física, llegando incluso a sobrepasar los 30 días de jornada.



Fotografía No. 5. Barrenas al momento de estar en la superficie, luego de la operación

SPERRY DRILLING SERVICES: Ofrece los servicios de diseño de perforación, herramientas, sensores y software para la perforación de pozos verticales, desviados y hasta horizontales. Provee además los servicios de Perforación direccional DD, MWD (measurement while drilling) y LWD (logging while drilling), que es la toma de perfiles con información del yacimiento con herramientas electrónicas asistidas con tubería.

La responsabilidad y autoridad es vital en un proceso de perforación, la presión y estrés a que están expuestos los técnicos de ésta línea de negocios es muy elevado. Normalmente su jornada dura casi toda la perforación, hasta el comienzo de la completación del pozo. El uso de equipos y maquinaria implica un

alto riesgo. El mismo hecho de pasar en la torre de perforación se expone a más peligros, como caída de objetos a distinto nivel, riesgos biológicos, químicos.



Fotografía No. 6. Personal de Halliburton supervisando el proceso de perforación.

HALLIBURTON STIMULATION (ESTIMULACIÓN): Comprende los servicios de Acidificación, Fracturación y tecnología para control de agua.

Normalmente sus jornadas de trabajo, van junto con las del personal de Baroid Service. El uso de productos químicos debe ser realizado con mucha precaución evitando su contacto con sustancias corrosivas o irritantes. El personal está constantemente expuesto a ruido por trabajar junto a zarandas. El uso de maquinaria pesada y herramientas también constituyen un peligro que debe ser evaluado.



Fotografía No. 7. Vista panorámica, se divisa los tanques verticales para almacenar aguas de perforación, bodega de química y unidad de cementación.

HALLIBURTON SAND CONTROL (CONTROL DE ARENA): Ofrece un amplio rango de servicios y tecnología para reducir/evitar la producción de arena. La producción de arena con petróleo o gas crea un sinnúmero de peligrosos y costosos problemas: pérdidas de producción, problemas de desecho, erosión/daño de equipo de superficie y sub-superficie, daño de formación.

El contacto con sustancias químicas que pueden ser irritantes o corrosivas se convierte en un peligro. El horario de su jornada laboral y el horario para descanso se analiza para esta evaluación de riesgos psicosociales.



Fotografía No. 8. Personal de Halliburton realizando pruebas químico físicas junto a las tanques de lodo.

LANDMARK: Ofrece un amplio rango de soluciones de Software, consultaría y servicios de gerenciamiento que permite a los diferentes clientes optimizar sus procesos técnicos, de negocios y de decisión. Proveedor líder de Software para exploración, producción, perforación, decisión de negocios y Gerenciamiento de datos.

El diseño de software, necesariamente se realiza en oficinas, al igual que otras actividades como son las áreas administrativa financiera. El uso de computadoras y su adaptación, constituye un análisis de ergonomía. La carga laboral, y el constante estrés a que están expuestos se analiza en esta evaluación.



Fotografía No. 9. Torre de perforación RIG H&P 121

HALLIBURTON PROJECT MANAGEMENT (GERENCIAMIENTO DE PROYECTOS): El sistema de gerenciamiento da la capacidad de evaluar y manejar los proyectos de perforación desde su fase inicial, planeación, ejecución y desarrollo, teniendo un control de los procedimientos operacionales, recopilación y sistemas de información, seguimiento y control de costos, logística y gerenciamiento de HSEQ. Se ofrecen alternativas de gerenciamiento, desde un simple paquete de servicios hasta el Manejo de un Campo.

La responsabilidad que recae sobre las personas que conforman el gerenciamiento de proyectos es muy alta, con un constante grande de estrés. Su jornada de trabajo muchas veces sobrepasa los 21 días y con el desgaste mental y físico de obtener resultados, muchas veces se vuelve agotador. Las malas noches por estar pendiente de la perforación también se suma a los riesgos psicosociales mencionados anteriormente.



Fotografía No. 10. Company Man dirigiendo una charla luego de un simulacro de incendio

1.5 ESTADÍSTICAS EN SEGURIDAD Y SALUD

La gestión en seguridad y salud ocupacional en Halliburton, ha sido registrada desde el año 2000 hasta el 2007. Podemos definir tres tipos de cuadros estadísticos, en los cuales se detallan los índices registrados, las cuales están basadas en lesiones por 200.000 horas trabajadas. Este estándar está basado sobre 100 empleados con un trabajo de 2.000 horas de trabajo por año. En otras palabras el índice puede también partir como 1.28 lesiones por 100 trabajadores. La fórmula es (números de incidentes x 200.000) / horas. El índice de vehículos está basado en un millón de millas³.

- **Recordable injury rate (Índice de lesiones registrables):** Muertes relacionadas con el trabajo, Incapacidades permanentes relacionadas con el trabajo, y aquellas lesiones no fatales que están involucradas con uno de los siguientes aspectos: pérdida de la conciencia, restricción de la locomoción

³ http://www.halliburton.com/public/pubsdata/hse/pdf/Glbl_Mon_Rpt_YTD_Public.pdf. Revisado el 2007-12-19, 10:22

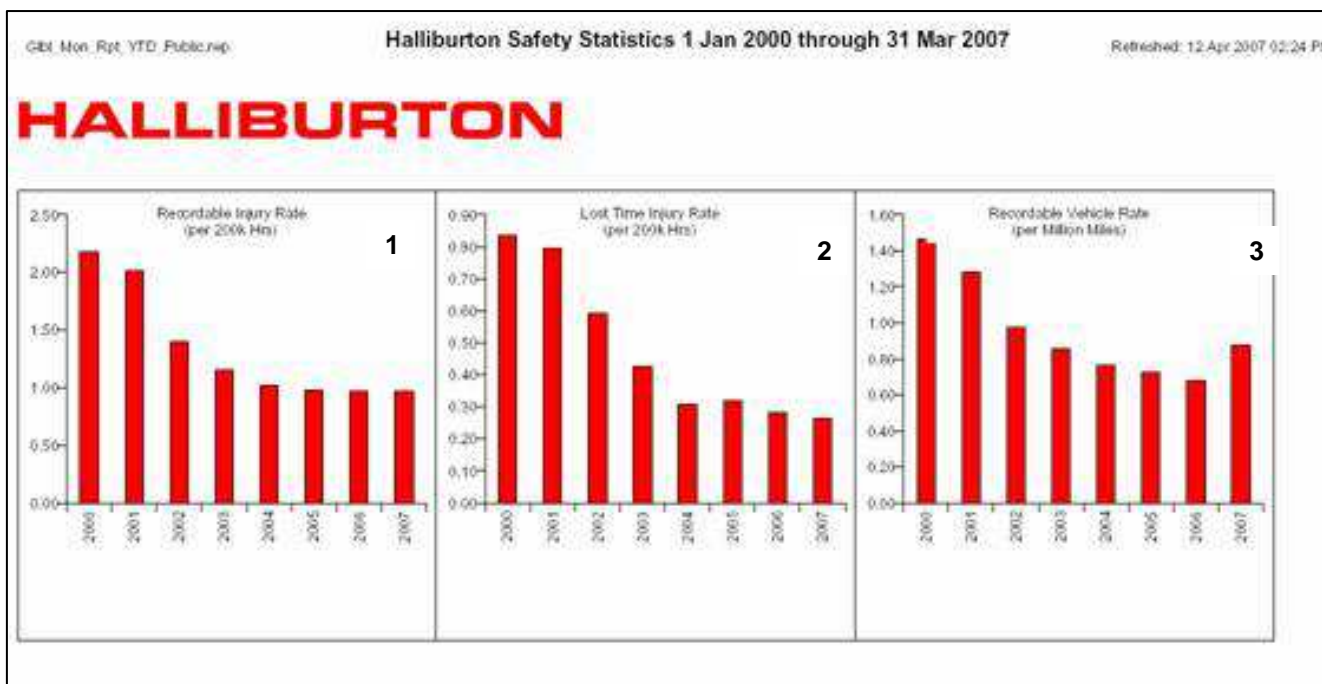
para trabajar, transferencia a otro trabajo, o tratamiento médico (que requiera primeros auxilios) (Cuadro No. 1).

- **Lost time injury rate (Índice de tiempo perdido por lesiones):** Cualquier lesión relacionada con un accidente o enfermedad, lo cual resulta en días perdidos de trabajo.
- **Recordable vehicle rate (Índice de reporte de vehículos):** Fatalidad - incidente vehicular que resulte en muerte de una de las personas sin tener en cuenta si ellos son empleados de Halliburton. Lesión – incidente vehicular, que termine en una lesión (cualquier persona involucrada), y que requiera tratamiento.

Esto no incluye: daños que pueden ser remediados temporalmente en la escena, sin herramientas o partes especiales.

Daños en los neumáticos, en las herramientas, direccionales, etc.

Derrames de materiales peligrosos, cualquier intencional derrame de materiales y otros como el combustible del vehículo.



Cuadro No. 1. Recordable injury rate (Índice de lesiones registrables).
 Cuadro No. 2. Lost time injury rate (Índice de tiempo perdido por lesiones).
 Cuadro No. 3. Recordable vehicle rate (Índice de reporte de vehículos).

Entre los distintos riesgos que podemos encontrar en las operaciones que se realizan en Halliburton son:

RIESGOS RELACIONADOS CON EL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO		
RIESGO	FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
CARGA FÍSICA	<ul style="list-style-type: none"> • Esfuerzos físicos, • Posturas forzadas, • Manipulación de cargas incorrectas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formar a los trabajadores para que adopten buenas posturas de trabajo y manipulen correctamente las cargas, establecer pausas y descansos.
CAÍDAS AL MISMO NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> • Suelos sucios, resbaladizos, irregulares o con aberturas • Falta de iluminación, • Sustancias químicas derramadas, • Obstáculos en lugares de paso. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalar suelos antideslizantes y de fácil limpieza, ➤ Liberar de obstáculos las zonas de paso y las salidas de emergencias, ➤ Iluminar adecuadamente, ➤ Utilizar calzado adecuado, ➤ Realizar buen mantenimiento al suelo, limpiar rápidamente las grasas y derrames de sustancias químicas, ➤ Advertir con carteles los suelos mojados.
CAÍDAS A DISTINTO NIVEL	<ul style="list-style-type: none"> • Suelos sucios, resbaladizos, irregulares o con aberturas • Falta de iluminación, • Sustancias químicas derramadas, • Obstáculos en lugares de paso. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalar suelos antideslizantes y de fácil limpieza, ➤ Liberar de obstáculos las zonas de paso y las salidas de emergencias, ➤ Iluminar adecuadamente, ➤ Utilizar calzado adecuado, ➤ Realizar buen mantenimiento al suelo, limpiar rápidamente las grasas y derrames de sustancias químicas, ➤ Advertir con carteles los suelos mojados.
CORTES Y AMPUTACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Uso inadecuado de herramientas y maquinaria • Uso incorrecto de herramientas mal diseñadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solo deben utilizar maquinarias y herramientas las personas designadas y formadas para ellos. ➤ Proteger las partes cortantes con sus resguardos. ➤ Comprar máquinas y utensilios que posean el marcado CE. ➤ Mantener las herramientas en buenas condiciones para su uso. ➤ Usar el equipo de protección

		personal adecuado para cada operación.
QUEMADURAS	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto directo con superficies, objetos, líquidos o gases calientes, • Uso de productos químicos corrosivos e irritantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalar, maquinarias y utensilios seguros con marcado CE., ➤ No llenar los recipientes hasta los bordes, ➤ Usar ropa y calzado adecuado, ➤ Limpiar las máquinas según las instrucciones del fabricante.
CONTACTOS ELÉCTRICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones eléctricas defectuosas, maquinaria o herramientas dañadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener en buen estado, cables, enchufes y aparatos eléctricos. ➤ Alejar los cables y conexiones de las zonas de trabajo. ➤ No usar los aparatos con las manos mojadas. ➤ Formar a los trabajadores que vayan a utilizarlos.
INCENDIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de materiales inflamables sólidos (como trapos y cartón), líquidos (como alcohol o disolventes) y gases (como butano o propano), además de focos de ignición. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Almacenar los productos inflamables y combustibles aislados y alejados de las zonas de trabajo. ➤ No fumar en los recintos de trabajo. ➤ No realizar trabajos en caliente en operaciones especiales en perforación y extracción petrolera. ➤ Dotar el lugar de trabajo de sistemas de detección de incendios. ➤ Formación e información de todos los trabajadores y realización de simulacros. ➤ Mantener las salidas de emergencias libres y bien señalizadas.
ALMACENAMIENTO, MANIPULACIÓN Y TRANSPORTE	<ul style="list-style-type: none"> • Mala ubicación y organización de las bodegas que puedan producir desplomes de mercancía, golpes, cortes, incendios, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Almacenar las mercancías bien compensadas, sin dejar que los objetos sobresalgan de las estanterías, con buen anclaje de éstas. ➤ Orden y limpieza en los almacenes y en los accesos a éstos. ➤ El transporte de materiales debe hacerse con los equipos adecuados.
EXPOSICIÓN LABORAL AGENTES QUÍMICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de trabajo de productos químicos corrosivos e irritantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocer los componentes de los productos que se utilizan. ➤ Usar sustancias menos

		<p>peligrosas con las mismas propiedades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ No mezclar productos. ➤ No usar los envases para otro fin, almacenarlos lejos de los alimentos y en lugares apropiados. ➤ Mantener los recipientes cerrados, usar el equipo de protección personal adecuado. ➤ Ventilar correctamente.
RUIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Operación de equipos y herramientas. • Operación de perforación y equipos de generación para campamentos y equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formar a los trabajadores sobre los riesgos a los que están expuestos en su actividad. ➤ Aislar los lugares de trabajo con materiales que absorban el ruido o aislar la maquinaria con mayor ruido. ➤ Facilitar a los transportes equipos de protección personal adecuados.
ILUMINACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Mala iluminación que dificulta el desarrollo de las tareas, disminuye la agudeza visual y la percepción y produce molestias como cansancio, dolor de cabeza, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Niveles adecuados de iluminación según las necesidades y el tipo de trabajo. ➤ Proveer una iluminación que permita distinguir formas y objetos que pueden suponer un riesgo (ej. Mercancías que obstaculicen las zonas de paso).
TEMPERATURA	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición a temperaturas extremas, • Cambios bruscos de temperatura. • Todo lo que dificulta la regulación térmica del organismo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apantallar zonas de trabajo. ➤ Aislar zonas de temperatura extrema. ➤ Establecer zonas intermedias para separar zonas frías de zonas de calor. ➤ Organizar períodos de descanso.
AGENTES BIOLÓGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones insalubres de campamentos • Animales ponzoñosos en las zonas de perforación y extracción petrolera. • Condiciones insalubres de aire acondicionado, manipulación de alimentos en cocinas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantenimiento y limpieza de filtros y conductos de aires acondicionado. ➤ Uso de guantes y mascarillas en las operaciones de limpieza. ➤ En la cocina, mantener los alimentos o temperaturas constantes. ➤ Uso de equipo de protección personal adecuado.
RIESGOS PSICOSOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés laboral • Fatiga laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación de programas recreacionales

	<ul style="list-style-type: none"> • Carga mental y física por horarios de trabajo • Relaciones interpersonales inadecuadas • Falta de Información y comunicación adecuada. • Mobbing. • Participación, implicación, responsabilidad. • Formación, información, capacitación. • Gestión del Tiempo. • Cohesión del grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Respeto irrestricto a los horarios de trabajo. ➤ Formación y capacitación en SSO, así como trabajo en equipo, relaciones humanas, programación neurolingüística.
RIESGOS ERGONOMICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de herramientas inadecuadas. • Malas posiciones del cuerpo al momento de accionar máquinas y equipos. • Distancias inadecuadas entre el operador y el equipo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cambio de herramientas y equipos al momento de comenzar el desgaste. ➤ Estudios ergonómicos, identificando posibles riesgos.
RIESGOS AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de desechos sólidos tóxicos. • Contaminación por contacto con aguas industriales, crudo, agua con crudo, etc. • Contaminación por gases de combustión provenientes de fuentes fijas. • Ruido ambiente producto del generador del campamento. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Construcción de canales perimetrales adecuados. ➤ Mantenimiento adecuado de equipos de generación de ruido y gases de combustión. ➤ Dotación de equipo de protección personal, auditivo y de gases.

Respecto al personal en Halliburton Latin America podemos desglosar de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS Y TRABAJADORES POR ÁREAS			
ÁREA	HOMBRES	MUJERES	EDAD PROMEDIO
BAROID FLUID SERVICES:	15	5	28
HALLIBURTON LOGGING SERVICES:	25	6	34
HALLIBURTON CEMENTACION:	32	7	33
HALLIBURTON COMPLETION TOOLS:	15	5	35
SECURITY DBS:	40	8	29
SPERRY DRILLING SERVICES:	15	5	37
HALLIBURTON STIMULATION:	35	9	34
HALLIBURTON SAND CONTROL:	15	5	36
LANDMARK:	15	10	35
HALLIBURTON PROJECT MANAGEMENT:	28	5	46
TOTAL	235	65	34.70

1.5.1 GESTIÓN DE LA GERENCIA HSEQ⁴ EN HALLIBURTON LATIN AMERICA.

Entre las principales funciones del departamento de HSEQ, podemos enumerar las siguientes:

⁴ Health, safety, environment, quality (salud, seguridad, ambiente y calidad)

FUNCIONES DE LA GERENCIA HSEQ HALLIBURTON		
1. Asistir a las reuniones operacionales como soporte en temas de HSE	2. Generar informes para el Gerente de Proyectos PM, Halliburton Latin America	3. Soportar el programa de capacitación en conjunto con los supervisores, según necesidades identificadas y riesgos a los que esta expuesto el personal
4. Mantener comunicación continua con los jefes de departamento o supervisores antes de cualquier reorganización de las áreas de trabajo y asegurar que se ha considerado lo relativo a la salud, seguridad y protección ambiental	5. Coordinar la entrega de los productos y de los servicios de HSEQ a las operaciones y al personal de servicios	6. Unificar los planes de Emergencia Halliburton, Cliente y Perforador.
7. Coordinar y supervisar actividades entre los diferentes niveles administrativos y ejecutivos (Operadora, Contratistas, Subcontratistas, Proveedores) en el área de Salud, Seguridad Industrial y Medio Ambiente	8. Proporcionar la supervisión directa a empleados y trabajadores, especialmente los menos experimentados.	9. Revisar de manera mensual y semestral los índices de frecuencia y accidentabilidad.
10. Coordinar, evaluar los Planes de Emergencia y Evacuación	11. Informar de los programas de HSE, así como de las estrategias de negocios de la compañía	12. Presidir las reuniones de Seguridad diarias y semanales del personal.
13. Capacitar y entrenar al personal en la práctica de procedimientos y normas tanto internas como externas.	14. Dar seguimiento a la investigación de accidentes e incidentes, en todos los campos relacionados a HSE.	15. Elaboración del Mapa de riesgos: Identificación, evaluación, control y definición de prioridades para su control.
16. Inspeccionar equipos, materiales e instalaciones ajustados a los estándares de Seguridad y Medio Ambiente establecidos.	17. Gestionar oportunidades de mejora en HSE.	18. Supervisar un adecuado y correcto uso de los Equipos de Protección Personal de los trabajadores.
19. Realizar la implementación, y seguimiento del programa de prevención en HSEQ (STOP y ECO).	20. Realizar y liderar las reuniones de HSEQ	21. Liderar planes de acciones correctivas y preventivas en materia de seguridad y salud ocupacional.
22. Revisar los reportes consolidados del programa STOP y ECO.	23. Liderar la motivación y premiación a los empleados en Coordinación con el representante de HSEQ del Cliente y Company Man.	24. Realizar Inspecciones (STOP tour) en el taladro y locaciones.

1.6 SITUACIÓN ECONÓMICA RELACIONADA CON LA ACTIVIDAD PETROLERA.

La actividad de exploración petrolera se inicia a principios del siglo XX, a lo largo de la Costa del Pacífico. El primer descubrimiento importante lo realizó la

compañía Anglo Ecuadorian Oilfields Limitada, en 1994 en la península de Santa Elena, dando inicio a la producción petrolera en 1925 con 1226 barriles diarios; ésta producción fue declinando, hasta que en la actualidad se extraen de ese campo apenas 835 barriles diarios⁵.

Los primeros trabajos de exploración hidrocarburífera en la región oriental se inicia en 1929, cuando la compañía Leonard Exploration Co. de Nueva York obtuvo una concesión de 25.000 km² por el lapso de 50 años.

En 1937, la compañía Shell logra 10.000.000 hectáreas en concesión en la región del nororiente para luego devolverlas argumentado que no existía petróleo.

En 1964, Texaco Gulf, obtiene una concesión de 1.500.000 hectáreas. Esta compañía en 1967 perforó el primer pozo productivo "El Lago Agrio No 1". Posteriormente en 1969 siguieron los de Sacha y Shushufindi.

A raíz de este encuentro se producen una feria de concesiones que tuvieron como efecto consolidar el dominio absoluto de las compañías extranjeras, ya que mantenía el control de más de 4.000.000 de hectáreas. En junio de 1972 se crea la Corporación Estatal Petrolera Ecuatoriana (CEPE).

La producción propiamente dicha en la región oriental se inicia 1972 por parte del consorcio Texaco Gulf. El 6 de julio de 1974, CEPE adquiere el 25% de las acciones de éste consorcio, creándose uno nuevo CEPE – Texaco Gulf.

En 1976, ante una serie de irregularidades cometidas por la empresa Gulf; CEPE adquiere esas acciones con lo que pasa a ser el accionista mayoritario del consorcio con el 62% de las acciones; posteriormente CEPE adquiere la totalidad de las acciones y pasa a tener el control de todas las fases de la producción petrolera.

A partir de 1988 CEPE se convierte en Petroecuador, con varias empresas filiales: Petroproducción, Petroindustrial, Petrocomercial y Petroamazonas.

⁵ Saltos, Napoleón "Ecuador su realidad 2005-2006" "Fundación de investigación y promoción social "José Peralta", décima tercera edición, Quito – Ecuador, 2005, pp. 204.

Si bien es cierto desde el año 1972, en que el Gobierno Nacionalista Revolucionario del General Rodríguez Lara, asume el mando, hasta el día de hoy no han habido políticas claras para la exploración y explotación petrolera.

La crisis de 1998 y la dolarización en el año 2000 ha tenido una profunda repercusión para la economía del Ecuador. Desde la dolarización el país ha venido operando en un ambiente en el cual la competitividad interna y externa no puede ser llevada a través de la devaluación monetaria. En este contexto, la flexibilidad laboral y productividad ha tenido elementos claves para el mantenimiento y crecimiento económico.

El desarrollo macroeconómico en el Ecuador, específicamente en la crisis de 1998 y la dolarización en el 2000, tiene una repercusión profunda para el mercado laboral. El índice de actividad laboral subió en 1999, cayó en el 2000 en respuesta a la crisis económica, y subió nuevamente en el 2001 cuando éste alcanzó su más alto nivel en los últimos cuatro años⁶.

	ÍNDICE DE EMPLEO	ÍNDICE DE DESEMPLEO
FUERZA LABORAL EMPLEADA, DESEMPLEADA		
1998	88.5%	11.5 %
1999	85.6 %	14.4 %
2000	91.0 %	9.0 %
2001	89.1 %	10.9 %

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos.

La situación de empleo es crítica debido al lento crecimiento a la oferta de empleos, agravada por la reducción del proceso del Estado que lleva a miles de ecuatorianos al desempleo. Para junio del 2005, según el Banco Central, el desempleo abierto se calcula en 10.99% y el subempleo en el 43.3%, con un 10% de la Población Económicamente Activa, fuera del país.

El problema del desempleo y subempleo es un asunto estructural. El desempleo ha bajado pero no es precisamente porque ha mejorado la situación, sino por la

⁶ Fretes, Vicente, "Ecuador An Economic and Social Agenda in the New Millennium" The World Bank, Washington D.C – EEUU, 2003, pp. 447.

migración masiva, que provoca la fuga de mano de obra calificada, hay regiones que se están quedando sin trabajadores como la zona sur del país.

El desempleo y subempleo impacta más en las mujeres y jóvenes; y las ramas de la economía más afectadas son: la rama de la construcción, la manufactura y el servicio doméstico.

Si bien existe una disminución en la tasa de desempleo abierto, éste es compensado por el subempleo, lo que significa que cada vez menos personas tengan trabajos menos remunerados y de buena calidad. Esto ocurrió durante el año 2004 en que la economía ecuatoriana creció en un 6.9 %, la tasa más alta en los últimos 15 años, entonces un crecimiento de la economía nacional no necesariamente se revierte en mejores condiciones de empleo o disminución de la pobreza.

Respecto a la migración no se sabe con exactitud el número de ecuatorianos que han salido del país, pero la cifra supera el millón. La fuerza laboral que ha emigrado ha generado cuantiosos recursos para el país. Durante el 2000 enviaron 1.360 millones de dólares, en el 2001, 1.451 millones de dólares, durante el 2002, 1570 millones, en el 2003, se calculan en 1513 millones, en el 2004 1604 millones. Constituyéndose así en uno de los pilares fundamentales de la economía nacional, ocupando el segundo lugar en el ingreso nacional, sólo después del petróleo.

El efecto de las remesas sobre el nivel de ingreso de la población es importante. De acuerdo con las cifras del BID un millón de receptores percibirían un promedio mensual de 117 dólares. Si el ingreso mínimo mensual de una familia en el 2005 es de 174 dólares y el de la canasta familiar básica a diciembre del 2005 de 425 dólares, significa que una familia promedio puede costear el 68% de la canasta familiar. El ingreso promedio mensual por remesa equivale al 27% de la canasta básica.

Esto quiere decir que en promedio, los receptores de remesas reciben éste valor adicional a sus ingresos, con el cual este segmento casi logra mejorar aunque no cubra, el costo de la canasta básica.

Uno de los aspectos que justificó la dolarización fue precisamente la necesidad de controlar la inflación, pese a que no se ha logrado totalmente. Durante 1999, la inflación mantuvo un crecimiento permanente que llegó a su máximo nivel en el 2000 ya en dolarización, pasando del 78.1% en enero a 107, 9% en septiembre del mismo año. Desde octubre del 2000 la tendencia cambia, produciéndose una desaceleración y cerrando el año 2005 con una inflación del 2.3%

Además la disminución de la inflación parecería alentadora si se diera en un contexto de mejora de la productividad y en general de las condiciones de vida; al no darse éstas, se demuestra que se está acentuando un proceso recesivo y aún deflacionario, que significaría un menor consumo de la población, y que los precios de algunos productos queden por debajo de los elevados costos de la producción que las empresas tienen que asumir. (ILDIS. Análisis de Coyuntura Económica enero 2000 junio 2002)⁷.

Respecto al deterioro de las condiciones de vida, aunque la pobreza ha bajado todavía se mantiene, el 85% de la población rural y el 52% de la urbana son pobres. Guayaquil tiene mayor porcentaje de pobres que Cuenca y ésta más que en Quito (Revista Gestión, agosto 2005, No 134, pp 16).

