

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO – ECUADOR
UNIVERSIDAD DE HUELVA - ESPAÑA**

Colegio de Posgrados

**Factores de Riesgos Psicosociales que inciden en el Estrés Laboral
del Personal Administrativo de una Empresa Florícola**

José Hernán Villacís Loyola

**Paulina Garcés, MSc., Directora de Trabajo de
Titulación**

Trabajo de titulación presentado como requisito para la obtención del título de
Magíster en Seguridad, Salud y Ambiente

Quito, marzo de 2015

**Universidad San Francisco De Quito – Ecuador
Universidad De Huelva – España**

Colegio de Posgrados

HOJA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

**Factores de Riesgo Psicosociales que inciden en el Estrés Laboral
del Personal Administrativo de una Empresa Florícola**

José Hernán Villacís Loyola

Paulina Garcés, MSc.
Director del Trabajo de Titulación

Carlos Ruiz Frutos, Ph.D.
Director de la Maestría en Seguridad, Salud y Ambiente de la Universidad de Huelva
y Miembro del Comité de Trabajo de Titulación

José Antonio Garrido Roldán, MSc.
Coordinador Académico de la Maestría en Seguridad, Salud y Ambiente de la
Universidad de Huelva y Miembro del Comité de Trabajo de Titulación

Luis Vásquez Zamora, MSc.,ESP.,DPLO.,F Ph.D.
Director de la Maestría en Seguridad, Salud y Ambiente de la Universidad San
Francisco de Quito y Miembro del Comité de Trabajo de Titulación

Fernando Ortega, MD.,MA.,Ph.D.
Decano de la Escuela de Salud Pública

Gonzalo Mantilla, MD.,MED.,FAAP
Decano del Colegio de Ciencias de la Salud

Víctor Viteri Breedy, Ph.D.
Decano del Colegio de Posgrados

Quito, marzo de 2015

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

Nombre: José Hernán Villacís Loyola

C. I.: 1719538702

Fecha: Quito, marzo de 2015

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

A Dios, verdadera fuente de amor y sabiduría.

A mi padre, porque gracias a él sé que la responsabilidad se la debe vivir como un compromiso de dedicación y esfuerzo.

A mi madre, cuyo vivir me ha mostrado que en el camino hacia la meta se necesita de la dulce fortaleza para aceptar las derrotas y del sutil coraje para derribar miedos.

A mi hermano, el incondicional abrazo y consejero que me motiva y recuerda que detrás de cada detalle existe el suficiente alivio para empezar nuevas búsquedas.

A mis familiares, amigos y a quienes recién se sumaron a mi vida para hacerme compañía con sus sonrisas de ánimo, y han hecho todo para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Hernán

RESUMEN

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional.

Es por esto que con este trabajo de investigación lo que se busca es determinar como un componente de los riesgos psicosociales, en este caso el Estrés Laboral puede afectar en el desempeño del clima laboral, para el estudio de esta investigación se va a realizarlo en el personal Administrativo de una Empresa Florícola Flores Latitud Cero Cia. Ltda.

Por lo que se pudo determinar, se puede observar que la relevancia de los factores psicosociales de riesgo ha incrementado durante los últimos años debido a las evidencias encontradas en la relación entre los factores psicosociales de riesgo en el trabajo y el desarrollo de enfermedades en los trabajadores. Por lo cual se realizó la aplicación del cuestionario de evaluación de Factores Psicosociales del Instituto de Navarro y se pudo identificar las características que pueden entrañar algún riesgo para la salud de los trabajadores debido a que el diagnóstico general que se obtuvo en Flores Latitud Cero Cía. Ltda. fue INADECUADO, lo que se traduce en que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial.

ABSTRACT

Work stress is an increasingly frequent phenomenon that has become more prevalent in our society fundamentally because the types of jobs have been changing in recent decades. It affects the physical and psychological wellbeing of the worker and can deteriorate the organizational atmosphere.

For this reason, this research seeks to determine how a component of psychosocial risks, in this case, work stress, can affect the performance in the job atmosphere. This study will be carried out on the staff of the company Floricola Flores Latitud Cero Cia. Ltda.

By what was able to be determined, it was observed that the relevance of psychosocial risk factors has increased in the last years due to evidence found which relates these factors in a job to the development of illnesses among the workers. For this reason, the survey of Psychosocial Factors of the Navarro Institute was administered, and characteristics were identified which can pose some risk to the health of employees, since the general diagnostic for the company Flores Latitud Cero Cia. Ltda was INADEQUATE, meaning that there are a series of problems that are hindering the adequate development of the organization from a psychosocial standpoint.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	6
ABSTRACT.....	7
TABLA DE CONTENIDO.....	8
LISTA DE FIGURAS	11
LISTA DE TABLAS	11
GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS	12
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	17
1.1. ANTECEDENTES	17
1.2. JUSTIFICACIÓN	21
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	26
1.4. OBJETIVO GENERAL	27
1.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	28
2.1. FACTORES PSICOSOCIALES.....	28
2.1.1 MARCO TEORICO	28
2.1.2 EVALUACION FACTORES PSICOSOCIALES	31
2.2. ESTRÉS	33
2.2.1 ESTRESORES.....	36
2.2.1.1 ESPACIO FÍSICO.....	36
2.2.1.2 ILUMINACION.....	37
2.2.1.3 RUIDO	38
2.2.1.4 TEMPERATURA Y HUMEDAD	40
2.2.1.5 VIBRACION Y MOVIMIENTO	41
2.2.1.6 CONDICIONES PSICOLOGICAS.....	41
2.2.1.7 ABURRIMIENTO Y MONOTONÍA.....	42

2.2.2	CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	43
2.2.3	PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL.....	46
2.2.4	EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL.....	48
CAPITULO III. METODOLOGÍA.....		50
3.1.	TIPO DE ESTUDIO	50
3.2.	POBLACION Y MUESTRA.....	50
3.3.	RECOLECCION DE INFORMACION	52
3.4.	APLICACIÓN DEL METODO NAVARRA.....	52
3.4.1	METODO DE NAVARRA	52
3.4.1.1	CONTENIDO	53
3.4.1.2	VARIABLES DE MEDICION	56
3.4.1.2.1	PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD.....	56
3.4.1.2.2	FORMACION, INFORMACION Y COMUNICACION	56
3.4.1.2.3	GESTION DE TIEMPO	57
3.4.1.2.4	COHESION DE GRUPO	57
3.4.1.3	APLICACIÓN DEL MÉTODO DE NAVARRA.....	61
3.4.1.4	RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL MÉTODO DE NAVARRA	61
3.4.1.4.1	PARTICIPACION, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD.....	61
3.4.1.4.2	FORMACION, INFORMACION Y COMUNICACION	68
3.4.1.4.3	GESTION DE TIEMPO	72
3.4.1.4.4	COHESION DE GRUPO	76
3.4.1.4.5	MOBING	80
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION		82
4.1.	RESULTADOS.....	82
4.2.	DISCUSION	84
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		85
5.1.	CONCLUSIONES	85

5.2. RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS.....	89
ANEXO 1. PATOLOGÍAS DEL AREA ADMINISTRATIVA.....	90
ANEXO 2. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE FLORES LATITUD CERO.....	94
ANEXO 3. CUESTIONARIO MÉTODO DE NAVARRA.....	95
ANEXO 4. CUESTIONARIO REALIZADO POR FUNDACION EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y DE TRABAJO DE FLORES LATITUD CERO CIA LTDA.....	100
ANEXO 5. TABULACIÓN ENCUESTAS.....	129
ANEXO 6. PROPUESTA PLAN DE MEDIDAS PREVENTIVAS-CORRECTIVAS DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	135

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1. El Estrés y sus estresores</i>	21
<i>Figura 2. Curva de Rendimiento</i>	34
<i>Figura 3. Contenido Método de Navarra</i>	53
<i>Figura 4. Gráfico para la interpretación de los parametros del test de factores Psicosociales</i>	60
<i>Figura 5. Gráfico indicadores con resultados</i>	83

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Consecuencias y efectos de los Riesgos Psicosociales</i>	19
<i>Tabla 2. Consecuencias físicas del estrés laboral</i>	44
<i>Tabla 3. Resultados Método de Navarra.</i>	82

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

Acoso laboral: Hace referencia al hostigamiento psicológico que se da en el ámbito laboral producido por las conductas hostiles, dirigidas de maneras sistemática por uno o varios trabajadores contra otro (víctima), con una frecuencia de al menos una vez a la semana y durante un tiempo prolongado de más de seis meses. Las conductas de hostigamiento pueden ser: Impedir que la víctima se exprese, aislarla, menospreciarla frente a sus compañeros, desacreditarla en su trabajo o incluso comprometer su salud.

Adicción al trabajo: Se caracteriza por una excesiva dedicación laboral, por la incapacidad para dejar de trabajar, mostrando desinterés por otros ámbitos que no sean su trabajo, y hacer de éste el único objeto de la vida del trabajador.

Autonomía: Hace referencia a la posibilidad que tiene el trabajador de organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas.

Carga mental: Conjunto de toda la actividad mental y esfuerzo intelectual a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral para desarrollar el trabajo.

Carga de trabajo: Conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se obligado el trabajador durante su jornada laboral.

Carga de rol: Hace referencia a la cantidad de papeles, roles desempeñados por el mismo trabajador.

Carrera profesional: Hace referencia a los planes de formación y a las posibilidades de promoción y a la proyección profesional dentro de la organización

Comunicación en el trabajo: Se refiere a la comunicación de los trabajadores dentro de la actividad laboral, y puede ser: comunicación formal, aquella establecida por la organización. Sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización y comunicación informal, que surge en virtud de los intereses comunes entre las personas que se desempeñan en la organización.

Conflicto de rol: Se produce cuando hay demandas, exigencias que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflicto entre los distintos roles individuales.

Cuestionario de factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo (Instituto Navarro de Salud Laboral): Es un instrumento de evaluación que sirve para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Se estudian cuatro variables: participación, implicación, responsabilidad, formación, información, comunicación, gestión del tiempo y cohesión de grupo

Desarrollo profesional: Se refiere a las posibilidades que se ponen a disposición del personal en cuanto a formación y promoción profesional.

Desempeño de rol: Es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte del trabajador como de los demás. Hay un patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea.

Ergonomía: Se deriva de las palabras griegas ergon, trabajo; nomos leyes naturales o conocimiento o estudio. Literalmente estudio del trabajo. Pero se ha definido por la

OIT como la aplicación de las Ciencias Biológicas Humanas para lograr la óptima recíproca adaptación del hombre y su trabajo, los beneficios serán medidos en términos de eficiencia humana y bienestar.

Estrés laboral: Surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja. Y también se produce cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.).

Estrés de rol: Se origina por el desempeño de roles en la organización, y comprende la ambigüedad el conflicto y la sobrecarga de rol, que es la acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles, tanto cuantitativa como cualitativa.

Factor de riesgo psicosocial: Conjunto de exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización, que al interaccionar con las capacidades, situación personal, expectativas, cultura, actitudes y necesidades del trabajador pueden incidir negativamente en su salud.

Falta de realización personal: Es la tendencia a evaluarse uno a sí mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima.

Método de evaluación de factores psicosociales (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo): Este método tiene como objetivo la obtención de información, a partir de las percepciones de los trabajadores sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa,

abarca siete factores psicosociales: Carga mental, Autonomía temporal, Contenido de trabajo, Supervisión-participación, Definición de rol, Interés por el trabajo y Relaciones personales. Y se extraen dos tipos de perfiles: un perfil valorativo y un perfil descriptivo.

Nocturnidad: Cuando la jornada de trabajo ocupa el horario de noche.

Relaciones interpersonales en el trabajo: Son las relaciones entre los trabajadores: compañeros, jefes y subordinados. Si se establece una relación de respeto, comprensión, cooperación y cortesía se favorece un buen clima laboral, pero si hay discrepancias o divergencias acerca de objetivos, funciones, tareas... y existen actitudes negativas, la atmósfera laboral se enrarece y se presentan los problemas que dificultan la solución de cualquier conflicto interpersonal.

Riesgo: Es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.

Riesgo Psicosocial: Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador.

Ritmo de trabajo: Es el tiempo normal requerido para la realización del trabajo. Los factores más significativos que pueden determinar el ritmo laboral en un puesto son: trabajar con plazos ajustados, exigencia de rapidez en las tareas, recuperación de retrasos, velocidad automática de una máquina, competitividad entre compañeros, normas de producción, cantidad de trabajo a realizar, control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

Satisfacción laboral: Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo, porque son satisfechas determinadas necesidades y ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico.

Sobrecarga laboral: Se produce cuando la cantidad de trabajo (sobrecarga cuantitativa) y cuando la complejidad de la tarea o altas demandas intelectuales (sobrecarga cualitativa) son excesivas y están por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.

Turno rotatorio: Cambio de turno de los trabajadores en orden secuencial uniforme.

CAPITULO I INTRODUCCION

1.1 ANTECEDENTES

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (EU-OSHA, 2002). Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales. Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables. En la actualidad es frecuente hablar de unos y otros, a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción. En este sentido parece oportuno tratar de establecer

sus diferencias, aun reconociendo que son términos próximos y relacionados entre sí y que no siempre las diferencias resultan claras.

La pérdida de calidad del trabajo entraña costes a veces difíciles de observar a corto plazo, pero siempre presentes a medio y largo plazo. Desafortunadamente, en el Ecuador no existen datos estadísticos que reflejen la importancia que conllevan los Riesgos Psicosociales presentes en las organizaciones esto se debe por la falta de sensibilidad ante el tema, escasez de medios económicos o falta de enfoques conceptuales claros y precisos en instituciones que abordaran su estudio.

Por este motivo se han tomado como referencia a nivel europeo las encuestas sobre las Condiciones de vida laboral de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. La última de ellas realizada en el año 2005, refleja que el 22% de los trabajadores de los 27 países de la Unión Europea consideran que el trabajo afecta a su salud y consideran al estrés como un efecto del mismo. Su repercusión a nivel social y económico es importante, estimándose que lo experimentan unos 40 millones de europeos con un coste estimado de 20.000 millones al año. (IV Encuesta nacional de condiciones de trabajo, 2005).

Los riesgos psicosociales en el trabajo afectan a la salud de los trabajadores, y cada vez existe más evidencia de sus consecuencias. A continuación se presenta las repercusiones que los principales riesgos psicosociales tienen en la salud de los trabajadores. Aunque la exposición se centra en estudios europeos, algunos otros han sido incluidos por su relevancia. (EU-OSHA, 2007). La siguiente tabla muestra una visión de conjunto:

Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales

<i>CONSECUENCIAS/EFECTOS</i>	
<i>Problemas relacionados con la salud</i>	Salud Física Salud Mental Consumo de sustancias Trastornos psicosomáticos
<i>Actitudes ante la empresa</i>	Satisfacción laboral Implicación laboral Conductas contraproducentes
<i>Tiempos de trabajo</i>	Rotación de personal Presentismo Bajas laborales Duración de las bajas
<i>Costes económicos</i>	Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento Productividad

Tabla 1: Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales

Entre otras muchas observaciones se señalaba en él que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, donde presentaba "... nuevas y sutiles amenazas para la salud mental" y un posible riesgo de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares.

Treinta años después hemos comprobado que el informe estaba muy acertado en sus predicciones. El estrés del trabajo se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica, Europa y actualmente Suramérica. En 1990, el 13% del total de casos de incapacidad de trabajadores que gestionó Northwestern National Life, importante aseguradora estadounidense de accidentes de trabajo, se debían a trastornos en los que se suponía que existía una relación con el estrés del trabajo (Northwestern National Life 1991).

Análogamente, en un estudio sobre la población activa holandesa, éste más reciente, se observó que la mitad de los trabajadores de la muestra señalaron un ritmo de trabajo alto, tres cuartas partes de ellos señalaron escasas posibilidades de promoción y una tercera parte señalaron una escasa adecuación entre sus estudios y su empleo (Artzcoz, L y Moncada, S 2000). En el caso de Estados Unidos disponemos de menos datos sobre la existencia de factores de riesgo de estrés en el lugar de trabajo. No obstante, en una reciente encuesta realizada a varios miles de trabajadores estadounidenses, más del 40 % de los encuestados señalaron una carga de trabajo excesiva y afirmaron que al final de la jornada se encontraban “agotados” y “emocionalmente exhaustos”.

De cara al futuro, los rápidos cambios en el tejido laboral y en la fuerza de trabajo plantean riesgos desconocidos, y posiblemente mayores, de estrés del trabajo.

Los factores psicosociales, comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.). El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo.

El estrés y el riesgo de problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador.

En este modelo, factores psicosociales relacionados con el trabajo (los denominados “estresores”) producen unas reacciones psicológicas, de comportamiento y físicas

que pueden acabar por influir en la salud. No obstante, intervienen también factores individuales y contextuales (los llamados “moderadores del estrés” que influyen en los efectos de los estresores sobre la salud y el bienestar.

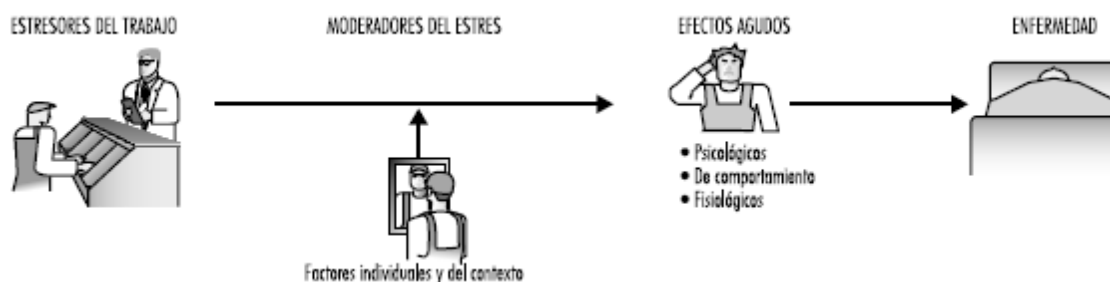


Figura 1: El Estrés y sus estresores

En el enfoque de salud pública se reconoce la importancia de los factores del huésped o la resistencia de éste en la etiología de la enfermedad, la primera línea de defensa en este enfoque consiste en erradicar o reducir la exposición a patógenos ambientales.

En resumen, en los últimos años se han producido cambios sin precedentes en el diseño y las exigencias del trabajo, y el estrés ha pasado a ser un tema de gran interés en el ámbito de la salud en el trabajo.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El medio laboral ha evolucionado grandemente en los últimos años, y con ello ha dejado atrás la organización tradicional por las tareas operativas, los trabajos en línea, la toma de decisiones centralizadas entre otras; esto debido a que hay una competencia en el mercado actual, el cual requiere de empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad, los cuales puedan adaptarse a un

entorno que está cambiando constantemente y es muy exigente. (Artazcoz, L y Moncada, S 2000)

Actualmente, la competitividad de las empresas no se basa únicamente en la inversión en tecnologías, sino también, en el bienestar y calidad del recurso humano. Afortunadamente, las organizaciones están centrando su atención en la gestión en el individuo como parte fundamental e indispensable de la organización.

Una de las razones para dirigir los esfuerzos de las organizaciones hacia su recurso humano es la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los trabajadores y la importancia de generar y mantener altos niveles de motivación entre los trabajadores. (Artazcoz, L y Moncada, S 2000)

Para entender la problemática que plantean los fenómenos psicosociales, es necesario definir qué se entiende por éstos. Existe una gran diversidad de definiciones, entre ellas la proporcionada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 1986 que define a los factores de riesgo psicosocial como... “Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales por un lado y las funciones y necesidades de los trabajadores/as, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de su percepciones y experiencias”.

Es por eso que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con

la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001^a).

Los países que han estudiado y mantienen una vigilancia epidemiológica sobre los problemas de salud en el trabajo han categorizado diversas dimensiones de la organización del trabajo como potencialmente estresantes: Existe consenso en definir los Factores Psicosociales en el Trabajo como aquellas características de las condiciones de trabajo vinculadas a:

Aspectos temporales de la jornada laboral y del propio trabajo. Turnos, turnos rotativos, horas extras, etc.

Contenido del trabajo: trabajo creativo o monótono, recursos suficientes o insuficientes, tareas poco claras o contradictorias, sobreocupación y subocupación, etc.

Aspectos interpersonales tanto al nivel de supervisión o grupo de trabajo y el trabajo en soledad.

Condiciones relativas a la empresa en cuanto a: dimensión; deficiencia organizativa o procedimientos irracionales y pesados. Presencia o no de políticas discriminatorias.

Condiciones relativas a modalidades en las relaciones contractuales en cuanto a estabilidad, contratos temporarios, cobertura de la seguridad social y otros.

Eventos del contexto donde se realizan los trabajos o se desarrollan la prestación de servicios. (Violencia social, suicidios o desastres naturales) (Pando Moreno, Román & Acosta Fernández, 2008)

Los Factores Psicosociales del Trabajo no sólo afectan la salud mental de los sujetos, sino que también tiene incidencia de diversas maneras en el proceso integral de salud/enfermedad.

Los riesgos psicosociales están incluidos en el deber general de protección y en los principios de la actividad preventiva, pero no es posible establecer relaciones etiológicas tan claras y directas cuando los riesgos son psicosociales como en los riesgos de seguridad e higiene en el trabajo, ya que en la generación de problemas de carácter psicosocial, concurren variables de gran influencia como son las características del trabajador y, además, los efectos de los factores de riesgo psicosocial pueden manifestarse diferidos en el tiempo (Pando Moreno, Román & Acosta Fernández, 2008).

Viendo la importancia de los factores psicosociales, el sector florícola ecuatoriano no se encuentran exentas a ser afectadas debido a que en el desarrollo de sus actividades existen varios agentes estresores que perturban su salud mental y física. Y la situación se torna más peligrosa cuando las jornadas de trabajo se prolongan por largos períodos de tiempo, la presión laboral aumenta, se tiene elevadas demandas y se dispone de una escasa capacidad de control sobre la situación.

Este proceso se evidencia durante las épocas de pico de producción en las empresas florícolas, principalmente en las épocas de San Valentín, Día de La Madre y Navidad. Por lo tanto la presencia de estos factores, aumentan el riesgo de percibir bajo bienestar psicológico, lo cual se expresa en síntomas, ya sea de una enfermedad física concreta o en el área de trastornos psíquicos o sociales.

En una presentación de morbilidad del departamento médico en el año 2013 de la empresa FLORES LATITUD CERO CÍA. LTDA., se ha revelado que las estadísticas durante ésta época se incrementa en un 15% las enfermedades a nivel de problemas gastrointestinales, problemas de sueño, agotamiento, ansiedad, e insatisfacción laboral. (Ver Anexo 1), en los trabajadores del área administrativa de la empresa.

Por lo tanto, la empresa consciente que las afecciones a la salud pueden ser generadas a causa de la presión que se encuentran durante ésta época, realiza una medición de estrés laboral a todo el personal administrativo en noviembre del 2013, mediante el cuestionario realizado por la fundación Europea para la mejora de las condiciones de Vida y de Trabajo, y de ésta manera conocer los estresores que influyen en dichas patologías.

Este cuestionario nos ha dado los siguientes resultados, tomando en cuenta que la puntuación debe ser lo más baja posible, ya que cuan mayor sea el número de respuestas afirmativas (mayor porcentaje), mayores son los problemas en lo que respecta a cada elemento.

Sobre el contenido del trabajo, con un porcentaje de 42%. Lo cual se debe tomar en cuenta para una atención particularizada. Temas como trabajo bajo condiciones de presión de tiempo, que los otros departamentos no prestan apoyo a las otras áreas, que los trabajadores no pueden decidir sobre su ritmo de trabajo.

Lista de control sobre las condiciones de trabajo, con un porcentaje de 75 %, en este caso viendo los resultados debemos analizar problemas como: que el personal pasa más de 4 horas sentado, el trabajador no puede dejar periódicamente su lugar de

trabajo, se exige un trabajo bajo una postura forzada, levantar objetos pesados, entre otros.

Lista de control sobre las condiciones de empleo, con un porcentaje de 77%. Es por esto que se debería tomar en cuenta que no hay suficientes oportunidades de desarrollo, no hay suficiente educación o formación, están amenazados los puestos de trabajo, no hay una buena remuneración, no pueden tomar sus días libres cuando quieran los trabajadores, no hay un salario que verdaderamente remunere el trabajo realizado, y no hay un servicio bueno de comedor.

Lista de control sobre las relaciones sociales en el trabajo, con un porcentaje de 60%, por lo que hay que tomar en cuenta el comportamiento entre compañeros de trabajo.

La empresa requiere acudir a realizar una medición de riesgo psicosocial de un método reconocido que nos ayude a determinar los factores que afectan a la salud de los trabajadores y ratifique la información obtenida en el cuestionario.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

FLORES LATITUD CERO CÍA LTDA., consciente de las reacciones de estrés presentadas en diversos trastornos a la salud, como ansiedad, depresión, abuso de diversas sustancias por diferentes dolencias, que puede ser interpretada como una enfermedad somática, llamada Síndrome de Desgaste Laboral Crónico (SDLC); considera imperante determinar: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan la salud de los trabajadores del área administrativa durante las épocas pico de producción?

1.4 OBJETIVO GENERAL

Medir los riesgos psicosociales para determinar los factores que causan afecciones en la salud de los trabajadores del área administrativa de la empresa FLORES LATITUD CERO CÍA. LTDA.

1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar teóricamente cómo el estrés laboral causa afecciones en la salud de los trabajadores del área administrativa.
- Diagnosticar las causas que provocan afecciones a la salud en los trabajadores del área administrativa en la empresa FLORES LATITUD CERO CÍA LTDA. durante las épocas pico.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 FACTORES PSICOSOCIALES

2.1.1 MARCO TEORICO

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores ha ganado trascendencia cada vez de forma más amplia, lo que ha logrado un aumento y profundización del tema.

Los factores psicosociales empiezan a adquirir una mayor importancia en el campo de la prevención de riesgos laborales, ya que actualmente las organizaciones, empresas han tomado mayor consciencia de diversas situaciones que provocan en el ser humano tensión o cansancio mental, y por lo tanto han ocasionado alteraciones en la salud de los trabajadores.

A pesar de que el estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo, es necesario recalcar la importancia y reconocimiento que han adquirido en los últimos años. “Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo” (EU-OSHA, 2007).

El medio laboral ha evolucionado en los últimos años, y ha dejado atrás la organización tradicional caracterizada por las tareas operativas, los trabajos en

línea, la toma de decisión centralizada, etc., ya que la competencia del mercado actual requiere empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

Así, hoy día las condiciones laborales pueden exigir altos niveles de atención y concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos; además la creciente participación de las mujeres en la empresa, el aumento de padres y madres trabajadoras y de familias monoparentales, hacen que los riesgos psicosociales y sus repercusiones sanitarias, sociales y económicas sean una realidad en el mundo laboral de hoy. Todo esto puede deteriorar el clima laboral y afectar al bienestar físico y psicológico del trabajador.

En los últimos años, los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo han ido adquiriendo cada vez más relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el incremento de procesos mórbidos en los trabajadores; por tanto, los riesgos psicosociales en el trabajo, deben eliminarse o evitarse en lo posible, para contribuir a mantener la salud de los trabajadores.

Con esto, la prevención de riesgos laborales consiste en evitar situaciones que puedan ocasionar cualquier problema de salud o disconfort de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales están incluidos en el deber general de protección y en los principios de la actividad preventiva, pero no es posible establecer relaciones etiológicas tan claras y directas cuando los riesgos son psicosociales como en los

riesgos de seguridad e higiene en el trabajo, ya que en la generación de problemas de carácter psicosocial, concurren variables de gran influencia como son las características del trabajador y, además, los efectos de los factores de riesgo psicosocial pueden manifestarse diferidos en el tiempo (Gutiérrez, 2001).

Desde este punto de vista, es necesario que las organizaciones incorporen dentro de sus sistemas administrativos barreras de control para las causas que puedan llegar a generar dichos síntomas y afecciones, en otras palabras el indagar por medio de la observación y las encuestas sobre las condiciones físicas y mentales además del clima laboral existente en el área de trabajo proporciona pautas para diseñar acciones preventivas y correctivas específicas para cada puesto de trabajo, conociendo las necesidades de la población trabajadora y respondiendo en orden prioritario a ellas.

Es por eso que los factores de riesgo psicosociales en el trabajo tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral y con la organización y gestión del trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores.

Para entender mejor debemos analizar los factores relacionados con el entorno del trabajo, como son: las condiciones ambientales y diseño del puesto de trabajo.

Todos los agentes rodean al trabajador en su ambiente de trabajo, los cuales pueden provocar insatisfacción, discomfort y por lo tanto afectar la salud del trabajador

2.1.2 EVALUACION FACTORES PSICOSOCIALES

La evaluación de los riesgos laborales es un elemento central en la prevención de los riesgos que supone varias fases para cualquiera de ellos. Se propone en un primer momento comenzar por la identificación del riesgo y continuar por la evaluación de su probabilidad para posteriormente gestionar su control e intervención. La evaluación de las condiciones de trabajo tiene diferentes metodologías (Cirujano, A 2000), la más usual es la encuesta de las condiciones de trabajo, las mismas que no tienen como objetivo la evaluación de las condiciones de trabajo en sí sino la descripción de una situación a través de la apreciación personal del trabajador y sus experiencias.

Entre los principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales se pueden mencionar los siguientes:

- Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO
- Método PREVENLAB -PSICOSOCIAL
- Métodos del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL)
- Método MARC-UV
- Métodos del Instituto de Ergonomía MAPFRE (INERMAP)
- Método ISTAS-21 100
- Metodología WONT/ Cuestionario RED
- Cuestionario multidimensional DECORE

- Batería MC Mutual-UB 107

Los diferentes métodos de evaluación ofrecen una guía de recomendaciones para ayudar a los expertos en Seguridad y Salud sobre las medidas de intervención para prevenir y controlar los riesgos psicosociales.

La identificación de los riesgos y los efectos de los riesgos psicosociales sobre la seguridad y la salud de los trabajadores tiene como único objetivo fomentar la gestión de los riesgos psicosociales y el desarrollo de buenas prácticas.

Toda la información de la que se dispone indica que los costes producidos por los riesgos psicosociales son excesivamente altos, y lo que es peor, afectan el desarrollo futuro de la organización, la calidad de vida de los trabajadores y la misma productividad individual y global de la empresa.

Po lo tanto, es de vital importancia el diseño de un programa de intervención sobre factores psicosociales de riesgo mediante la implementación de buenas prácticas para cada factor psicosocial de riesgo, según sus características, ya que cada una requerirá diferentes medidas para su prevención, reducción o eliminación. A esta diversidad se le debe adicionar el que cada sector profesional, también debido a sus características se centrará en unos riesgos y aplicará las medidas correctoras de diferente manera.

El concepto de buenas prácticas es amplio e incluye materiales muy diversos. En general, se considera como tal toda documentación que informa, ilustra y sugiere formas de actuación que mejoran las prácticas habituales de las empresas.

2.2 ESTRES

El estrés es un fenómeno, que está en aumentando en nuestra sociedad, debido a que los tipos de trabajo se han ido modificando en los últimos años, es notorio conocer que al aumentar el estrés, pueden mejorar niveles de salud y rendimiento, siempre y cuando no se dé con excesiva frecuencia e intensidad.(Mansilla, F 2006)

El Estrés laboral, debemos entender que el estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos” (INSHT 2001b)

Existen dos tipos de estrés laboral: el uno es cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, y el segundo cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos. En el primer caso se produce un efecto de desajuste y en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos. En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la

misma organización laboral como totalidad. De este modo, debe ser evaluado directamente y no sólo como efecto.

Estrés dicho con simpleza, es la interacción del organismo con el medio ambiente; esto quiere decir que el organismo humano, y el medio ambiente puede consistir en propiedades físicas o en los demás organismos que constituyen el medio ambiente.

Aun cuando existen muchas maneras de definir estrés en su mayoría caen en una de tres categorías: las definiciones basadas en los estímulos, las fundamentales en las respuestas, y las centradas en el concepto estímulo-respuesta, cuya definición dentro de este grupo podría ser: estrés es la fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual tensión es sinónimo de presión o, en sentido físico, de deformación.

Se caracteriza por estados de humor cambiantes, leves padecimientos médicos, dolores musculares y de cabeza y sobre todo que ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia.

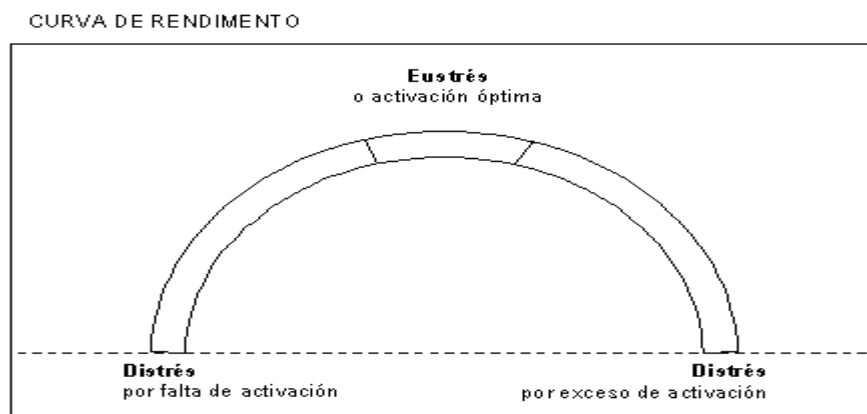


Figura 2: Curva de Rendimiento

Existe además otra clasificación del estrés de acuerdo al efecto que genera en la persona así como se puede observar en el gráfico, el estrés positivo o llamado Eustrés el cual no producen un desequilibrio de tipo fisiológico; a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello es decir que nos permite disfrutar de la vida de una forma mucho más placentera agradeciendo por cada momento que se tenga.

El estrés incrementa la vitalidad, salud y energía sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. (Beech, Burns, Sheffield 1986).

Y por otra parte el estrés negativo o Distrés, este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae. Este tipo de estrés va acompañado siempre de un desorden fisiológico existe una aceleración de las funciones, hiperactividad, acortamiento muscular, aparecimiento de síntomas de otras enfermedades en una idea provocamos nuestro deterioro más rápidamente, incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés.

Debido a la importancia directa e indirecta del estrés en el marco laboral los estudios sobre el mismo y el desarrollo de modelos sobre sus fuentes principales han sido múltiples.

El estrés es el mediador general entre los factores organizacionales y sociales y el daño a la salud mediante mecanismos psicofisiológicos que transforman en algo subjetivo a fisiológico. (Mansilla F, 2006)

2.2.1 ESTRESORES

Todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente externo puede ser estresor.

La respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis. Experimentamos estrés cuando no podemos mantener o recuperar este equilibrio personal. Si no se percibe una amenaza externa, no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber estrés. Puesto que las condiciones correctas casi cualquier cosa puede producir una respuesta, se desprende que también casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor. Por esta razón es imposible elaborar una lista finita de estresores y decir “evite estos y usted llevara una vida libre de estrés”. Sin embargo, prácticamente hablando, algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras (Moreno, Báez, 2010)

2.2.1.1 Espacio Físico

El ambiente físico comprende todos los aspectos posibles, desde el estacionamiento situado a la salida de la fábrica hasta la ubicación y el diseño del edificio, sin mencionar otros como la luminosidad y el ruido que llegan hasta el lugar de trabajo de cada trabajador. (Moreno, Báez, 2010)

Y en el propio lugar de trabajo otros aspectos físicos pueden ocasionar malestar y frustración. En un estudio realizado, se consideraron en orden de importancia la ventilación, la calefacción y el sistema de aire acondicionado.

Otra causa frecuente de malestar la constituyen el número, la ubicación y las condiciones de los servicios sanitarios.

Un concepto diferente en el diseño de oficina lo representa la oficina panorámica, que tiene una enorme área abierta; no hay paredes que dividan al espacio en cubículos. Por el contrario, todos los empleados están agrupados en unidades funcionales, separadas entre sí por medio de ornatos como árboles y plantas, biombos bajos y estantes. (Moreno, Báez, 2010)

2.2.1.2 Iluminación.

El sentido común nos dice que la calidad del trabajo disminuye cuando no hay luz suficiente. Por otra parte, se sabe que si una iluminación defectuosa se prolonga largo tiempo, el sujeto puede sufrir trastornos visuales. (Moreno, Báez, 2010)

La intensidad, o grado de brillantez, es el factor que más a menudo se relaciona con la iluminación. No obstante, aún no se sabe hasta qué punto una buena iluminación contribuye al rendimiento. Sin duda el nivel óptimo depende de la índole de la tarea que va a ejecutarse. (Mansilla F 2006)

Otro factor es la distribución de la luz en la sala o en el área de trabajo. Lo ideal es que la luz se distribuya de manera uniforme en todo el campo visual. La iluminación

de un área de trabajo a una intensidad mucho mayor que la del área circundante, con el tiempo causará fatiga ocular.

Una luz demasiado brillante puede atenuarse o excluirse del campo visual del trabajador. A éste se le puede dar viseras o sombreadores. Pueden suprimirse las zonas demasiado reverberantes.

El mejor sistema de evitar el resplandor consiste en iluminar uniformemente el área de trabajo.

En la iluminación repercute igualmente la índole de la fuente de luz. Se distinguen tres tipos que suelen utilizarse en el hogar, la oficina y las fábricas; la lámpara incandescente normal, la luz fluorescente y la luz mercurial. Las tres ofrecen ventajas y también padecen de limitaciones respecto al costo la intensidad y color.

2.2.1.3 Ruido

El ruido se considera un sonido o barullo indeseable. Todavía no se sabe con certeza si merma la eficiencia del empleado, pues los datos son contradictorios.

El ruido demasiado intenso ocasiona otros daños fisiológicos. Al ser sometido a un ruido de 95 a 110 decibeles se constriñen los vasos sanguíneos, se alteran la frecuencia cardiaca y el riego sanguíneo. Se ha mencionado la posibilidad de que el ruido constante aumente la presión arterial. Con ruidos fuertes también se eleva la tensión muscular.

Algunos psicólogos afirman que el ruido puede alterar el equilibrio psíquico. Los que trabajan en ambientes demasiado ruidosos son más agresivos, desconfiados e

irritables que los que laboran en una atmósfera normal. No todos los tipos de ruidos son igualmente molestos ni distraen en la misma medida. Una de las características más importantes del ruido es su constancia o intermitencia. Los ruidos intermitentes son mucho más molestos que los constantes. El ser humano puede adaptarse a los del primer tipo. A los del segundo nos toma más tiempo. Esta adaptación puede no ser tan molesta, pero eso no quiere decir que no ocasione consecuencias fisiológicas. El oído se deteriora, disminuye el calibre de los vasos sanguíneos y cada vez se requiere más energía para seguir trabajando. (Mansilla F 2006)

Otras características del ruido son la repetición, el tono y la necesidad de oír ruido en el trabajo. Los sonidos extraños distraen más que los conocidos. Los tonos demasiado graves o agudos molestan más que los de tono intermedio. Al parecer el ruido causa menos tensión si forma parte del trabajo.

No todos los sonidos son iguales. Hay ruidos que perturban mucho, otros que apenas se perciben y otros suaves y tranquilizadores. Se dan diferencias individuales en la tolerancia al ruido.

Debido a estos efectos nocivos que el ruido ocasiona, se supone que aminora también la eficiencia laboral.

Aunque no es posible afirmar que el ruido perjudica al rendimiento, se ha demostrado que la producción disminuye ligeramente al introducir el ruido. Después de transcurrido un tiempo aumenta y rebasa niveles anteriores.

Si no puede amortiguarse la fuente del ruido, la siguiente medida consistirá en proteger al personal mediante alguna protección de los oídos: tapones, audífonos o cascos.

2.2.1.4 Temperatura y Humedad

Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura. Por otro lado, la humedad es consecuencia del alto grado de contenido higrométrico del aire.

Todos hemos sentido los efectos que la temperatura y humedad tienen en nuestro estado de ánimo, nuestra capacidad de trabajo e incluso en nuestro bienestar físico y mental. El estado del tiempo y la temperatura nos afectan en forma diferente.

Cuando se realiza trabajo bajo techo la temperatura y humedad se controlan bien, si es que la empresa está dispuesta a invertir bastante dinero y si las instalaciones se prestan a ello. El cuerpo humano se adapta a muchas circunstancias. Podemos soportar temperaturas extremadamente altas y mantenemos la capacidad de trabajo en días calurosos y húmedos durante largos períodos. (Moreno, Báez, 2010)

La investigación en cuanto a que si el rendimiento es igual en condiciones cómodas se complica con la presencia de dos circunstancias más, que producen lo que se llama temperatura real (la del termómetro recibe el nombre de temperatura absoluta)

2.2.1.5 Vibración y Movimiento

La vibración se experimenta normalmente como consecuencia de operar alguna herramienta, como el taladro neumático o algún vehículo que transmite la vibración del motor al asiento del conductor. (Moreno, Báez, 2010)

El estrés del movimiento es precipitado por las aceleraciones giratorias de la cabeza que son registradas en los canales semicirculares del oído interno.

La vibración es un estresor potencial más grande que el movimiento. La cantidad de vibración que puede experimentar un individuo sin provocar una respuesta al estrés depende de la intensidad de vibración, la aceleración, de su amplitud e igualmente de las características personales del individuo. La mayoría de las consecuencias son de naturaleza física: visión obnubilada, jaquecas, temblor, y tensión muscular. (Moreno, Báez, 2010)

La visión obnubilada, los músculos tensos, las manos temblorosas o la aparición de un efecto a largo plazo, como sucede con la enfermedad de Reynaud, son algunos de los fenómenos que sirven como precipitados de reacciones psicológicas de estrés.