⁷ Saltos, Napoleón "Ecuador su realidad 2005-2006" "Fundación de investigación y promoción social "José Peralta", décima tercera edición, Quito – Ecuador, 2005, pp. 316.

Podemos mencionar algunos indicadores sociales, que reflejan la realidad en que viven gran parte de los ecuatorianos:

INDICADORES SOCIALES DEL ECUADOR ⁸		
Pobreza	85% población rural	52% población urbana
Analfabetismo	9.4%	Más del 70% de los menores de 18 años son pobres
Desnutrición	48% población nacional	64% población de cantones de alta concentración indígena
Desnutrición	55% de los niños menores de 5 años sufre de desnutrición:	Más de medio millón de niños y jóvenes no tienen acceso al sistema escolar.
Desnutrición	El 49.4% desnutrición crónica	4% desnutrición aguda
Déficit habitacional	Déficit de 1.400.000 unidades habitacionales cada año	El 59.4% de las viviendas no tiene agua potable
Déficit habitacional	El 60.5% no tiene alcantarillado	El 22.3% no tiene luz eléctrica
Déficit habitacional	El 84.3% no tiene teléfono	El 55.6% de los hogares sufre hacinamiento

La crisis ha afectado a los sectores medios, éstos prácticamente han desaparecido. La mitad de los médicos titulados no ejercen su profesión.

Debemos entender antes de proceder a una evaluación psicosocial, la realidad de un país como el nuestro, donde la carencia de ayuda social por parte del Estado se ha convertido en una quimera. Y la actitud del ecuatoriano busca el paternalismo y el asistencialismo.

⁸ Revista Gestión, agosto 2005, No 134, pp 16.

2 CAPITULO: FACTORES PSICOSOCIALES

2.1 INTRODUCCIÓN

Para entender lo que significa los riesgos psicosociales, se deben analizar conceptos tanto de la Psicología, Sociología y Seguridad y Salud Ocupacional, respecto a la concepción misma del ser humano, permitiendo ampliar su concepción psicosomática, al concluir que el medio social y el hombre constituyen una unidad bio-psico-social⁹.

Los hábitos, expresiones corporales, rasgos caracterológicos, costumbres, formas de pensar, de sentir, prejuicios, conceptos éticos, religiosos y los riesgos psicosociales se deben total o parcialmente a la influencia del ambiente.

La personalidad adquiere características por identificación con las personas del medio, a cualquier edad. En los niños, es inconsciente; en los adultos, por lo general consciente. Así, los modismos verbales, actitudes, gustos para vestir, deportes, comportamiento familiar, abuso de bebidas alcohólicas, accidentes e incidente de trabajo, etc., son un reflejo del entorno donde el sujeto se ha desarrollado. Esta identificación ha dejado secuelas positivas o negativas en el individuo, la familia y sociedad.

Las expresiones corporales, son conductas adquiridas del ambiente. Las experiencias contemporáneas tienden a demostrar que un hombre de cualquier raza, criado en una familia o pueblo que no son los suyos adquiere modos y gestos de dichas familias y de dichos pueblos.

En la vida laboral de todos días es fundamental la forma en que el trabajo es hecho y programado. Cuando las capacidades y habilidades de un trabajador no se ajustan al trabajo, o cuando los programas de trabajo no dejan suficiente tiempo para el descanso y el ocio, surgen graves problemas tanto para el trabajador como para la organización empleadora.

⁹ Mandolina Guardo, Ricardo "Introducción general a la psicología contemporánea" Editorial Ciordia, S.R.L.B, Buenos Aires – Argentina, 1967.

El cambio tecnológico en la sociedad moderna, hizo cambiar también la forma en que se realizan los trabajos individuales. La organización del trabajo, que incluye el uso de las capacidades, el control sobre el trabajo y las comunicaciones, se ha visto enormemente afectada por un alto grado de “división de tareas”.

Hasta no hace mucho, se suponía que las características de un trabajo estaban predeterminadas por consideraciones técnicas y económicas. Los encargados de dirigir debían encontrar la “forma óptima” de definir los trabajos. La idea era dividir el trabajo en tareas y asignar a cada trabajador la combinación más simple posible de tareas.

A menudo se pensaba que para asegurarse de que cualquier trabajador pudiera realizar el trabajo, era necesario concebir tareas que exigieran el mínimo de habilidades. No obstante, si nuestros trabajos no nos dan la posibilidad de desarrollar habilidades útiles y respeto por nosotros mismos, podemos perder nuestro sentido de auto estima¹⁰.

2.2 SOCIEDAD Y SOCIOLOGÍA

Para estudiar los factores psicosociales, debemos entender el concepto de Sociedad Humana, que es para unos un fenómeno espontáneo y natural engendrado por el “appetitus societatis” con que el hombre viene al mundo, según la expresión de Hugo Grocio y, para otros en cambio, es un hecho esencialmente racional y artificial derivado de la necesidad que el hombre tiene de sus semejantes para dar viabilidad a su existencia¹¹.

Un instinto primario induce al ser humano a juntarse con sus semejantes en búsqueda de comunicación, compañía y ayuda. A ese instinto gregario se refería Aristóteles hace dos mil cuatrocientos años cuando decía que el hombre es un “animal político” un “zoon politikon”, es decir un ser esencialmente sociable, que no puede vivir sin contacto con sus semejantes. La soledad y el aislamiento no le hubieran permitido alcanzar sus objetivos vitales, ni siquiera vivir, puesto que la

¹⁰ COIFA, “Manual de entrenamiento Seguridad, Salud y condiciones de trabajo” Impresión Ediciones Talleres Abya Yala, primera edición, Quito – Ecuador, 1994, pp. 76.

¹¹ Borja Cevallos, Rodrigo “Sociedad, Cultura y Derecho” Editorial Planeta del Ecuador S.A., primera edición, Quito – Ecuador, 2007.

naturaleza no le ha dotado de los seguros instintos con que equipó a los animales.

Por instinto o por necesidad, siempre se encontró al ser humano inserto en un grupo y sometido al complejo sistema de interrelaciones que ello entraña.

Si bien es cierto que los hechos humanos (con toda su carga de gestos e intencionalidad), a la vez que la injerencia de la naturaleza en la vida los pueblos, conforman la materia de la historia, no es menos cierto también que el punto de vista de quien narra impone un sentido de tales acontecimientos. No es ley general, pero no deja de ser cierto que hay pueblos a los que les ha caracterizado actitudes que se reiteran a lo largo de su existencia, así por ejemplo, hay pueblos que le ha tocado hacer la historia y hay pueblos, que en cambio, han tenido que padecerla, pueblos que toman la iniciativa de cambiar el mundo y pueblos que reciben ya hecho y transformado, pueblos conquistadores y pueblos conquistados¹².

Podemos mencionar que la Sociología, es la ciencia que estudia los fenómenos específicos de la sociedad humana. Su fundador fue el filósofo francés Augusto Comte (1789-1857), quien la denominó primeramente “física social”. Después en 1838, cambió su nombre por el de sociología. El objeto de esta ciencia es la sociedad humana, entendida como un ente distinto de los individuos que la componen, que está regida por sus propias leyes. La sociología representa un esfuerzo por aplicar los métodos científicos al estudio de la sociedad. Por eso Comte la llamó “ciencia positiva”¹³.

Los factores de sociabilidad han favorecido la formación de innumerables comunidades de distintas naturalezas y de diferentes grados de intensidad en su vinculación interna. Esas comunidades, que entrañan una malla de interrelaciones psicosociales, surgen del hecho que sus miembros tienen algo en común para juntarse. No son, por tanto, asociaciones buscadas deliberadamente o contractualmente formalizadas sino surgidas de la espontaneidad de la comunión de intereses o afinidades a lo largo del tiempo, intereses que pueden

¹² Valdano Juan “Identidad y formas de lo ecuatoriano” Eskeletra Editorial, Cuarta edición, Quito – Ecuador, 2007.

¹³ Borja, Rodrigo “Enciclopedia de la Política”, Fondo de Cultura Económica, Tercera Edición, México D.F. – México, 2002, pp 1310.

estar vinculadas a la sangre, la cultura, la lengua, la religión, las aficiones o las actividades. Los más importantes factores de sociabilidad son: **el lenguaje, y la comunicación, la imitación, la religión y el deporte.**

2.2.1 EL LENGUAJE Y LA COMUNICACIÓN

El fenómeno social es un sistema especialmente complejo de la organización, comunicación e interacción. Entre los factores de sociabilidad que bullen en su seno, el lenguaje es muy importante. Cada sociedad elabora a lo largo del tiempo una manera peculiar de expresar sus ideas. Niklas Luhmann, por ejemplo considera que sociedad y comunicación son la misma cosa: que la sociedad en último término, no es más que un sistema de comunicaciones¹⁴.

¹⁴ Borja Cevallos, Rodrigo "Sociedad, Cultura y Derecho" Editorial Planeta del Ecuador S.A., primera edición, Quito – Ecuador, 2007, pp. 12.

Dentro del concepto organizacional, citando a José Luis Trechera, la comunicación exige dos tipos de polos dialécticamente implicados, que se influyen mutuamente, no de una manera lineal, como erróneamente suele considerarse en ocasiones, sino a través de un proceso circular, es un proceso de “feed back” o retroalimentación¹⁵. El proceso de la comunicación se puede describir de la siguiente manera:

ELEMENTOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN	
ELEMENTOS	CARACTERÍSTICAS
EMISOR	Aquella persona o grupo que se propone transmitir un mensaje. Se planteará lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollará una idea o expresará sentimiento, etc. ➤ Empleará un código: lenguaje, símbolos, etc. ➤ Utilizará un canal para transmitirla: medio de transmisión.
BARRERAS	Los obstáculos que impiden que el mensaje llegue a su destino
RECEPTOR	La persona o grupo destinatario del mensaje. Ha de realizar las siguientes operaciones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decodificar el mensaje: Traducción de los símbolos, gestos, etc. ➤ Comprensión: Adquisición y valoración de la información.
FEED BACK RETROALIMENTACIÓN	De tal manera, que podríamos decir que no hay comunicación hasta que no se de el proceso de retroalimentación. Se puede detallar algunas características del feed back, tales como: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumenta certeza transmisión y comprensión de los mensajes. ➤ Aumenta sentimiento confianza en emisor y receptor. ➤ Exige más tiempo. ➤ Favorece y mejora la experiencia del emisor. ➤ La ausencia de feed back, engendra dudas en el receptor. ➤ La ausencia de feed back origina agresividad del receptor hacia el emisor y abandono y crítica contra la tarea.

Dentro del campo psicosocial, es importante considerar la comunicación verbal como un elemento de intercambio social, pero no debemos descuidar la comunicación no verbal, mencionados como:¹⁶

- Mímica,
- Gestos,
- Actitudes corporales; y
- Modificaciones orgánico – funcionales observables.

¹⁵ Trechera, José Luis “Introducción a la psicología del trabajo”, Editorial Desclée de Brouwer, 2da edición, Bilbao - España, 2003.

¹⁶ Balarezo, Lucio “Psicoterapia” Centro de Publicaciones de la Pontificia Universidad Católica, segunda edición, Quito – Ecuador, 2006, pp 63.

Es importante que el profesional en seguridad, salud y ambiente, se entrene meticulosamente en observar, captar e interpretar la conducta verbal del empleado o trabajador de una organización, así como en controlar la expresión y congruencia de sus comunicaciones no verbales.

Mencionando a las Series de Evaluación en Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:1999, en el punto 4.4.3., describe como: “Consulta y comunicación, que la organización contará con procedimientos para asegurar que la información de SSO¹⁷ pertinente es comunicada a y desde los empleados y otras partes interesadas.

El compromiso de los empleados y arreglos de consulta serán documentados e informados a las partes interesadas.

Los empleados deberán:

- Estar involucrados en el desarrollo y revisión de las políticas y procedimientos para controlar los riesgos;
- Ser consultados donde haya cualquier cambio que afecte la salud y seguridad del sitio de trabajo;
- Estar representados en asuntos de salud y seguridad; y
- Estar informados sobre quién es el representante(s) patronal en materia SSO y el responsable designado.

De esta manera podemos mencionar que la globalización¹⁸ ha contribuido a producir en el mundo contemporáneo un proceso de integración cultural

¹⁷ Seguridad y Salud Ocupacional.- Condiciones y factores que afectan el bienestar de los empleados, trabajadores temporales, contratistas, visitantes y cualquier otra persona en el sitio de trabajo, Series de Evaluación en Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:1999.

¹⁸ “Neologismo recientemente aceptado por el diccionario castellano (derivado del inglés “globalisation”) con el que se designa al proceso inducido de la internacionalización e interdependencia de las economías nacionales en el marco de un planeta que tiene a ser una sola unidad económica y un solo gran mercado financiero, monetario, bursátil, comercial y crediticio que funciona las 24 horas al día” [...],¹⁸ Borja, Rodrigo “Enciclopedia de la Política”, Fondo de Cultura Económica, Tercera Edición, México D.F. – México, 2002, pp 660.

transnacional, que ha homogenizado los valores, conocimientos, costumbres y estilos de vida de las elites sociales de todos los países¹⁹.

La Seguridad y Salud Ocupacional no se ha quedado atrás de los avatares de la tecnología, pudiendo hoy conseguir información tan variada que nos permite desarrollar nuestra gestión con eficacia y eficiencia. Sin descuidar la génesis de un proceso adecuado de comunicación, donde el feed back o retroalimentación entre el empleador y empleado, es vital para la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.

Citando a Raúl Harari, quien ha realizado distintos trabajos de consultoría en empresas tanto de la pequeña, mediana y gran industria de Pichincha, “Un problema recurrente, y al que no se le daba mayor importancia debida, era el de la deficiente comunicación en todos los niveles de las empresas. Respecto a seguridad industrial y medio ambiente laboral no había acuerdo en las posiciones de unos y otros. Los trabajadores tenían una actitud de desconfianza y permanente enfrentamiento; los supervisores con un discurso ambiguo al querer dar la razón a los trabajadores y entender la posición de la empresa; los representantes de la empresa con la actitud de tener la razón”²⁰.

2.2.2 LA IMITACIÓN

Sostiene el sociólogo y criminólogo francés Gabriel Tarde (1834-1904) que la imitación es otro de los importantes factores de sociabilidad. Los valores de una sociedad se establecen, extienden y consolidan a través del proceso que la llama “imitación”, en virtud del cual los individuos “copia” ciertas conductas de los “líderes” del grupo y las convierten en hábitos generales. Ellas se extienden y se constituyen en conductas distintivas de un grupo humano. Sostiene Trade que hay dos clases de imitación: la que se realiza de generación en generación, es decir, la tradición; y la que reproduce las conductas de los contemporáneos, o sea la moda. En ambos casos las conductas, por la vía de la imitación, se difunden, se repiten y se fijan por consiguiente, no sólo que es importante el factor de

¹⁹ Borja, Rodrigo “Enciclopedia de la Política”, Fondo de Cultura Económica, Tercera Edición, México D.F. – México, 2002, pp 214.

²⁰ Harari, Raúl “Mejoramiento de la producción y el medio ambiente laboral en el Ecuador” COIFA – Ecuador, Babel Comunicación Imprenta, primera edición, Quito – Ecuador, 2000, pp.155.

sociabilidad de los seres humanos dentro del grupo, sino que, crea en éste, formas de ser y de actuar que le dan un sello de identificación²¹.

La transmisión de la cultura de generación a generación no es únicamente la transmisión de una información, sino que, básicamente, la cultura se transmite en la formación de la personalidad misma, tanto como en las organizaciones o medios materiales. Pero es importante el hecho de que, dentro de cierta amplitud, las superestructuras culturales tienen cierta independencia o un grado relativo de variación. En cuanto estudia la formación de la personalidad, la psicología se ocupa fundamentalmente de estos aspectos²².

Si consideramos un criterio del psicoanalista Carl Gustav Jung diríamos que "En el mundo primitivo de los hombres existía una especie de alma colectiva en lugar de una conciencia individual, la cual sólo surgió al llegar la humanidad a grados superiores de su desarrollo"²³.

A través de los miles de años de historia, el ser humano fue incorporando experiencias conformando una unidad a la cual, más allá de las diferentes culturas y los cambios en el transcurrir de los tiempos, todos pertenecemos y nos unificamos en algo que Carl Gustav Jung definió como "Inconsciente Colectivo". Esta herencia de imágenes de nuestro pasado ancestral está compuesta por los llamados "Arquetipos". Es allí, en esa parte de nuestro inconsciente, en donde esas "formas" sin contenido yacen, pero eso no significa que no tengan su actividad en nuestra vida consciente.

En la aplicación de conocimientos técnicos de seguridad y salud ocupacional, en el ámbito empresarial, es común encontrar diversas prácticas que llevan a la reticencia de no cumplir con los procedimientos y procesos implementados. Es común ver a empleados y obreros en una planta industrial sin el uso del equipo de protección personal, pese a la continua dotación del mismo. Pero debemos entender la génesis de estos comportamientos.

²¹ Borja Cevallos, Rodrigo "Sociedad, Cultura y Derecho" Editorial Planeta del Ecuador S.A., primera edición, Quito – Ecuador, 2007, pp 12.

²² Bleger José, "Psicología de la conducta" editorial Paidós Imprenta de los Buenos Ayres S.A. Buenos Aires – Argentina, 1979, pp. 286

²³ Gustav Jung, Carl "Realidad Del Alma", Editorial Losada, Buenos Aire – Argentina, 1997. Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos5/arque/arque.shtml>.

Hemos citado conceptos tanto de índole psicológico como sociológico, que tiene por objetivo que todas esas costumbres²⁴, sean erradicadas de nuestro acervo cultural. Lo que quizá implica que el técnico de seguridad, salud y ambiente, tenga un inmenso compromiso por el cambio.

La imitación, para el ecuatoriano, no necesariamente son las buenas prácticas sociales, culturales. Citando a Oswaldo Hurtado respecto a las costumbres de los ecuatorianos, desde los primeros inicios de la República del Ecuador, menciona “La condición cultural de Quito en 1852, ‘eran raros’, los visitantes de la biblioteca pública formada por los jesuitas a pesar de que contenían quince mil volúmenes y una selección de libros modernos, ya que el hábito de la lectura ‘no distingue para nada a los habitantes del Ecuador’, por lo que en todo el país no hay una sola librería ni un comerciante de libros”. Unos años después, en la segunda mitad del siglo XIX, Hassaurek escribe que no había “ningún deseo de lectura de periódicos entre la gente de la Sierra”, ya que el “quiteño promedio no lee ni tiene deseos de leer” y los jóvenes “no son amigos de leer ni estudiar”²⁵.

El fomento de la educación, de principios y valores, debe ser instaurado en el vivir diario de nuestros trabajadores y empleados. No se puede concebir un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional carente de formación, capacitación y educación. Quizá es uno de los primeros preceptos que el profesional de ésta rama, debe entender para que su gestión en la organización se fundamente.

Entender que la imitación social, o los conceptos de arquetipos psicoanalíticos, están presentes en nuestra cultura y sociedad. Siendo la función primaria, luchar contra estos paradigmas, logrando mejorar el nivel de educación de ésta y futuras generaciones.

2.2.3 RELIGIÓN

Es otro de los factores de sociabilidad. El hombre elaboró una religión, como parte de su cultura, de acuerdo con sus tradiciones y su peculiar concepción de la vida y de la muerte. La creación de la divinidad fue uno de los inventos de la

²⁴ “Repetición constante de ciertos modos de obrar dentro de una comunidad, acompañada del sentimiento o de la convicción de su necesidad y conciencia obligatoria”. García Unda, Gustavo, “El Derecho para todos”, Editorial Jurídica, Quito – Ecuador, 2007, pp 11.

²⁵ Hurtado, Oswaldo, “Las costumbres de los ecuatorianos”, Editorial Grupo Planeta, Quito – Ecuador, pp 112.

corteza cerebral hipertrofiada del ser humano²⁶. Al comienzo fueron dioses primitivos y elementales. Pero después, con el progreso de su capacidad de abstracción, concibió dioses inmateriales, etéreos, que no pueden ser captados por los sentidos, a los que atribuyó el principio y el fin de las cosas.

Ecuador por ser una nación predominantemente cristiano católico, llega al comienzo del nuevo siglo con una Iglesia que está en una fase de despliegue a sus asuntos internos y ha debilitado su voz profética. Por algunos escándalos con el ámbito financiero y político, en los últimos años la credibilidad de la Iglesia católica ha bajado: aunque sigue siendo la institución con más aceptación²⁷.

Citando a Juan Valdano, quien realiza una retrospectiva, del tema religioso, menciona “Si en la sociedad colonial nada que fuese ortodoxamente católico hallaba cabida, es obvio que el tema religioso, así en la literatura como en las demás artes, ocupase principal orden. La literatura de nuestro período hispánico fue fundamentalmente religiosa, aun en los temas profanos y lo fue no solo porque quienes la escribieron fueron hombres de iglesia, sino, sobre todo, porque nada en ella se apartó de la visión cristiana de la vida”²⁸.

La religión ha sido a lo largo de los siglos un elemento aglutinante de las sociedades, aunque con fuerza diferente a lo largo del tiempo y del espacio. Las prácticas religiosas, sus manifestaciones, fiestas, celebraciones y simbología contribuyeron a formar comunidades entre los seguidores del mismo credo.

El investigador español Francisco Diez de Velasco, en un importante estudio sobre la historia de las religiones, los ritos y los dioses, sostiene que los pueblos más religiosos son aquellos que tienen en la agricultura su principal modo de producción. En ellos cobran mucha fuerza semiológica los solsticios, los equinoccios, las lunaciones y el paso de las estaciones, que marcan el calendario festivo de las colectividades, y que son aprovechados por los agentes eclesiásticos para tejer enmarañadas tramas supersticiosas. Eso explica que las religiones con mayor número de fieles son las que se han afincado en las sociedades agrícolas.

²⁶ Borja Cevallos, Rodrigo “Sociedad, Cultura y Derecho” Editorial Planeta del Ecuador S.A., primera edición, Quito – Ecuador, 2007, pp 13.

²⁷ Saltos, Napoleón “Ecuador su realidad 2005-2006” “Fundación de investigación y promoción social “José Peralta”, décima tercera edición, Quito – Ecuador, 2005, pp. 339.

²⁸ Valdano Juan “Identidad y formas de lo ecuatoriano” Eskeletra Editorial, Cuarta edición, Quito – Ecuador, 2007, pp. 267.

La religión está tan arraigada en la cultura ecuatoriana, en los diversos ámbitos del quehacer nacional, incluso en el ámbito jurídico la Asamblea Constituyente, quien expidió la Constitución Política de la República del Ecuador²⁹ en el año 1998, siendo ésta la vigésima novena Constitución. Invoca la protección de Dios, en su fase introductoria. Citando a uno de los más prestigiosos juristas ecuatorianos, Juan Larrea Holguín, menciona “Sabidamente han actuado legisladores de todos los tiempos al esforzarse por ajustar sus normas a las impuestas por un mismo Creador y que se hallan contenidas en la naturaleza de las cosas y los hombres. Las constituciones, particularmente, se suelen dictar en nombre de Dios, o implorando su asistencia, lo que equivale a dar una sólida base al sistema jurídico”³⁰.

En nuestra cultura andina, la religión ha ocupado un papel preponderante en la sociabilidad del ecuatoriano. Producto de ella, se han moldeado diversos comportamientos y motivaciones, que tienen que ser entendidos por todos los profesionales de la seguridad y salud ocupacional. El entendimiento de la génesis cultural basado en preceptos religiosos, nos obligan a plantearnos diversas formas de actuación del hombre en la sociedad.

2.2.4 DEPORTE

La actividad deportiva formó parte de la cultura de los pueblos desde remotos tiempos como lo prueban los vestigios arqueológicos. Muchos frescos antiguos testimonian las hazañas de los campeones deportivos de aquellas épocas. El deporte ha formado parte de la política. Ha sido utilizado como instrumento de distracción pública “una suerte de opio de los pueblos”, parafraseando a Marx desde tiempos inmemorables, para evitar que la gente prestara atención a sus problemas económicos y sociales, ésta ha sido una práctica milenaria de los gobiernos³¹.

En la cultura ecuatoriana, predomina el fútbol como “deporte nacional”, pasiones y desamores hemos visto mientras juega la Selección Nacional. Jorge Enrique

²⁹ Constitución Política de la República, dictada por Asamblea Nacional, publicada el 11 de agosto de 1998, en el Registro Oficial No. 1.

³⁰ Holguín Larrea, Juan “Introducción al Derecho” Corporación de Estudio y Publicaciones, primera edición, Quito–Ecuador, 2006, pp 13

³¹ Borja Cevallos, Rodrigo “Sociedad Cultura y Derecho” Editorial Planeta del Ecuador S.A, primera edición, Quito–Ecuador 2007, pp 15

Adoum dice “que se comenzó a hablarse, con insistencia de la ‘necesidad de imprimir personalidad ecuatoriana a nuestro fútbol’, como si no la tuviera, como si fuera cuestión de decidirlo, de pronto y hacerlo, como si el desorden, el descuido, la falta de disciplina, el desaliento, la improvisación, que son características de nuestros equipos, no fueran algunas de nuestras señas particulares”³².

La práctica deportiva, además de dar al ser humano vigorosas condiciones físicas, vitalidad, buena salud y tranquilidad de ánimo, contribuye a formar su personalidad, y le proporciona grandes enseñanzas para la vida. Le enseña a trabajar en equipo abandonando los egoísmos y los individualismos, a saber ganar sin fatuidad y perder sin vencimiento, a soportar con entereza la adversidad y el triunfo con humildad. Le enseña que el éxito es hijo del esfuerzo, la abnegación y la preparación; que no hay éxitos improvisados ni gratuitos³³.

El profesional en seguridad y salud ocupacional, debe propender al desarrollo físico y mental del trabajador y empleado en una organización. El mismo que debe ser alimentado por prácticas deportivas, fomentando la unión y coacción grupal, el desarrollo de liderazgo en los equipos y sobre todo la satisfacción de una necesidad primaria del ser humano que es la recreación, práctica que hemos ido dejando a un lado, fruto de la presión de la jornada diaria.

2.2.5 PSICOLOGÍA Y CONDUCTA HUMANA

Para entender el estudio de los factores psicosociales en el campo de la seguridad y salud ocupacional, debemos comenzar a estudiar el término de conducta o comportamiento, que fue incorporado a la psicología desde otros campos de conocimientos. El término se refiere al conjunto de fenómenos que son observables o que son factibles de ser detectados, lo cual implica la consigna metodológica de atenerse a los hechos tal cual ellos se dan, con exclusión de toda inferencia animista o vitalista³⁴.

El término Psicología procede del griego “psyche” (alma) y “logos” (estudio). Por tanto, desde un punto de vista etimológico se entendería como “el estudio del

³² Adoum, Jorge Enrique, “Ecuador: Señas particulares”, Editorial Eskeletra, Quito – Ecuador, 2000, 127.

³³ Borja, Rodrigo “Enciclopedia de la Política”, Fondo de Cultura Económica, Tercera Edición, México D.F. – México, 2002, pp 326.