2.2.1.6 Condiciones Psicológicas

Los puestos tan sencillos que no exigen mucho al empleado ni apelan a su necesidad de logro y ni siquiera a su atención producen tedio, monotonía, fatiga y, naturalmente, merma de la productividad.

Esta situación no tarda en causarle frustración, aburrirle y parecerle monótono. Poco a poco se vuelve apático y desinteresado, su estado de ánimo se deteriora; tal actitud se acompaña de disminución de la calidad y cantidad de su producción. (Moreno, Báez, 2010)

2.2.1.7 Aburrimiento y Monotonía

El aburrimiento, llamado también fatiga mental, suele deberse a la realización de actividades repetitivas, monótonas y sin atractivo. A veces ocasiona inquietud, tristeza, fastidio que nos deja sin energía ni motivación ninguna. Lo que a una persona le produce tedio y fastidio a otra puede parecerle emocionante y llamativo.

Otra forma de contrarrestar el aburrimiento consiste en enseñar a los empleados el valor y el significado de su trabajo. Estos conocimientos se imparten con facilidad y rapidez en unas cuantas clases y con un recorrido por la fábrica. Los programas sirven asimismo para intensificar la motivación, y con ello, aumentar la tolerancia al trabajo monótono.

La gerencia puede adoptar diversas medidas para atenuar la fatiga fisiológica y psíquica. Para aliviar la última es preciso seleccionar bien los candidatos: deben ser muy sanos y estar en excelentes condiciones físicas, pues de lo contrario no podrán soportar las faenas tan duras del trabajo. Otra medida muy eficaz consiste en procurar que conserven un ritmo constante y gradual, en vez de esforzarse demasiado durante lapsos breves. (Moreno, Báez, 2010)

2.2.2 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Se ha visto que el estrés aumenta la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas. Existen dos consecuencias tanto para el trabajador como para la organización.

Con relación a las consecuencias del trabajador, muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta, por ejemplo hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes. (Moreno, Báez, 2010)

- Consecuencias físicas

Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales como: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y otros.

Trastornos gastrointestinales.	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, aerofagia, digestiones lentas.
Trastornos cardiovasculares.	Hipertensión arterial, enfermedades coronarias.
Trastornos respiratorios.	Asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica.
Trastornos endocrinos.	Anorexia, hipoglucemia, descompensación de la diabetes, trastornos tiroideos (hipertiroidismo, hipotiroidismo).
Trastornos dermatológicos.	Prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía.
Trastornos musculares.	Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia).
Otros.	Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide.

Tabla 2: Consecuencias físicas del estrés laboral

- Consecuencias psíquicas

El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal (INSHT, 2001b).

Entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos. (INSHT, 2001b).

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones (INSHT, 2001b).

Las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal.

Los costes evidentes por enfermedad, absentismo laboral, accidentes o suicidios representan un alto rubro si nos ponemos a analizar, pero también lo hacen los costes ocultos como la ruptura de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida.

2.2.3 PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

Las medidas preventivas para eliminar o reducir el estrés laboral pueden ser diversas, tanto sobre la organización como para el individuo.

Para prevenir el estrés laboral se ha de empezar a intervenir en la fase de diseño, teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, integrando el entorno físico y social y sus posibles repercusiones para la salud.

La prevención del estrés laboral ha de pasar fundamentalmente por la intervención de la organización, ya que la intervención individual de reducción del estrés o de sus consecuencias, puede ser útil, pero no siempre es la solución más eficaz y adecuada para prevenirlo.

Un aspecto importante para la prevención del estrés laboral es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los equipos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda a los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos (INSHT, 2001b).

Las intervenciones deben dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de toma de decisiones, las funciones y tareas de trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores (INSHT, 1997b), mejorando la comunicación, aumentando la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo, mejorando las condiciones ambientales; formando a los trabajadores y variando y enriqueciendo las tareas.

Considerando que el estrés laboral es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral e invertir en prevención del estrés es un ahorro de costes para la empresa, lo que supone situar la empresa en una posición ventajosa frente a la competencia (INSHT, 1997b).

Dentro de algunas medidas preventivas en los lugares de trabajo se puede considerar:

- Se tienen que apoyar las interacciones sociales entre los trabajadores fuera del trabajo: juegos, hobbies, celebraciones, etc.
- Se debe permitir que el trabajador utilice sus habilidades para solucionar problemas.
- Se deben establecer correctamente las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de los trabajadores para evitar la ambigüedad.
- Se debe involucrar a los trabajadores para que participen en la toma de decisiones, ya que mejora la comunicación en la organización.
- El trabajo debe ir de acuerdo con las habilidades y los recursos de los trabajadores.

A través de distintas técnicas se puede dotar al trabajador de recursos de afrontamiento del estrés laboral cuando las medidas organizativas no dan resultados. Hay que hacer ejercicio, evitar la ingesta de excitantes como el tabaco,

el café o el alcohol, y procurar ser asertivo, evitando el estilo pasivo o agresivo, desarrollando tolerancia y respetando a los demás. (INSHT, 2001b)

2.2.4 EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

Para evaluar el estrés laboral hay que tener en cuenta los estresores potenciales de la organización, constituidos por las condiciones ambientales y psicosociales.

El estrés no puede estudiarse aislado de la percepción del propio sujeto, porque depende directamente de ella, y la percepción de los estresores de ámbito socio ambiental está influyendo sobre la forma de percibir los estresores de ámbito laboral y viceversa (INSHT, 2001b).

Por tanto, si se evalúa el estrés laboral hay que investigar la percepción de los estresores a los que puede estar expuesto el trabajador, y hay que analizar aquellos aspectos que puedan estar actuando como elementos moduladores de la reacción de estrés.

Debido a la complejidad de factores implicados en la generación de estrés laboral, no existe un instrumento único con el que evaluarlo, sino que es necesario utilizar diferentes métodos para así poder analizar estresores, moduladores, respuestas y efectos de estrés en las dos vertientes, individual y de organización. La evaluación de las reacciones de estrés laboral puede implicar criterios clínicos, biológicos, electrofisiológicos y funcionales.

Serán fundamentales para la valoración del estrés laboral las entrevistas semiestructuradas a los trabajadores, compañeros, superiores y subordinados, con técnicas exploratorias, de escucha activa, que permita la clarificación, la

racionalización y la reformulación. Además se puede utilizar el Cuestionario de Estrés Laboral.

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1 TIPO DE ESTUDIO

El diseño de investigación que se aplicará para este estudio es la investigación descriptiva, ya que hemos tomado datos estadísticos que han tenido un impacto en la salud de los trabajadores de la empresa FLORES LATITUD CERO, éste impacto consiste en enfermedades frecuentes que nos han llevado a desarrollar este estudio para conocer sus motivos y cómo prevenirlos.

3.2 POBLACION Y MUESTRA

La población que se realiza la presente propuesta está conformada por los trabajadores de la empresa FLORES LATITUD CERO CIA. LTDA. La cual cuenta con un total de 250 trabajadores. Estructurados de la siguiente manera:

- CAMPO: 150
- POSTCOSECHA: 70
- ADMINISTRACIÓN: 30

Nuestro estudio está dirigido al área administrativa de la empresa que se encuentra conformada de la siguiente manera:

Departamento de Ventas

1 Gerente Comercial

8 Vendedores

2 Asistentes

Departamento de Talento Humano

1 Jefe

1 Asistente

Departamento Financiero

1 Gerente Financiero

2 Asistentes contables

Departamento de Producción

1 Gerente de Producción

5 Jefes Técnicos

3 Asistentes

Departamento de Bodega

1 Jefe

2 Asistentes

Departamento de Certificaciones

1 Jefe Ambiental

1 Jefe de Seguridad

Para el trabajo investigativo propuesto se ha tomado como muestra a todos los trabajadores del área administrativa de la empresa FLORES LATITUD CERO CIA. LTDA.

3.3 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La técnica de recolección de información para el desarrollo del presente trabajo ha sido la revisión estadística de patologías presentadas en el Departamento Médico de la empresa, entregadas de manera confidencial para poder evaluar y determinar las causas de dichas afecciones.

Resultados del cuestionario de la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de Vida y Trabajo, realizado por el departamento de seguridad industrial en el mes de diciembre del 2013, donde se pudo evidenciar la presencia de estrés laboral en los trabajadores del área administrativa.

Para la presente investigación se aplicó el test del Instituto Navarro de Seguridad Laboral.

3.4 APLICACIÓN DEL MÉTODO NAVARRA

3.4.1 MÉTODO DE NAVARRA

Para el desarrollo de la presente investigación en la empresa Flores Latitud Cero Cía. Ltda.; se aplicó el método denominado FACTORES PSICOSOCIALES-IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO (Gobierno de Navarra, 2005).

En el año 2002 se publicó la primera edición del método del Instituto Navarro de Salud Laboral (Lahera, 2005). Actualmente, tras años de uso se encuentra en fase de revisión. (Moreno, Báez, 2010)

Mediante la aplicación de este método, lo que se busca es estudiar las variables relacionadas con el entorno laboral y que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de sus tareas; de esta manera se proyecta evidenciar de manera objetiva los factores de riesgo en el área psicosocial y su influencia en los procesos productivos de la organización principalmente en las épocas pico de la florícola.

3.4.1.1 Contenido

En la primera parte del procedimiento se recogen una serie de datos sobre la organización por parte del técnico en prevención. La parte del cuestionario consta de 30 preguntas y observaciones que posibilita una aclaración de la respuesta aportada. A continuación se presenta la estructura del cuestionario:

implicación y responsabilidad	información y comunicación		
Autonomía. Trabajo en equipo. Iniciativa. Control sobre la tarea. Control sobre el trabajador. Rotación. Supervisión. Enriquecimiento de tarea.	Flujos de comunicación. Acogida. Adecuación persona/trabajo. Reconocimiento. Adiestramiento. Descripción de puesto de trabajo. Aislamiento.	Ritmo de trabajo. Apremio de tiempo. Carga de trabajo. Autonomía temporal. Fatiga	Clima social. Manejo de conflictos. Cooperación. Ambiente de trabajo.

Figura 3: Contenido Método de Navarra

Como se ve en el grafico anterior este cuestionario consta de cuatro series de variables:

- Participación, implicación, responsabilidad.

Aquí se define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones.

- Formación, información comunicación

Esto se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas.

- Gestión de tiempo

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

- Cohesión de grupo

Esta parte se refiere al patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad. (Lahera, Góngora 2005)

Se da puntajes a las preguntas que valoran el test en dos parámetros que son:

Apreciaciones cualitativas y resultados cuantitativos, los mismos que se relacionan de manera inversamente proporcional, es decir, a mayor puntaje en los resultados cuantitativos, menor calificación cualitativa.

Cualitativamente el test proporciona y menciona las siguientes calificaciones:

- Muy inadecuado: que significa que hay puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente y recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.
- Inadecuado: que indica que existen una serie de problemas que están dificultando un desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial y que por lo tanto es necesaria una evaluación mayor de profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.
- Adecuado: Que indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial, sin embargo se debe investigar puntos de mejora que permitan realizar gestiones para una mejor situación.
- Muy adecuado: El instrumento proporciona como calificación, que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial y recomienda seguir trabajando en esa dirección, además, realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación.

El parámetro cuantitativo está dado por resultados numéricos de conformidad con la metodología propia del instrumento. (Lahera, Góngora 2005)

3.4.1.2 Variables de Medición

De manera específica, la aplicación del método denominado de Navarra, sirve para medir los siguientes aspectos:

3.4.1.2.1 Participación, Implicación, y Responsabilidad

En esta área se especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, siempre teniendo en cuenta los principios preventivos. Además define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones, ya que es importante entender que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones. (Lahera, Góngora 2005)

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 1, 2, 9, 13, 18, 19, 20 y 25.

3.4.1.2.2 Formación, Información, y Comunicación

En esta sección lo que busca es ver el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilita el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Es de mucha importancia que las funciones y/o atribuciones de cada persona dentro de la organización tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan. (Lahera, Góngora 2005)

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26.

3.4.1.2.3 Gestión de Tiempo

En esta área se establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar el ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales. (Lahera, Góngora 2005)

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 3, 8, 10, 14, 15 y 22.

3.4.1.2.4 Cohesión de Grupo

Se define la cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad. La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría. (Lahera, Góngora 2005)

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 6, 7, 12, 21, 23 y 27.

Este método de evaluación tiene como objetivo obtener información, respecto a las cuatro variables indicadas, que permita detectar situaciones desfavorables o muy inadecuadas, que pueden ser fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista psicosocial. (Lahera, Góngora 2005)

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

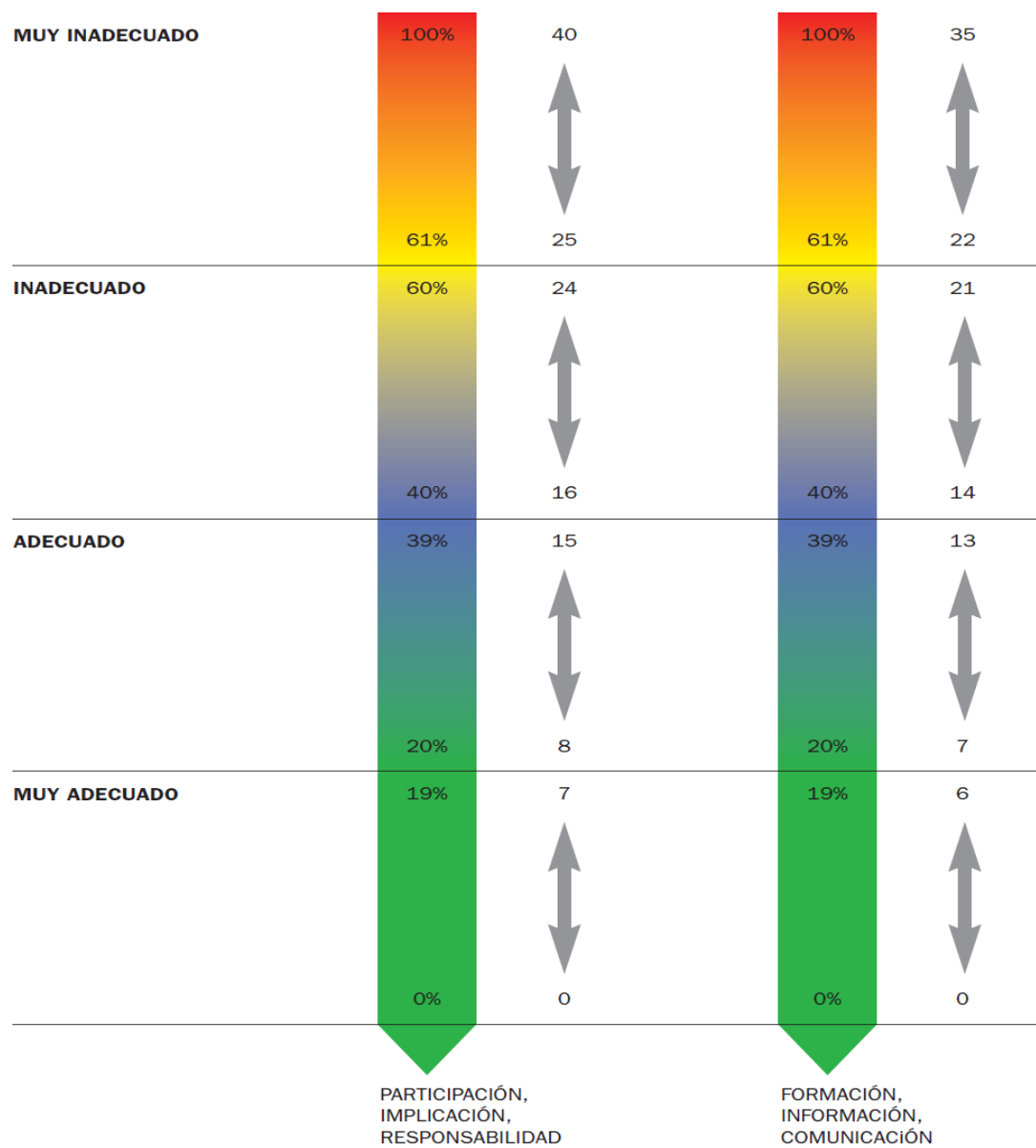
La aplicación y análisis de resultados es considerado como el punto de partida para una evaluación más específica y concreta en aquellas áreas en la que aparezcan aspectos deficitarios.

Es importante indicar además que el método incluye tres preguntas finales con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de acoso psicológico en el trabajo, determinado por aquellas situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por 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 con dicho comportamiento es intimidar, apocar, reducir y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 28,29 y 30.

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración y categorización, la cual es dada por el método aplicado, que permite diagnosticar en un continuo (de óptima adecuación máxima inadecuación).

El tratamiento de los datos obtenidos en las distintas encuestas, deben garantizar en todo momento el anonimato del emisor. Este aspecto debe ser comentado cada vez que se aplique la prueba. (Lahera, Góngora 2005)



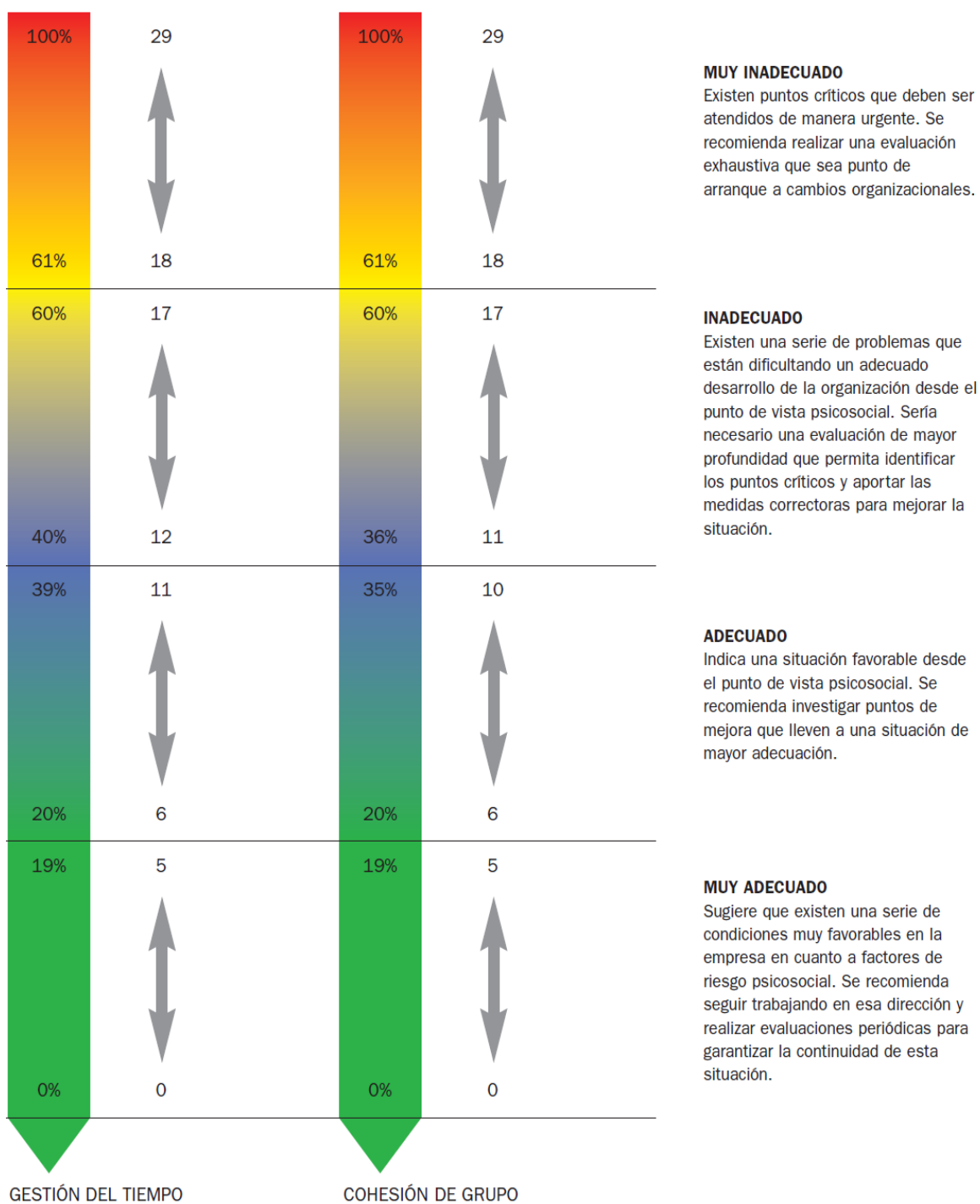


Figura 4: Gráfico para la interpretación de los parámetros del test de Factores Psicosociales

3.4.1.3 Aplicación del Método de Navarra

Para la presente investigación se aplicó el test del Instituto Navarro de Seguridad Laboral a los trabajadores del área administrativa de la empresa FLORES LATITUD CERO CIA. LTDA. El área administrativa consta de varias sub áreas como recursos humanos, certificaciones, contabilidad, bodega, comercialización, y producción, con un total de trabajadores de 30 personas.

3.4.1.4 Resultados de la aplicación del Método de Navarra.

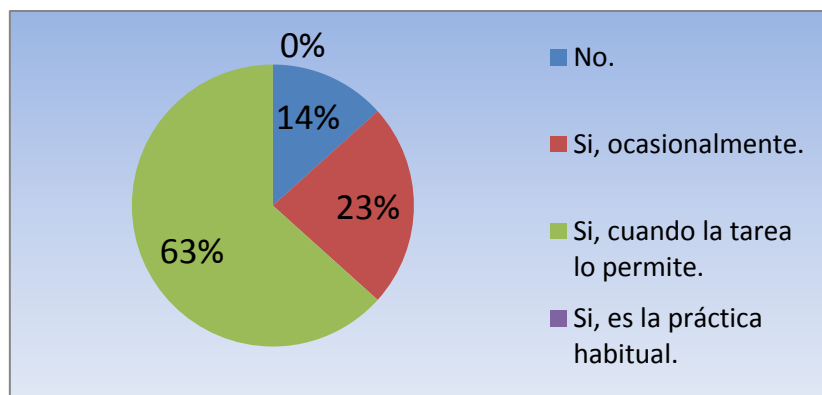
Estos son los resultados que se obtuvo de las treinta preguntas, las cuales consta el método de Navarra.

3.4.1.4.1 Participación, Implicación, y Responsabilidad.

Pregunta 1

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

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

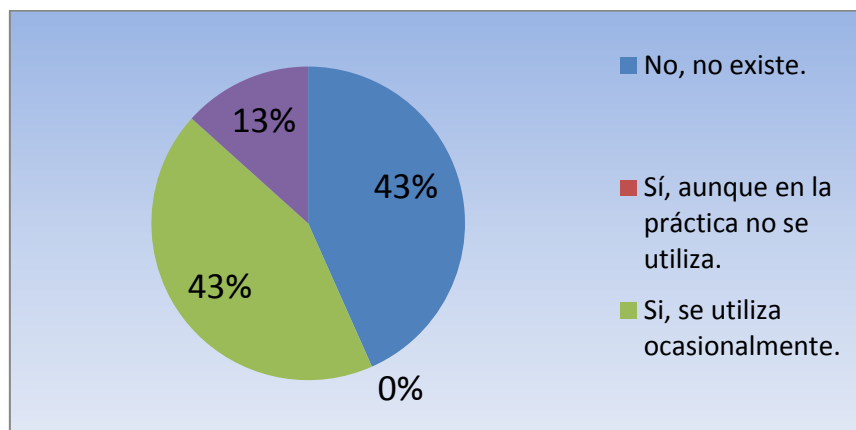


Cada trabajador tiene establecido sus funciones y responsabilidades de acuerdo a su puesto de trabajo, y tienen la capacidad de organizar y decidir cómo realizar su trabajo. Sin embargo, para ciertos puestos de trabajo como asistentes siguen disposiciones de sus jefes lo cual no permite decidir cómo realizar su trabajo.

Pregunta 2

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

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

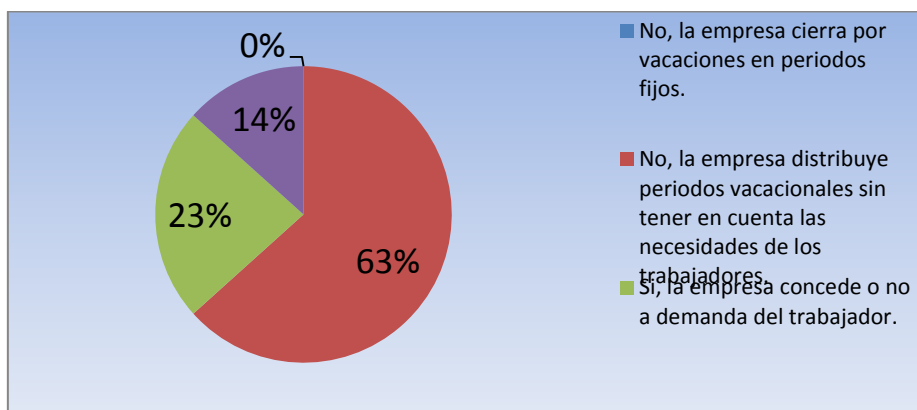


La empresa no ha dado a conocer las políticas de comunicación entre trabajadores y empleador, donde puedan expresar sus sugerencias o reclamos con respecto a sus necesidades, aún cuando la empresa cuenta con dichos procedimientos; y los trabajadores que lo conocen desconfían pues cuando lo han utilizado no ha existido un seguimiento adecuado con resultados atendiendo sus necesidades.

Pregunta 8

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

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

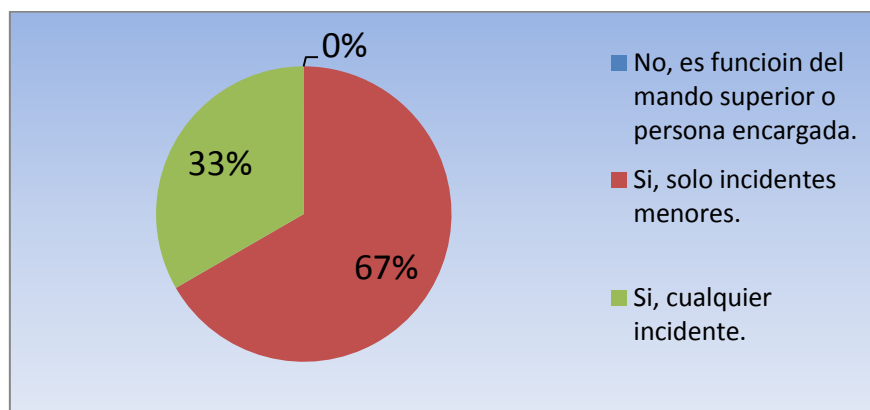


Las vacaciones son otorgadas a sus trabajadores de acuerdo a la necesidad de la empresa, debido a ciertas épocas durante el año que demandan mas trabajo. Por tanto, cuando la temporada baja, se organiza las vacaciones para los trabajadores en general, sin importar el cargo. Es una política que aplica a todos.

Pregunta 9

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, maquinaria, etc.)?

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

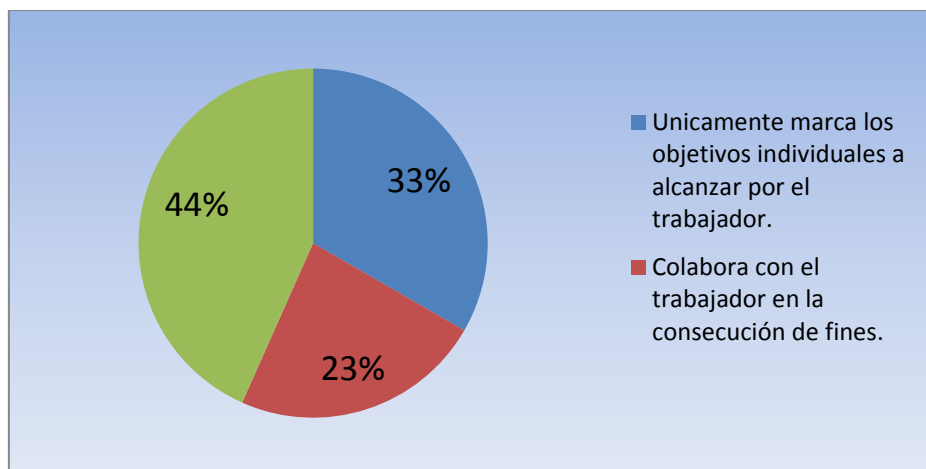


Solamente las jefaturas se encuentran en la capacitada de corregir cualquier incidente dentro de lo que permite la política de la empresa, es por eso que la mayoría nos dice que pueden atender incidentes menores con supervisión o reportarlos inmediatamente a sus superiores.

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- a. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
- b. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
- c. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

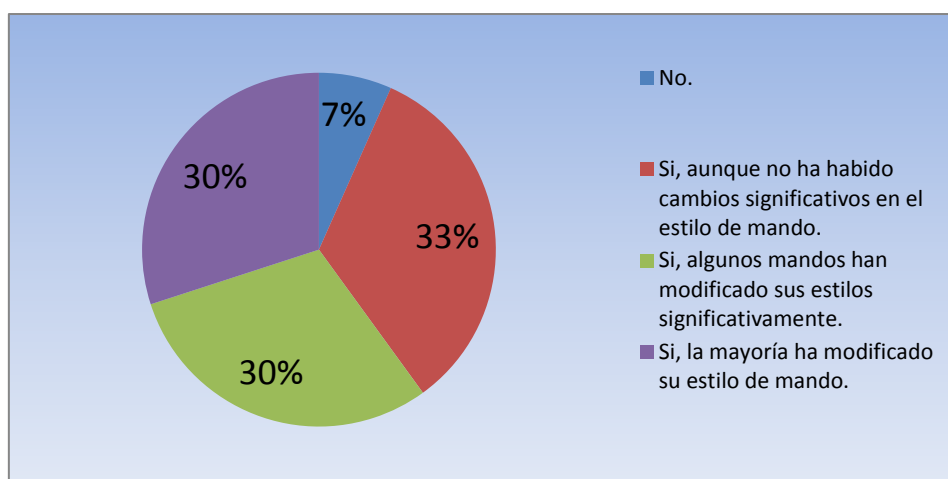


Es muy probable que los jefes o mandos medios lo vean como alcanzar objetivo en equipo ya que son responsables del trabajo de su equipo, sin embargo, el trabajador desde su punto de vista, bajo la presión que se encuentran para alcanzar los objetivos plateados, lo verá como un cumplimiento individual.

Pregunta 18

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

- No.
- Si, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
- Si, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.
- Si, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

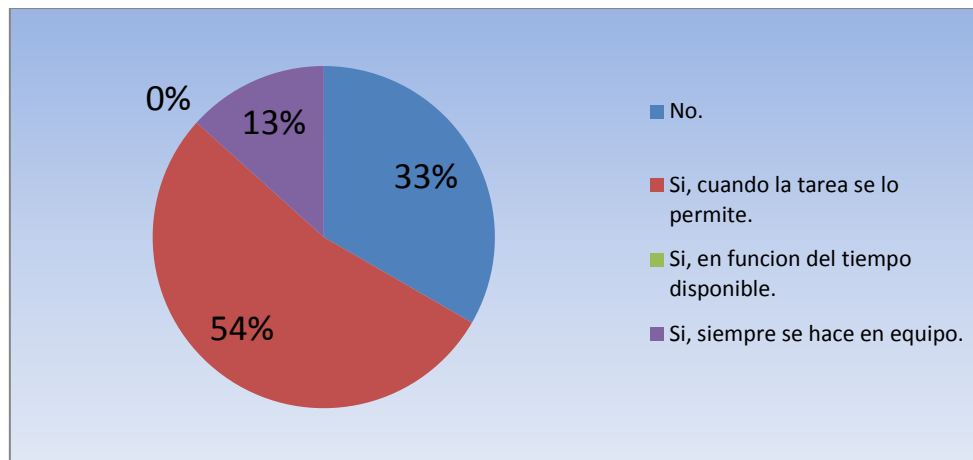


Los jefes son profesionales en el trabajo que realizan, sin embargo, en el lapso de su estabilidad laboral no han tenido capacitación en estilo de mando. El área técnica recibe capacitaciones en temas técnicos.

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

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

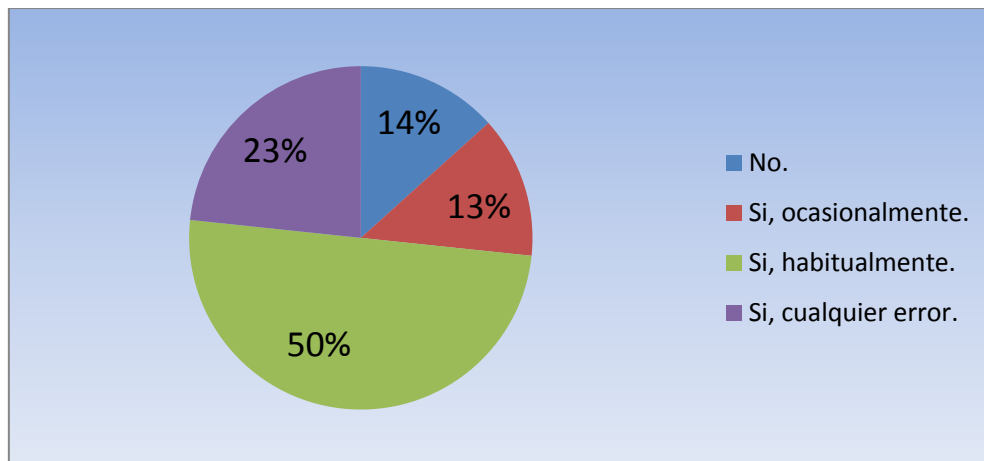


Hay tareas que por el tipo de responsabilidad es realizada por la persona a cargo, sin embargo, hay trabajos que son importante coordinarlos entre otras áreas y es necesario el trabajo en equipo.

Pregunta 20

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

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

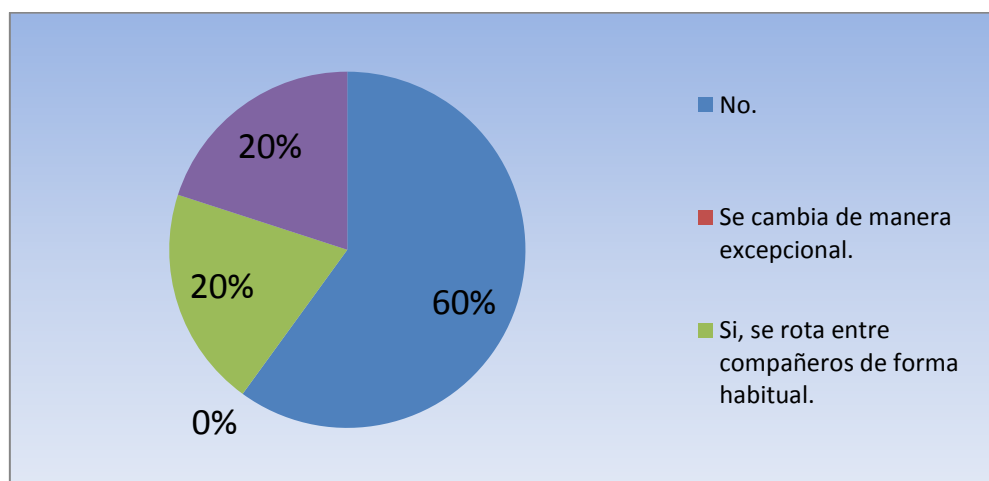


Como se menciona en la pregunta 19, justamente que cada uno sea responsable le permite que pueda corregir algún error cometido y/o enmendar con alguna recomendación si es necesario.

Pregunta 25

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

- No.
- Se cambia de manera excepcional.
- Si, se rota entre compañeros de forma habitual.
- Si, se cambia según lo considera el trabajador.



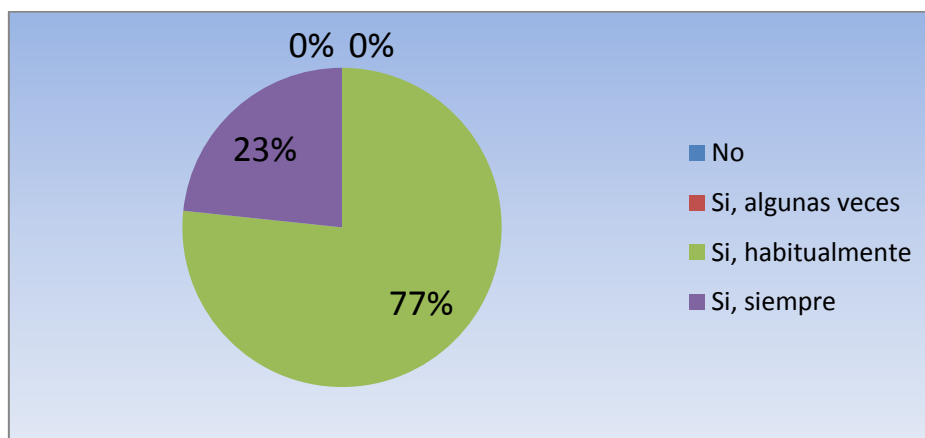
Definitivamente para el trabajo asignado y sus responsabilidades en su mayoría no pueda cambiar sino seguir su rutina de siempre, sin embargo, hay que enfatizar que si son jefes ellos pueden cambiar sus actividades.

3.4.1.4.2 Formación, Información, y Comunicación.

Pregunta 4

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

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

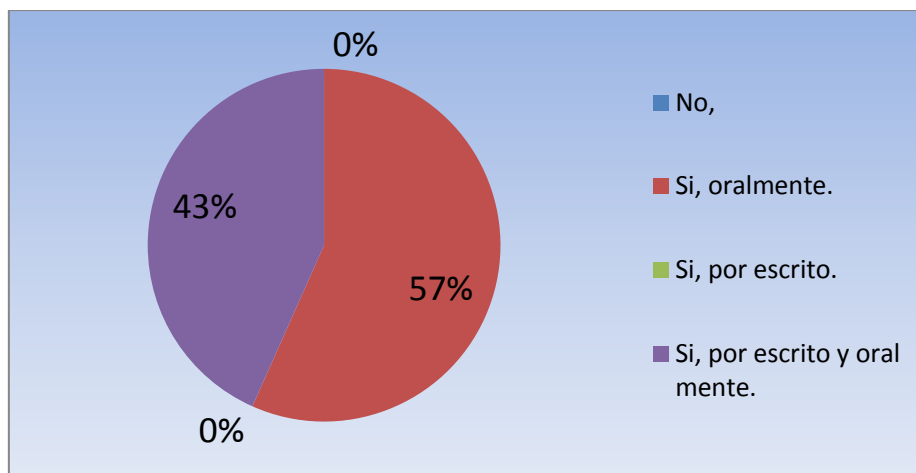


Todo trabajador recibe la información necesaria de su puesto de trabajo y se entrega de los insumos requeridos.

Pregunta 5

Ante la incorporación de nuevos trabajadores ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- a. No,
- b. Si, oralmente.
- c. Si, por escrito.
- d. Si, por escrito y oral mente.

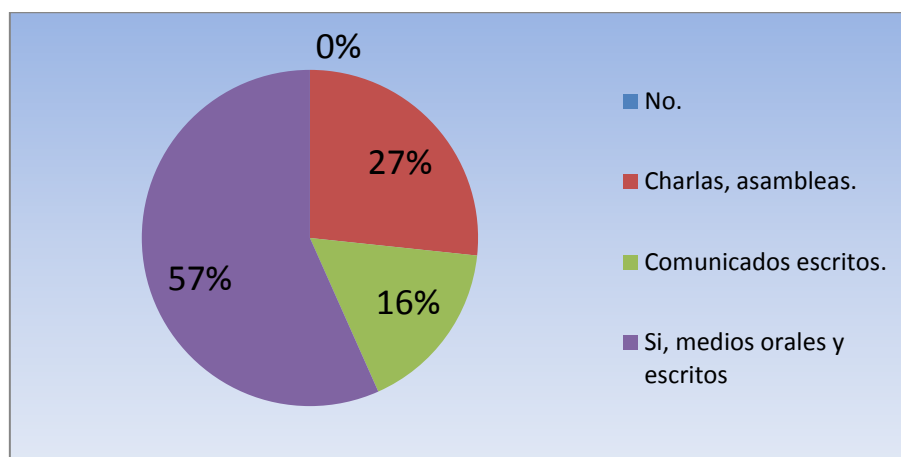


Todo trabajador nuevo que ingresa a la empresa, recibe una inducción de seguridad y salud donde se explica sobre los riesgos de su puesto de trabajo.

Pregunta 11

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

- No.
- Charlas, asambleas.
- Comunicados escritos.
- Si, medios orales y escritos

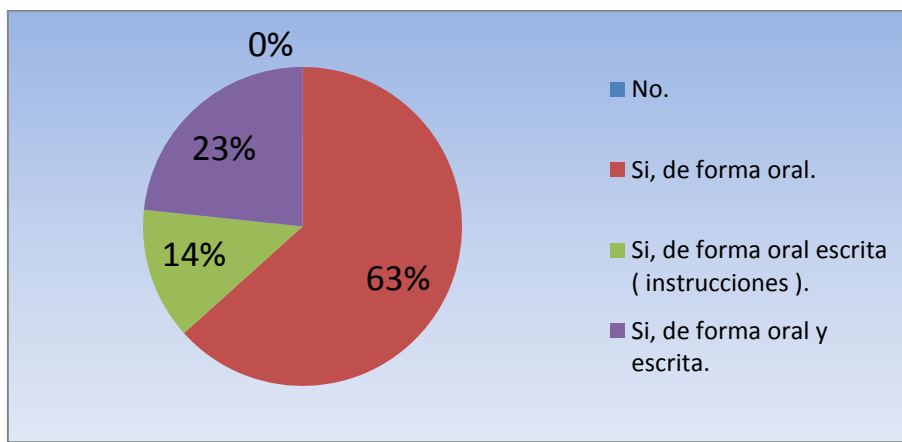


Se realizan charlas, campañas y se publican para que lo visualice la gente.