³⁴ Bleger José, “Psicología de la conducta” editorial Paidós Imprenta de los Buenos Ayres S.A. Buenos Aires – Argentina, 1979, pp. 25.

alma". La realidad no demuestra que el hombre es una "unidad psicosomática". Así, si tiene un problema en el trabajo repercutirá en su organismo: trastornos digestivos, úlcera, malestar general, ansiedad, insomnio, etc. Al mismo tiempo, si se rompe una pierna se afectará su estado de ánimo: tristeza, apatía, desgana, etc.

Esta primera aproximación refleja una "orientación mentalista" que ha perdurado durante muchos años en la Psicología. Otros en cambio plantearán a la Psicología como "la ciencia de la conducta". Por tanto, su objetivo será el estudio de la actividad humana que pueda observarse y medirse objetivamente: las respuestas físicas o fisiológicas.

Hoy en día ambas formulaciones serían cuestionadas por bastantes psicólogos ya que presentan un concepto reduccionista de la Psicología. ¿No podía establecerse una definición que integrase ambos extremos? En la actualidad la Psicología se plantea como **"el estudio científico de los procesos mentales y del comportamiento"**.

Toda investigación psicológica pretende enriquecer el conocimiento humano, de manera que sus conclusiones puedan ser aplicadas en otros contextos y situaciones. Para ello, se utilizará una metodología que implicará el uso de una serie de pasos e instrumentos: formulación de hipótesis, observación, tests o cuestionarios, métodos cuantitativos (análisis factorial, etc.) o cualitativos (grupos de discusión, etc.), el análisis de los resultados, etc. Así se intentará no sólo explicar la forma de actuar de una persona, sino también predecirla y controlarla, con el objetivo posterior de poder modificarla y así mejorar la calidad de vida del ser humano.

Los procesos mentales son las diversas variables, pensamiento, emociones, sentimientos, percepción, etc., que ocurren en el interior del sujeto y no pueden ser observadas directamente.

El comportamiento lo definimos como la forma de actuar de un sujeto. Aquellas acciones que se pueden observar con facilidades, tanto físicas como fisiológicas.

Es decir una persona puede tener determinadas inclinaciones, actitudes o motivaciones, pero hasta que no actúe no podemos conocerlas.

En el estudio del ser humano también se aplicó el término a todas las reacciones o manifestaciones exteriores, tratando así de que la investigación psicológica se convierta también sistemáticamente en una tarea objetiva, y por lo tanto la psicología en una ciencia de la naturaleza.

Trabajar en psicología con el concepto de conducta es una especie de retorno a “los hechos mismos”, en la medida en que esto es factible en cualquier ciencia; este atenerse a los hechos tal cual se dan y tal como existen, permiten confrontación de observaciones, verificación de teorías y comprensión unitaria de aportaciones ubicadas en distintos contextos teóricos.

Nuestro estudio de la conducta se hace en función de la personalidad y del inseparable contexto social, del cual el ser humano es siempre integrante, estudiamos la conducta en calidad de procesos y no como “cosa”, es decir, dinámicamente.

La Psicología “estudia el conjunto de reacciones psíquicas, hechos o vivencias subjetivas, que forman nuestra experiencia interna y se manifiestan objetivamente, en forma dinámica e integral a través de la personalidad”³⁵.

En el ámbito contemporáneo se han presentado varios conceptos de Psicología, según sus escuelas y objetivos de estudios, así:

Freud, desarrolló el Psicoanálisis. Creó una psicología dinámica que puede denominarse, también psicología profunda, o psicología de lo inconsciente, donde el paciente participa en el análisis de sus ideas.

Watson, creó la Escuela Conductista, cuya meta es el estudio de las conductas y hechos observables y el papel del medio ambiente como origen de la conducta.

La Psicología de la Gestalt, se centra en el estudio de las formas en que se organiza la percepción. En lugar de considerar las partes individuales que

³⁵ Mensías Pavón, Fabián “Psicología Jurídica y Psiquiatría Forense” Imprenta FACSO, Universidad Central del Ecuador, primera edición, Quito – Ecuador, 2006, pp. 18.

conforman el pensamiento, los psicólogos gestálticos emprendieron la labor opuesta, la de concentrarse en la forma en que los individuos consideran a elementos o unidades individuales como un todo.

Pavlov, creó la Reflexología sobre la base del Materialismo Dialéctico y da una explicación de las funciones psicológicas. La base material de la vida psíquica es el cerebro y primordialmente, la acción de la corteza cerebral como órgano que mantiene la relación entre el individuo y la realidad externa.

El Materialismo Dialéctico, conceptúa a la Psicología como una ciencia natural y biológica encargada del estudio de los fenómenos psíquicos como resultado de la actividad unitaria del organismo, siendo el sistema nervioso su base, más la experiencia evolutiva³⁶.

Para nuestra investigación, es importante identificar la base teórica, donde se fundamenta el análisis de factores de riesgo psicosociológicos. A partir de la Segunda Guerra Mundial, la Psicología adopta un “enfoque centrado en el individuo”, el cual frente a los modelos burocráticos o técnicos que tienen presente la organización, como estructura fría y rígida, aparece un movimiento que intenta recuperar la importancia del individuo. Cada organización está constituida por personas y éstas tienen que realizarse satisfaciendo sus necesidades humanas y desarrollando su potencial humano³⁷.

Como teóricos de éste movimiento, surge Maslow (1908-1970), quien plantea su teoría jerárquica de las necesidades humanas: fisiológica, seguridad, amor, autoestima y autorrealización. El hombre tiene que ir satisfaciendo cada una y sólo cuando haya conseguido la satisfacción de un nivel podrá pasar al nivel siguiente, hasta llegar al último nivel que sería la plena realización de su potencial humano.

Mc Gregor (1906-1964), propondrá sus modelos de dirección y organización del trabajo “teoría X y teoría Y”, orientados según la visión del ser humano de la que es parte. La teoría X se basa en el modelo tradicional: control, visión negativa de

³⁶ Ríofrío, Luis “Psicología General” Telleres Gráficos “Minerva”, Quito – Ecuador, 1967, pp. 4.

³⁷ Trechera, José Luis “Introducción a la psicología del trabajo”, Editorial Desclée de Brouwer, 2da edición, Bilbao - España, 2003, pp. 36.

la naturaleza humana, unidireccional, etc. Por el contrario, la teoría Y, plantea un modelo alternativo, que parte de una visión positiva del hombre, como impulsor de su propio desarrollo. Por tanto la dirección no tiene necesariamente que controlar sino coordinar y poner los medios para que puedan llevarse a cabo los objetivos personales dentro de las prioridades de la organización.

Para Argyris, se presenta un conflicto entre los objetivos del individuo que pretende satisfacer sus necesidades (autoestima, autorrealización, etc.) y la organización tal cual se presenta, que tiende al control. Planteará un modelo "mixto" para solucionar ese problema, en el que se potencia la comunicación y la participación en la toma de decisiones, lo que conllevaba la creación de organizaciones más flexibles.

Para March y Simon va a ser fundamental aclarar el comportamiento de los individuos en la organización y ver cuáles son las variables internas y externas que influyen en el mismo. Es decir, quieren conocer cuáles son los factores que influyen en la toma de decisiones de la organización.

2.3 LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Etimológicamente el término motivación procede del latín "motus" y tenía que ver con algo que moviliza o dispone al sujeto para realizar alguna actividad. Es una fuerza (o un conjunto de fuerzas) que incita al hombre a actuar con el fin de alcanzar un objetivo y de satisfacer una necesidad³⁸.

Todo comportamiento humano es el resultado de una causa. El comportamiento intenta satisfacer un conjunto de necesidades de la persona. De acuerdo a Herzberg, las fuentes de motivación provienen de dos grandes niveles. El primer nivel de factores que produce la motivación recoge las necesidades inferiores del hombre, o sea, las necesidades fisiológicas, como la alimentación, el vestido, el alojamiento, la salud, etc. Estas necesidades tienen un papel apremiante, limitado y mecánico. Si son satisfechas, no produce ningún efecto, y si no lo son, "hacen daño".

³⁸ Piote R, Michaud Y "La Dirección del personal" editorial Herder, Madrid España, 1981, pp. 163.

El otro nivel agrupa los factores de motivación. Son de orden superior y su satisfacción produce un placer creciente, es decir, un deseo de ir todavía más lejos. En este nivel se encuentran los factores relativos a la calidad intrínseca del trabajo. El método que Herzberg que recomienda para aplicar su teoría se llama “enriquecimiento del puesto”. Incluye motivadores como oportunidades de logro en el puesto, al hacerlo más interesante y lleno de retos. Existen cinco acciones para enriquecer el puesto de trabajo:

ACCIONES PARA ENRIQUECER EL PUESTO DE TRABAJO	
ELEMENTOS	CARACTERÍSTICAS
Formar grupos de trabajo naturales	En este punto hay que cambiar el puesto en forma tal que cada persona sea responsable “dueño” de un cuerpo de trabajo identificable.
Combinar las tareas	Compatibilizar tareas similares buscando el empoderamiento de las personas que asumen las mismas.
Establecer responsabilidades hacia el cliente	Permitir que el trabajador tenga contacto tan frecuentemente como sea posible con el “cliente”.
Carga vertical	Permitir que el trabajador planee y controle su trabajo en lugar de que lo haga personal de fuera.
Abrir canales de retroalimentación	Finalmente, encontrar más y mejores maneras de que el trabajador reciba una rápida retroalimentación sobre su desempeño.

Otro autor Hugues, distingue dos grandes tipos de necesidades. El primero corresponde a la búsqueda de la supervivencia y la protección, o sea, las necesidades de “conservación”; son defensivas y obligan a un esfuerzo; apenas provocan satisfacciones positivas. El segundo tipo concierne a las necesidades de desarrollo, que expresan la tendencia a la superación y a la evaluación; en general son ofensivas y están individualizadas; ponen en marcha el interés en la realización de una tarea que permite ir más lejos, liberan energías creadoras y provocan de ese modo una motivación, cuyo signo es la ambición personal.

Según Scotr Myers, las necesidades se dividen en dos grupos distintos, a saber, las necesidades de condicionamiento y las de motivación.

Dentro de las primeras encontramos las categorías siguientes:

CLASIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CONDICIONAMIENTO DE ACUERDO A SCOTT MYERS		
No.	NECESIDAD	CONCEPTO
1.	Las condiciones físicas son los primeros elementos importantes de motivación	A ellas se vinculan la organización del trabajo, sus exigencias, la comodidad y la atmósfera donde se trabaja. Si estas condiciones no son satisfechas, es probable que aparezca un descontento general entre los trabajadores. Las posibilidades de satisfacción en el trabajo serán nulas.
2.	Las condiciones económicas	Pueden ayudar a una mejor actuación de la empresa, sobre todo en el campo de la producción. Es principalmente en este terreno de la producción donde se sitúan el salario, las vacaciones y las demás ventajas económicas.
3.	Las condiciones sociales	Son otra de las fuentes importantes para el buen funcionamiento del trabajador, lo cual redundará a favor del conjunto de la empresa. Los descansos, los permisos, la recepción de los trabajadores son alguno de los medios que contribuyen a un equilibrio dentro de la empresa
4.	Las condiciones de seguridad	Como la coherencia, la estima del jefe de la empresa, la confianza en el trabajo, motivan a los trabajadores y satisfacen algunas de sus necesidades.
5.	El status y la categoría	Hacen que el trabajador se sienta considerado y reconocido. A través de sus derechos de antigüedad, la clasificación en una tarea precisa, el trabajador se siente responsable de su obra; esta motivación hace mejorar su funcionamiento, tanto más si tiene la posibilidad de saber lo que su superior piensa de él: el conocimiento de seguridad permite realizar acciones correctoras.
6.	Las necesidades de orientación	Como la formación, el perfeccionamiento en la tarea y la información general, sitúan al trabajador en su rol dentro de la empresa.

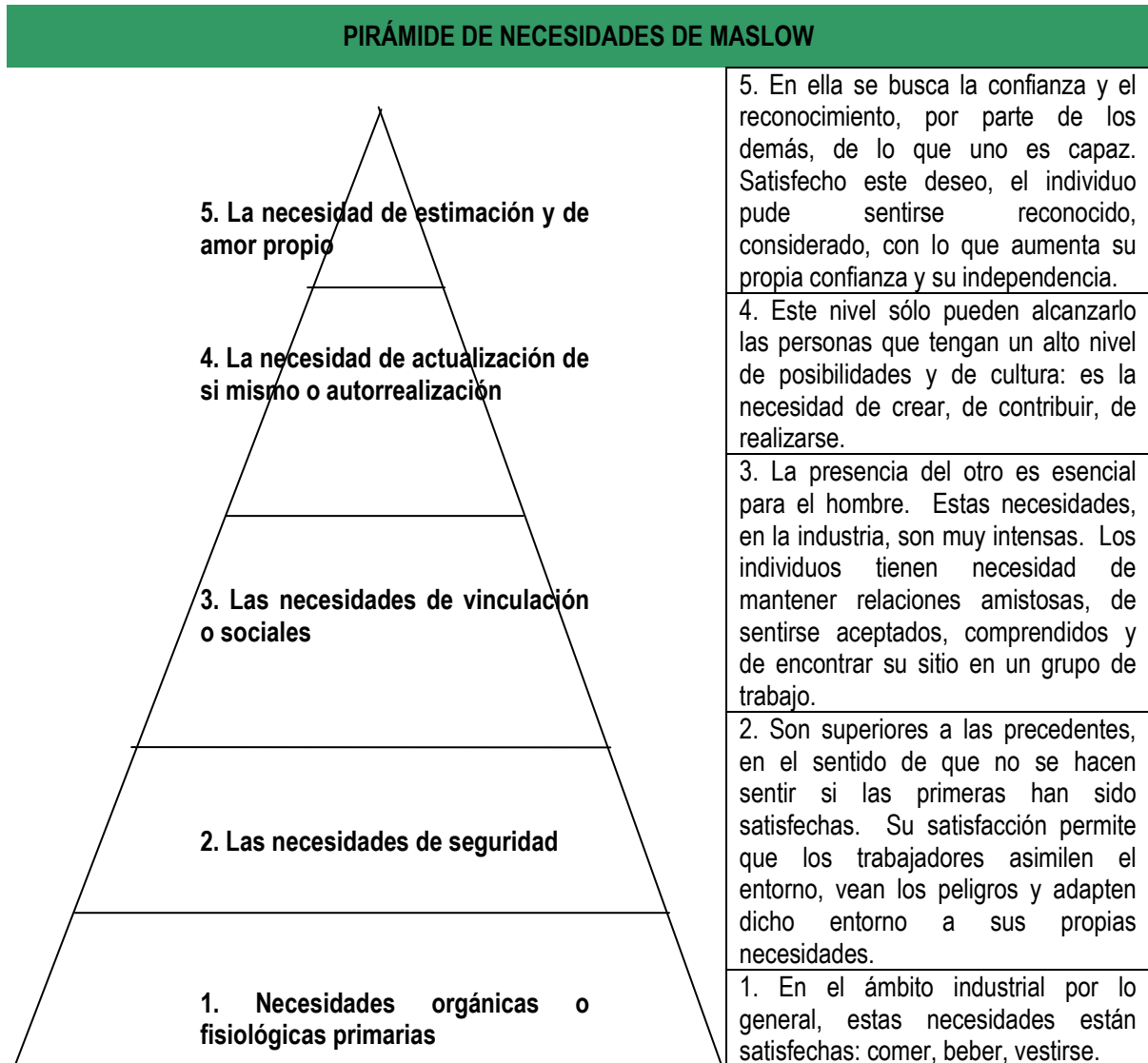
Estas seis categorías constituyen la necesidad de condicionamiento. En cuanto a las necesidades de motivación, Myers las divide en cuatro categorías específicas:

CLASIFICACION DE NECESIDADES DE MOTIVACIÓN DE ACUERDO A SCOTT MYERS		
No.	NECESIDAD	CONCEPTO
1.	Las necesidades de desarrollo individual frente a la empresa.	El trabajador tiene la necesidad de sentirse en confianza y de ser estimado por sus jefes y sus subordinados. Si estas necesidades no son satisfechas, el trabajador luchará con ahínco para conseguir una cierta libertad dentro de la empresa. Entre estas necesidades, podemos citar: una atmósfera de cordialidad, el acceso a la información en todo lo que concierne a la empresa y a su administración, y la delegación de poderes.
2.	Las necesidades de realización	Entre las que destacan la participación en la reputación de la empresa y en la posición en que ésta se sitúa respecto a las demás empresas. El trabajador que más siente orgullo tiene a

		obtener mejores resultados en su trabajo, tanto más si tiene la posibilidad de acceder a los niveles superiores de la jerarquía.
3.	Las necesidades de independencia	Que están unidas a la satisfacción en el trabajo. Al trabajador le gusta sentirse responsable y participar en la solución de los problemas y en las decisiones que conciernen a su puesto de trabajo y tener una cierta participación en la producción de la empresa. El hecho de asumir responsabilidades le hace alcanzar una cierta madurez que le motiva en gran medida a realizar su tarea y a hacerse un porvenir en la empresa.
4.	Las necesidades de autorrealización	En virtud de las cuales el trabajador deseará emplear su talento y su creatividad en beneficio de la empresa.

Estas necesidades del hombre en el contexto industrial se pueden comparar al desarrollo humano dentro de una escala de necesidades específicas para ese desarrollo. El esquema se sitúa en cuatro planos: el plano corporal, el plano espacial, el plano temporal y el plano personal.

Maslow, se apoya en las hipótesis siguientes “una necesidad es tanto más improbable cuanto mayor es la continuidad con que se satisface. Una necesidad sólo parece motivar si las necesidades más poderosas de nivel inferior han sido satisfechas con anterioridad”. Una necesidad deja de motivar al organismo. Es decir, que el organismo responde a las motivaciones más urgentes con prioridad a las más delicadas. Elabora una pirámide de necesidades:



En general se puede decir que, salvo contadas excepciones, la escala de necesidades la encontramos en todos los individuos en cualquiera de sus niveles, aunque la calidad y la intensidad de las necesidades pueden ser muy diferentes de uno a otro individuo, en función de su personalidad y sus antecedentes.

2.3.1 PROCESO DE MOTIVACIÓN

Siempre que el hombre debe satisfacer una de sus necesidades, ha de pasar a través del proceso de motivación. Ante la presencia de un bien que puede satisfacerle, el hombre experimenta una necesidad, y esta necesidad provoca un estado de desequilibrio. El individuo, a través de su comportamiento, intentará

encontrar el estado de satisfacción que le devuelva el equilibrio. El desequilibrio se manifiesta en forma de tensión o de deseo de obtener satisfacción.

El deseo provoca una actitud de hábito mental, que está determinada por la escala de valores del individuo. Y es la actitud la que condiciona el ulterior comportamiento y la que determina el fin a alcanzar. Si la actitud no está entorpecida por un obstáculo, para la realización del objetivo se necesita un agente positivo: la motivación es la fuerza que en presencia del estímulo provoca acción, el vehículo que permite pasar del deseo al objetivo.

Si se alcanza el objetivo gracias a la realización de la acción que anula el estímulo, el logro provoca satisfacción y anula la necesidad.

2.3.2 PROBLEMAS EN EL PROCESO MOTIVACIONAL

Si el hombre no puede satisfacer su necesidad por cualquier impedimento que venga del exterior, se produce una frustración, es decir un conjunto de fuerzas que impiden alcanzar el fin.

La frustración, se da cuando la satisfacción de un motivo es impedida por la acción. La potencialidad hacia la frustración depende de algunas variables³⁹:

- El nivel de desarrollo del organismo.
- Las condiciones socio - culturales del sujeto.
- El factor constitucional.
- La intensidad de la motivación.

Los orígenes de la frustración son:

- Fuentes externas de la frustración (interpersonales). Físicas y sociales.
- Fuentes internas de la frustración (personales). Por deficiencias personales.

³⁹ Balarezo, Lucio "Psicoterapia Asesoramiento y Concejería" Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito – Ecuador, 1992, pp. 104.

En cambio el conflicto se presenta cuando el individuo debe decidir sobre dos motivos mutuamente excluyentes. K. Lewin ha estudiado cuatro tipos de conflictos que llama respectivamente:

TIPOS DE CONFLICTOS DE K. LEWIN		
No.	NECESIDAD	CONCEPTO
1.	Atracción – Atracción (Aproximación – Aproximación)	Cuando el sujeto debe elegir entre dos metas positivas pero incompatibles.
2.	Evitación – rechazo	El individuo debe elegir entre dos metas indeseables o negativas.
3.	Atracción – evitación (Aproximación Evitación).	Se produce cuando el objeto que constituye una meta única posee simultáneamente aspectos atractivos y repelentes.
4.	Doble conflicto de atracción – evitación.	El que obliga a elegir entre dos o más alternativas, cada una de la cuales implican aspectos adversos y atrayentes.

El conflicto que K. Lewin denomina atracción – rechazo, es el tipo de conflicto que Bleuler llamó ambivalencia y que consiste en la coincidencia sobre el mismo objeto, al mismo tiempo, de actitudes, impulso o afectos contradictorios. En el caso por ejemplo, del amar y odiar a una misma persona, al mismo tiempo⁴⁰.

El conflicto de ambivalencia es un tipo de conflicto que va acompañado de gran tensión y/o ansiedad, de una situación de gran inseguridad, que se le tiene al mismo tiempo. Va acompañada de depresión y culpa. Es el tipo de conflicto y de relación objetiva que M Klein llamó posición depresiva, y a la ansiedad que la acompaña, ansiedad depresiva. Esta última corresponde a lo que habitualmente reconocemos como tristeza. El objeto de la ambivalencia es, además un objeto total.

Los conflictos son siempre conductas contradictorias, incompatibles entre sí, pero que pueden ser vividos tanto en forma consciente como inconsciente; en este último caso, el sujeto percibe la tensión o la ansiedad, pero no conoce ni discrimina los términos del conflicto que la producen. Por otra parte, aun en el caso de un conflicto consciente, no se excluye que otra parte del mismo pueda ser inconsciente.

⁴⁰ Bleger José, "Psicología de la conducta" editorial Paidós Imprenta de los Buenos Aires S.A. Buenos Aires – Argentina, 1979, pp. 177.

La ansiedad o angustia es un estado de desorganización del organismo, según lo ha estudiado Goldstein, y su intensidad puede variar desde un mínimo que sirve de señal de alarma hasta un máximo en el pánico. Esta desorganización aparece frente a situaciones de frustración o de conflicto. La angustia no es la causa de la conducta ni de los síntomas, sino uno de los fenómenos que se producen en distintos momentos de la dinámica de la relación objetiva.

En base a los estudios de M. Klein, se ha sistematizado el conocimiento de dos tipos de ansiedad. Uno de ellos ligado al conflicto ambivalente (la situación depresiva) y que se denomina ansiedad depresiva (tristeza); el otro, la ansiedad que se produce siempre que la disociación divalente corre riesgo de perderse, o cuando el objeto malo amenaza al yo y al objeto bueno a él ligado, es la ansiedad de la posición esquizoparanoide y se denomina ansiedad paranoide (miedo). Ambos no son excluyentes, sino coexistentes y lo que se califica es el predominio de uno sobre el otro. Además, hay una relación dinámica entre uno y otro, tanto como la hay entre la ambivalencia y divalencia.

Si de la copiosísima literatura sobre el tema, con las perspectivas más variadas, se tratara de sinterizar un cierto consenso de los distintos autores, se podría concluir en las siguientes afirmaciones:

- Que el conflicto es una lucha u oposición entre sistema de energía o de impulsos, o de estructuras mentales, o de conductas, que ocurre en el individuo.
- Que constituye una de las fuentes más importante de motivaciones.
- Que el resultado de dichos conflictos es una modificación de la conducta, que aparece como un intento de transacción o compromiso.

En ellos subrayaríamos las siguientes observaciones, según la exposición hecha:

- Que el conflicto es siempre un conjunto de conductas, campos y ámbitos y que no hay un “dentro” sino solamente como vivencia y nunca como espacio en el que operan fuerzas e impulsos.

- La conducta es, a su vez, la resultante de conflictos, lo cual permite el estudio del proceso de comportarse, sin la intervención de ideas mitológicas ajenas a ella misma, con lo cual no se aclaran, sino que se complican los problemas.
- La conducta, tanto como toda la vida del ser humano, es siempre respuesta y compromiso.

2.3.3 REACCIONES A LA FRUSTRACIÓN

Los individuos cuando se enfrentan a estímulos están con frecuencia expuestos a la acción frustrante y conflictiva de éstos. La manera de reaccionar frente a éstos problemas varía de individuo a individuo de acuerdo a su nivel de preparación y capacidad.

Llamamos frustración a todas aquellas situaciones en las cuales no se obtiene lo que se aspiraba.

En la frustración, el obstáculo a la consecución del objetivo puede ser totalmente externo o interno. En ambos casos conviene hablar de un predominio relativo, ya que en condiciones habituales los obstáculos externos e internos se condicionan recíprocamente en un círculo vicioso. Inclusive, sobre obstáculos reales externos, pueden canalizarse o proyectarse obstáculos de carácter psicológico⁴¹.

Entre las diferentes alternativas que se utilizan para reaccionar ante las frustraciones se anotan:

1. Reacciones a la frustración orientadas a la ejecución de la tarea. Constituyen formas más o menos directas de enfrentar a los problemas. Se utilizan en general los siguiente métodos:
 - Conducta de resolución de problemas. Cuando el individuo aumenta la intensidad de sus respuestas. Produce mayor número de ellas o ensaya algunas nuevas hasta dar con las que tengan éxito. Si se descubre que las metas fijadas no cumplen sus motivos, se pueden sustituir por otras más realistas y adecuadas.

⁴¹ Bleger José, "Psicología de la conducta" editorial Paidós Imprenta de los Buenos Ayres S.A. Buenos Aires – Argentina, 1979, pp. 175.

- › Conducta persistente. Cuando se insiste en utilizar las mismas respuestas una y otra vez. Pueden ser conductas preliminares a la resolución. No es tan apropiada porque puede estereotiparse.
 - › Conducta sustitutiva. Es el cambio de objetivo como alternativa de solución.
2. Reacciones a la frustración orientadas hacia la defensa. La frustración excesiva o continuada hace que la energía no garantizada se desarrolle hasta alcanzar niveles de tensión que llegan a límites extremos. Este estado tensional constituye una amenaza física y psicológica, obligando al sujeto a buscar respuestas que reduzcan la tensión. En esta combinación de energías motivacionales, aparecen temores relacionados por pérdida de seguridad, estima o castigo. Esto puede conocerse en términos generales como ansiedad.

La magnitud de la ansiedad depende de los siguientes factores:

- › La fuerza del motivo original.
- › Intensidad de la barrera opuesta.
- › La distancia a la que se produce la frustración con relación a la meta (mientras mas cerca a la meta se produce la frustración es más perturbadora).
- › Cuando se la aprecia como injusta, es más intensa que cuando se muestra razonable.
- › El grado de preparación para superar los problemas.
- › El modo de ansiedad predominante.

Entre las formas de reacciones orientadas a la defensa se anotan como principales:

- › La agresión.
- › Los mecanismos de defensa.

2.3.3.1. LA AGRESIÓN

Es la reacción defensiva más obvia y se presenta en forma de hostilidad, o ataques hacia la fuente de frustración con el objeto de eliminarla, dañarla,

destruirla. La agresión igual que todas las formas de adaptación se aprenden de acuerdo a la influencia cultural.