Pregunta 16

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

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

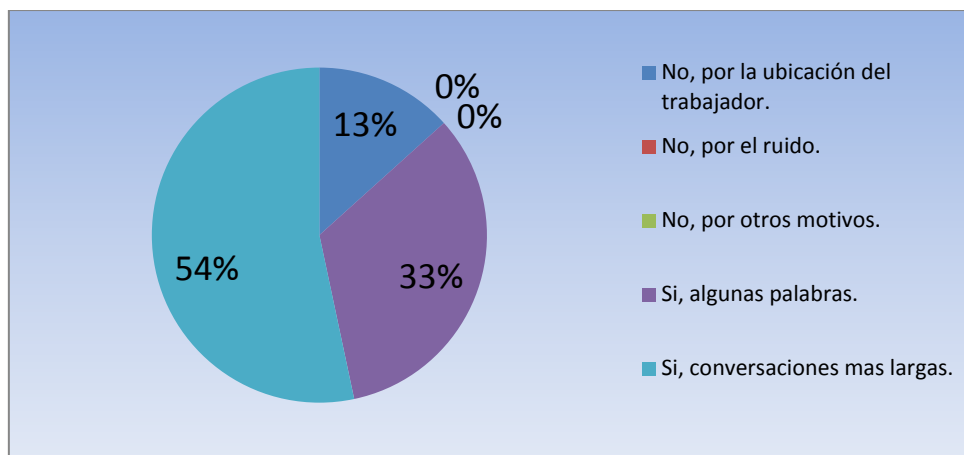


Se les da una induccion sobre las actividades a desarrollar en su puesto de trabajo.

Pregunta 17

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

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

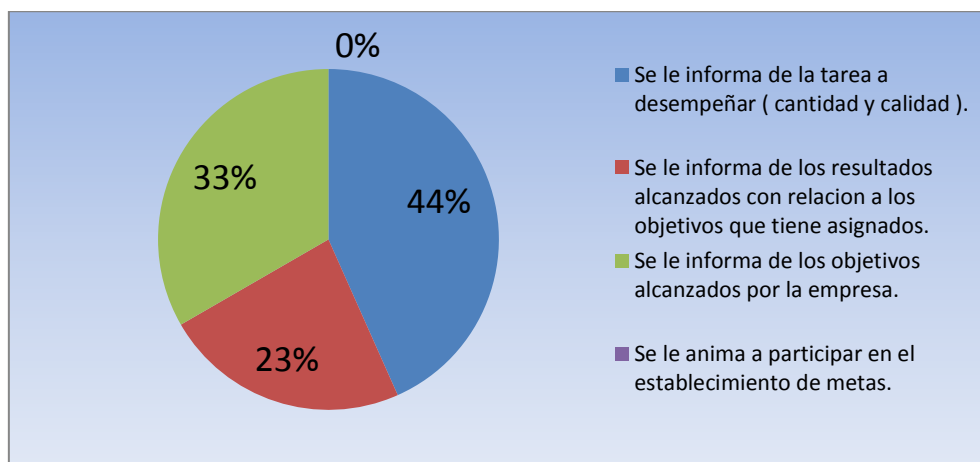


Pueden realizar conversaciones, sin embargo, tienen que cumplir sus responsabilidades. Mientras no interfiera en finalizar toda su labor, pueden hacerlo.

Pregunta 24

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

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

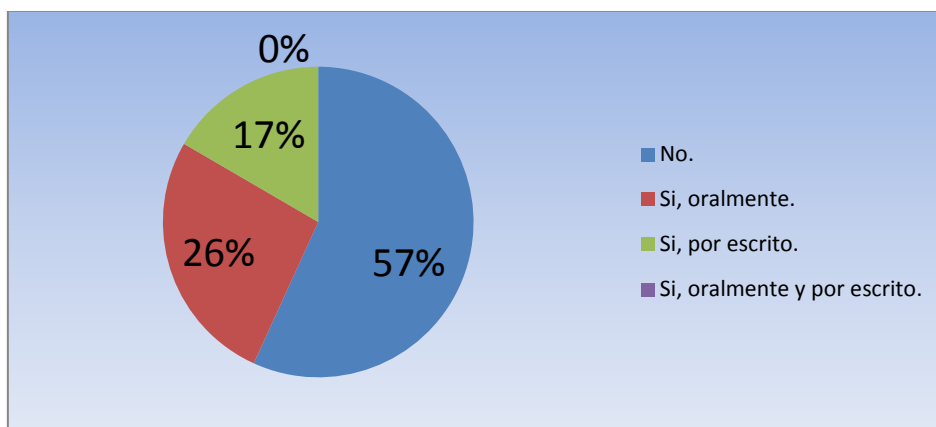


Son asistentes quienes reciben información específica de su trabajo y cumplimiento del mismo, pues además son evaluados por sus jefes.

Pregunta 26

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nuevas maquinarias y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

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



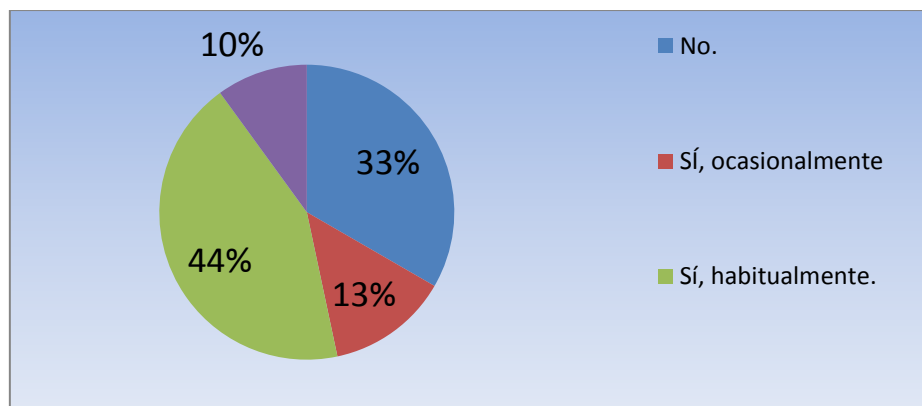
Como se vió reflejada en la pregunta 2, no se establece un medio de comunicación entre organización y empleados, no se ha realizado una correcta difusión para que funcione exitosamente.

3.4.1.4.3 Gestión del Tiempo.

Pregunta 3

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

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

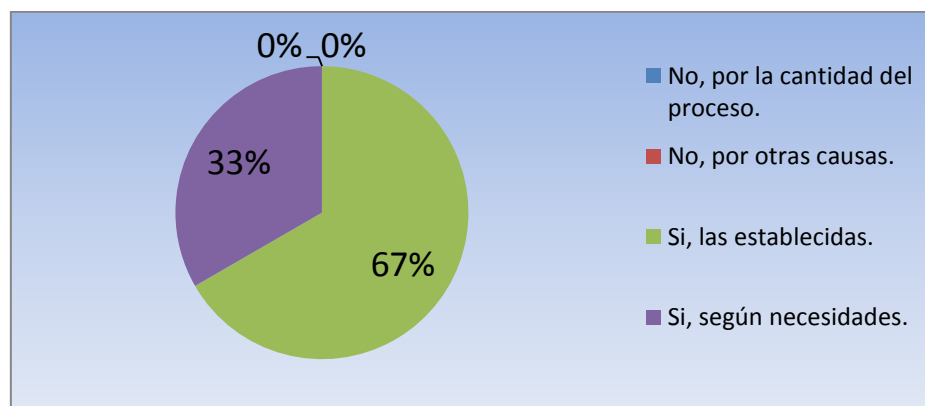


Son los jefes quienes pueden ejercer el ritmo de su trabajo, sin embargo, por la carga de trabajo que tienen pueden delegar a sus trabajadores, y en ese momento la carga de sus trabajadores se incrementa y es difícil que puedan ejercer su propio ritmo, sino solamente cumplir.

Pregunta 10

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

- No, por la cantidad del proceso.
- No, por otras causas.
- Si, las establecidas.
- Si, según necesidades.

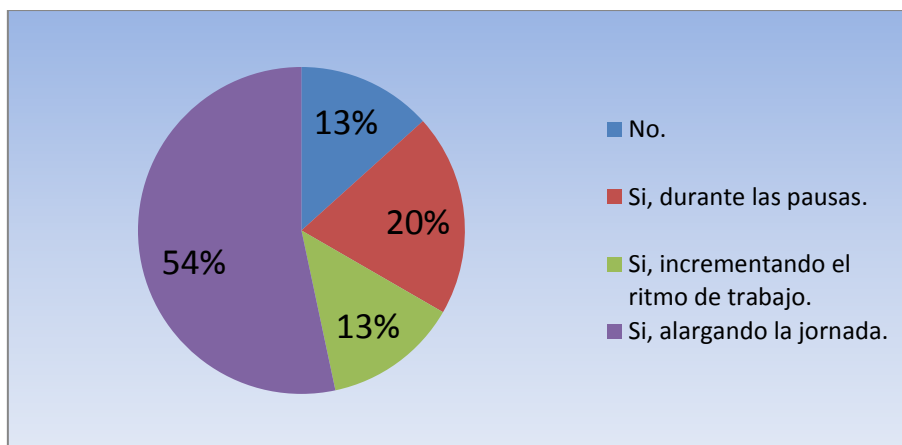


Todos los trabajadores tienen establecido hacer pausas durante su jornada de trabajo con el fin de dar un descanso físico y mental.

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

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

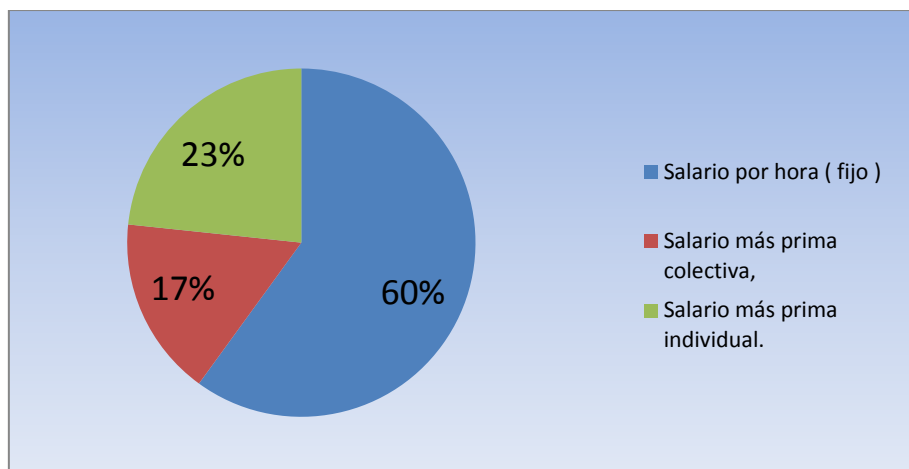


En casos especiales se les otorga al trabajador la posibilidad de quedarse hasta cubrir el tiempo del atraso, sin embargo, no debe ser reincidente o repetitivo, en ese caso se rige a las sanciones de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- a. Salario por hora (fijo)
- b. Salario más prima colectiva,
- c. Salario más prima individual.

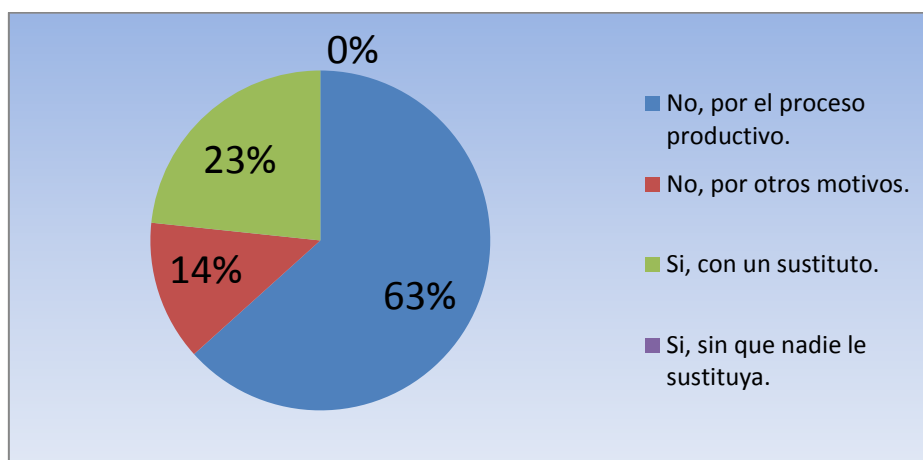


Todos los trabajadores reciben su sueldo fijo establecido en el contrato de trabajo.

Pregunta 22

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

- No, por el proceso productivo.
- No, por otros motivos.
- Si, con un sustituto.
- Si, sin que nadie le sustituya.



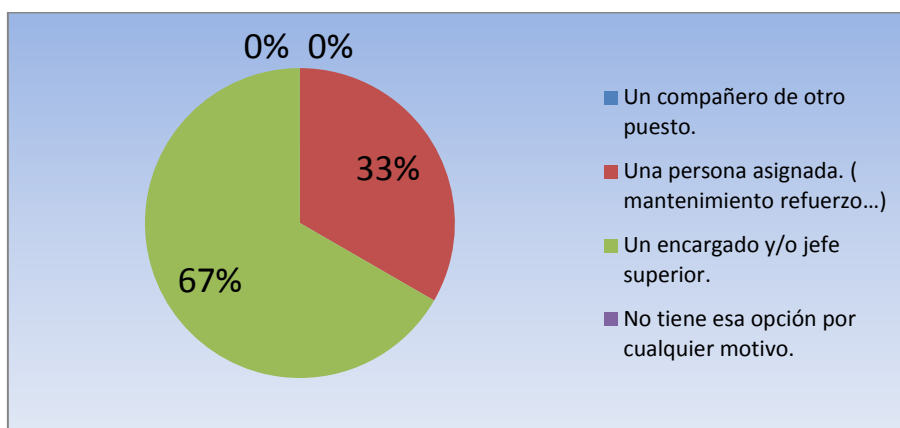
Dado que el giro del negocio depende de la producción y de acuerdo a la temporada es difícil ausentarse del puesto de trabajo, pues demanda más trabajo por ejemplo el personal de ventas, el personal de bodega y procesos de apoyo.

3.4.1.4.4 Cohesión de Grupo.

Pregunta 6

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:

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

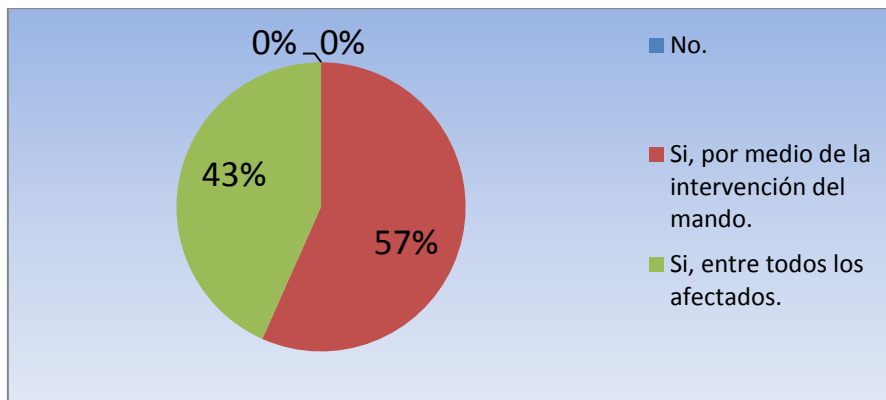


Siempre tienen la opción de recurrir a alguien para suplir cualquier necesidad o ayuda que requieran.

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intenta solucionar de manera abierta y clara?

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

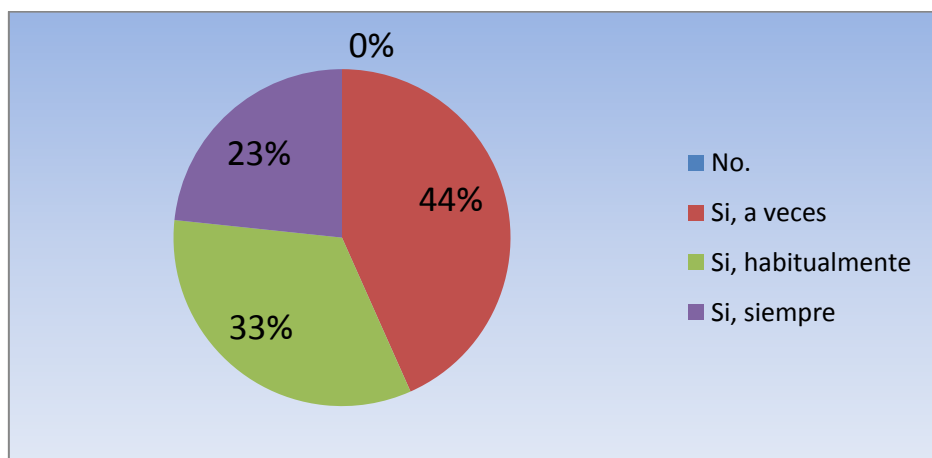


Los conflictos entre compañeros no es muy habitual, sin embargo, se considera que una persona parcial puede ayudar a aclarar situaciones y resolver dichos conflictos. En su mayoría son los asistentes quienes acuden a este medio.

Pregunta 12

En términos generales ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

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

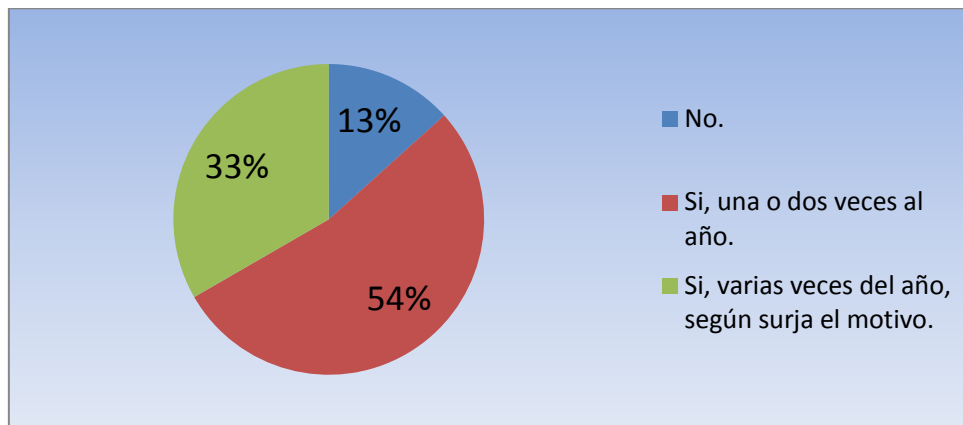


De forma general podríamos interpretar que hay una buena relación entre compañeros.

Pregunta 21

¿Se organizan de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- a. No.
- b. Si, una o dos veces al año.
- c. Si, varias veces del año, según surja el motivo.

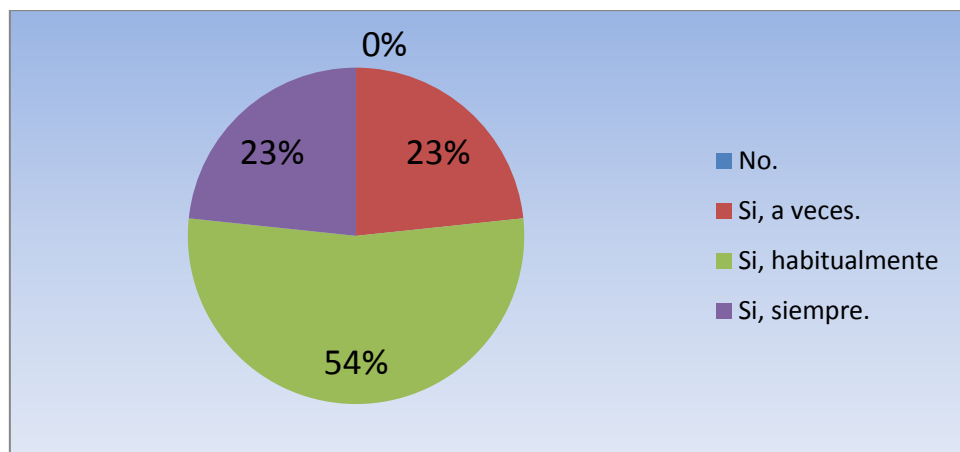


Se organiza eventos sociales por cumpleaños y días especiales, donde se comparte entre todos los compañeros del área administrativa.

Pregunta 23

¿Existe en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- a. No.
- b. Si, a veces.
- c. Si, habitualmente
- d. Si, siempre.

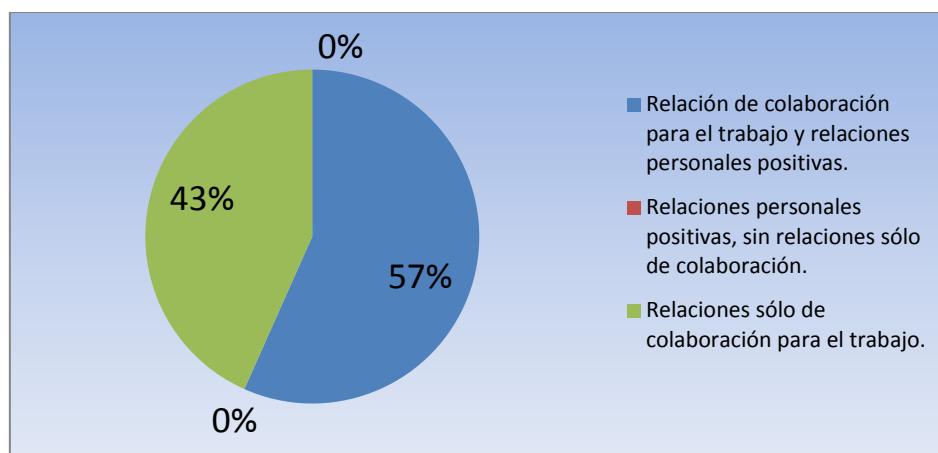


La relacion entre compañeros es buena, tanto entre asisitentes, entre jefes y asistentes con jefes.

Pregunta 27

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

- a. Relación de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
- b. Relaciones personales positivas, sin relaciones sólo de colaboración.
- c. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
- d. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.



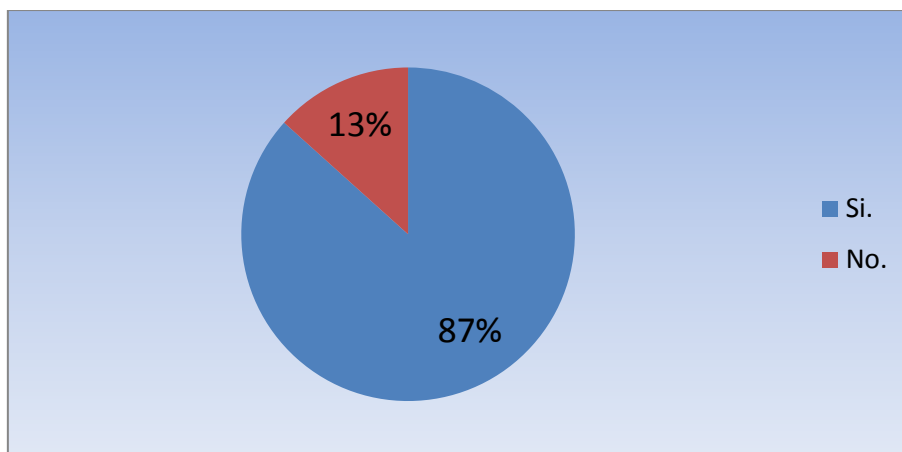
Se incentiva al personal que exista apoyo y colaboración entre compañeros de trabajo.

3.4.1.4.5 Mobing.

Pregunta 28

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

- a. Sí.
- b. No.

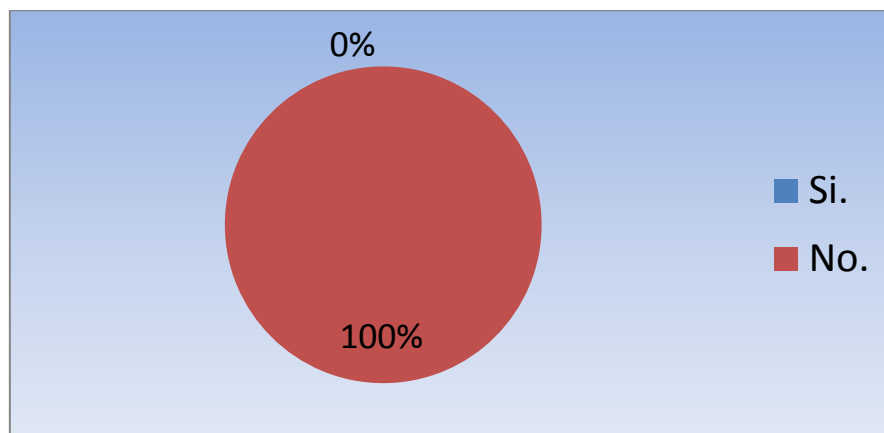


La empresa no cuenta con un procedimiento de evaluación o investigación cuando se presenta algún tipo de problema, equivocación, y/o falla humana por parte de los trabajadores; se dirige directamente al culpable y se sanciona sin conocer las causas. Por eso, la mayoría de trabajadores siente que se culpa sin conocer las verdaderas situaciones que llevaron al error.

Pregunta 29

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

- a. Sí.
- b. No.

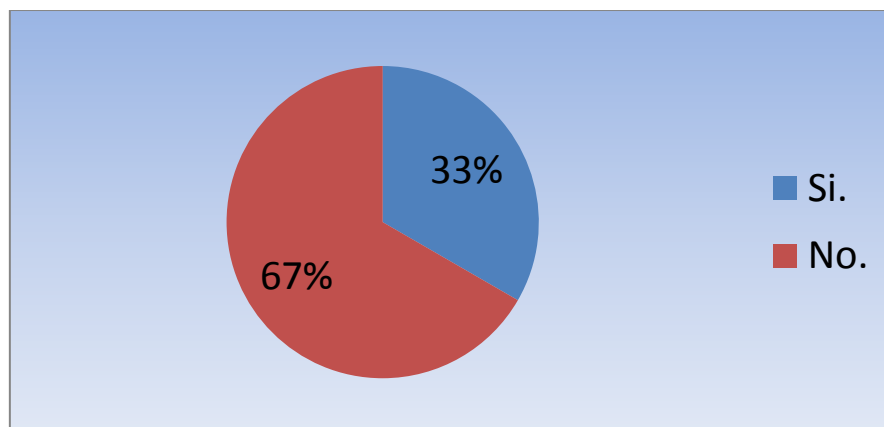


Los trabajadores no tienen conocimiento de los motivos por el ausentismo que presenta sus compañeros de trabajo.

Pregunta 30

¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

- a. Sí.
b. No.



El exceso de confianza e incomodar a sus compañeros con bromas, puede ocasionar que la persona se sienta aislada o excluida del grupo.

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS

FACTOR: PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
26	59%	INADECUADO

FACTOR: FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
17	49%	INADECUADO
FACTOR: GESTIÓN DEL TIEMPO		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
13	54%	INADECUADO
FACTOR: COHESIÓN DE GRUPO		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
12	41%	INADECUADO

Tabla 3: Resultados Método de Navarra

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que las variables de medición indican que el diagnóstico es INADECUADO. Lo que hace evidente la presencia del problema planteado. Los trabajadores de la empresa Flores Latitud Cero Cía Ltda. están expuestos a Factores Psicosociales de Riesgo, lo cual nos quiere decir que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial.

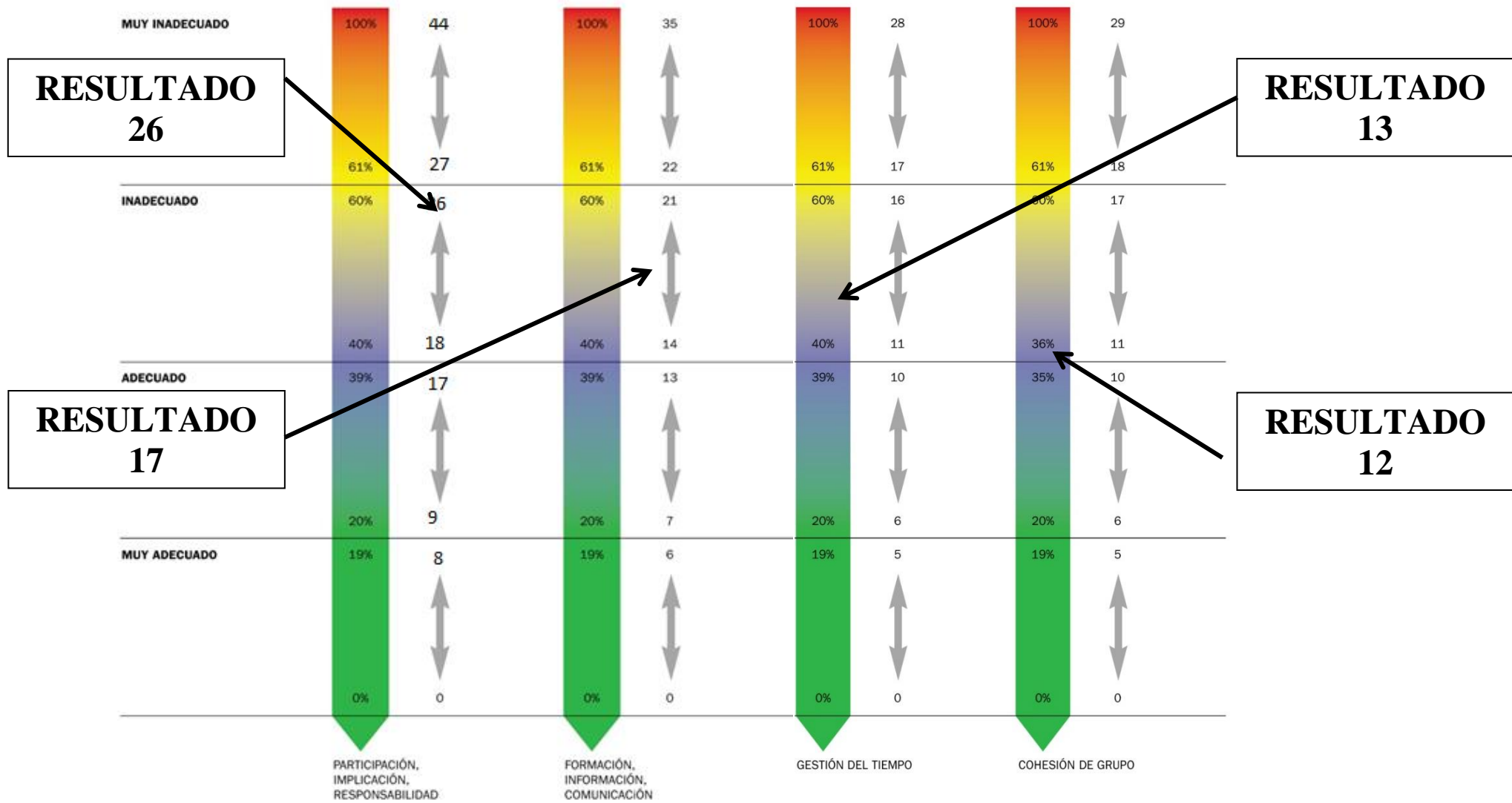


Figura 5: Grafico indicares con los resultados

4.2. DISCUSION

Mediante diálogos realizados a otras empresas florícolas del sector, se pudo constatar la presencia de similares situaciones y afecciones en los trabajadores durante las épocas pico, que se hace presente de igual manera. En muy pocas, se evidencia que no tienen una medición de riesgo psicosocial y se hace presente en las afecciones en la salud de los trabajadores.

Refiriendo al artículo 326 de Constitución de la República del Ecuador, que “El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios. No. 5.- Toda persona tendrá derecho a realizar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.”

Decisión 584 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo III, Art. 11, literal b) “Identificar y evaluar los riesgos en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;”

Resolución CD 333, Reglamento para el SART, Art. 9, numeral 2, Gestión Técnica literal 2.2. MEDICIÓN, que “a. Se ha realizado mediciones de los factores de riesgo ocupacionales a todos los puestos de trabajo con métodos de medición (cuali-cuantitativo según corresponda), utilizando procedimientos reconocidos en el ámbito nacional o internacional a falta de los primeros; b) la medición tiene una estrategia de muestreo definida técnicamente”

Cumpliendo con las normativas mencionadas anteriormente, la floricultura ecuatoriana se ha visto en la necesidad y obligación de mejorar el ambiente laboral de sus trabajadores para evitar afecciones a su salud y así mejora las condiciones de vida y de trabajo para sí mismos.

Por lo tanto, FLORES LATITUD CERO no es exenta en ser partícipe de mejorar las condiciones de sus trabajadores, más aún que ha podido medir cuales son los factores psicosociales que están afectando a sus trabajadores.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- En la fundamentación teórica se puede observar que la relevancia de los factores psicosociales de riesgo ha incrementado durante los últimos años (página 10-11) debido a las evidencias encontradas en la relación entre los factores psicosociales de riesgo en el trabajo y el desarrollo de enfermedades en los trabajadores. Los riesgos psicosociales son perjudiciales para la salud de los trabajadores ya que constituyen la principal causa de estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo-esqueléticas y mentales, como consecuencia de una deficiente organización del trabajo, lo cual se torna más evidente durante los períodos pico que se presentan en la empresa.
- Mediante la aplicación del cuestionario de evaluación de Factores Psicosociales del Instituto de Navarro se identificaron características que pueden entrañar algún riesgo para la salud de los trabajadores debido a que el diagnóstico general que se obtuvo en Flores Latitud Cero Cía. Ltda. fue INADECUADO, lo que se traduce en que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial.

- Como resultado de la medición de riesgo, el estrés laboral reflejado en sintomatología como problemas gastrointestinales, problemas de sueño, agotamiento, ansiedad, e insatisfacción laboral, durante la época de pico de Valentín, Madres, y Navidad, se atribuye a una falta de integración organizacional entre las áreas del departamento administrativo y la percepción del trabajador sobre la organización.

5.2 RECOMENDACIONES

- Diseñar un plan de medidas preventivas-correctivas de riesgo psicosocial y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación, especialmente el estrés laboral, y así evitar afecciones presentes en la salud de los trabajadores del área administrativa de FLORES LATITUD CERO CÍA. LTDA. (Anexo 6)
- Realizar periódicamente revisión de los indicadores de la vigilancia de la salud laboral e invertir en prevención de riesgos, para lograr una ventaja competitiva en el sector florícola del país.
- Mejorar la comunicación en la organización de forma ascendente y viceversa, para crear en los trabajadores sentimientos positivos hacia la empresa y generar un sentido de pertenencia, que el trabajador sienta que se involucran en la toma de decisiones y actividades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Artazcoz, L & Moncada, S. (2000). Factores Psicosociales. En: Benavides FG, Ruiz C, García M. Salud Laboral: conceptos y técnicas de prevención de riesgos laborales. Barcelona. Masson.
- Cirujano, A. (2000). La evaluación de riesgos laborales. Mapfre Seguridad. Estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo, II Plan de Salud Laboral de Navarra, (2007-2012). Gobierno de Navarra, Departamento de Educación.
- European Agency for Safety and Health at Work (2007). Annual Report 2007. UE-OSHA.
- INSHT (1994). NTP 349: Prevención del *estrés: Intervención sobre el individuo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. INSHT (1995)
- INSHT (1997a). NTP 455: *Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- INSHT (1997b) NTP 438: *Prevención del estrés: Intervención sobre la organización*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- INSHT (2001a). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial*. Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- INSHT (2001b). *Estrés Laboral. Documentos Divulgativos*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

INSHT (2002). *La carga mental de trabajo*. Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

INSHT (2005). NTP 659: *Carga mental de trabajo: diseño de tareas*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

INSHT (2006). NTP 705: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout*

IV Encuesta nacional de condiciones de trabajo. (2005). En Báez León, Bernardo & Moreno Jiménez, Carmen. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de (<http://primaef.org/Documents/PRIMA-EF%20eBOOK.pdf>).

Lahera, Matilde & Góngora, José. (2005). Factores Psicosociales Identificación de situaciones de riesgo. (2da ed.). Gobierno de Navarra. Instituto Navarro de Salud Laboral.

Moreno, Bernardo; Báez Carmen (2010) Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid.

Pando Moreno, Manuel, Román Jorge & Acosta Fernández, Martín. (2008). Factores Psicosociales de Riesgo de Trabajo en la Empresa. La Habana, Red Iberoamericana de Riesgos Psicosociales Laborales.

ANEXOS

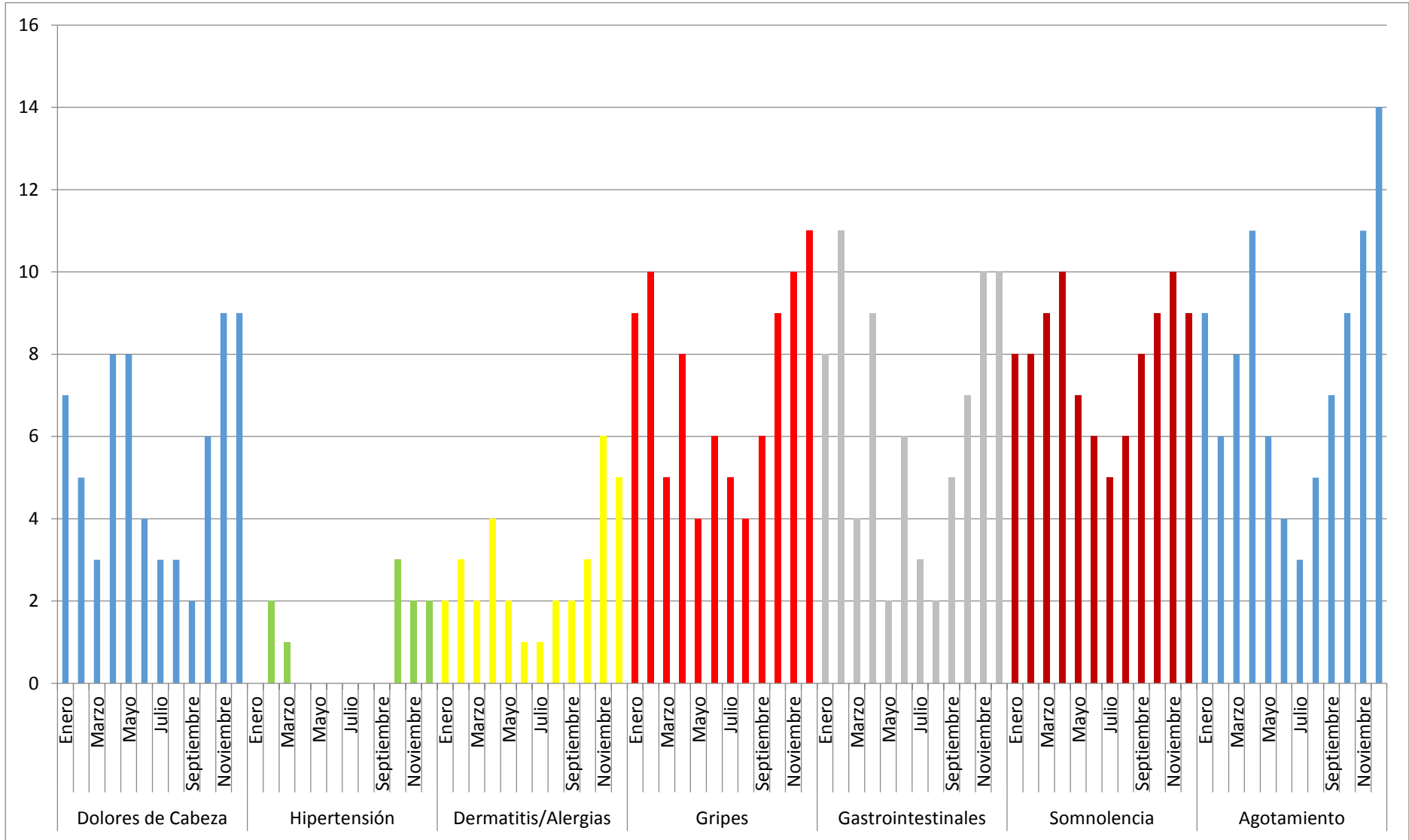
ANEXO 1

PATOLOGÍAS DEL AREA ADMINISTRATIVA

 LATITUDE 0° FARMS		SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL FLORES LATITUD CERO		LTD-SGS-0051
PATOLOGÍAS ÁREA ADMINISTRATIVA				
ENFERMEDADES	MES	CANTIDAD	OBSERVACIONES	
Dolores de Cabeza	Enero	7		
	Febrero	5		
	Marzo	3		
	Abril	8		
	Mayo	8		
	Junio	4		
	Julio	3		
	Agosto	3		
	Septiembre	2		
	Octubre	6		
	Noviembre	9		
	Diciembre	9		
Hipertensión	Enero	0		
	Febrero	2		
	Marzo	1		
	Abril	0		
	Mayo	0		
	Junio	0		
	Julio	0		
	Agosto	0		
	Septiembre	0		
	Octubre	3		
	Noviembre	2		
	Diciembre	2		
Dermatitis/Alergias	Enero	2		
	Febrero	3		