La agresión puede adoptar las siguientes modalidades:

MODOS DE AGRESIÓN	
TIPO	CARACTERÍSTICAS
Directa	Cuando se dan actuaciones físicas directas contra el objeto frustrante. Pueden también ser expresiones verbales
Indirecta (encubierta)	Cuando se utilizan descargas disfrazadas a través de murmuraciones, ataques simbólicos o agresiones atenuadas.
Desplazada	Cuando la descarga se produce sobre un sustituto. Se observa sobre todo cuando existe riesgo en la agresión directa. En ocasiones en la que no se puede descartar la agresión, la energía se puede tornar intrapunitiva. Aunque la función principal de la agresión es defensiva porque alivia la tensión, en ocasiones satisface la motivación original transformándose en una conducta de resolución de problemas orientadas hacia la tarea

2.3.3.2. LOS MECANISMOS DE DEFENSA

El término defensa es empleado por primera vez por Freud en 1894 en su estudio sobre las “Neuropsicosis de defensa”, en el cual describe los síntomas como formaciones defensivas frente a ideas y afectos insoportables y dolorosas. Más tarde, sustituye el término por el de represión, pero en 1926 lo retoma y define la represión como una forma de defensa.

Cuando la frustración original es predominantemente interna, causada por conflictos personales no resueltos, sentimientos de culpa o vergüenza o amenazas a actitudes positivas para consigo mismo, se efectivizan los denominados mecanismos de defensa.

Algunos de los mecanismos de defensa son los siguientes:

MECANISMOS DE DEFENSA	
TIPO	CARACTERÍSTICAS
Represión	Exclusión de la conciencia de pensamientos, recuerdos, impulsos, acciones y sentimientos específicos.
Negación	Forma que implica represión y constituye la negativa a aceptar o reconocer situaciones
Fantasía	Creación imaginaria de objetos, personas, acontecimientos o condiciones que satisfagan los motivos.
Regresión	Retorno a una conducta típica de un período anterior de aprendizaje y desarrollo.
Racionalización	Dar razones o justificaciones aceptables respecto de creencias, conductas o motivos que podrían reflejarse en forma desfavorable sobre si mismo o recibir la desaprobación social.
Proyección	“Por desconocimiento”, imputación a otros de las faltas no reconocidas como propias o de los motivos inaceptables. “Asimilativa”, suposición de que los otros poseen los mismos caracteres y motivos que uno mismo
Identificación	Asunción de las conductas de rol, rasgos, características, condición, valores y logros de otra persona, grupo, institución o animales. Puede involucrar imitación o introyección.
Introyección	Proceso de adaptación e incorporación de valores y normas de una persona como propios; procede al desarrollo de la identificación. Denominada “identificación defensiva”, cuando es impulsada por motivos adversitos tales como el temor al castigo o la pérdida de amor
Sublimación	Satisfacción de motivos socialmente inaceptables mediante una conducta socialmente aceptable.
Formación reactiva	Expresión de conducta opuesta o motivos socialmente inaceptable
Compensación	Desarrollo de características y habilidades que sustituyen o compensan deficiencias de características que satisfacen ciertos motivos.
Reacciones de tensión extrema	Cuando por diferentes circunstancias del individuo, se puede utilizar los recursos anteriores, aparecen reacciones que incluyen respuestas de alarma por emergencia fisiológica, descarga emocional o conductas indecisas y oscilantes. La tensión prolongada e intensa requiere defensas más drásticas, hasta llegar a inadaptaciones de conducta, tales como la neurosis, trastornos psicosomáticos, psicosis y varios desórdenes de la personalidad. En el sector laboral y educativo es conveniente intervenir en tareas preventivas y secundarias en emitir criterios diagnósticos para remitir a los sujetos perturbados para que reciban el tratamiento respectivo.

2.3.4 EL ESTRÉS

Uno de los problemas más discutidos en la actualidad es el relacionado con el estrés. Esto se deriva de las dificultades que surgen desde su propio concepto a pesar de que aproximadamente existen alrededor de 20.000 referencias bibliográficas sobre el tema. El término estrés se ha usado con frecuencia para

referirse a la interacción entre el individuo y sus experiencias desagradables o bien a un surtido muy variado de numerosos estímulos percibidos como nocivos.

El estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación, y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada ante la situación⁴².

En relación a la explicación del mecanismo que desencadena el estrés, se pueden describir dos modelos:

Selye, define al estrés como una respuesta fisiológica no específica del organismo a los agentes estresores. Es decir, un estímulo estresor es el que desencadena un desequilibrio fisiológico, y como consecuencia del mismo se percibe tensión y se produce el descontrol de la conducta⁴³.

En los últimos años se presta más atención a los aspectos psicológicos o cognitivos. Es decir, no sería tanto el estímulo estresor el que precipita la situación estresante sino la interpretación que realiza el sujeto de la misma. Lazarus, lo menciona como "las exigencias impuestas al individuo que agotan o rebasan su capacidad de adaptación", ampliando su concepto a un plano de interrelación ante los factores conductuales refiriéndose además a los procesos psíquicos de percepción y cognición junto a los fisiólogos en su explicación. Aporta con la noción de "hacer frente", como una forma o estilo individual de reacción que influye en el apareamiento del estrés.

Una definición que tiene gran aceptación y que tal vez nos ofrezca una información que nos permita identificar al estrés psicosocial, es la de Mc Grath (1970): "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)". De acuerdo a la

⁴² Lavicoli S, Marinaccio A, Vonesch N, et al. Research priorities in occupational health in Italy. *Occup Environ Med.* 2001;58:325-9.

⁴³ Trechera, José Luis "Introducción a la psicología del trabajo", Editorial Desclée de Brouwer, 2da edición, Bilbao - España, 2003, pp. 219.

Norma Técnica 318: El estrés, proceso de generación en el ámbito laboral, podemos enumerar estresores exteriores como⁴⁴:

ESTRESORES EXTERIORES, NORMA TÉCNICA 318	
TIPO	CARACTERÍSTICAS
Sobrecarga de trabajo	El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo disponible para realizarla) está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.
Infracarga de trabajo	El volumen del trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador
Infrautilización de habilidades	: Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador
Repetitividad	No existe una gran variedad de tareas a realizar (son monótonas y rutinarias) y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo
Ritmo de trabajo	El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo.
Ambigüedad de rol	Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional
Conflicto de rol	Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir. Oposición ante las distintas exigencias del trabajo, conflictos de competencia
Relaciones personales	Problemática derivada de las relaciones (dependientes o independientes del trabajo) que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo
Inseguridad en el trabajo	Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo (despido).
Promoción	La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.
Falta de participación	La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.
Control	Existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.
Formación	Falta de entrenamiento o de aclimatación previo al desempeño de una determinada tarea
Cambios en la organización	Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.
Responsabilidad	La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas y, sobre personas)
Contexto físico	Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos por su peligrosidad puedan provocar en el individuo un sentimiento de amenaza.

Holmes y Rahe describen la Escala de Readaptación social como una forma de evaluar y cuantificar los pequeños problemas que inciden en el estrés. Friedman

⁴⁴ NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España, www.insht.com.es. Revisado el 2007-12-03, 20:08.

y Rosenman estudian las personalidades Tipo A y B como predisponentes del estrés, más específicamente las cardiopatías en ejecutivos, llegando a concluir que los sujetos con personalidad tipo A, esto es, impacientes, competitivos y ambiciosos, tenían mayor riesgo a los de tipo B, pacientes subordinados y con escasa ambición. Eysenk y Eysenk, por su parte subrayan la disposición neurótica para sucumbir más fácilmente al estrés.

Como un trabajo que sintetiza las propuestas anteriores, H. Beech, desarrolla la Teoría Cuadrifactorial en la que recalca cuatro factores a considerarse en el surgimiento del estrés:

- Los acontecimientos reales de la vida que perturban el equilibrio del individuo.
- La capacidad del sujeto para “hacer frente” a estos problemas.
- La presencia de las características de personalidad del tipo A.
- El grado de neurotismo del individuo.

A pesar de los distintos enfoques explicativos del estrés, si existe consenso en describir la situación de estrés como un desequilibrio entre las demandas que se presentan al organismo y los recursos del individuo, el cual puede ser momentáneo o persistente en el tiempo⁴⁵.

En 1978, Cox sugiere que el estrés podría afectar a la salud mental y todas las condiciones de salud física, siendo los trastornos más susceptibles, aquellos que afectarían a los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrino y muscular. La investigación en este ámbito de las ciencias de la salud

⁴⁵ Trechera, José Luis “Introducción a la psicología del trabajo”, Editorial Desclée de Brouwer, 2da edición, Bilbao - España, 2003

a aportado, desde el primer tercio del siglo XX, numerosas evidencias de que así es, aunque el nivel de evidencia epidemiológica del que disponemos sobre la “certeza”, de la relación entre estrés y factores psicosociales y enfermedades concretas es desigual.⁴⁶

Desde que Selye, formuló el síndrome de adaptación general (SAG), en el que definía la existencia de un nivel de estimulación ambiental óptimo a partir del que se desencadenan toda una serie de reacciones psicofisiológicas, que preparan al individuo para la defensa o la huida, se han desarrollado diversos modelos conceptuales de estrés basados en el principio de balance entre las exigencias impuestas por el ambiente de trabajo y los recursos que la organización del trabajo pone en manos de los trabajadores para hacerles frente. Así han sido formulados diversos modelos, los conocidos como *demanda-control* y *esfuerzo-recompensa*, son los que han aportado el mayor número de evidencias, y mas fuertes y consistentes, a partir de estudios epidemiológicos poblacionales que relacionan el ambiente psicosocial del trabajo con efectos en la salud.

Con respecto a la reacción orgánica, Selye (1936) al Síndrome General de Adaptación que consta de tres fases⁴⁷:

⁴⁶ Ruiz Frutos, Carlos, García Ana M, Delclós, Jordi, Benavides, Fernando “Salud Laboral” Masson S.A. Tercera edición, Barcelona – España, 2007, pp. 391.

⁴⁷ Daza, Martín “NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral”, INSHT, España, 1994.

CARACTERÍSTICAS SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN	
TIPO	CARACTERÍSTICAS
Fase de reacción de alarma	Ante un estímulo estresante, en un primer momento, la resistencia baja por debajo de lo normal, pero se produce una reacción automática encaminada a preparar el organismo para la acción, para la respuesta. Se produce un aumento de la frecuencia cardíaca, aumenta la coagulabilidad de la sangre y su concentración en las zonas en las que puede ser necesaria para la acción (músculos, cerebros, corazón). También aumenta la capacidad respiratoria y se agudizan los sentidos. Cuando el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia.
Fase de resistencia	En la que desaparecen los cambios iniciales y aparecen otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación. Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza la gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento
Fase de agotamiento	Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo a una progresiva extenuación de la energía que puede llevar a la enfermedad o incluso a la muerte. Paralelamente a esta activación fisiológica se da una activación psicológica, también de carácter no específico. Ante un determinado estímulo se produce un incremento de la capacidad de atención y concentración que permite el mantenimiento del enfoque perceptivo de una forma continuada y precisa sobre ese estímulo.

Mason, introduce la investigación psicológica en el estudio del estrés cuando se refiere a la “valoración de la amenaza” como un elemento primordial en su análisis. Entonces surge el valor del individuo y su apreciación subjetiva como determinante en el apareamiento de la tensión⁴⁸.

2.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Los riesgos psicosociales laborales, se definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad de afectar tanto el desarrollo del trabajo como a la salud del trabajador (física, psíquica o social).⁴⁹

El entorno organizativo del trabajo, es decir, las condiciones bajo las cuales se debe desempeñar, debe ser un campo al que los prevencionistas dedicaran una

⁴⁸ Balarezo, Lucio “Psicoterapia Asesoramiento y Concejería” Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito – Ecuador, 1992, pp. 112.

⁴⁹ Daza, Martín; Pérez, Jesús “NTP 443: Factores Psicosociales, Metodología de evaluación”, España, 1997.

atención especial. En la evolución del trabajo, a menudo se tienen en cuenta el desarrollo tecnológico y la competitividad del mercado, pero con demasiada frecuencia se olvida que el trabajo está desarrollado por personas con capacidades, motivaciones y expectativas. La prevención de riesgos laborales consiste en evitar que se den una serie de situaciones que pueden ocasionar cualquier problema sobre la salud o el bienestar del trabajador. Entendiendo que los problemas de integridad física del individuo originados por motivos técnicos, son más evidentes y próximos; no debemos olvidar que el conjunto de problemas de origen psicosocial, por la frecuencia e incidencia con la que se presentan, tienen graves repercusiones sobre la salud del individuo.⁵⁰

Los factores psicosociales que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza. Comprenden aspectos del medio físico y ciertos aspectos de la organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa. Consisten en interacciones entre, por una parte el trabajo y el medio ambiente y las condiciones de organización, y por 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, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Los factores psicosociales son complejos, se considera factores de índole sociológica y psicológica, representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador con respecto a su situación laboral.

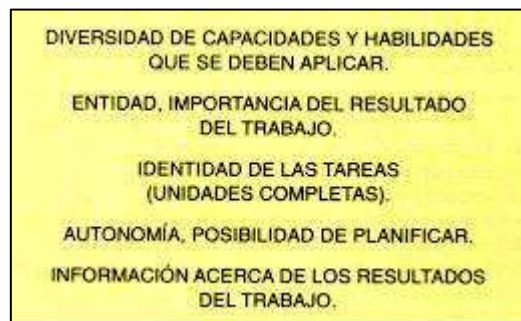
Se puede enumerar varios factores psicosociales que están relacionados con el trabajador teniendo como referencia el Método del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en formato de AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de "Factores Psicosociales", estos son:

1. Un trabajo con contenido. Es aquel que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo, que tiene una utilidad en el conjunto del proceso en el que se desarrolla y para la sociedad en general, y que le ofrece la posibilidad de

⁵⁰ Ponencia presentada en la Jornada Técnica de Actualización de "Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas". Madrid, 10 de diciembre de 2002.

aplicar y desarrollar sus conocimientos y capacidades y permiten el desarrollo psicológico del mismo

Para Muñoz Adánez la expresión "contento con la tarea" es la más adecuada para referirse a un tipo de satisfacción que depende de la riqueza y variedad del trabajo y encuentra correlaciones positivas del "contento" con la motivación, la satisfacción y la moral laboral. Dada la influencia directa que éstas tienen sobre el rendimiento, concluye que el "contento con la tarea" es una condición necesaria para que la empresa funcione correctamente. Se presenta un esquema de los aspectos básicos que afectan al contenido de un puesto de trabajo⁵¹:



2. Carga mental. Se entiende el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de la realización de su trabajo

Mulder (1980) define la carga mental en función del número de etapas de un proceso o en función del número de procesos requeridos para realizar correctamente una tarea y, más particularmente, en función del tiempo necesario para que el sujeto elabore, en su memoria, las respuestas a una información recibida. Esta definición incluye dos factores de la tarea que inciden en la carga mental⁵²:

- » La cantidad y calidad de la información. La mayor o menor complejidad de la información recibida condicionará, una vez superado el período de aprendizaje, la posibilidad de automatizar las respuestas.

⁵¹ Arguer, María Isabel; Oncis, Isabel "NTP 445, Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas", INSHT, España, 1997.

⁵² Nogareda, Clotilde "NTP 179: La carga mental de trabajo: definición y evaluación", INSHT, España, 1986.

- › El tiempo. Si el proceso estímulo-respuesta es continuo, la capacidad de respuesta del individuo puede verse saturada; si por el contrario existen períodos de descanso o de menor respuesta, el individuo puede recuperar su capacidad y evitar una carga mental excesiva.

A estos factores, además, hay que añadir los relativos a las condiciones físicas (ruido, temperatura, iluminación), psicosociales (relaciones jerárquicas, sistema de comunicación, etc.) en las que se desarrolla el trabajo, así como otros de origen extra laboral.

El método diseñado por el Laboratorio de Economía y Sociología del Trabajo (L.E.S.T.) del CNRS evalúa la carga mental a partir de cuatro indicadores: Apremio de tiempo, complejidad-rapidez, atención, minuciosidad.

3. Autonomía temporal. Este factor se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Se pregunta al trabajador sobre la elección del ritmo o de la cadencia de trabajo y de la libertad que tiene para alternarlos si lo desea, así como respecto a su capacidad para distribuir sus descansos.

4. Supervisión-participación. Este factor define el grado de autonomía decisorio: el grado de la distribución del poder de decisión, respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo, entre el trabajador y la dirección. Evalúa a partir de la valoración que el trabajador otorga al control ejercido por la dirección y el grado de participación efectiva respecto a distintos aspectos del trabajo así como por la valoración que el trabajador realiza de distintos medios de participación.

5. Definición de rol. Este factor considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de dos cuestiones:

- › **La ambigüedad de rol.** Se produce ésta cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional. La falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese

trabajo y el alcance de las responsabilidades. Aunque es frecuente en un momento determinado experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y a pesar de no ser positiva, no tiene efectos debilitantes. En cambio, si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador.

La persona con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de ella, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. La ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados. En definitiva, dispone de una información inadecuada para hacerse una idea clara del rol que se le asigna, bien por ser incompleta, bien por ser interpretable de varias maneras, o bien por ser muy cambiante⁵³.

➤ **La conflictividad de rol.** Existe conflictividad entre roles cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir. Pueden darse conflictos entre las demandas de la organización y los valores y creencias propias, conflictos entre obligaciones de distinta gente y conflictos entre tareas muy numerosas o muy difíciles. El conflicto de rol: hace referencia a la existencia de demandas conflictivas o contrapuestas, o demandas que el trabajador no desea cumplir, de forma que aparecen simultáneamente una serie de demandas que impiden al trabajador una toma de decisión clara y/o rápida sobre qué hacer.

6. Interés por el trabajador. Este factor hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene del trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo. La preocupación personal y a largo plazo tiende a manifestarse en varios aspectos: asegurando estabilidad en el empleo, considerando la evolución de la carrera profesional de los trabajadores, facilitando información de los aspectos que le puedan concernir y facilitando formación a los

⁵³ Arguer, María Isabel; "NTP 388, Ambigüedad y conflicto del rol", INSHT, España, 1995.

trabajadores. Por ello, se evalúan aspectos relativos a la promoción, formación, información y estabilidad en el empleo.

7. Relaciones personales. Este factor mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluado a través de tres conceptos. Se indaga hasta qué punto es posible la comunicación con otros trabajadores: se hace referencia a la calidad de las relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos con los que puede tener contacto y se valoran las relaciones que se dan generalmente en el grupo de trabajo.

8. El horario de trabajo, su estructura. En gran medida la forma de vida de la población activa. Evidentemente, esto también repercute en la salud. La noción de duración de trabajo es insuficiente para juzgar los efectos sobre el trabajador. El número de días entre los cuales se reparte esta duración global, el número y la importancia de las pausas de cada día y el tipo de horario en sí juegan un rol importante sobre la fatiga del trabajador.

Es importante, señalar que el trabajo a turnos y nocturno plantea un conjunto de problemas que se centran en las consecuencias que se derivan del cambio constante de horario, la incidencia que sobre la vida familiar y social tienen la jornada de tarde y las repercusiones directas que sobre la salud tiene el trabajo nocturno, ya que sabemos que afecta a los ritmos circadianos, (existe una contradicción entre el ritmo interno circadiano de su actividad biológica con el ritmo de su actividad profesional), a los hábitos alimenticios (la calidad de la comida no es la misma, se suelen tomar comidas rápidas y en un tiempo corto e inhabitual, los alimentos están mal repartidos a lo largo de la jornada, además suele haber un aumento en el consumo de café, tabaco y otros excitantes), afecta también al sueño, tanto en cantidad como en calidad y por supuesto las alteraciones ya mencionadas que se producen en la vida social y familiar.

9. La promoción en el trabajo. La expectativa de ascender profesionalmente constituye un incentivo laboral y su importancia crece conforme aumenta la calificación profesional de los trabajadores. Muchas veces, la parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y

calificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales.

10. La Información y la comunicación. Son dos elementos esenciales de la organización; ante el logro de objetivos, es necesario que todo el personal disponga de la información necesaria para desarrollar su tarea. Para mejorar la comunicación hay dos factores sobre los que se debe incidir. Por un lado, la comunicación que necesariamente debe establecerse entre las personas que conforman la organización, con el objeto de desarrollar correctamente su trabajo y por otro lado, la comunicación interna, entre la empresa y las personas que trabajan en ella.

Toda comunicación implica un compromiso y, por ende, define la relación. Esta es otra manera de decir que una comunicación no sólo transmite información sino que, al mismo tiempo, impone conductas⁵⁴.

11. Mobbing. Término empleado por la literatura psicológica internacional para describir una situación en la que una persona, o grupo de personas, ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo.

El grupo de estudio de Violencia en el Trabajo, de la Comisión Europea, ha definido el mobbing como “el comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos y durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío.

El mobbing puede considerarse como una forma característica de estrés laboral, que presenta la particularidad de que no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier empresa entre los distintos individuos. Así, el mobbing es una forma extrema de interacción social negativa en el trabajo que presenta la característica

⁵⁴ Llacuna, Jaime, “NTP 504, Cambio de conducta y comunicación: introducción y elementos”, INSHT, España, 1998.

de ser un conflicto asimétrico entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. Otra de las particularidades de este tipo de procesos es que el afectado percibe que sus hostigadores tienen la intención explícita de causarle daño o mal, lo que convierte a la situación estresante.

Se descartan del concepto de mobbing los habituales roces, las fricciones, las tensiones y hasta incidentes aislados propios de las organizaciones, en las que el incremento del grado de interdependencia entre los actores lleva a numerosas situaciones de desencuentro.

Zapf, Knorz y Kulla, (1996), menciona algunas conductas concretas de mobbing⁵⁵:

ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar
- Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros
- Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva
- Cuestionar las decisiones de una persona
- No asignar tareas a una persona
- Asignar tareas sin sentido
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades
- Asignar tareas degradantes

ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA CON AISLAMIENTO SOCIAL

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona
- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos
- Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella
- No dirigir la palabra a una persona
- Tratar a una persona como si no existiera

ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LA VÍCTIMA

- Críticas permanentes a la vida privada de una persona
- Terror telefónico
- Hacer parecer estúpida a una persona
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos
- Mofarse de las discapacidades de una persona
- Imitar los gestos, voces... de una persona
- Mofarse de la vida privada de una persona

VIOLENCIA FÍSICA

- Ofertas sexuales, violencia sexual
- Amenazas de violencia física
- Uso de violencia menor

⁵⁵ Daza, Martín "NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo, Mobbing", INSHT, España, 1998.

- Maltrato físico
- ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA**
- Ataques a las actitudes y creencias políticas
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas
- Mofarse de la nacionalidad de la víctima
- AGRESIONES VERBALES**
- Gritar o insultar
- Críticas permanentes del trabajo de la persona
- Amenazas verbales
- RUMORES**
- Hablar mal de la persona a su espalda
- Difusión de rumores

2.5 FASES PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES

La evaluación de riesgos implica identificar y medir las exposiciones laborales a factores de riesgo para la salud con la finalidad de facilitar su eliminación o control y así impedir que puedan perjudicar la salud. La evaluación de riesgos no es la finalidad de la prevención, sino su base: sin evaluación no puede haber prevención que funcione⁵⁶.

Al igual que la prevención, la evaluación de riesgos laborales ha de ser vista como un proceso cíclico y no como una mera actividad concreta sin continuidad. Para ello es necesario abordar la evaluación utilizando metodologías que den importancia no sólo a los instrumentos de medida por ejemplo cuestionarios, sino también a todo el proceso en el que la medición de las exposiciones es solamente una de sus fases.

Es muy importante que las mediciones psicosociales, deban ser fiables, es decir han de estar libres de errores de medida. Un instrumento de medida, en este caso es un cuestionario, se considera fiable si las medidas que se hacen con él carecen de errores de medida, son consistentes. Un test o cuestionario será fiable si cada vez que se aplica a los mismos sujetos da el mismo resultado. Mencionando a José Muñiz, decimos que “la fiabilidad se refiere a la estabilidad de las mediciones cuando no existen razones teóricas ni empíricas para suponer

⁵⁶ S. Moncada y C. Llorens, “Salud Laboral”, Cap. 31 Factores psicosociales, Tercera edición, Liberduplex, Barcelona España, 2007, pp 400.

que la variable a medir haya sido modificada diferencialmente para los sujetos, por lo que se asume su estabilidad, mientras no se demuestre lo contrario”⁵⁷

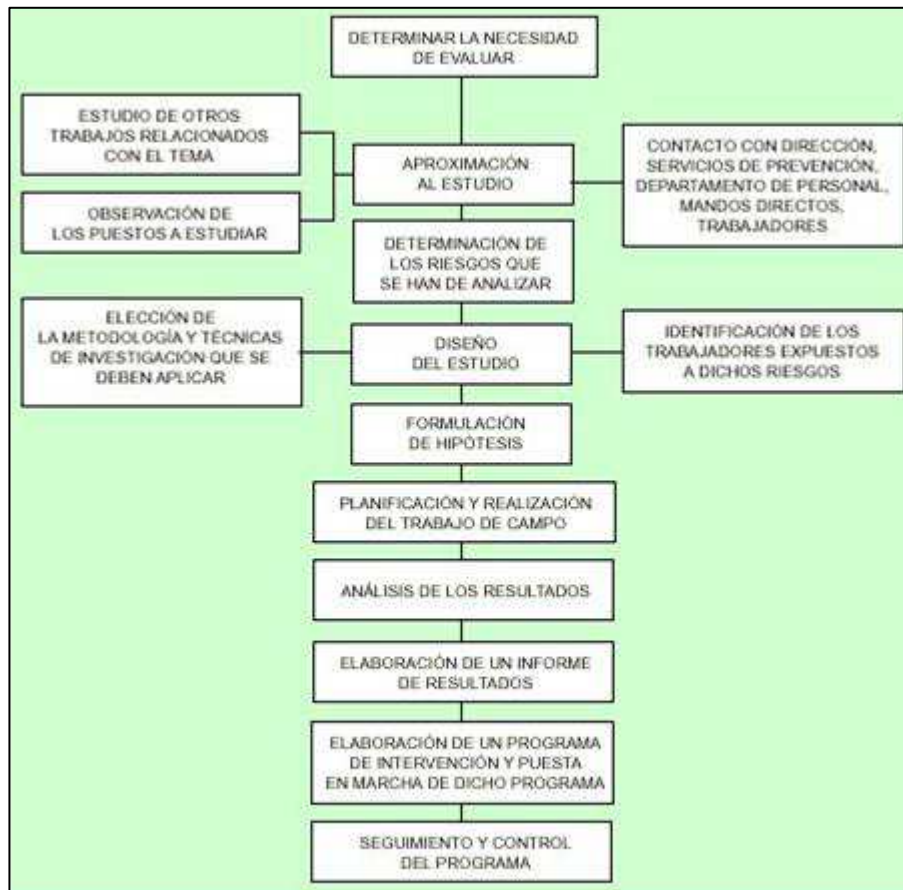
Adicionalmente otra característica de los instrumentos de medición será la validez, que se refiere al conjunto de pruebas y datos que han de recogerse para garantizar la pertenencia de tales inferencias. Se entiende por validez la necesidad de garantizar que el cuestionario o test constituye una muestra adecuada y representativa de los contenidos que se pretende evaluar con él.