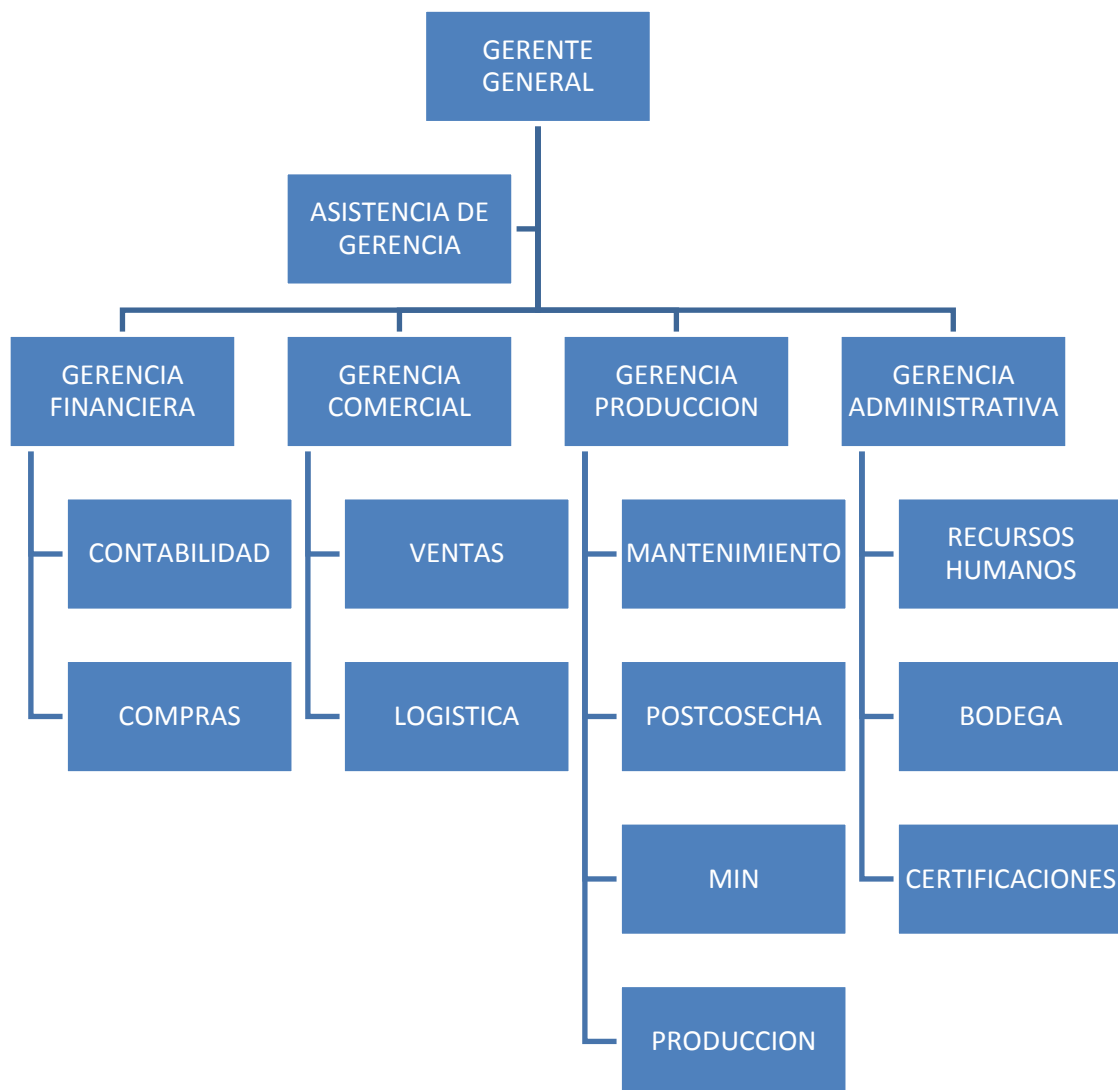
	Marzo	2	
	Abril	4	
	Mayo	2	
	Junio	1	
	Julio	1	
	Agosto	2	
	Septiembre	2	
	Octubre	3	
	Noviembre	6	
	Diciembre	5	
Gripes	Enero	9	
	Febrero	10	
	Marzo	5	
	Abril	8	
	Mayo	4	
	Junio	6	
	Julio	5	
	Agosto	4	
	Septiembre	6	
	Octubre	9	
	Noviembre	10	
	Diciembre	11	
Gastrointestinales	Enero	8	
	Febrero	11	
	Marzo	4	
	Abril	9	
	Mayo	2	
	Junio	6	
	Julio	3	
	Agosto	2	
	Septiembre	5	
	Octubre	7	
	Noviembre	10	
	Diciembre	10	
Somnolencia	Enero	8	
	Febrero	8	
	Marzo	9	
	Abril	10	
	Mayo	7	
	Junio	6	
	Julio	5	
	Agosto	6	
	Septiembre	8	

	Octubre	9	
	Noviembre	10	
	Diciembre	9	
Agotamiento	Enero	9	
	Febrero	6	
	Marzo	8	
	Abril	11	
	Mayo	6	
	Junio	4	
	Julio	3	
	Agosto	5	
	Septiembre	7	
	Octubre	9	
	Noviembre	11	
	Diciembre	14	



ANEXO 2

ORGANIGRAMA FUNCIONAL FLORES LATITUD CERO



ANEXO 3

CUESTIONARIO METODO DE NAVARRA

DATOS RELATIVOS A LA EMPRESA

Actividad a la que se dedica

Sector al que pertenece

Certificación en calidad

Jornada laboral 1 turno 2 turnos 3 turnos otros turnos

Plantilla

Número de Delegados de Prevención

Pregunta 1

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

- A. No.
 B. Sí, ocasionalmente.
 C. Sí, cuando la tarea lo permite.
 D. Sí, es la práctica habitual.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 4

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

- A. No.
 B. Sí, algunas veces.
 C. Sí, habitualmente.
 D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No.
 B. Sí, por medio de la intervención del mando.
 C. Sí, entre todos los afectados.
 D. Sí, mediante otros procedimientos.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 2

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

- A. No, no existe.
- B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
- C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
- D. Sí, se utiliza habitualmente.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 3

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

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 5

Ante la incorporación de nuevos trabajadores ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, por escrito y oralmente.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 6

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:

- A. Un compañero de otro puesto.
- B. Una persona asignada. (mantenimiento refuerzo...)
- C. Un encargado y/o jefe superior.
- D. No tiene esa opción por cualquier motivo.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 8

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
- B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
- C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
- D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 9

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?

- A. No, es función del mando superior o persona encargada.
- B. Sí, sólo incidentes menores.
- C. Sí, cualquier incidente.
- D.

A B C

OBSERVACIONES _____

Pregunta 10

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

- A. No, por la continuidad del proceso.
- B. No, por otras causas.
- C. Sí, las establecidas.
- D. Sí, según necesidades.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 11

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

- A. No.
- B. Charlas, asambleas.
- C. Comunicados escritos.
- D. Sí, medios orales y escritos.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 12

En términos generales ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
- B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
- C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

A B C

OBSERVACIONES _____

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

- A. No.
- B. Sí, durante las pausas.
- C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
- D. Sí, alargando la jornada.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A. Salario por hora (fijo).
- B. Salario más prima colectiva.
- C. Salario más prima individual.

A B C

OBSERVACIONES _____

Pregunta 16

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

- A. No.
- B. Sí, de forma oral.
- C. Sí, de forma escrita (instrucciones).
- D. Sí, de forma oral y escrita.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 17

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A. No, por la ubicación del trabajador.
- B. No, por el ruido.
- C. No, por otros motivos.
- D. Sí, algunas palabras.
- E. Sí, conversaciones más largas.

A B C D E

OBSERVACIONES _____

Pregunta 18

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

- A. No.
- B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
- C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.
- D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No.
- B. Sí, cuando la tarea se lo permite.
- C. Sí, en función del tiempo disponible.
- D. Sí, siempre se hace en equipo.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 20

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, cualquier error.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 21

¿Se organizan de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A. No.
- B. Sí, una o dos veces al año.
- C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A B C

OBSERVACIONES _____

Pregunta 22

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

- A. No por el proceso productivo.
- B. No, por otros motivos.
- C. Sí, con un sustituto.
- D. Sí, sin que nadie le sustituya.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 23

¿Existe en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 24

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

- A. Se le informa de la tarea a desempeñar (cantidad y calidad).
- B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.
- C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.
- D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 25

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

- A. No.
- B. Se cambia de manera excepcional.
- C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.
- D. Sí, se cambia según lo considera el trabajador.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 26

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, oralmente y por escrito.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 27

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

- A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
- B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
- C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
- D. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 28

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

A. Sí.

B. No.

A B

OBSERVACIONES _____

Pregunta 29

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

A. Sí.

B. No.

A B

OBSERVACIONES _____

Pregunta 30

¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

A. Sí.

B. No.

A B

OBSERVACIONES _____

¿Incluiría usted otros temas que no han sido tratados en esta ficha de evaluación de factores psicosociales? Por ejemplo, ¿cuáles?

Muchas gracias por su colaboración. Toda la información obtenida será tratada de forma confidencial.

ANEXO 4

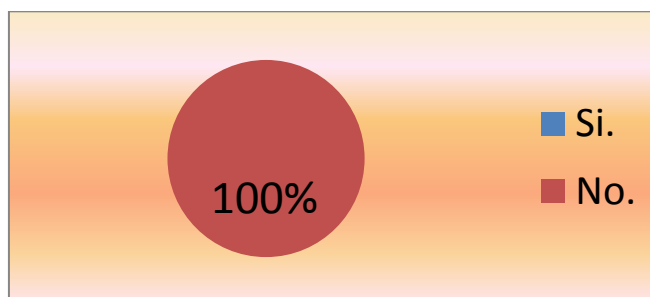
Resultados de la aplicación del test

Estos son los resultados que se obtuvo de todo el test.

Lista de control sobre el contenido del trabajo.

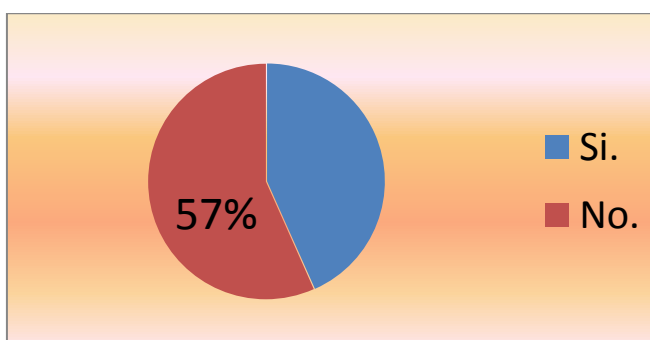
1. Es común el trabajo cíclico y corto. Una tarea es cíclica y corta, cuando debe empezarse repetidamente no más de minuto y medio después de terminada la anterior, el ciclo, por lo tanto, dura menos de minuto medio.

Si.	0	0%
No.	30	100%



2. Son comunes las tareas aburridas o monótonas (tareas que pronto se hacen rutinarias).

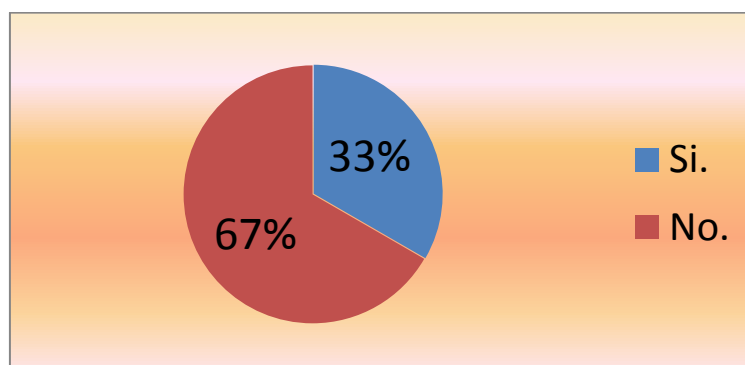
Si.	13	43%
No.	17	57%



3. Son comunes las tareas que exigen una concentración intensa (de la que uno no puede

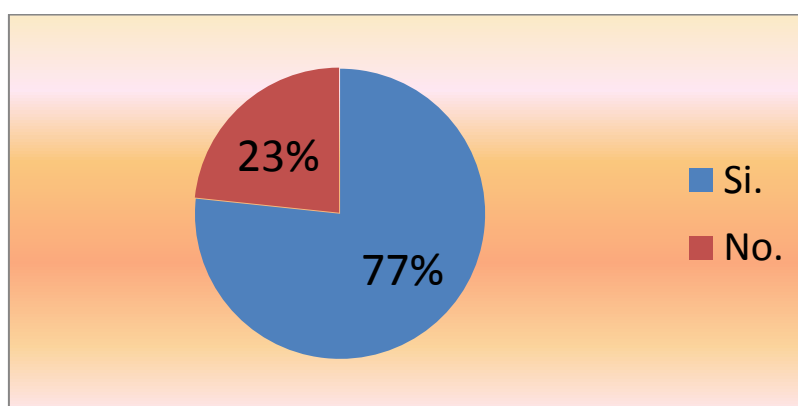
sustraerse).

Si.	10	33%
No.	20	67%



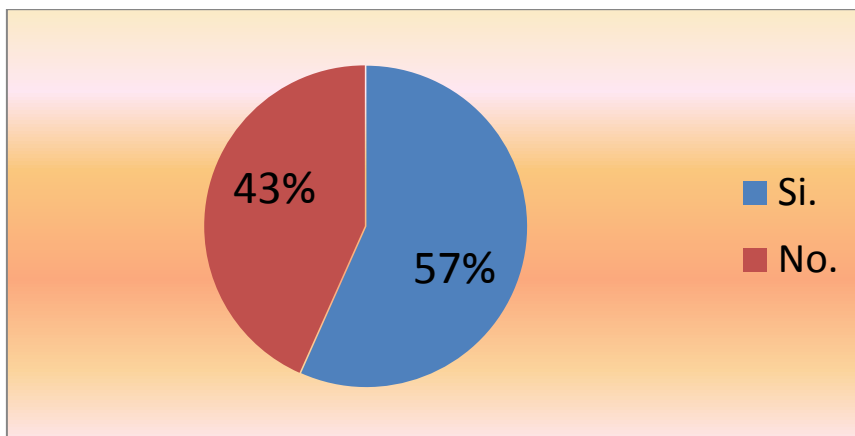
4. El trabajo del departamento está segmentado. Cada persona hace una pequeña aportación al producto que sale de él.

Si.	23	77%
No.	7	23%



5. El trabajo es exigente desde el punto de vista emocional, debido, por ejemplo, al contacto con los clientes.

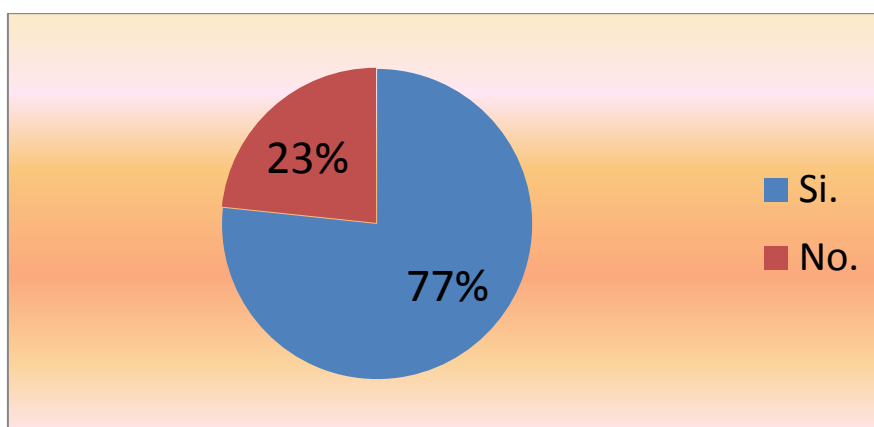
Si.	17	57%
No.	13	43%



6. El trabajo se desarrolla frecuente mente en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos estrictos que hay que cumplir o a que los niveles de producción son difíciles de alcanzar.

Si.
No.

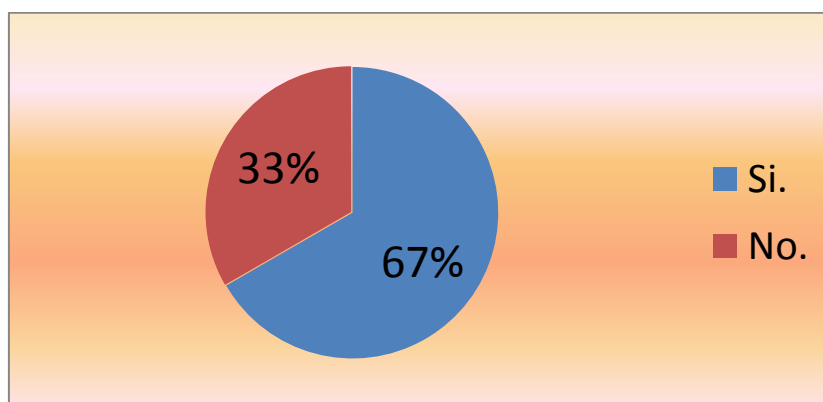
23	77%
7	23%



7. En el departamento hay puestos de trabajo que se desempeñan en soledad.

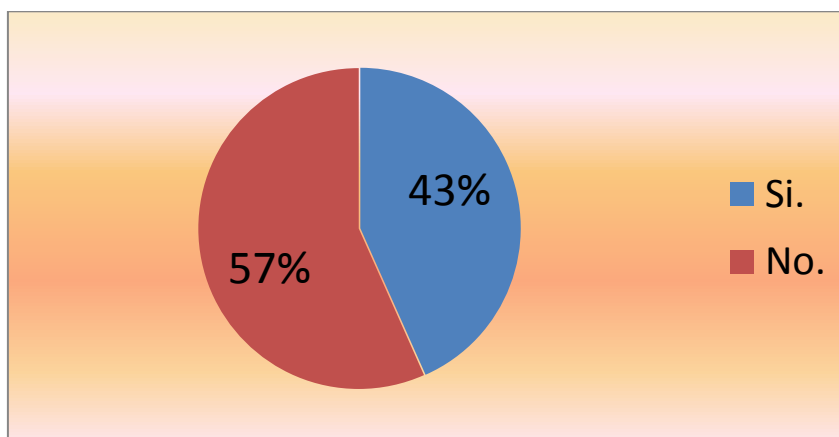
Si.
No.

20	67%
10	33%



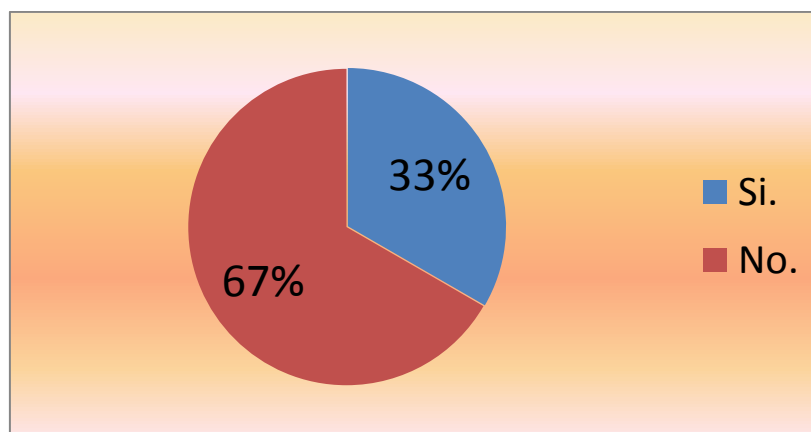
8. Con frecuencia la organización o los horarios de trabajo son correctos.

Si.	13	43%
No.	17	57%



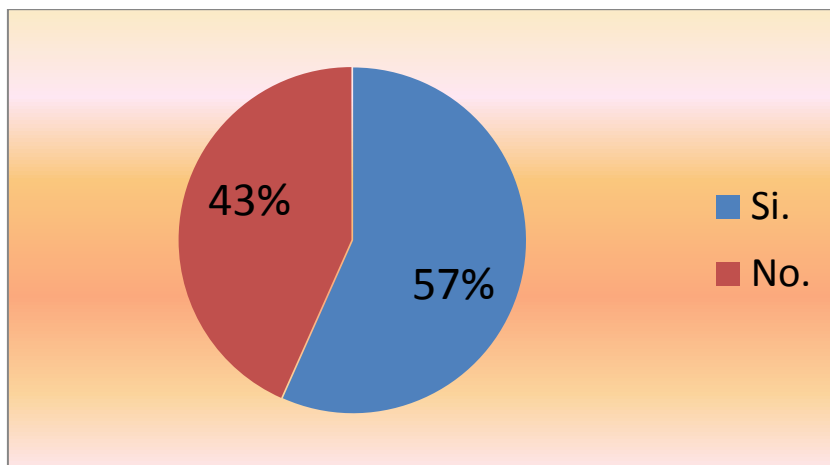
9. Con frecuencia los demás departamentos no preparan el trabajo suficiente.