Citando a Moncada y Llorens, se debe establecer la metodología de evaluación de riesgos psicosociales, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Tener una base conceptual clara basada en evidencias científicas que relacionen los factores que incluyen (y sobre los que habrá que intervenir posteriormente para hacer prevención) con la salud. En el siguiente capítulo se detallará la base conceptual del Cuestionario de factores psicosociales del Gobierno de Navarra que se usará en esta investigación.
- Identificar y medir las exposiciones a factores de riesgo psicosocial, o sea, producir información cuantitativa sobre los diferentes niveles de exposición que puedan existir entre diferentes ocupaciones, o puestos de trabajo. Para ello es preciso utilizar instrumentos de medida válidos (como mencionamos anteriormente), (o repetibles, que las mediciones que se realicen se deriven del método y no de las características de la persona que lo usa o de otros factores externos).
- Basarse en la implicación de todos los agentes sociales en la empresa, triangular los resultados y negociar las intervenciones.
- Que sea aplicable a la empresa, y disponer de todos los correspondientes manuales, métodos de análisis, criterios de valoración y todos los materiales prácticos necesarios que incluye herramientas para el procesamiento de los datos.

⁵⁷ Muñiz José, “Teoría Clásica de los Test”, Ediciones Pirámide S.A., primera edición, Madrid – España, 1994, pp. 31.

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación general de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. Se puede detallar también otra metodología para su evaluación:⁵⁸:



Una evaluación de riesgos de carácter psicosocial en el lugar de trabajo puede ser necesaria a partir de diferentes situaciones; algunas de ellas pueden ser las siguientes:

- A partir de la constatación de una serie de “anomalías” o disfunciones que hagan sospechar que existen problemas de índole psicosocial. Por ejemplo, un cúmulo de quejas, un absentismo elevado, una baja productividad, etc. Esta situación se puede dar en una sección o departamento determinado de la empresa, o puede tener un carácter más amplio.

⁵⁸ Oncis Margarita, “NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación”, INSHT, España, 1997.

- Para establecer medidas de mejora de la salud y seguridad de los trabajadores.
- Como consecuencia de una evaluación global anterior, se puede querer evaluar de forma más específica determinadas actividades, grupos de trabajo o riesgos específicos.
- Siempre que vaya a introducirse una innovación en el lugar de trabajo un nuevo proceso de producción, nuevos equipos materiales o humanos, modificación de la organización del trabajo, etc. -que pueda alterar significativamente la situación actual.

2.5.1 INFORMACIÓN A RECOPIRAR

Para conseguir una definición precisa del problema por evaluar hay que intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en nuestro objetivo. Por una parte, tendremos información oral, obtenida en la fase anterior, a través de la entrevista de los grupos sociales implicados. Por otra parte, tendremos información escrita. Será la documentación que estos diferentes grupos puedan aportar sobre el tema. En general la información recopilada sería:

- Organigrama oficial de la empresa.
- Horarios, sistemas de promoción, etc.
- Características de la plantilla (sexo, edad, antigüedad en la empresa y en el puesto, etc.).
- Aspectos que afectan al personal: absentismo, enfermedades, declaraciones de incapacidad para ciertos puestos de trabajo, permisos personales, formación, siniestralidad, rotación del personal, solicitudes de cambios de puesto, sanciones, etc.
- Aspectos que afectan a la producción: calidad de la producción, rechazos, recuperaciones de producto, índices de producción, productividades, intervenciones de mantenimiento, averías, etc.
- Actas de las reuniones del comité de empresa y del comité de seguridad e higiene, etc.

Hay que señalar también la importancia que tiene la observación del trabajo mientras éste se está llevando a cabo y el registro de las posibles desviaciones entre los procedimientos de trabajo teóricos y los procedimientos reales, para determinar los riesgos que se han de analizar.

Por último, es necesario consultar otros estudios, teorías y conocimientos existentes relacionados con el tema, así como consultar a distintos especialistas

En esta fase es conveniente aplicar técnicas poco estructuradas (entrevistas semidirigidas, observación poco estructurada, etc.), ya que de lo que se trata es de definir y delimitar el problema a evaluar y, por ello, lo que se necesita es la mayor información posible.

Adicionalmente se puede detallar una información cualitativa pormenorizada; los distintos factores psicosociales del puesto de trabajo que vamos a analizar.

- Anamnesis sociolaboral. Incluye la historia laboral de la persona que está ocupando el puesto de trabajo, desde sus inicios hasta la fecha en que se va a realizar el estudio.
- Análisis en profundidad del puesto de trabajo actual. Se refiere a los datos propiamente del puesto, su situación estructural dentro de la organización, su jerarquización identificando cargos que supervisa y a quién reporta.
- Empleo de cuestionarios, considerando los factores psicosociales ha ser evaluados.
- Calificación, evaluación de los datos obtenidos.
- Propuesta de controles operativos de acuerdo a los resultados obtenidos.
- El diseño de las tareas que se realizan.
- El diseño de las relaciones sociales y la integración en el grupo humano;
- La evaluación de riesgos;

- › El análisis de los puestos de trabajo y el conocimiento, al menos de esta manera de las posibilidades de los trabajadores de que se aumente el control del trabajo y se puedan diseñar, con mayor propiedad, planes de formación;
- › Planes de capacitación y reuniones formativas sobre el propio trabajo y los aspectos que le conciernen más estrechamente;
- › La definición y cuidado del clima laboral, sobre todo en lo que a variables de relación se refiere;
- › La supervisión y tutela del empresario, desde el punto de vista de la mera revisión de políticas y resultados, así como el análisis de incidentes al respecto.

Como información cuantitativa podemos enumerar:

- › Mapa de riesgos, identificando otros factores de riesgos en la organización.
- › Participación, implicación, responsabilidad, formación, información, comunicación. Cantidad de horas de formación, y capacitación dictadas en un período determinado.
- › Gestión del tiempo.
- › Cohesión de grupo.

En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición (es decir lo que habrá que identificar, localizar y medir), la organización del trabajo, el origen de ésta (esto es sobre lo que habrá que actuar para eliminar, reducir y controlar) estas exposiciones, y el estrés, el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y se pretende evitar)⁵⁹.

⁵⁹ S. Moncada y C. Llorens, "Salud Laboral", Cap. 31 Factores psicosociales, Tercera edición, Liberduplex, Barcelona España, 2007

2.5.2 PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Se llama trabajo de campo a la fase en que se procede a la obtención propiamente dicha de los datos; consiste en recoger sobre el terreno las informaciones necesarias para poder llegar al conocimiento completo de la situación.

Así, por ejemplo, en la realización de una encuesta se corresponde con la etapa en la que se pasa el cuestionario definitivo a las personas integrantes de la muestra elegida (o a todos los trabajadores afectados, si esto es posible).

Las técnicas que se apliquen requieren evitar sorpresas: es necesario avisar previamente a las personas implicadas informando de que se les va a entrevistar o someter a un cuestionario, etc. y ponerse de acuerdo con ellas. Este aspecto es importante ya que es necesario prever el tiempo necesario y la dedicación suficiente, por parte de los sujetos de estudio. Además se ha de prever un lugar adecuado tanto si se trata de realizar entrevistas, como cuestionarios, escalas, etc, que permita que los sujetos estén relajados y en buena disposición para participar en el estudio.

En la fase de trabajo de campo, conviene controlar que el proceso se va desarrollando en la forma prevista durante el diseño del estudio.

2.5.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Una vez que se ha realizado el trabajo de campo y se ha obtenido la información requerida, se procede al tratamiento de estos datos; el modo de tratarlos dependerá de la naturaleza de éstos.

Esta fase de análisis debe permitir encontrar las causas de la existencia del problema, es decir, las causas de unas posibles malas condiciones psicosociales de trabajo.

En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversas causas y que hay que tratar de identificar las causas reales y no las causas aparentes. Si el análisis se queda en la identificación de la causa aparente, se puede descubrir que, tras tomar medidas, el problema de fondo persiste, y que, pese a estas mejoras, los trabajadores tienen la sensación de que sus condiciones de trabajo no han cambiado realmente.

Por otra parte, la aceptación o no de las hipótesis previamente planteadas no debe ser fruto de una deducción teórica, sino que las hipótesis han debido someterse a una verificación sobre el terreno.

2.5.4 ELABORACIÓN DE UN INFORME DE RESULTADOS

La redacción del informe de evaluación requiere, como las etapas anteriores, una atención minuciosa. Uno de los aspectos más importantes en la elaboración del informe de resultados es presentar la información de la forma más clara posible, de tal manera que facilite la discusión entre todos los implicados de los resultados obtenidos y de las medidas que se han de adoptar.

2.5.5 ELABORACIÓN DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

A partir del informe de resultados, el siguiente paso es reflexionar y discutir con los interlocutores sociales estos resultados y poner a punto un programa de mejora que corrija el estado existente.

La solución de algunos problemas puede tener consecuencias difíciles sobre las personas. De ahí la importancia de consensuar las propuestas de acción susceptibles de mejorar las condiciones de trabajo.

Una vez decididas las acciones que se han de tomar, éstas deberán ir seguidas de su puesta en práctica y de un seguimiento.

Por último, no hay que olvidarse de prever una evaluación y control regular de las acciones emprendidas. Con ello se pretende comprobar que se consigue

efectivamente la corrección esperada. No hay que olvidar que la validez de las soluciones adoptadas puede decrecer con el tiempo y que puede hacerse necesaria una nueva intervención⁶⁰.

2.5.6 GESTIÓN DE RIESGOS

Una vez planificada el programa de intervención, se debe gestionar el riesgo, es decir implementar todas las actividades tendientes a disminuir los factores de riesgo psicológico. Muchas de estas gestiones serán encaminadas a modificar procesos, o procedimientos administrativos o incluso a modificar equipos, maquinaria o herramientas. La gestión de riesgos psicosocial, tendrá como principio el control en la fuente, en el medio y por último en el receptor.

2.6 PRINCIPIOS PARA COMBATIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Se debe buscar fórmulas o soluciones organizativas que como medidas preventivas, buscan las mejoras de las condiciones de trabajo que permitirán eliminar o controlar los riesgos de factores psicosociales.

Citando a Moncada y Llorens, se han identificado algunos factores claves para que estas fórmulas organizativas tengan éxito en un cambio de las condiciones de trabajo que sea favorable para la salud, como:

- › El apoyo de la dirección al más alto nivel, así como de todos los actores relevantes en la empresa y centro de trabajo (dirección intermedia, supervisores directos, trabajadores, sindicatos, técnicos de prevención de riesgos, técnicos de producción, de recursos humanos, etc.).
- › La participación activa de todos los protagonistas incluidos los trabajadores y en todas las fases del proceso de intervención preventiva.
- › La clara determinación de las medidas preventivas en una evaluación previa con métodos que cumplan los requisitos científicos mínimos.

⁶⁰ Oncis Margarita, "NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación", INSHT, España, 1997.

- La insistencia de evitar medidas que mejoren la exposición a un factor de riesgo, empeorando la exposición a otro.
- Una perspectiva a medio plazo para la implementación de las intervenciones (se necesita codiseñar las medidas, dar habilidades necesarias para su implementación, asumir efectivamente las nuevas tareas, y todo ello requiere tiempo).
- Una perspectiva a largo plazo que permita la mejora de las intervenciones.

Además, con relación a la oportunidad de las intervenciones, tiene sentido, como objetivo, priorizar aquellas medidas preventivas que⁶¹:

- Solucionen o reduzcan la exposición a más de un riesgo determinado.
- Eliminen o reduzcan desigualdades y discriminaciones.
- El impacto sobre el empleo sea positivo o indiferente.

2.6.1 TEORÍAS EXPLICATIVAS PARA ENRIQUECER EL PUESTO DEL TRABAJO

Si queremos detallar algunas teorías para enriquecer el puesto de trabajo es importante revisar las distintas concepciones tanto administrativas como de la psicología organizacional o industrial, tales como:

⁶¹ S. Moncada y C. Llorens, "Salud Laboral", Cap. 31 Factores psicosociales, Tercera edición, Liberduplex, Barcelona España, 2007, pp 403.

TEORÍAS EXPLICATIVAS PARA ENRIQUECER EL PUESTO DE TRABAJO	
TEORÍA	CARACTERÍSTICAS
En el enfoque clásico, Taylor y su Organización Científica del Trabajo	Destacan como factor motivador básico la remuneración económica, no olvidaron trabajar también otra serie de variables como las condiciones físicas en las que se realizaba el trabajo. El objetivo evidentemente era aumentar la productividad, pero al mismo tiempo, pretendían disminuir la “fatiga del trabajador” y procuraban establecer unas condiciones materiales idóneas (iluminación, ruido, ventilación, interrupciones, etc.), para que desempeñara su trabajo de una manera más grata.
Los estudios de Hawthorne (Mayo, Roethlisberger, (1932),	Resaltaron la importancia de las relaciones sociales (la comunicación, los estilos de liderazgo, la influencia del grupo, etc.) en la satisfacción laboral.
Hoppock (1935), realizó una primera aproximación al estudio del enriquecimiento laboral	La conclusión fundamental de su investigación fue la comprobación de que los diferentes grupos o niveles profesionales experimentaban distintos grados de satisfacción. De ahí que el nivel superior de satisfacción correspondía a los niveles calificados como altos profesionalmente (directivos), y los niveles bajos de satisfacción a los grupos no cualificados, los trabajadores manuales.
Shaffer (1953), cuestiona la aportación de Hoppock	Para él la satisfacción no depende de variables externas al sujeto (por ejemplo, la naturaleza del trabajo o la categoría profesional) sino de variables internas. Shaffer describe doce necesidades básicas. De manera que sería suficiente satisfacerlas para conseguir un alto grado satisfactorio.
Herzberg (1959), distingue como fenómenos diversos la satisfacción y la insatisfacción	<p>Para él, ambos conceptos se encuentran separados en la vida laboral, tienen un origen distinto y ejercen influencias diferentes sobre la conducta de los trabajadores. Platea tres postulados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La persona que trabaja presenta dos tipos de necesidades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Necesidades higiénicas que tienen relación con el entorno físico y psicológico del trabajo (por ejemplo, condiciones de trabajo, colaboradores, superiores, etc.) ➤ Necesidades de motivación que se refieren a la naturaleza o al contenido del trabajo (por ejemplo, interés de la actividad, desafío que presenta, responsabilidades que conlleva, etc.). 2. Al satisfacer las necesidades higiénicas el trabajador no se siente insatisfecho (no quiere decir que esté satisfecho, sólo que adquiere un “estado neutro”. Si no se satisfacen estas necesidades, el sujeto estaría insatisfecho.
Lawler (1983), diferencia entre la expectativa y la realidad de la	Por tanto, el sujeto realiza una operación mental según la cual

recompensa produce la satisfacción e insatisfacción	<p>comparar la recompensa obtenida con el rendimiento de su trabajo y la que él considera correcta. De ahí que si la recompensa coincide o excede la que él considera adecuada, el individuo estará satisfecho. Si es inferior a la a esperada produce insatisfacción. ¿Cuáles son las variables que determinan la insatisfacción?:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Inversión personal percibida en el trabajo. ➤ Inversión percibida y resultado de la persona de referencia (con la que se compara). ➤ Característica de los trabajos percibidos. <p>Cantidad percibida de recompensa o compensación</p>
--	--

2.6.2 CONCEPCIÓN SOBRE ENRIQUECIMIENTO DEL TRABAJO DE ACUERDO A HERZBERG

Hemos revisado las distintas teorías sobre el “enriquecimiento del trabajo”, como una medida para mitigar los factores de riesgo social.

Si consideramos a Herzberg, quien plantea una alternativa, quien sugiere que hay que “enriquecer” el trabajo y no racionalizarlo. Para conseguir una utilización eficiente del personal. El “job enrichment”, el enriquecimiento de tareas, sería el nombre técnico del modelo.

El “job enrichment” no debe confundirse con el término “job enlargement” ni con el de “job leading”.

El “job enlargement” se ha utilizado en experiencias anteriores que han terminado en fracaso, ya que lo único que pretendía era asignar “más” tareas. El “job enrichment” posibilita el crecimiento psicológico del trabajador, mientras que el “job enlargement” simplemente hace que un trabajo sea estructuralmente más amplio.

El “job loading” es el recargo de trabajo, tanto horizontal como vertical. No sólo ha enriquecido la tarea sino ha provocado la reducción de la contribución personal del individuo. Como consecuencia, lo único que ha logrado sujeto es aumentar su aporte como pieza de la máquina de producción.

¿Pero cómo realizar un programa de enriquecimiento de tareas? Se describe en la siguiente tabla, algunos de los principios que hay que tener en cuenta y qué tipo de factores motivacionales se sienten afectados:

PRINCIPIO	MOTIVADORES IMPLICADOS
Eliminar ciertos controles, manteniendo la responsabilidad	Responsabilidad y sentido de realización personal.
Aumentar la responsabilidad individual por su trabajo	Responsabilidad y reconocimiento.
Asignar a cada persona una unidad de trabajo completa (módulo, división, área, etc.).	Responsabilidad, realización personal y reconocimiento.
Conceder una mayor autoridad al trabajador en su actividad. Darle libertad en el trabajo.	Responsabilidad, realización y reconocimiento.
Ofrecerle al trabajador, directamente y no por medio del jefe, informes periódicos sobre la realización de su actividad.	Reconocimiento personal.
Introducir tareas nuevas y más difíciles, no desempeñadas anteriormente.	Crecimiento y aprendizaje.
Asignar tareas específicas o especializadas a personas concretas, con el objetivo de que puedan llegar a ser especialistas	Responsabilidad, desarrollo y promoción.

Herzberg describe los pasos para el enriquecimiento de tareas⁶²:

PASOS PARA ENRIQUECIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO	
PASOS	CARACTERÍSTICAS
1.	<p>Seleccionar aquellos trabajos que incumplan una serie de condiciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ La inversión en ingeniería no haga los cambios muy costosos. ▶ Las actitudes son más bien negativas. ▶ Los factores higiénicos que se aplican resultan muy costosos. ▶ La motivación puede modificar en gran medida el rendimiento.
2.	Analizar esos trabajos con la convicción de que puedan ser modificados. A veces, determinadas tareas se plantean como inmodificables.
3.	Conservar una lista de cambios que pudieran enriquecer esos trabajos, sin preocuparse si son viables o no, o su utilidad práctica.
4.	Revisar la lista y eliminar aquellos factores que sean higiénicos y no motivadores
5.	Eliminar de esa lista las "generalidades", tales como "darles más responsabilidad". Cierta terminología, "responsabilidad", "desarrollo", "logro", etc. Se suele utilizar sin un contenido real y con poca aplicación práctica. Es decir, se presta más atención a la forma que al contenido.
6.	Eliminar de las listas todas las sugerencias de "job loading" o de tipo horizontal. Es decir, no hay que recargar más las tareas.

⁶² Trechera, José Luis "Introducción a la psicología del trabajo", Editorial Desclee de Brouwer, 2da edición, Bilbao - España, 2003, pp. 297.

7.	Evitar la participación directa de los trabajadores cuyas tareas deban ser enriquecidas. Sus ideas previas son importantes para confeccionar la lista, pero su implicación directa puede “contaminar” el proceso con relaciones humanas, etc. Es decir, interesa que sea el contenido de la nueva tarea el que motive y no la sensación de haber colaborado
8.	En los primeros pasos del proceso de enriquecimiento, interesa realizar un experimento controlado. Conviene formar un grupo control y grupo experimental. De esa manera, se evaluaría la eficiencia a través de test de rendimiento y actitudes antes y después del enriquecimiento de tareas.
9.	Conviene ser conscientes de que se producirá un descenso de la actividad en las primeras semanas, ya que el cambio puede causar un reducción temporal de la eficiencia
10.	Hay que prever que los jefes inmediatos o directos de los trabajadores experimentarán cierta ansiedad y hostilidad respecto a los cambios introducidos. La ansiedad se produce ante el temor a que los cambios provoquen un descenso del rendimiento. La hostilidad surge cuando los trabajadores comienzan a asumir responsabilidades que los jefes consideran propias.

2.7 BASE Y FUNDAMENTO LEGAL DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

La gestión de prevención de riesgos laborales, está presente en nuestra legislación ecuatoriana, en varios instrumentos legales. Su génesis se remonta al Código del Trabajo, que datan de los albores del siglo XX. El resurgimiento comercial y bancario, la venida de capital extranjero y de técnicas extranjeras abrió las puertas del desarrollo económico del país con su secuela inevitable de polarización, en la que, claramente se identificaba las dos tendencias de nuestro desarrollo económico nacional: La clase dominante o empresarial y la clase trabajadora.

Esta forma de vida laboral en la que se debatía el trabajador ecuatoriano y frente a la circunstancia en la que en un momento dado, se vio envuelto con una inflación imparable, desvaloración de la moneda, pérdida del poder adquisitivo, desasosiego e inseguridad para el trabajador ecuatoriano, hicieron que éste se lanzara a la protesta del 15 de noviembre de 1922, que constituye la presencia evidente del trabajador ecuatoriano, como fuerza social⁶³.

Es en verdad a partir de 1925, que el Presidente designado por el movimiento que se conoce como la Revolución Juliana, señor doctor Isidro Ayora⁶⁴, y en

⁶³ EIPEJEL, “El Derecho laboral práctico”, Imprenta Editorial, Guayaquil – Ecuador, 1962, pp. 7

⁶⁴ Durante el gobierno de Isidro Ayora, primero como gobernante designado por la Junta Militar de Gobierno (3 de abril 1926) y después como presidente interino nominado por la Asamblea Nacional Constituyente convocada por él (9 octubre

cumplimiento de los postulados de dicha Revolución, se expiden decretos y leyes a favor de los trabajadores ecuatorianos, que se conocen como Legislación Social Juliana.

En el ámbito de riesgos de trabajo, específicamente en factores psicosociales se puede enumerar las siguientes leyes:

- › La Ley de Prevención de Accidentes del Trabajo, de 4 de marzo 1927.
- › La Ley de duración máxima de la jornada de trabajo y de descanso semanal, de 6 de octubre de 1928.
- › La Ley por responsabilidad por accidentes de trabajo, de 6 de octubre 1928.
- › La Ley de Trabajo de Mujeres y Menores y de Protección de la Maternidad, de 6 de octubre de 1928.
- › La Ley de Procedimientos para las acciones provenientes del trabajo, de 8 de octubre 1928.

Después de la renuncia del Presidente Ayora, acaecida el 24 de agosto de 1931, se dictan leyes y decretos, hasta el año de 1938, en que se expide el Código del Trabajo.

El 31 de octubre de 1934, se expide el Decreto que establece que los empleados y trabajadores particulares, tal como los empleados públicos tendrán derecho al descanso en las tardes del sábado o a un tiempo igual en otro día de la semana.

El 9 de marzo de 1937, se decreta que “Las indemnizaciones por Accidentes de trabajo que adeuda el Estado, en calidad de Patrono, se tramitarán administrativamente en el Ministerio de Previsión Social y Trabajo; y ante las Autoridades del Trabajo, de no haber sido resuelto por aquel en 60 días”.

1929), se estructuraron numerosas instituciones bajo el asesoramiento de la Misión Kemmerer. Se fundó el Banco Central del Ecuador, el Banco Hipotecario, la Caja de Pensiones y Jubilaciones, la Procuraduría de la Nación, la Contraloría General del Estado. Se dictaron leyes tributarias, a fin de sustituir con tributos la dependencia de los préstamos bancarios realizados como emisiones de papel moneda sin respaldo.... Corral, Fabián “Testigo del Siglo el Ecuador visto a través del Diario El Comercio”, primera edición, impresión Ediecuatorial, Quito – Ecuador, 2006, pp. 178

El 14 de mayo de 1938, se crea la comisión encargada de calificar “las Enfermedades Profesionales y Accidentes de Trabajo”.

El día 5 de agosto de 1938, se expidió el Código del Trabajo, por el Jefe Supremo de la República, General Enríquez Gallo, y declarado vigente por la Asamblea Constituyente y promulgado en el Registro Oficial, Nos. 78 al 81, de noviembre 1938.

Como manifiesta el ilustre jurista lojano, doctor Jorge Hugo Rengel Valdivieso, Presidente de la Comisión de Legislación, encargada de preparar la codificación del Código del Trabajo, en la introducción al mismo, menciona “Con el Código del Trabajo culmina los esfuerzos de una generación que enarbó los ideales humanistas de la transformación económica y social del mundo. Desde entonces hemos hablado de arrogancia y satisfacción de nuestro Derecho Laboral que, como todo derecho, es un ente jurídico dinámico, en proceso de constante evolución”⁶⁵.

En el Convenio por el cual, Ecuador es signatario, Sustitución de la Decisión 547 al Instrumento Andino de seguridad y salud en el trabajo (RO 461: 15 noviembre 2004), Codificación del Código del Trabajo (RO: 167: 16 diciembre 2005), menciona la prevención de riesgos laborales como las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes⁶⁶.

De la misma manera se obliga a los empleadores la obligación de 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 riesgos⁶⁷.

Por lo que por mandato legal, se debe realizar una identificación y evaluación de los riesgos psicosociales, con un concepto de prevención, y mitigar el riesgo.

⁶⁵ EIPEJEL, “El Derecho laboral práctico”, Imprenta Editorial, Guayaquil – Ecuador, 1962, pp. 12.

⁶⁶ Congreso Nacional, “Codificación del Código del Trabajo” RO: 167: 16 diciembre 2005, Art. 347.

⁶⁷ Comunidad Andina de Naciones, “Sustitución de la Decisión 547, Instrumento Andino de seguridad y salud en el trabajo” RO 461: 15 noviembre 2004, Art. 11, lit b.

Actualmente en el proceso de transición político - jurídico que actualmente vive el país. La Asamblea Constituyente que está elaborando la nueva Constitución Política de la República del Ecuador, que por mandato popular del 15 de abril de 2007, asume y ejerce sus plenos poderes y facultades mediante la expedición de: mandatos constituyentes, leyes, acuerdos, resoluciones y las demás decisiones que adopte en uso de sus atribuciones. Las decisiones de la Asamblea Constituyente son jerárquicamente superiores a cualquier otra norma del orden jurídico y de obligatorio cumplimiento para todas las personas naturales, jurídicas y demás poderes públicos sin excepción alguna⁶⁸.

Pero mientras la Asamblea Constituyente, elabora la nueva Constitución y reforma el marco legal del Estado ecuatoriano, está vigente la Constitución del año 1998, la cual en su Art. 272, establece que la misma prevalece sobre cualquier otra norma legal. Las disposiciones de leyes orgánicas y ordinarias, decretos-leyes, decretos, estatutos, ordenanzas, reglamentos, resoluciones y otros actos de los poderes públicos, deberán mantener conformidad con sus disposiciones y no tendrán valor si, de algún modo, estuvieren en contradicción con ella o alteraren sus prescripciones⁶⁹.

Considerando esta estipulación, podemos enumerar requisitos legales que regulan la seguridad y salud ocupacional en nuestro país, tales como:

REQUISITOS LEGALES APLICABLES A SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN EL ECUADOR
C148 Convenio sobre el medio ambiente de trabajo (contaminación del aire, ruido y vibraciones), (RO 654: 22-Agosto-1978)
Codificación de la Ley de Defensa contra Incendios (RO 815: 19 abril 1979)
Codificación del Código del Trabajo (RO: 167: 16 diciembre 2005)
Código Penal (RO 147: 22 enero 1971)
Colores de identificación de tuberías, INEN 440
Colores, señales y símbolos de seguridad INEN 439
Díctese el Reglamento de aplicación de los Arts. 32 y 35 de la Ley de Defensa contra Incendios reformada (RO 140: 5 agosto 2003)
Dispónese que para efectos de la cobertura de riesgo ambiental, todo promotor de proyectos hidrocarburíferos o mineros debe contratar una póliza de seguro que cubra todos los riesgos de daños a terceros durante la construcción y operación del proyecto (RO 431: 5 enero 2006)
Estatuto Codificado del Instituto Ecuatoriana de Seguridad Social (RO 431; 7 de mayo 1990)

⁶⁸ Mandato Constituyente Nº 1, 30 de noviembre del 2007 No. 223, emitido por la Asamblea Constituyente.

⁶⁹ Asamblea Nacional Constituyente, "Constitución Política de la República del Ecuador", RO 1: 11 de agosto 1998.

Expídanse las normas ambientales y procedimientos de aprobación ambiental para los medios de transporte terrestre (auto tanques) de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos (RO 41: 17 marzo 2003)
Expídanse el Reglamento Orgánico Funcional C.D 021 (RO: 01-diciembre-2003)
Expídanse el Reglamento para el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT (RO 421: 26 diciembre 2006)
Extintores portátiles, inspección, mantenimiento y recarga, INEN 739
Guía para la elaboración de reglamentos internos de seguridad y salud, elaborada por la Unidad Técnica de Seguridad y Salud (RO 82: 17-agosto-2005)
Ley de Federación Odontológica Ecuatoriana para el Ejercicio, Perfeccionamiento y Defensa Profesional (RO 379:29 agosto 1973)
Ley de hidrocarburos (RO: 711: 15-noviembre-1978)
Ley de seguridad social (RO 465-S: 30 noviembre 2001)
Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (RO 490: 27 diciembre 2004)
Ley de tránsito y transporte terrestre (RO 1002: 2 agosto 1996)
Ley Orgánica de Salud (RO 423: 22 diciembre 2006)
Ley Reformatoria al Código del Trabajo, mediante la cual se regula la actividad de intermediación laboral y la de tercerización de servicios complementarios (RO 298: 23 junio 2006)
Manejo, almacenamiento, transporte y expendio en los centros de distribución de combustibles líquidos. Requisitos. INEN 2251:2003.
Normativa para el proceso de investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales Resolución CI 118 del 10 de julio 2001
NTE INEN 1 108:2006 2da versión Agua potable requisitos
Política institucional de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la seguridad y salud del ministerio de trabajo (RO 695: 31 octubre 2002)
Políticas empresariales en VIH / SIDA (13-julio-2006)
Prevención de incendios. Clasificación e identificación de sustancias peligrosas en presencia de fuego. INEN 1076
Productos químicos industriales peligrosos. Etiquetado de precaución. Requisitos, INEN 2288:2000
Reglamento a la ley de tránsito y transporte terrestre (RO. S 118: 28-enero-1997)
Reglamento de alimentos (RO 984: 22 julio 1988)
Reglamento de aplicación de la "Ley Reformatoria al Código de Trabajo mediante la cual se regula la actividad de la intermediación laboral y la de tercerización de servicios complementarios (RO 375: 12 octubre 2006)
Reglamento de buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados (RO 696: 4 noviembre 2002)
Reglamento de manejo de desechos sólidos en los establecimientos de salud de la República del Ecuador (RO 106: 10 enero 1996)
Reglamento de prevención de incendios (27 abril 1998)
Reglamento de seguridad del trabajo contra riesgos en instalaciones de energía eléctrica (RO 249: 3 febrero 1998)
Reglamento de seguridad para la construcción y obras públicas (RO 253: 9 febrero 1998)
Reglamento de seguridad radiológica (RO 891: 8 agosto 1979)
Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo (RO 565: 17-Nov-1986)
Reglamento de servicios de salud privado (RO 882: 26 julio 1979)
Reglamento general de responsabilidad patronal Resolución CD 148 del 09 de enero 2007
Reglamento general del seguro de riesgos de trabajo (RO 579: 10-diciembre-1990)
Reglamento general para la aplicación de la Ley de Defensa contra Incendios (RO 834: 17 mayo 1979)
Reglamento para el funcionamiento de servicios médicos de empresas (RO 825; 4 de mayo 1979)
Reglamento para la aplicación de la ley de sustancias estupefacientes y psicotrópicas (RO-S 637: 7-marzo-1991)
Reglamento para la prevención y control de la contaminación por desechos peligrosos (RO EE-2: 31 marzo

2003)
Reglamento sustitutivo del Reglamento ambiental para las Operaciones Hidrocarburíferas en el Ecuador (RO 261: 13 febrero 2001)
Reglamento sustitutivo del reglamento de operaciones hidrocarburíferas (RO 671: 26-septiembre-2002)
Sustitución de la Decisión 547, Instrumento Andino de seguridad y salud en el trabajo (RO 461: 15 noviembre 2004)
Tarjetas de seguridad. Para prevención de accidentes, requisitos, INEN 1467
Texto unificado de legislación ambiental del ministerio del ambiente (RO EE02: 31 marzo 2003)
Transporte, almacenamiento y manejo de productos químicos peligrosos. Requisitos INEN 2266:2000
C148 Convenio sobre el medio ambiente de trabajo (contaminación del aire, ruido y vibraciones), (RO 654: 22-Agosto-1978)

De acuerdo a la legislación española, en la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), todas las empresas están obligadas a proteger la salud de los trabajadores (Art. 14). Para ello han de realizar evaluación de riesgos de todos y cada uno de los puestos de trabajo a efectos de prevenir que ocurran. Entendiendo por salud el bienestar, físico, psíquico y social como lo define la O.M.S., los riesgos psicosociales ha de tener igual valoración a la hora de valorarlos⁷⁰.

Adicional a la Ley, encontramos el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), para prevenir hay que combatir los riesgos en su origen, y si ello no es posible, fomentar las medidas de protección colectiva y adaptar el trabajo (concepción de los puestos de trabajo, elección de equipos y métodos de trabajo y producción) a la persona.

⁷⁰ www: <http://aragon.ugt.org/slaboral/riesgos%20psicosociales.pdf>. Revisado en 2007-12-19, 10:14.

3 CAPITULO: EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y RESULTADOS

3.1 INTRODUCCIÓN

Halliburton está en el Ecuador, desde agosto del 2002, hasta la presente fecha se ha enfocado externamente en demostrar a los clientes en Ecuador que es una opción viable para sus necesidades operacionales, capaz de entregar soluciones para mejorar la rentabilidad de sus activos. Una vez consolidada la operación en Ecuador en el aspecto técnico y en recursos de soporte se ha fijado el compromiso de Halliburton hacia sus clientes y empleados⁷¹.

A partir del año 2003, se comienza a implementar sistemas de gestión tanto ambiental como de seguridad y salud ocupacional, para posteriormente comenzar con calidad. Las normas con las cuales se verifica la conformidad son los sistemas: ISO 14001:1996, OHSAS 18001:1999, ISO 9001:2000.

Luego de distintas auditorias tanto de certificación como de seguimiento por parte un organismo acreditado internacional, se decide realizar la evaluación de factor de riesgo psicosocial a todos los trabajadores y empleados de la compañía.

Aunque el concepto de factores de riesgo psicosocial es ambiguo y puede abarcar diversos y distintos aspectos, podemos definirlos como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo o la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador”

Desde la aparición de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en España y otras normativas en el Ecuador como el Sistema de Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo, se hace obligatorio evaluar los riesgos presentes en todas y cada una de las situaciones de trabajo, Esto debe incluir la evaluación de los riesgos de carácter psicosocial.

⁷¹ Freire, Calle, “Estructura del Modelo Ecuador, su impacto en la productividad para la empresa Halliburton Latin América S.A. sucursal Ecuador y Sistema de Auditoria”, Tesis presentada como requisito para la obtención del Título de Magíster en Seguridad, Salud y Ambiente, con menciones en Seguridad en el Trabajo e Higiene Industrial, Nov 2007, Quito – Ecuador, pp. 3

Se realiza la presentación de varios métodos para evaluar los riesgos psicosociales. Entre varias alternativas de metodologías, ya sea ISTAS21, PSQCAT21, COPSOQ, y la del Instituto de Salud Laboral. Se decide por éste último, por su fácil aplicación y entendimiento a las treinta preguntas, las mismas que tienen un acervo y semántica similar a la realidad ecuatoriana.

Este instrumento de evaluación debe servir 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.

Su alcance se determina a todas las personas que laboran para Halliburton (incluido personal contratado bajo intermediación laboral⁷², y bajo modalidad de servicios profesionales.

De entre todas aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, con este CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES, pretendemos estudiar cuatro variables relacionadas con el entorno laboral y que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar.

Estas variables son:

- Participación, implicación, responsabilidad;
- Formación, información, comunicación:
- Gestión de tiempo y
- Cohesión de grupo.

Con el análisis de los resultados obtenidos se adquiere una visión general de la empresa respecto a los factores de riesgo psicosocial. Pretendemos que esto sea

⁷² Se denomina intermediación laboral aquella actividad consistente en emplear trabajadores con el fin de ponerlos a disposición de una tercera persona, natural o jurídica, llamada usuaria, que determina sus tareas y supervisa su ejecución. Ley Reformatoria al Código del Trabajo mediante el cual se regula la actividad de la intermediación laboral y tercerización de servicios. Publicada en el Registro Oficial No 289 del 23 de junio de 2006.

el punto de partida para una evaluación específica mas concreta en aquellas áreas en las que aparezcan aspectos deficitarios.

Además de los cuatro factores mencionados anteriormente, se han incluido tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de hostigamiento psicológico en el trabajo.

3.2 METODOLOGÍA DE APLICACIÓN

Durante los meses de enero y febrero 2008, se procede a aplicar el cuestionario para la evaluación de factores psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral, se elabora un cronograma de trabajo, el cual es aprobado por la Gerente de Recursos Humanos de la compañía. En la base Coca (Provincia Francisco de Orellana) se designa a la Asistente de RRHH. Durante la aplicación y presentación del cuestionario estará obligatoriamente el Maestrante, para solucionar cualquier inquietud.

El objetivo y el número de muestras son previamente establecidos dependiendo de las personas que se encuentran laborando tanto en la base Coca como en las oficinas de Quito.

Durante la aplicación del cuestionario se les explica, la importancia del anonimato, y la libertad de llenar el cuestionario. Se complementa indicando que los resultados son para mejorar las condiciones entre el empleador y empleados, así como entre compañeros. Se recalca que no habrá retaliaciones respecto a las respuestas y observaciones que realicen.

El cuestionario lo componen 30 preguntas, con varias alternativas de respuesta y una opción de respuesta cualitativa (OBSERVACIONES) que posibilita una aclaración de la respuesta aportada.

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración y de categorización que permite diagnosticar el estado de la organización respecto a estos cuatro factores.

La existencia de puntuaciones dispares en el cuestionario puede deberse a:

1. Las respuestas están siendo falseadas por alguna de las partes
2. Existen problemas de comprensión en cuanto al significado de algunas preguntas
3. Una misma situación esta siendo valorada desde distintos puntos de vista

3.3 PROCEDIMIENTO GENERAL DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El manejo de los riesgos laborales de origen psicosocial se pueden considerar, todavía, como la asignatura pendiente de la prevención de los riesgos laborales, sin embargo, cada día se constata de forma creciente la importancia que éstos tienen sobre la salud de los trabajadores y de las organizaciones,

Es por tanto, que la evaluación de los riesgos psicosociales se convierten en una herramienta preventiva de gran importancia, puesto que la identificación, valoración y control de los factores de riesgos de origen psicosocial y la planificación de las medidas de prevención, todas correspondientes, conducirá a una gestión eficaz de las personas de la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, y se traducirá en eficacia: mejor rendimiento, menor absentismo, mayor satisfacción.

Por ello desde la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial, del Instituto Navarro de Salud laboral, se impulsó la puesta en común y unificación de criterios de los distintos profesionales de la psicología que desempeñan su actividad profesional en el campo de la prevención de los Riesgos laborales. A partir de aquí se formó un grupo de trabajo que ha intentado unificar criterios a la hora del procedimiento y la forma y manera de realizar la evaluación de los riesgos psicosociales, generando una metodología que sirva de guía de ejecución para los técnicos a la hora de aproximarse a las empresas. Como se puede comprobar, siguiendo los pasos marcados conseguimos un informe, cuya precisión dependerá del técnico y de la preparación que éste tenga.

Con este procedimiento pretendemos ayudar en la evaluación de riesgos psicosociales, haciendo mas fácil el acortamiento y el abordaje de éstos en

cualquier tipo de organización, puesto que no hay que olvidar que los factores psicosociales se pueden convertir en fuentes de riesgo en las empresas independientemente de sus tamaños, actividades, etc.

Se trata de presentar el proceso de evaluación de riesgos psicosociales como una herramienta que va a contribuir a la gestión eficaz de los recursos humanos en Halliburton.

La obligada participación de los trabajadores y delegados en la gestión preventiva es una oportunidad única para consolidar la empresa, detectando y corrigiendo las deficiencias observadas tanto en el ámbito tradicional de la seguridad e higiene. Estas mejoras en la gestión de recursos humanos harán a la empresa, mejorar su clima laboral y competitividad.

Es necesario buscar un compromiso activo y la aprobación de la dirección de la empresa y de toda el área social presente en ella, para la realización de la evaluación de riesgos y de las actuaciones que de ella emanen, y estarán centradas en la prevención efectiva de los riesgos para los trabajadores.

Hay que priorizar las actuaciones preventivas a llevar a cabo en el área de los factores psicosociales, con la misma secuencia y al mismo nivel de importancia que el resto de actuaciones preventivas (identificación de riesgos, valoración, adopción de las medidas preventivas y seguimiento de ellas).

El técnico tendrá que informar y sensibilizar sobre la importancia de actuar sobre los riesgos psicosociales, evitando y clarificando la tendencia errónea de evaluar únicamente, las consecuencias negativas.

Además, es de gran importancia para obtener el éxito y garantizar la participación de todos cuantos integran las empresas, expresar de forma clara el objetivo perseguido al acometer el estudio de este tipo de riesgos.

3.3.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE

En esta fase es necesario recoger toda aquella información relevante que pueda ser de interés a la hora de realizar la evaluación a seguir, como la metodología que se haya de utilizar, las medidas preventivas a adoptar con posterioridad

Se tomó como datos a:

1. Procedimiento de identificación de peligros y evaluación de riesgos.
2. Procedimiento de comunicaciones.
3. Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias.
4. Matrices de identificación de peligros y evaluación de riesgos.

Adicionalmente se solicitó a la Gerencia de Recursos Humanos, información como:

5. Plantillas laborales (características del personal por: sexo, edad, tipo contrato, etc.)
6. Organización de esa plantilla
7. Relación de puestos existentes y tareas principales
8. Organización de la empresa en materia preventiva:
 - Conformación del Comité de seguridad e higiene.
 - Unidad de seguridad e higiene y entrevista con el responsable.
 - Elección de un delegado de prevención
 - Nombramiento del trabajador designado
9. Estado de la Evaluación Inicial de peligros y riesgos.
10. Horarios de la jornada de trabajo tanto para oficinas como para la base en Coca.

11. Incidencia de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales.

12. Toda aquella información que se considera relevante en el proceso preventivo

3.3.2 ESTUDIO DE LA POBLACIÓN O SELECCIÓN DE UNA MUESTRA

Antes de elegir un método de evaluación hay que tener en cuenta una serie de cuestiones previas:

1. Por qué se va a realizar la evaluación
2. Que tipo de evaluación se va a llevar a cabo : general o específica
3. Si no se estudia el total de los puestos o grupos de trabajo, se especificará sobre qué muestra se va a actuar.
4. Características de esa muestra:
 - › Composición
 - › Sexo
 - › Edad
 - › Tipo de contrato
 - › Antigüedad
 - › Nivel de estudio
5. Se aconseja mantener una sesión informativa con los trabajadores, acerca del alcance, uso efectivo y explicación de la aplicación que se realice, con los resultados obtenidos.

3.4 DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES DEL CUESTIONARIO

Para un mejor entendimiento del cuestionario que se utilizó. Se procede a explicar los factores psicosociales que fueron evaluados, los mismos que se desglosan en cuatro grupos.

3.4.1 PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD

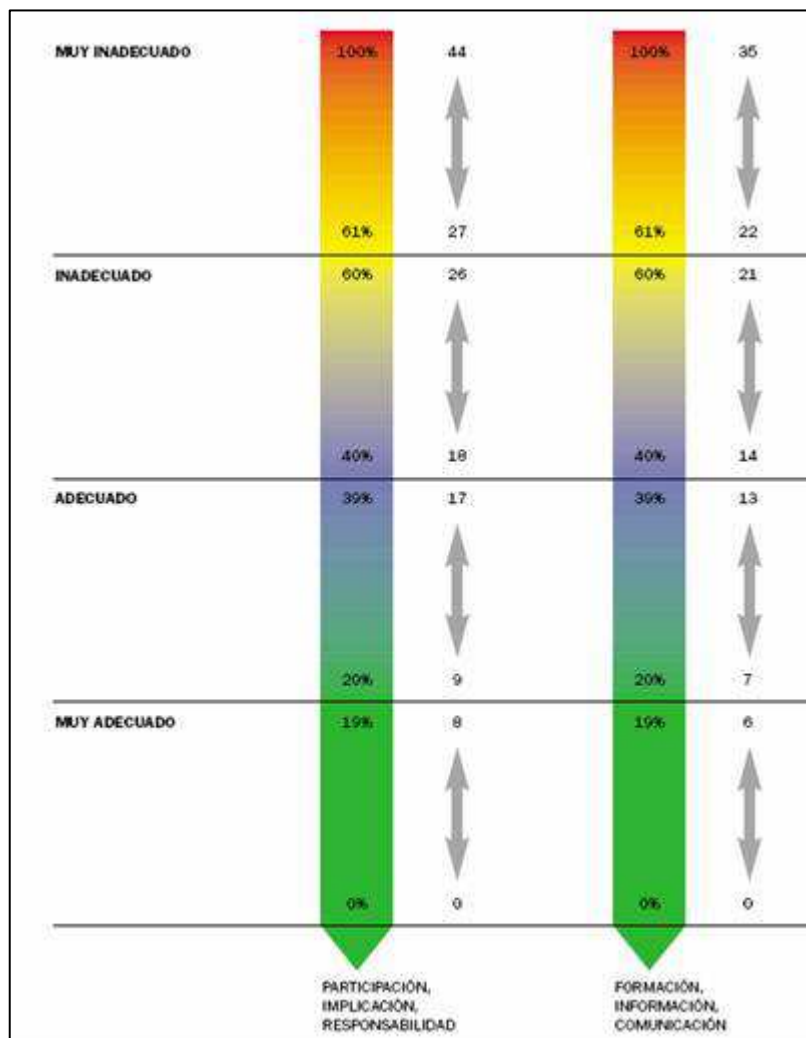
Específica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta los principios preventivos. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones.

En la dimensión PARTICIPACIÓN, RESPONSABILIDAD, se ha integrado estos factores:

1. Autonomía;
2. Trabajo en equipo;
3. Iniciativa;
4. Control sobre la tarea;
5. Control sobre el trabajador;
6. Rotación;
7. Supervisión y
8. Enriquecimiento de tareas.

De acuerdo a los datos obtenidos se desglosan a continuación:

DEPARTAMENTO (PCLs)	Puntaje obtenido	Resultados
LANDMARK	4.3	Muy Adecuado
SECURITY DBS	12.8	Adecuado
STIMULATION	13.3	Adecuado
SPERRY DRILLING SERVICES	14.6	Adecuado
BAROID FLUID SERVICES	15.6	Adecuado
PROJECT MANAGEMENT	15.8	Adecuado
SAND CONTROL	17.0	Adecuado
LOGGING SERVICES	17.1	Inadecuado
CEMENTACION	17.3	Inadecuado
COMPLETION TOOLS	17.4	Inadecuado



De acuerdo con los resultados obtenidos, podemos resaltar que en el factor Participación, implicación y responsabilidad se obtiene el puntaje más bajo (adecuado) en Landmark con un puntaje de 4.8% mientras que el puntaje más alto (inadecuado), se encuentra en Completion Tools con 17.4%.

Durante estos años de operación la compañía ha tratado de incrementar el grado de libertad e independencia que tienen los trabajadores para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar.

Uno de los objetivos de evaluar este factor es evidenciar la toma de decisiones por parte de las personas que intervienen en un proceso. Se ha detallado anteriormente que un mayor empoderamiento de las tareas por parte de la persona que realiza una actividad es saludable, repercutiendo en una mayor eficacia y eficiencia, un menor número de accidentes y errores y un aumento de calidad en todos los niveles.

La mayoría del personal de Halliburton realiza sus labores en distintas áreas de la RAE (Región Amazónica Ecuatoriana), por lo que la aplicación de este factor tratará de determinar la participación de ellos en las distintas áreas que integran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas a realizar, hasta aspectos como pueden ser la distribución del espacio o de los mobiliarios.

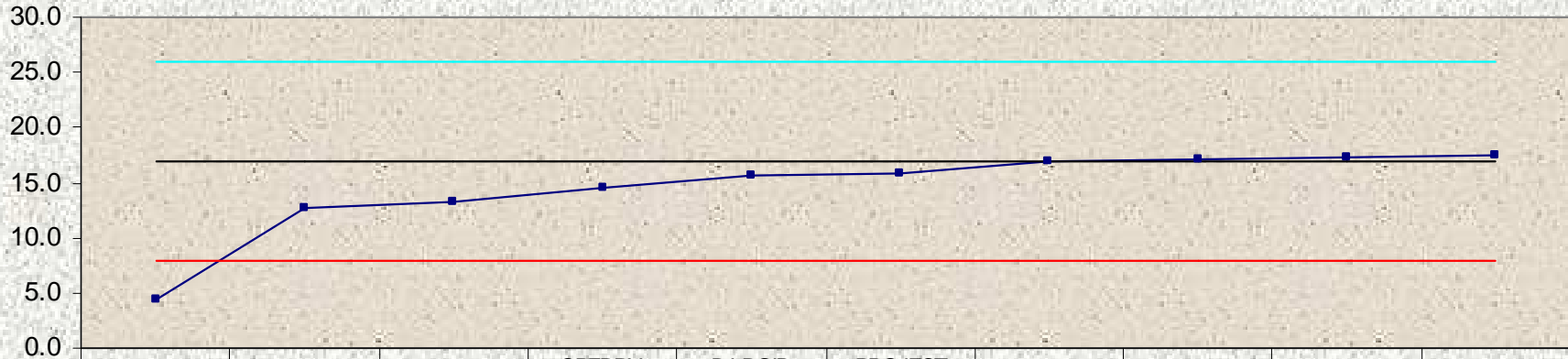
Durante la entrevista con el personal, se trata de clarificar el nivel de participación que otorga a los distintos componentes de la organización; cuando ésta limita la emisión de opiniones y/o cuando se dispone también de capacidad decisoria.

La supervisión adecuada debe estar orientada a ser una ayuda al trabajador de forma que potencie su crecimiento en el trabajo, desarrolle sus capacidades y no sea vivida como una instrucción y control excesivos.

Podemos graficar el factor de participación, implicación y responsabilidades de los datos obtenidos en Halliburton:

Factor participación, implicación, responsabilidades

Valor



	LANDMARK	SECURITY DBS	STIMULATION	SPERRY DRILLING SERVICES	BAROID FLUID SERVICES	PROJECT MANAGEMEN T	SAND CONTROL	LOGGING SERVICES	CEMENTACIO N	COMPLETION TOOLS
Factor psicossocial	4.3	12.8	13.3	14.6	15.6	15.8	17.0	17.1	17.3	17.4
Límite muy adecuado	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0
Límite adecuado	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0
Límite inadecuado	26.0	26.0	26.0	26.0	26.0	26.0	26.0	26.0	26.0	26.0

PCLs

3.4.2 FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN

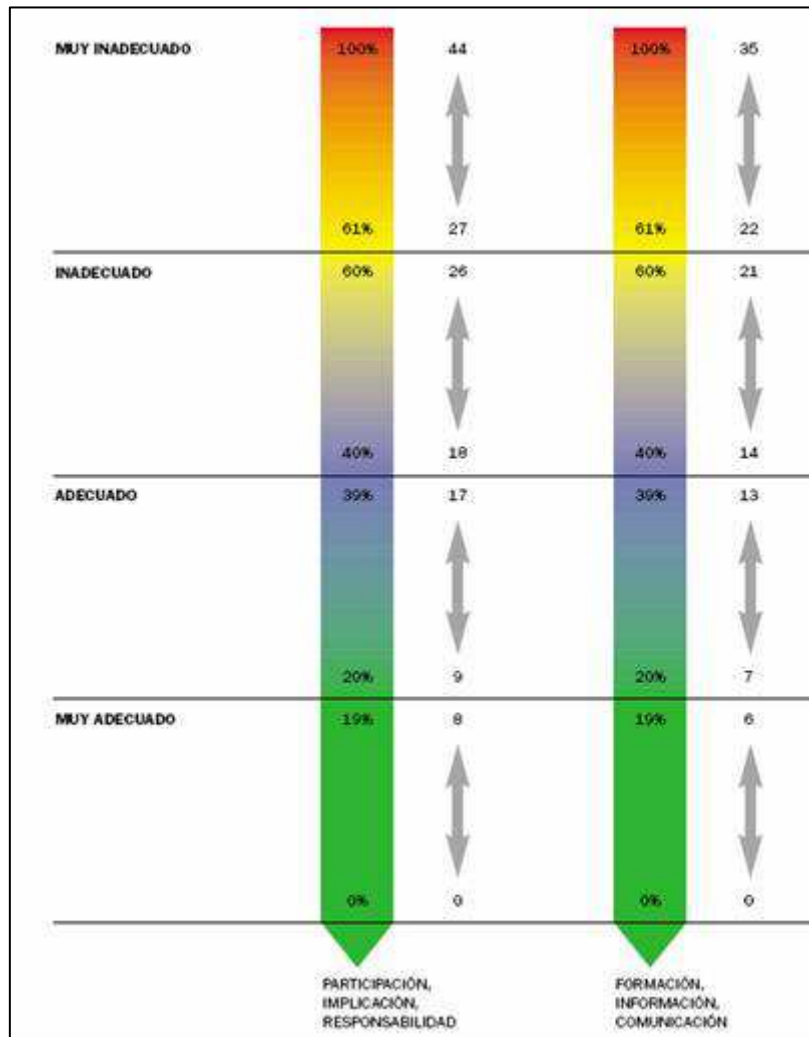
Se refiere al grado de interés personal o que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar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

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

1. Flujos de comunicación
2. Acogida
3. Adecuación persona-trabajo
4. Reconocimiento
5. Adiestramiento
6. Descripción del puesto de trabajo
7. Aislamiento.

En el siguiente cuadro, se presenta los resultados obtenidos.

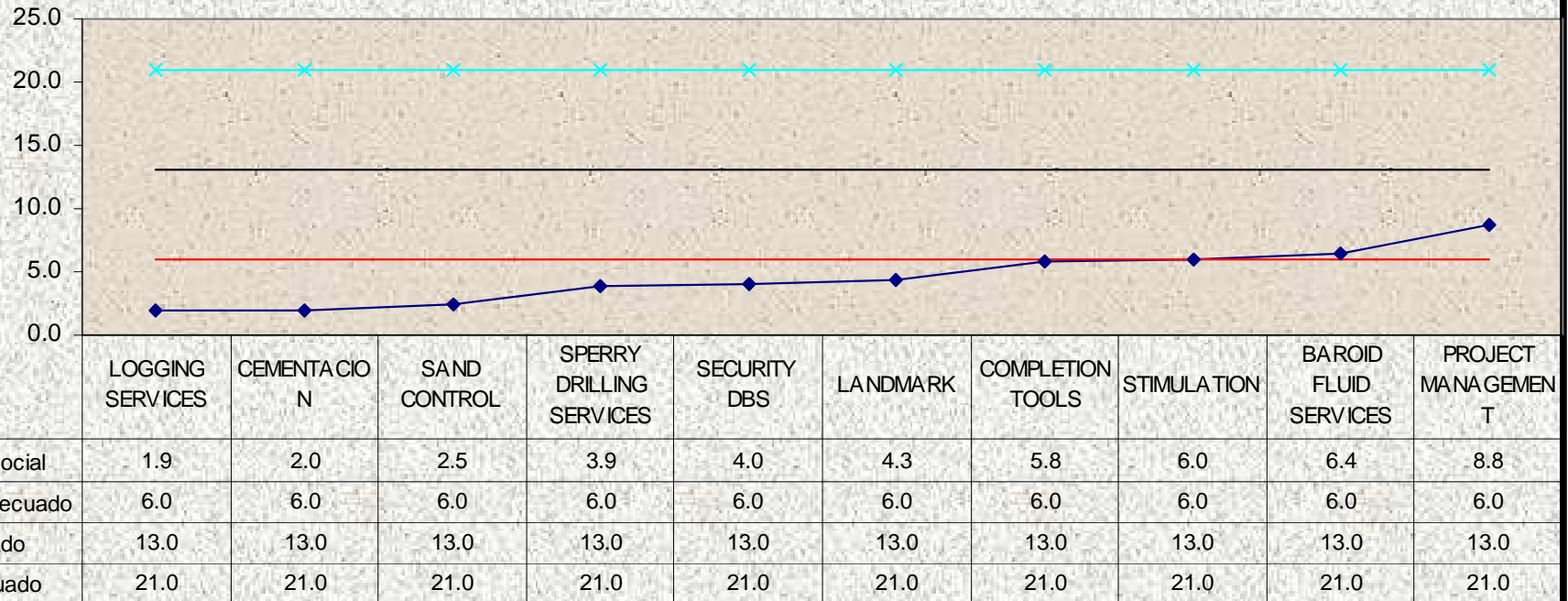
DEPARTAMENTO (PCLs)	Puntaje obtenido	Resultados
LOGGING SERVICES	1.9	Muy Adecuado
CEMENTACION	2.0	Muy Adecuado
SAND CONTROL	2.5	Muy Adecuado
SPERRY DRILLING SERVICES	3.9	Muy Adecuado
SECURITY DBS	4.0	Muy Adecuado
LANDMARK	4.3	Muy Adecuado
COMPLETION TOOLS	5.8	Muy Adecuado
STIMULATION	6.0	Muy Adecuado
BAROID FLUID SERVICES	6.4	Adecuado
PROJECT MANAGEMENT	8.8	Adecuado



Se puede definir un grado de satisfacción respecto a este factor, teniendo en Logging Service un puntaje menor 1.9 puntos (muy adecuado) y en Project Management 8.8 puntos (adecuado). Con lo que podemos mencionar que todas las áreas de la compañía perciben la formación, información y comunicación de una manera adecuada.

Factor formación, información y capacitación

Valor



PCLs

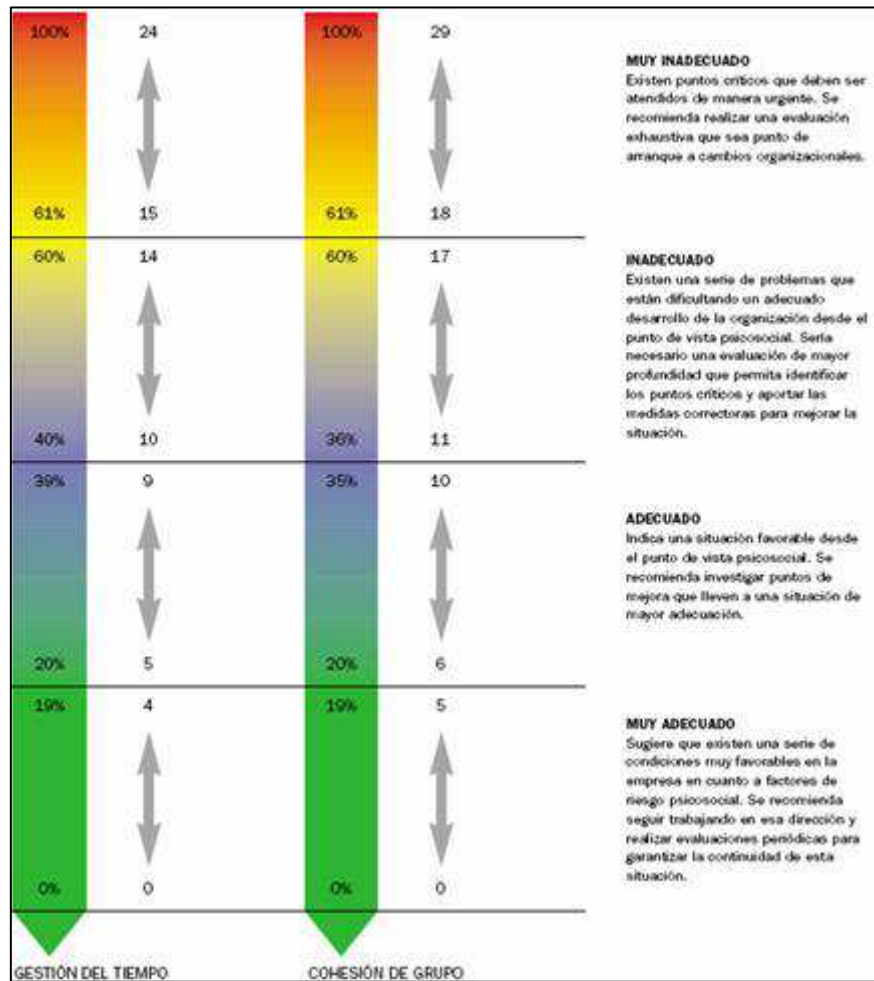
3.4.3 GESTIÓN DE TIEMPO

Permite establecer 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:

1. Ritmo de trabajo
2. Apremio al tiempo
3. Carga de trabajo
4. Autonomía temporal
5. Fatiga.

DEPARTAMENTO (PCLs)	Puntaje obtenido	Resultados
SAND CONTROL	9.8	Inadecuado
STIMULATION	10.0	Inadecuado
SPERRY DRILLING SERVICES	10.4	Inadecuado
LANDMARK	10.7	Inadecuado
BAROID FLUID SERVICES	10.8	Inadecuado
COMPLETION TOOLS	11.2	Inadecuado
SECURITY DBS	11.8	Inadecuado
LOGGING SERVICES	12.7	Inadecuado
CEMENTACION	13.0	Inadecuado
PROJECT MANAGEMENT	15.0	Muy Inadecuado



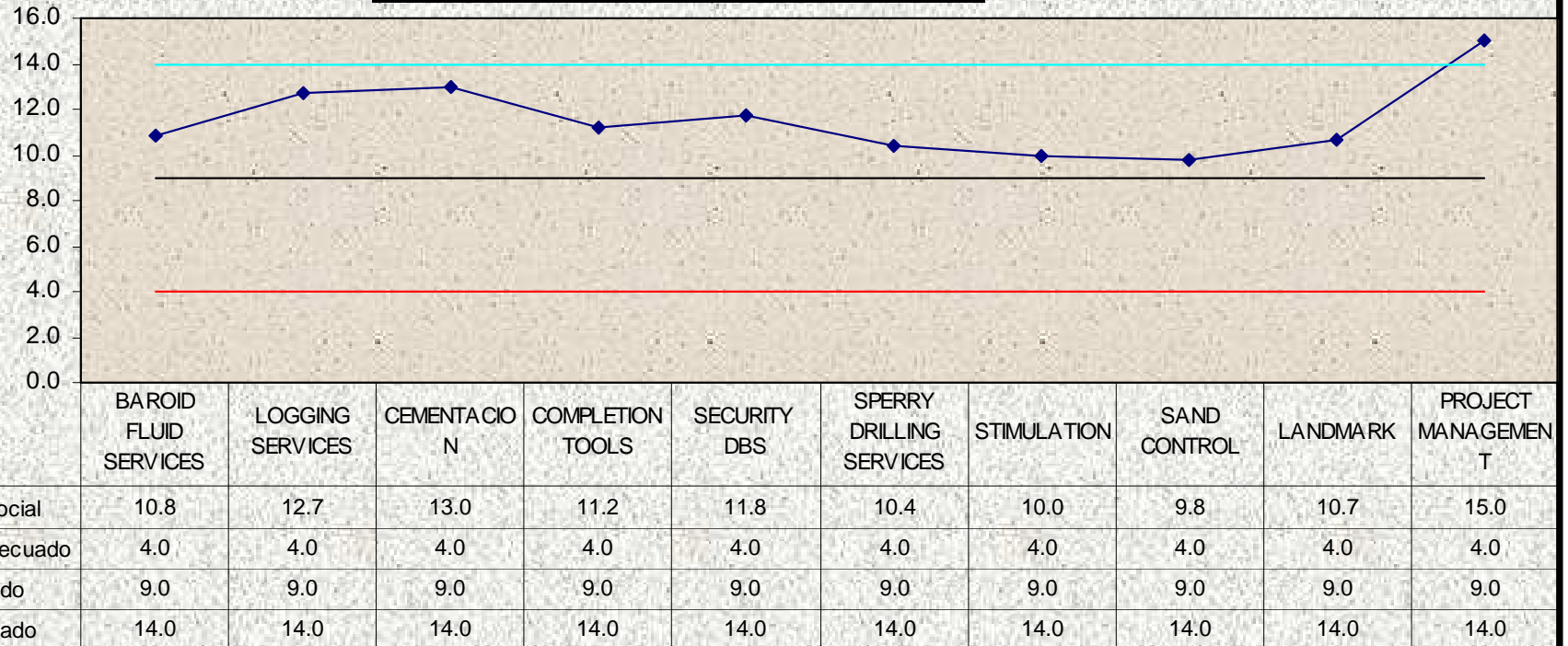
De acuerdo con las evaluaciones obtenidas se puede constatar que de todas las áreas con excepción de Project Management se encuentran en criterios “inadecuados”, ya que Project Management se encuentran en criterio “muy inadecuado”.

Es importante adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario, para su correcta ejecución. Principalmente se constata la falta de cumplimiento del horario de trabajo en campo, muchas veces la carga laboral, hace que el personal se quede más días en las operaciones.

Por ser una empresa de prestación de servicios petroleros, la gran mayoría de actividades se realizan lejos de los lugares de domicilio de los empleados, por lo que realmente se debe gestionar en todas las áreas sobre este factor psicosocial. La capacitación, sensibilización respecto a la carga de trabajo debe ser dictada a todos los supervisores.

Factor Gestión del Tiempo

Valor



PCLs

3.4.4 COHESIÓN DEL GRUPO

Definimos cohesión como el patrón y 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.

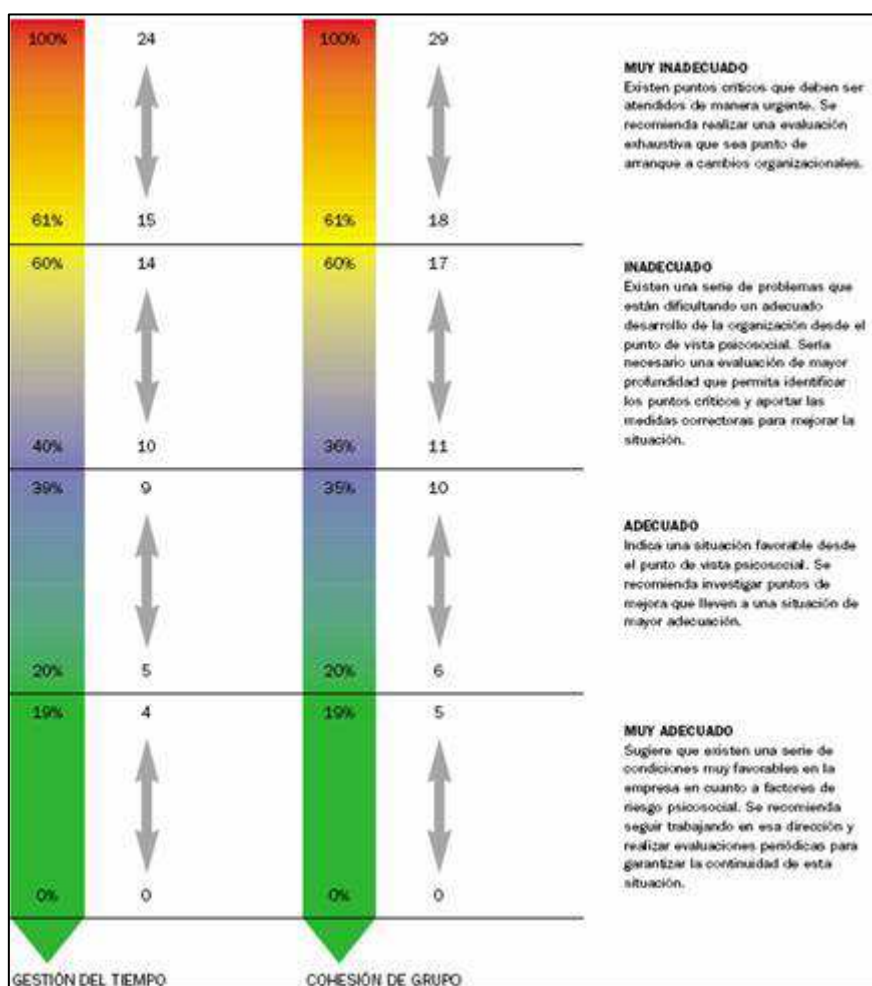
La variable COHESIÓN DE GRUPO contiene los siguientes aspectos:

1. Clima social
2. Manejo de conflictos
3. Cooperación
4. Ambiente de trabajo.

El desarrollo de las relaciones entre los miembros de las empresa influye en el mantenimiento del grupo, haciendo que sus miembros participen más en las actividades de grupo e incrementando la conformidad de la mayoría.

DEPARTAMENTO (PCLs)	Puntaje obtenido	Resultados
LOGGING SERVICES	4.6	Muy Adecuado
SAND CONTROL	4.8	Muy Adecuado
PROJECT MANAGEMENT	4.8	Muy Adecuado
CEMENTACION	5.2	Adecuado
BAROID FLUID SERVICES	6.2	Adecuado
STIMULATION	6.3	Adecuado
SPERRY DRILLING SERVICES	6.6	Adecuado
COMPLETION TOOLS	8.0	Adecuado
SECURITY DBS	9.0	Adecuado
LANDMARK	9.0	Adecuado

Se puede evidenciar que el puntaje más bajo 4.6 (Muy adecuado), se presenta en Logging Service, mientras que el más alto en Land Mark y en Security DBS 9.0 (Adecuado).

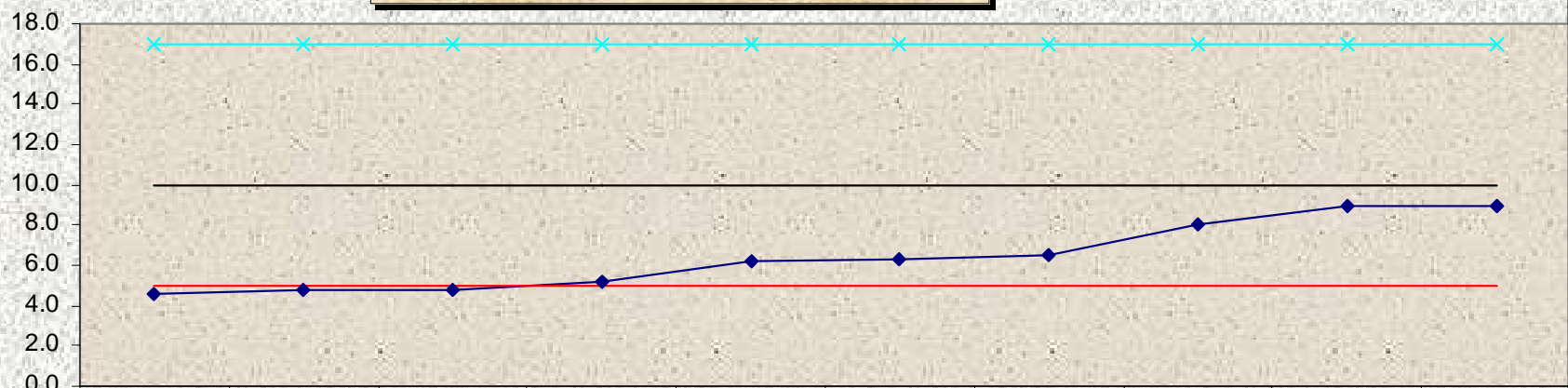


Se puede constatar que se presta especial atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores (reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, relaciones personales, no solo formales, sensibilidad a problemáticas personales etc). Muchos reconocimientos han sido en objetos materiales que son entregados de manera mensual y anual.

Favorece el contacto entre trabajadores, atendiendo a la organización de los espacios y lugares de trabajo. Su base en Francisco de Orellana (Coca), emplea un espacio extenso y amplio y sus oficinas en Quito, que poseen cuatro pisos en un lugar comercial exclusivo en Quito.

Factor cohesión del grupo

Valor



	LOGGING SERVICES	SAND CONTROL	PROJECT MANAGEMEN T	CEMENTACIO N	BAROID FLUID SERVICES	STIMULATION	SPERRY DRILLING SERVICES	COMPLETION TOOLS	SECURITY DBS	LANDMARK
◆ Factor psicosocial	4.6	4.8	4.8	5.2	6.2	6.3	6.6	8.0	9.0	9.0
— Límite muy adecuado	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
— Límite adecuado	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0
× Límite inadecuado	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0

PLCs

3.4.5 HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)

El hostigamiento psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona 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.

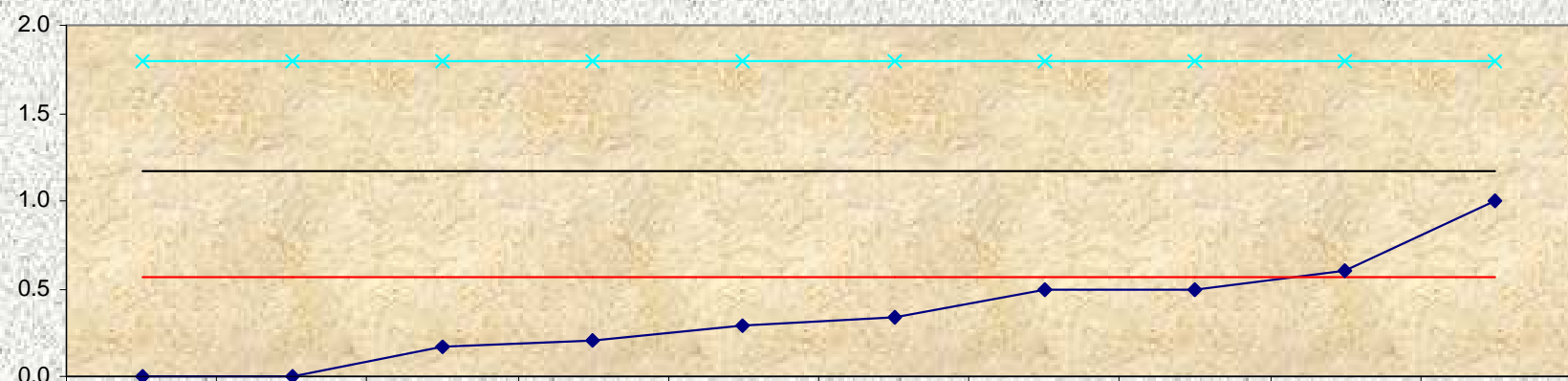
El efecto que se pretende alcanzar es el de intimidar, apocar, reducir y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización.

DEPARTAMENTO (PCLs)	Puntaje obtenido	Resultados
LANDMARK	0.0	Muy Adecuado
PROJECT MANAGEMENT	0.0	Muy Adecuado
CEMENTACION	0.2	Muy Adecuado
BAROID FLUID SERVICES	0.2	Muy Adecuado
LOGGING SERVICES	0.3	Muy Adecuado
SPERRY DRILLING SERVICES	0.3	Muy Adecuado
SECURITY DBS	0.5	Muy Adecuado
SAND CONTROL	0.5	Muy Adecuado
COMPLETION TOOLS	0.6	Muy Adecuado
STIMULATION	1.0	Adecuado

Se puede constatar puntajes bajos que van desde 0.0 a 0.6 (Muy adecuado) en la mayoría de las áreas, con excepción de Stimulation que tiene un puntaje de 1.0 (Adecuado).

Factor Mobbing

Valor



	LANDMARK	PROJECT MANAGEMENT	CEMENTACION	BAROID FLUID SERVICES	LOGGING SERVICES	SPERRY DRILLING SERVICES	SECURITY DBS	SAND CONTROL	COMPLETION TOOLS	STIMULATION
◆ Factor psicosocial	0.0	0.0	0.2	0.2	0.3	0.3	0.5	0.5	0.6	1.0
— Límite muy adecuado	0.57	0.57	0.57	0.57	0.57	0.57	0.57	0.57	0.57	0.57
— Límite adecuado	1.17	1.17	1.17	1.17	1.17	1.17	1.17	1.17	1.17	1.17
✕ Límite inadecuado	1.80	1.80	1.80	1.80	1.80	1.80	1.80	1.80	1.80	1.80

PCLs

4 CAPITULO: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio realizado para identificación de factores de riesgo psicosocial en la empresa Halliburton Ecuador. Podemos llegar a las siguientes conclusiones.

4.1.1 A LA PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD

- De acuerdo con los resultados obtenidos, podemos resaltar que en el factor Participación, implicación y responsabilidad se obtiene el puntaje más bajo (adecuado) en Landmark con un puntaje de 4.8% mientras que el puntaje más alto (inadecuado), se encuentra en Completion Tools con 17.4%.
- Se puede obtener un promedio total en el factor de Participación, implicación y responsabilidad de 15.7 puntos, considerado como un criterio aceptable. Eso quiere decir que las distintas actividades respecto a la autonomía, trabajo en equipo, iniciativa, control de la tarea y el enriquecimiento de tareas hasta la fecha de la evaluación han sido implementadas adecuadamente.

4.1.2 A LA FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN

- Se puede definir un grado de satisfacción respecto a este factor, teniendo en Logging Service el puntaje menor 1.9 puntos (muy adecuado) y el más alto en Project Management con 8.8 puntos (adecuado). Con lo que podemos mencionar que todas las áreas de la compañía perciben la formación, información y comunicación de una manera adecuada.
- Se evidencia un promedio de todas las áreas de 4.6 puntos, considerado nivel Muy adecuado. Como se puede apreciar en las entrevistas y de una manera visual se puede constatar diversos medios de formación, información y comunicación; especialmente un sistema intranet, donde cada empleado puede ingresar con su clave personal.
- En las entrevistas se puede constatar que hubo una información clara y precisa de las tareas que deben ejecutar, comunicando sus funciones, competencias, atribuciones,

los métodos que deben seguir; así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y su autonomía.

- Se puede mencionar que la implementación de un sistema de gestión integrado (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001) ha permitido perfeccionar los medios de información a los trabajadores (más ágiles, más claros) para evitar sesgos o distorsiones
- Se ha establecido los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores. Recibiendo cursos multimedia, donde cada empleado tiene acceso a una información personalizada y oportuna. Es importante mencionar que la capacitación está unido al nivel de riesgo a que está expuesto cada empleado que ocupa una función específica.
- Se ha fomentado una sensibilización a la formación continua en los trabajadores (en todos los niveles jerárquicos y no jerárquicos). Durante la estadía en operaciones de perforación todo el equipo está obligado a asistir a reuniones pre-jornada, al inicio del primer turno y del segundo. Mientras que en la Base de operaciones en El Coca, se planifica reuniones semanales de tópicos de seguridad, salud y ambiente.
- Se ha favorecido el manejo de habilidades cognitivas, la oportunidad de nuevos conocimientos que permitan aumentar las competencias del trabajador.

4.1.3 A LA GESTIÓN DE TIEMPO

- De acuerdo con la evaluaciones obtenidas se puede constatar que en Sand Control se obtiene el puntaje más bajo 9.8 (inadecuado), mientras que en Project Management, se obtiene un puntaje de 15 (muy inadecuado). Con esto podemos concluir que es un factor psicosocial, donde se debe dar especial atención, en todas las áreas de Halliburton.
- Se obtiene un promedio de 11.5 puntos, teniendo un criterio Inadecuado. Es muy importante establecer lineamientos claros respecto a horarios de trabajo, jornadas completas con sus horarios de descanso establecidos. Este es un factor que se identifica como crítico. Se considera mucho la fatiga del personal en sus jornadas.

- Por la distancia misma a la zona de operación de Halliburton, en la Región Amazónica Ecuatoriana, se evidencia que el ritmo y carga de trabajo aumentan considerablemente. Jornadas que van sobre los 15 días seguidos con descansos en algunos casos menor a 7 días, ocasiona fatiga laboral.
- Definitivamente de toda la evaluación es el factor psicosocial más crítico al cual se le debe prestar mayor atención, de acuerdo con los resultados obtenidos y anotados anteriormente.

4.1.4 A LA COHESIÓN DEL GRUPO.

- Se puede evidenciar que el puntaje más bajo 4.6 (Muy adecuado), se presenta en Logging Service, mientras que el más alto en Land Mark y en Security DBS 9.0 (Adecuado).
- Se concluye que el factor de cohesión de grupo como promedio se encuentra en 6.4 puntos, considerado como Adecuado. Se constata la atención en los distintos niveles de relación que existen en la organización: verticales (trabajadores respecto a superiores jerárquicos), horizontales (entre compañeros).
- Anualmente se realiza una evaluación del clima laboral, documento que emite resultados de la situación y condición misma del trabajo en la empresa. El departamento de RRHH, con los datos obtenidos busca soluciones implementando acciones correctivas y preventivas.
- En las entrevistas con los empleados se constata un clima de cooperación en los distintos equipos de trabajo en la compañía. La implementación de un SIG basado en las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ha permitido que mediante la utilización de procedimientos operativos y normativos los empleados se vayan consolidando en equipos de trabajo.

4.1.5 AL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)

- Se puede constatar puntajes bajos que van desde 0.0 a 0.6 (Muy adecuado) en la mayoría de las áreas con excepción de Stimulation que tiene un puntaje de 1.0

(Adecuado). Con un promedio de 0.4 puntos, considerado como Muy adecuado. Toda la gestión, tanto en la participación, implicación, responsabilidad, capacitación, formación, información en materia de seguridad y salud ocupacional dan como producto un ambiente adecuado con un nivel de hostigamiento mínimo.

4.2 RECOMENDACIONES

De acuerdo al estudio realizado para identificación de factores de riesgo psicosocial en la empresa Halliburton Ecuador. Ponemos en consideración las recomendaciones a fin de que se cumplan:

4.2.1 A LA PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD:

- Es importante analizar si los medios actuales con los que cuenta Halliburton para canalizar la participación de los distintos agentes son adecuados ágiles y eficaces. Analizar qué aspectos pueden mejorarse. Y, si fuese necesario, crear nuevos canales de participación.
- Se recomienda que la empresa no desmaye en su programa de mejoras (adquiriendo nuevos equipos, invirtiendo en tecnología, etc.) en el que se procure el involucramiento de todos los empleados. La discontinuidad de estos programas resulta frustrante y genera desconfianza en futuros proyectos.
- Es importante trabajar en las siguientes áreas: Logging Service, Completion Tools y Cementación. Formando y concienciando al personal y en especial a los supervisores en los siguientes temas.
 - Trabajo en equipo y formación de equipos eficientes.
 - Enriquecimiento de tareas (períodos de rotación, supervisión eficiente, control y autonomía de las tareas).
- Implementar adicionalmente otros mecanismos de participación los que ya hay (buzones paneles, etc.) en las áreas de trabajo cuando ingresen a realizar sus actividades en una Operadora. Permitirá mejorar la cooperación tanto a nivel interno con los compañeros de trabajo, como externo con el cliente. Si no existen tales

medios, hay que considerar la posibilidad de crearlos, teniendo en cuenta que el mero hecho de crearlos no va a suponer un aumento efectivo de la participación, la consulta debe estar ligado a un procedimiento documentado, que mencionen los pasos de una correcta contestación y retroalimentación del mensaje.

- Cuando el personal use medios de comunicación e información, ya sea buzones de sugerencias o mecanismos de consultas y quejas, se debe dar la retroalimentación adecuada y nunca dejar sin atender las mismas. Puede ser muy perjudicial no dar respuesta alguna.
- Se debe capacitar constantemente sobre el procedimiento de comunicaciones, información y sugerencias a todos los empleados, reforzando los canales de comunicación a todos los empleados de Halliburton, incluyendo contratistas, y personal tercerizado y bajo modalidad de intermediación laboral. Se recomienda usar trípticos u hojas volantes u otra información adicional, cuando se dicta charlas de capacitación o sensibilización, reforzando siempre la retroalimentación; de esta manera fortaleceremos el proceso de comunicación.
- Es importante conformar un equipo multidisciplinario, conformado por un trabajador social, psicólogo, médico, técnico de seguridad industrial. Al no contar Halliburton con un trabajador social y psicólogo es importante que se contraten estos profesionales. De acuerdo a las disposiciones del Art 42., del Código del Trabajo⁷³, menciona en el numeral 24. "La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado...".
- Realizar evaluaciones de competencias al personal de supervisión, en la cuales se incorpore criterios como:
 - Nivel de flexibilización del nivel de mando.
 - Nivel de delegación de funciones a colaboradores.

⁷³ Codificación del Código del Trabajo (RO: 167: 16 diciembre 2005).

- Sensibilizar a todos los empleados acerca del significado y la importancia de las tareas que realizan, evidenciando su compromiso con la política y objetivos de seguridad y salud en el trabajo, determinados en el Sistema de gestión OHSAS 18001:2007.
- Especificar en la descripción de cargo (job description), no solo las responsabilidades que deben desempeñar los funcionarios. Sino el nivel de autoridad que tiene que desempeñar, proporcionando al trabajador, en la medida de lo posible, un mayor control sobre su tarea (capacidad de decisión sobre ritmo, organización, etc.).

4.2.2 A LA FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN

- Se debe continuar con la implementación de sistema de formación, información y comunicación, especialmente con la utilización del intranet de Halliburton, impartiendo cursos virtuales – multimedia.
- La detección de necesidades de capacitación para la elaboración del Programa de capacitación anual, debe tener su génesis en la identificación de peligros y riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores. Y de acuerdo al grado significancia o probabilidad de los mismos se planificará las charlas de sensibilización o cursos de formación.
- La realización de revistas, folletos y demás información sobre seguridad y salud debe ser publicada y difundidas en las carteleras y demás medios de comunicación constantemente. Cuando se capacite al personal se usará trípticos donde se resuma la exposición dictada.
- El programa de capacitación en seguridad y salud ocupacional tendrá como base formativa cursos de relaciones humanas, motivación, prevención de riesgos, primeros auxilios y técnicas de rescate. Adicionalmente se dictará los cursos específicos de acuerdo al nivel y clase de riesgo a que están expuestos los trabajadores.
- Es importante tener claro que el proceso de comunicación termina con la retroalimentación del mensaje. Por lo que el procedimiento de comunicaciones de Halliburton, debe incorporar este criterio, por medio del cual, todas las comunicaciones realizadas o recibidas, respecto a seguridad y salud ocupacional deben ser

contestadas inmediatamente, al igual que cualquier comentario que provenga del intranet, buzón de sugerencias, etc.

4.2.3 A LA GESTIÓN DEL TIEMPO.

- Es recomendable planificar las jornadas de trabajo con un tiempo apropiado, para evitar posteriormente sensaciones de urgencia y apremio de tiempo. Los programas de ingreso al turno serán comunicados mínimo con 5 días. De la misma manera los días de descanso deben ser respetados.
- Es necesario, cuando se planifiquen las actividades para empleados y trabajadores, que las responsabilidades y tareas permita al trabajador un margen de tiempo, que le permitan tener cierta autonomía y no hacer horarios rígidos.
- Se debe aportar un conocimiento claro de la política unificada y los objetivos de Seguridad y salud ocupacional indicando las metas logradas y propuestas así como de los indicadores planificados en el SIG⁷⁴. Esto permitirá que el trabajador establezca su ritmo de trabajo, siendo capaz de introducir variaciones en el mismo, de acuerdo con las políticas impartidas.
- Es obligación registrar el horario laboral en el Ministerio de Trabajo y Empleo, indicando la jornada propuesta y días de descanso, para que las distintas áreas (PCLs) se atengan a reglas claras cuando el personal ingrese al campo en la Región Amazónica Ecuatoriana.
- El personal de supervisión debe recibir capacitación sobre optimización y gestión del tiempo, en la cual se imparta los conocimientos prácticos diferenciando conceptos sobre la “urgencia” y la “importancia” de las actividades que deben realizar sus colaboradores.
- Es necesario averiguar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de las tareas son escasos en Project Management, e introducir los cambios oportunos para obtener un ajuste adecuado. Se debe detallar una no conformidad de

⁷⁴ Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001)

acuerdo con los procedimientos establecidos en el SIG para posteriormente levantar la misma mediante la aplicación de acciones correctivas y preventivas.

- Establecer en el procedimiento de comunicación, un sistema que permita al trabajador conocer las cotas de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo, para lo cual, se debe capacitar a todo el personal y buscar siempre una retroalimentación de las acciones realizadas.

4.2.4 A LA COHESIÓN DEL GRUPO.

- Es vital conceder importancia al apoyo social (apoyo efectivo, instrumental, de ayuda) a los distintos gestores del área de influencia es decir al personal tercerizado (seguridad, catering, mantenimiento), contratado por intermediación laboral y prestación de servicios profesionales.
- Se debe aportar pautas claras de resolución de conflictos entre trabajadores (tanto personales como laborales). El enquistamiento de estos conflictos, conllevan a medio y a largo plazo, a tensiones en el grupo, afectando al rendimiento y cohesión del mismo. El equipo multidisciplinario debe estar constituido por un psicólogo organizacional, laboral o clínico que permita abordar los conflictos laborales y personales que están ocurriendo en Halliburton por la falta de cohesión de grupo.
- Talleres grupales o de desarrollo de competencias de equipos de trabajo, deben ser impartidas en cada área de trabajo, buscando la cohesión y conocimiento del grupo.

4.2.5 AL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)

- Continuar con los distintos programas de entrenamientos, concienciación y sensibilización en materia de seguridad y salud ocupacional, cumpliendo las disposiciones aprobadas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de Halliburton y demás políticas corporativas.
- Es importante que el cuestionario aplicado sea validado en Halliburton para que de manera anual se aplique y se realice una evaluación periódica del riesgo psicosocial, donde se incluya el factor de hostigamiento psicológico (mobbing).

- Se debe capacitar a todo el personal sobre hostigamiento psicológico, definiendo sus causas, y consecuencias. Estas charlas deben ir acompañadas de todas las sugerencias anteriormente anotadas, comunicando en carteleras, impartiendo trípticos, contestando pronta y adecuadamente las sugerencias.
- La comunicación sobre hostigamiento psicológico debe ser comunicada adecuadamente, por lo que se establecerá en el procedimiento de comunicación, la manera cómo se lo debe realizar y especialmente el tratamiento que se lo dará, desde el punto de vista personal, que será tratado por el psicólogo y legal-administrativo que será gestionado por el departamento de recursos humanos y legal. Es vital que participe el equipo multidisciplinario (médico, trabajador social, psicólogo, etc).
- Para completar esta investigación podemos afirmar que la hipótesis planteada respecto a que si el trabajo realizado por el personal de Halliburton en la RAE (Región Amazónica Ecuatoriana), lejos de su domicilio⁷⁵, afectan de una manera directa e indirecta al bienestar psicosocial del equipo de trabajo, podemos confirmar que es absolutamente afirmativa, teniendo inconvenientes en algunas áreas respecto a la participación, implicación y responsabilidad, así como al factor gestión de tiempo, como ya hemos detallado anteriormente durante el presente trabajo.

⁷⁵ Art. 45.- El domicilio consiste en la residencia, acompañada, real o presuntamente, del ánimo de permanecer en ella. Divídese en político y civil. Código Civil, Codificación 2005-010 (Suplemento del Registro Oficial 46, 24-VI-2005)

5 BIBLIOGRAFÍA

Ruiz Frutos, Carlos, García Ana M, Delclós, Jordi, Benavides, Fernando “Salud Laboral” Masson S.A. Tercera edición, Barcelona – España, 2007, pp. 391.

Adoum, Jorge Enrique, “Ecuador: Señas particulares”, Editorial Eskeletra, Quito – Ecuador, 2000.

Arguer, María Isabel; Oncis, Isabel “NTP 445, Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas”, INSHT, España, 1997.

Balarezo, Lucio “Psicoterapia Asesoramiento y Concejería” Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito – Ecuador, 1992, pp. 112.

Bleger José, “Psicología de la conducta” editorial Paidós Imprenta de los Buenos Ayres S.A. Buenos Aires – Argentina, 1979.

Borja Cevallos, Rodrigo “Sociedad, Cultura y Derecho” Editorial Planeta del Ecuador S.A., primera edición, Quito – Ecuador, 2007.

Borja, Rodrigo “Enciclopedia de la Política”, Fondo de Cultura Económica, Tercera Edición, México D.F. – México, 2002.

Borja, Rodrigo “Enciclopedia de la Política”, Fondo de Cultura Económica, Tercera Edición, México D.F. – México, 2002.

COIFA, “Manual de entrenamiento Seguridad, Salud y condiciones de trabajo”, Impresión Ediciones Talleres Abya Yala, primera edición, Quito – Ecuador, 1994, pp. 76.

Constitución Política de la República, dictada por la Asamblea Nacional, publicada el 11 de agosto de 1998, en el Registro Oficial No. 1.

Daza, Martín; Pérez, Jesús “NTP 443: Factores Psicosociales, Metodología de evaluación”, España, 1997.

EIPEJEL, “El Derecho laboral práctico”, Imprenta Editorial, Guayaquil – Ecuador, 1962, pp. 12.

Freire, Calle, “Estructura del Modelo Ecuador, su impacto en la productividad para la empresa Halliburton Latin América S.A. sucursal Ecuador y Sistema de Auditoria”, Tesis presentada como requisito para la obtención del Título de Magíster en Seguridad, Salud y Ambiente, con menciones en Seguridad en el Trabajo e Higiene Industrial, Nov 2007, Quito – Ecuador, pp. 3

Gustav Jung, Carl “Realidad Del Alma”, Editorial Losada, Buenos Aire – Argentina, 1997.
Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos5/arque/arque.shtml>. (Revisado el 2007-08-04 a las 14:30)

Harari, Raúl “Mejoramiento de la producción y el medio ambiente laboral en el Ecuador” COIFA – Ecuador, Babel Comunicación Imprenta, primera edición, Quito – Ecuador, 2000.

Holguín Larrea, Juan “Introducción al Derecho”, Corporación de Estudio y Publicaciones, primera edición, Quito – Ecuador, 2006.

Hurtado, Oswaldo, “Las costumbres de los ecuatorianos”, Editorial Grupo Planeta, Quito – Ecuador.

Llacuna, Jaime, “NTP 504, Cambio de conducta y comunicación: introducción y elementos”, INSHT, España, 1998.

Mandolina Guardo, Ricardo “Introducción general a la psicología contemporánea”, Editorial Ciordia, S.R.L.B, Buenos Aires – Argentina, 1967.

Mensías Pavón, Fabián “Psicología Jurídica y Psiquiatría Forense” Imprenta FACSO, Universidad Central del Ecuador, primera edición, Quito – Ecuador, 2006, pp. 18.

1Muñiz José, “Teoría Clásica de los Test”, Ediciones Pirámide S.A., primera edición, Madrid – España, 1994, pp. 31.

1Nogareda, Clotilde “NTP 179: La carga mental de trabajo: definición y evaluación”, INSHT, España, 1986.

Oncis Margarita, “NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación”, INSHT, España, 1997.

Ponencia presentada en la Jornada Técnica de Actualización de "Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas". Madrid, 10 de diciembre de 2002.

Riofrío, Luis "Psicología General", Talleres Gráficos "Minerva", Quito – Ecuador, 1967, pp. 4.

S. Moncada y C. Llorens, "Salud Laboral", Cap. 31 Factores psicosociales, Tercera edición, Liberduplex, Barcelona España, 2007, pp 400.

Saltos, Napoleón "Ecuador su realidad 2005-2006", Fundación de investigación y promoción social "José Peralta", décima tercera edición, Quito – Ecuador, 2005.

Trechera, José Luis "Introducción a la psicología del trabajo", Editorial Desclée de Brouwer, 2da edición, Bilbao - España, 2003, pp. 36.

Valdano Juan "Identidad y formas de lo ecuatoriano", Eskeletra Editorial, Cuarta edición, Quito – Ecuador, 2007.

www.agapea.com/Ciencias-Psicosociales-cn438p1i.htm. Revisado el 2007-08-13 a las 13:47.

www.aragon.ugt.org/slaboral/riesgos%20psicosociales.pdf. Revisado el 2007-11-18 a las 18:21.

www.cfnavarra.es/insl/doc/FactoresPsicosociales.pdf. Revisado el 2007-10-08 a las 11:33.

www.contencionemocional.com/. Revisado el 2007-10-15 a las 11:36.

www.fundacioncardiologica.org/psicosociales.htm. Revisado el 2007-12-13 a las 06:25.

www.monografias.com/trabajos14/condic-trabajo/condic-trabajo.shtml. Revisado el 2007-10-08 a las 11:20.

www.mtas.es. Revisado el 2007-11-15 a las 15:35.

www.mtas.es/insht/EncOIT/pdf/tomo2/34.pdf. Revisado el 2007-10-17 a las 16:43

www.ugt.es/slaboral/observatorio/. Revisado el 2007-10-13 a las 12:54.

www.uned.es/pea-nutricion-y-dietetica-l/guia/infancia/psicosociales.htm. Revisado el 2007-10-17 a las 10:23.

www.xipmultimedia.com/ecuaseguridad, Módulos de la Maestría en seguridad, y ambiente, USFQ, Huelva, 2006-2007. Revisado el 2007-11-15 a las 09:43.

6 ANEXOS

ANEXO No. 1

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACGIH. American Conference of Governmental Industrial Hygienists.

Accidente de Trabajo. Es todo suceso imprevisto suceso y repentino que ocasiona en el trabajador una lesión corporal o perturbación funcional con ocasión o por consecuencia del trabajo. Se registrará como accidente de trabajo, cuando tal lesión o perturbación ocasionare la perdida de una o más jornadas laborales.

Autoridad competente. Ministro, departamento gubernamental y otra autoridad pública facultada para dictar reglamentos, órdenes y otras disposiciones con fuerza de ley.

Banda de octava. Una distribución arbitraria de frecuencias.

Bel. Una unidad de nivel de sonido, en logaritmos de base 10. El uso de bel se limita a los niveles de cantidades proporcionales de energía.

Biomecánica. El estudio del cuerpo humano como un sistema que opera bajo dos series de leyes: las leyes de la mecánica de Newton y las leyes biológicas.

Causas inmediatas. Son las circunstancias que se presentan justamente antes del contacto. Por lo general son observables o se hacen sentir. Con frecuencia se les denomina “actos inseguros” (o comportamientos que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente) y “condiciones inseguras” (o circunstancias que podrán dar paso a la ocurrencia de un accidente).

Causas Básicas. Las causas básicas corresponden a las enfermedades o causas reales que se manifiestan detrás de los síntomas; a las razones por las cuales ocurren los actos y condiciones subestándares; a aquellos factores que una vez identificados, permiten un control administrativo significativo.

Condiciones y medio ambiente de trabajo. Aquellos elementos, agentes o factores que tiene influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

Clasificación Internacional de los riesgos. Se describen seis grupos:

Físicos. Originados por iluminación inadecuada, ruido, vibraciones, temperatura, humedad, radiaciones, electricidad y fuego.

Mecánicos. Generados por la maquinaria, herramientas, aparatos de izar, instalaciones, superficies de trabajo, orden y aseo. Son factores asociados a la generación de accidentes de trabajo.

Químicos. Originados por la presencia de polvos minerales, vegetales, polvos y humos metálicos, aerosoles, nieblas, gases, vapores y líquidos utilizados en los procesos laborales.

Biológicos. Por el contacto con virus, bacterias, hongos, parásitos, venenos y sustancias sensibilizantes de plantas y animales. Los vectores como insectos y roedores facilitan su presencia.

Ergonómicos. Originados en la posición, sobre esfuerzo, levantamiento de cargas y tareas repetitivas. En general por uso de herramienta, maquinaria e instalaciones que no se adaptan a quien las usa.

Psicosociales. Los generados en organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales.

Delegado de seguridad y salud. Trabajador nominado por sus compañeros para apoyar las acciones de seguridad y salud en el trabajo en aquellas empresas en que la legislación no exige la conformación del comité paritario.

Empresa usuaria. La empresa que recibe trabajadores contratados por una empresa intermediaria o tercerizadora de servicios complementarios.

Enfermedad profesional: Es la afección aguda o crónica, causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador, que produce incapacidad.

Equipos de protección personal. Son equipos específicos destinados a ser utilizados adecuadamente por el trabajador para la protección de uno o varios riesgos, que amenacen su seguridad y su salud.

Ergonomía. Es la técnica que se encarga de adaptar el trabajo al hombre, teniendo en cuenta sus características anatómicas, fisiológicas, psicológicas y sociológicas con el fin de conseguir una óptima productividad con el mínimo esfuerzo y sin perjudicar la salud.

Especialista en seguridad y salud en el trabajo. Profesional con título de postgrado específico en seguridad y salud en el trabajo.

Exámenes médicos preventivos. Son aquellas pruebas clínicas y de laboratorio que se planifican a los trabajadores que se practican de acuerdo a las características propias de cada actividad. Los principales son; pre-empleo, periódicos, de reintegro de trabajo y de retiro.

Factor o agente de riesgo. Es el elemento agresor o contaminante presente en el área laboral, que actuando sobre el trabajador o los medios de producción evidencia la presencia del riesgo. Sobre este elemento es que debemos actuar para prevenir los riesgos.

Higiene Industrial. Sistema de principios y reglas orientadas al control de contaminantes del área laboral con la finalidad de evitar la generación de enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo.

Incidente: Suceso acaecido en el curso de trabajo en relación con el trabajo en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales o en que estos solos requieren cuidados de primeros auxilios.

Intermediación Laboral. Se denomina intermediación laboral a aquella actividad consiste en emplear trabajadores con el fin de ponerlos a disposición de una tercera

persona, natural o jurídica llamada usuaria, que determina sus tareas y supervisa su ejecución.

Investigación de accidentes de trabajo. Conjunto de acciones tendientes a establecer las causas reales y fundamentales que originaron el suceso para plantear las soluciones que eviten su repetición.

Lugar o centro de trabajo. Son todos los sitios donde los trabajadores deben permanecer o a donde tienen que acudir en razón de su trabajo y que se hallan bajo el control directo o indirecto del empleador, para efectos del presente trabajo de investigación se entenderá como centro de trabajo a la empresa Halliburton Latin America Ecuador.

Medicina del Trabajo. Es la ciencia que se encarga del estudio, investigación, prevención de los efectos sobre los trabajadores, ocurridos por el ejercicio de su ocupación.

Mobbing: Presencia de síntomas psicosomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo y el ambiente laboral producto de una violencia psicológica extrema en su lugar de trabajo. Conocido también como psicoterror laboral u hostigamiento psicológico en el trabajo.

Morbilidad laboral. Es el registro de las alteraciones de la salud que afecta a un colectivo de trabajadores. Proporciona la imagen de la efectividad de las acciones de prevención y control de los riesgos laborales y permite establecer grupos vulnerables que ameritan reforzar y replantear la prevención.

Niño, niña y adolescente. Toda persona menor de 18 años. Para efectos del empleo de adolescentes se consultará la normativa vigente.

Peligro. Característica o condición física de un sistema/proceso/equipo/elemento con potencial de daño a las personas, instalaciones o medio ambiente o una combinación de estos. Situación que tiene un riesgo de convertirse en causa de accidente.

Planes de emergencia. Son las acciones documentadas, resultado de la organización de la empresa, instituciones, centros educativos, lugares de recreación y la comunidad,

para poder enfrentar situaciones especiales de riesgo como incendios, explosiones, derrames, terremotos, erupciones, inundaciones, deslaves, huracanes y violencia.

Prevención de riesgos laborales. El conjunto de acciones de las ciencias biomédicas, sociales y técnicas tendientes a eliminar o controlar los riesgos que afecta la salud de los trabajadores, la economía empresarial y el equilibrio medio ambiental.

Psicosociología Laboral. La ciencia que estudia la conducta humana y su aplicación a sus áreas de trabajo. Analiza el entorno familiar y laboral, los hábitos y sus repercusiones, previene y controla los factores de riesgos que inciden en el rendimiento y salud de los trabajadores.

Registro y estadística de accidentes e incidentes. Obligación empresarial de plasmar en documentos los eventos sucedidos en un período de tiempo, con la finalidad de retroalimentar los programas preventivos.

Responsable de prevención de riesgos. Persona que tiene a cargo la coordinación de las acciones de seguridad y salud en el centro de trabajo, cuando la legislación no exige conformación de una unidad especializada, puede ser el propio gerente. Acreditará formación en la materia.

Riesgo del trabajo. Es la posibilidad de que ocurra un daño a la salud de las personas mediante la presencia de accidentes, enfermedades y estados de insatisfacción ocasionados por factores o agentes de riesgos presentes en el proceso productivo.

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

Seguridad Industrial. El conjunto de técnicas aplicadas en las áreas laborales que hacen posible la prevención de accidentes e incidentes de trabajo y averías en los grupos e instalaciones.

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

Seguridad. Mecanismos jurídicos, administrativos, logísticos tendientes a generar protección contra determinados riesgos o peligros físicos o sociales.

Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Es el conjunto de elementos interrelacionados e interactivos que tienen por objeto establecer políticas y objetivos de seguridad y salud en el trabajo y la forma de alcanzarlos.

Tercerización de servicios complementarios. Aquella actividad que realiza una persona jurídica constituida de conformidad con la Ley de Compañías, con su propio personal para la ejecución de actividades complementarias al proceso productivo de otra empresa. Constituyen actividades complementarias de la usuaria, las de vigilancia, seguridad, alimentación, mensajería, mantenimiento, limpieza y otras actividades de apoyo que no son parte del giro del negocio de la empresa usuaria.

Trabajador de terceros. Es el trabajador que presta servicios en una empresa pero ha sido contratado a través de intermediarios.

Trabajador. La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Trabajo. Es toda actividad humana que tiene como finalidad la producción de bienes y servicios.

Vigilancia de la salud de los trabajadores. Es el conjunto de estrategias preventivas encaminadas a salvaguardar la salud física y mental de los trabajadores que permiten poner de manifiesto lesiones en principio reversibles, derivadas de las exposiciones laborales. Su finalidad es la detección precoz de las alteraciones de la salud y se logra con la aplicación de exámenes médicos preventivos.

ANEXO No. 2

FOTOGRAFÍAS DE LA BASE DE OPERACIONES DE HALLIBURTON EN LA CIUDAD FRANCISCO DE ORELLANA



Cartelera informando días de accidentes



Personal de seguridad realizando pruebas de alcoholemia al personal que ingresa.



Vehículos ingresando a la Base de Operaciones



Silos de almacenamiento de cemento.



Área de Mantenimiento y Sperry.



Área de mantenimiento de vehículos.



Equipos de Sperry



Torno usado para herramientas de completación de pozos.



Parqueadero de vehículos. Al fondo planta de tratamiento de aguas industriales.



Unidad de cementación.



Área de recreación de la base de operaciones.



Área de maniobras de equipos y vehículos.



Área de maniobras de equipos y vehículos.



Bodega de materiales, debidamente señalizada,, con las respectivas hojas de seguridad de materiales



Laboratorio de Logging.



Herramientas de completación de pozos.



Personal de bodegas



Área de mantenimiento y Sperry



Personal festejando cumpleaños de un colaborador



Empleados de Cementación revisando AST y posibles riesgos antes de iniciar operaciones



Colaborador de Security DBS realizando reportes del estado de las barrenas



Supervisora HESQ de Project Management entrega un diploma a contratista quien cumplió las normas de seguridad, salud y ambiente de Halliburton.



Personal de Halliburton y contratistas recibiendo retroalimentación luego de la realización de un simulacro de atención médica.



Campers del personal de Halliburton en el RIG HP 121 en la Operadora Repsol YPF, pozo Tivacuno C, año 2007.

ANEXO No. 3
FACTORES PSICOSOCIALES
IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES EN RIESGO
INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL

ANEXO No. 4
RESULTADOS TABULADOS