Si.	10	33%
No.	20	67%



10. Con frecuencia los demás departamentos no presentan suficiente apoyo.

Si.	17	57%
No.	13	43%



11. Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento, defectos, averías) con el equipo, la maquinaria, los instrumentos o el software.

Si.

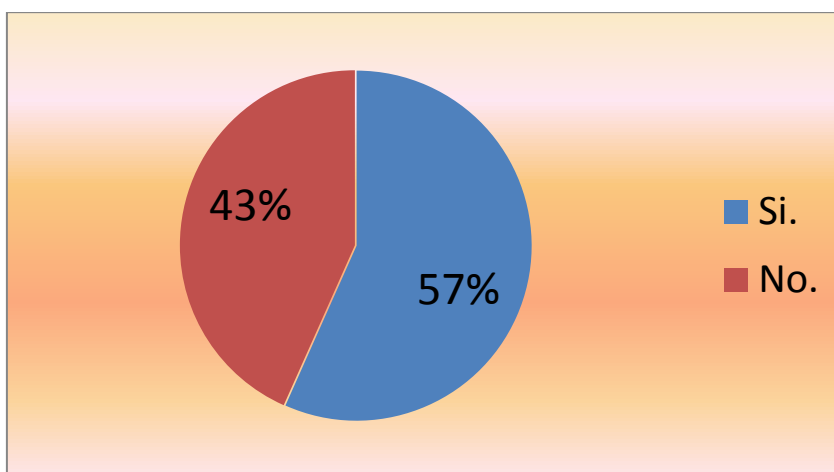
17

57%

No.

13

43%



12. No hay consultas regulares sobre el trabajo o, si las hay, generalmente no se presentan a hablar de los problemas laborales.

Si.

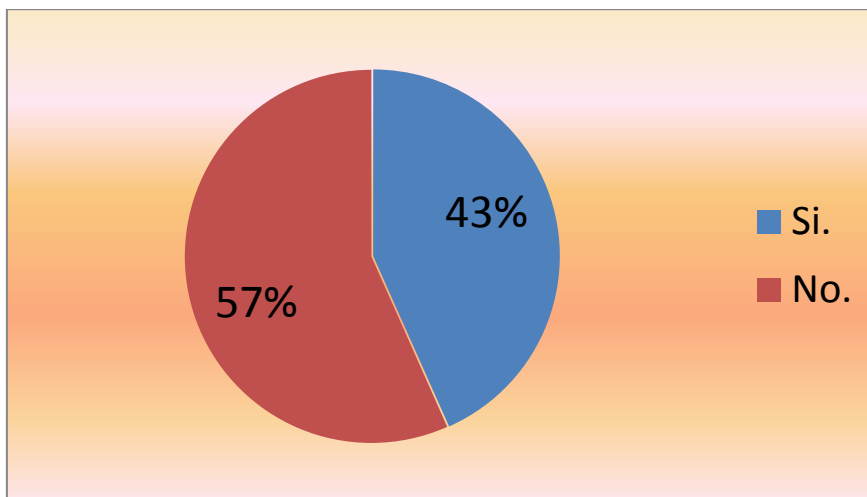
13

43%

No.

17

57%



13. Los trabajadores tienen pocas posibilidades, o ninguna de decir sobre su propio ritmo de trabajo.

Si.

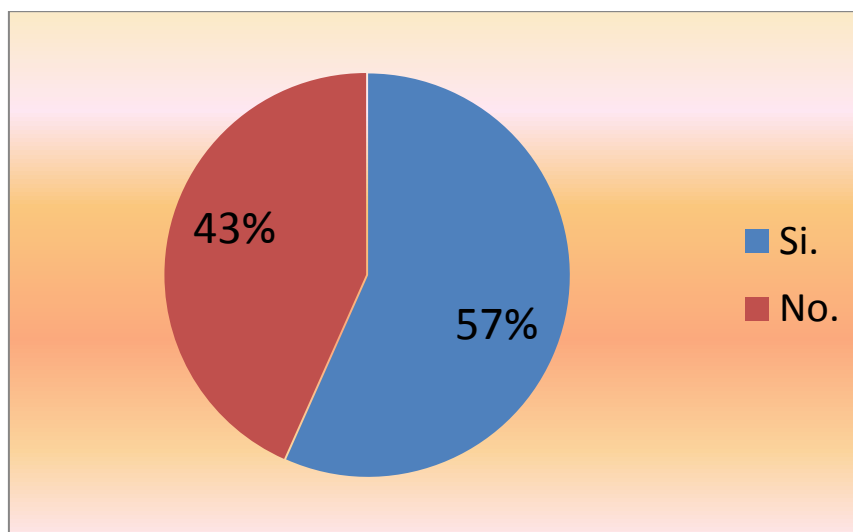
17

57%

No.

13

43%



14. Dentro de ciertas normas generales, los trabajadores tienen pocas posibilidades, o ninguna, de decidir su propio método de trabajo.

Si.

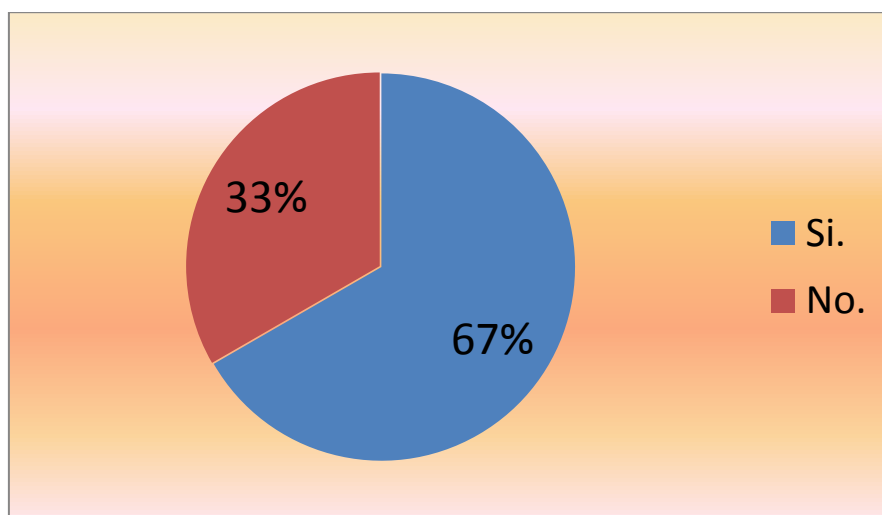
20

67%

No.

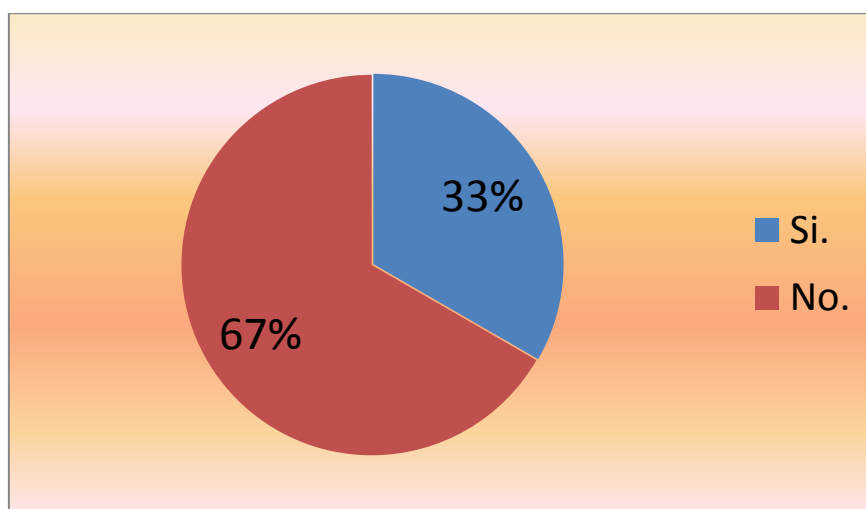
10

33%



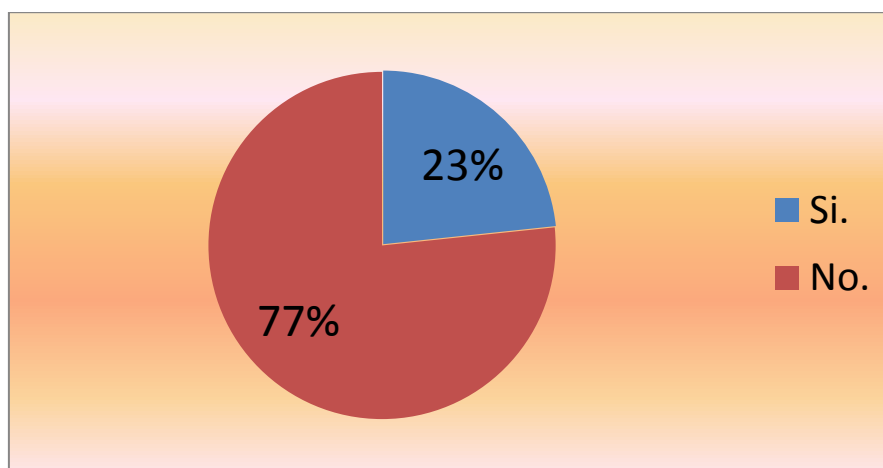
15. Los trabajadores no tienen suficiente oportunidades de ayudarse entre si en caso necesario.

Si.	10	33%
No.	20	67%



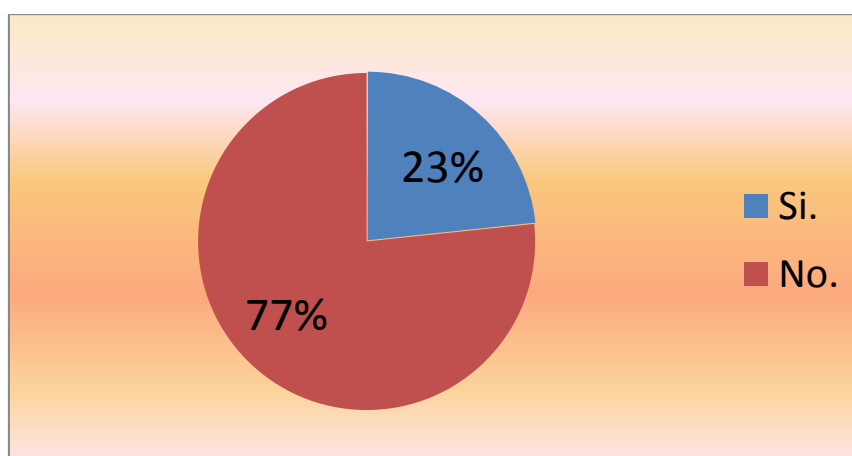
16. Los trabajadores no reciben suficiente información sobre los resultados de su trabajo.

Si.	7	23%
No.	23	77%



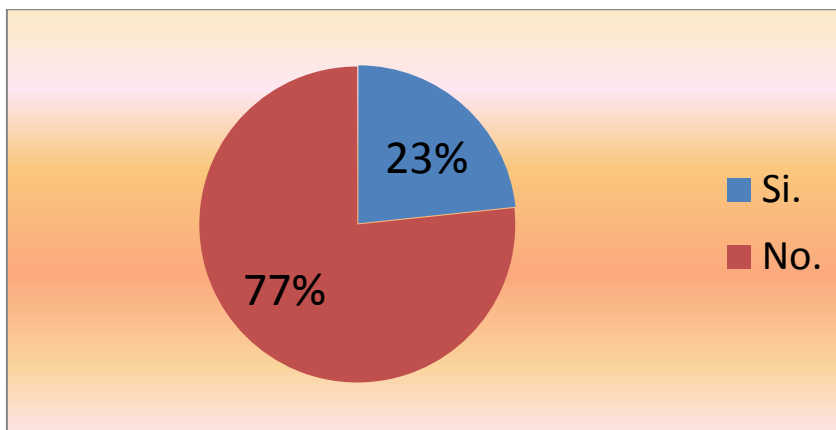
17. Durante las horas de trabajo no hay tiempo suficiente para mantener una pequeña charla con los compañeros.

Si.	7	23%
No.	23	77%



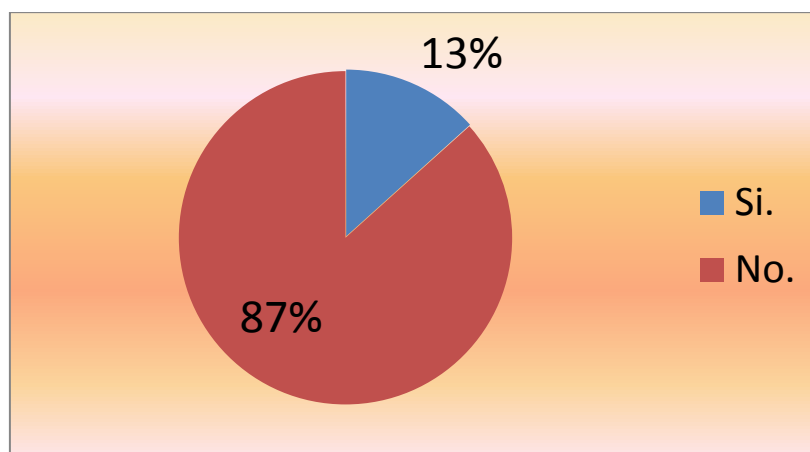
18. Con frecuencia es imposible ponerse directamente en contacto con el superior cuando surge un problema.

Si.	7	23%
No.	23	77%



19. Generalmente, los trabajadores no pueden ponerse directamente en contacto con un compañero o con el supervisor de otro departamento para comentar los problemas.

Si.	4	13%
No.	26	87%

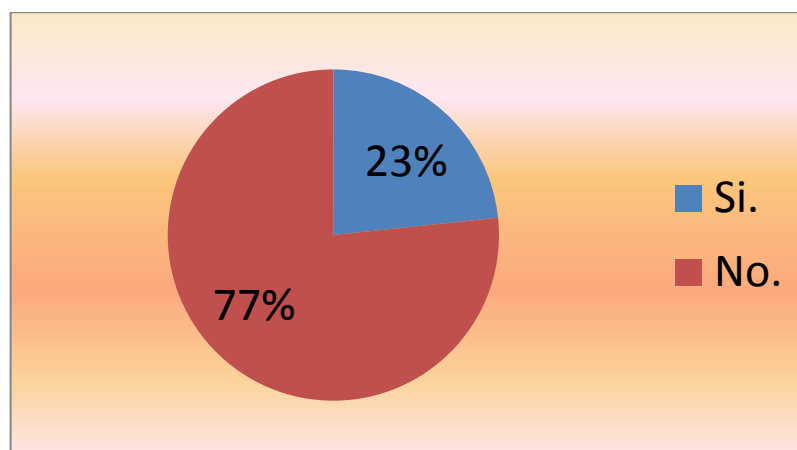


Lista de control sobre las condiciones de trabajo

1. ¿Pasa el trabajador más de cuatro horas trabajando sentado? Si es así, ¿dispone de una buena silla?

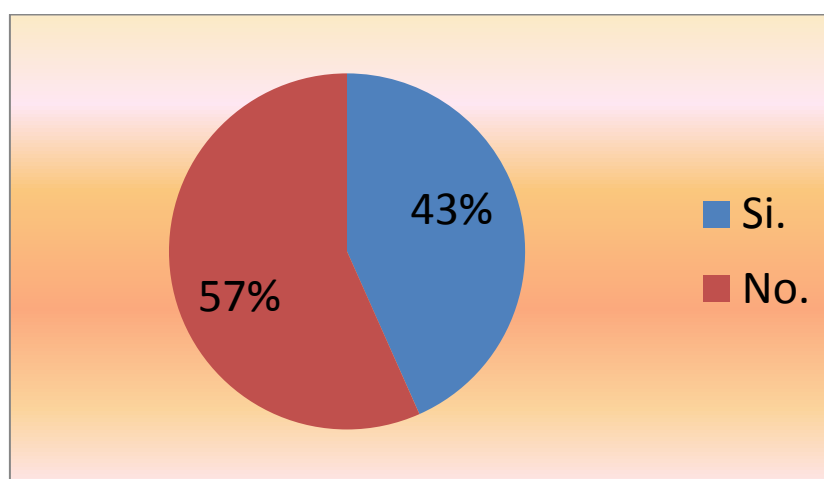
Si no ¿dispone de un apoyo vertical?

Si.	7	23%
No.	23	77%



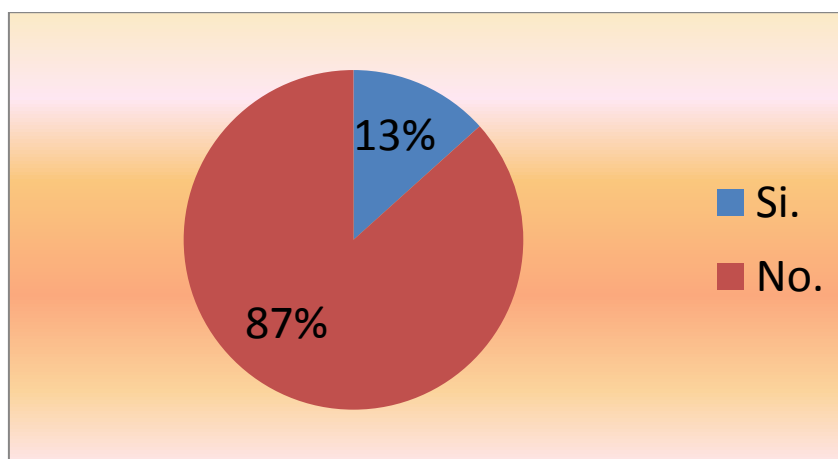
2. ¿Puede el trabajador dejar periódicamente su lugar de trabajo?

Si.	13	43%
No.	17	57%



3. ¿Exige el puesto trabajar continuamente inclinado o en una postura forzada?

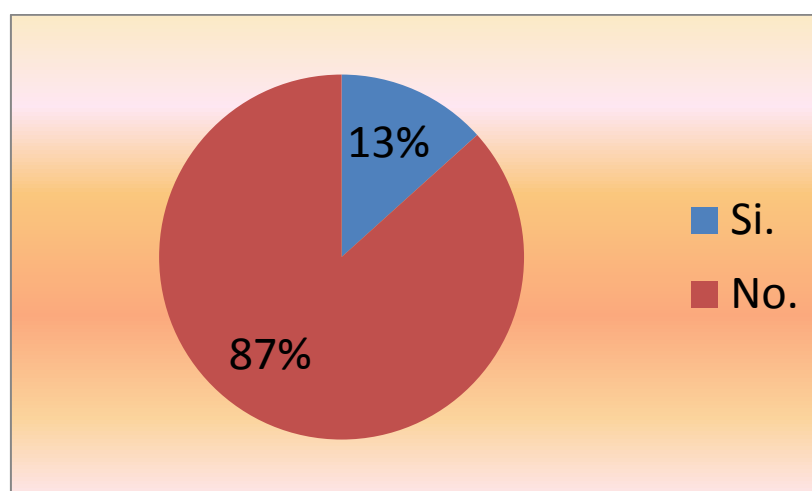
Si.	4	13%
No.	26	87%



4. ¿Debe el trabajador levantar frecuentemente objetos pesados o utilizar mucha fuerza?

Si.
No.

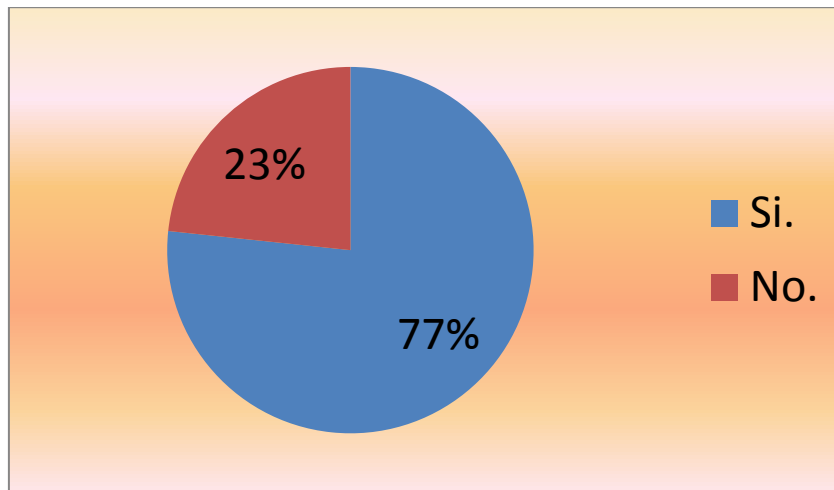
4	13%
26	87%



5. ¿Hay suficiente luz para hacer bien el trabajo?

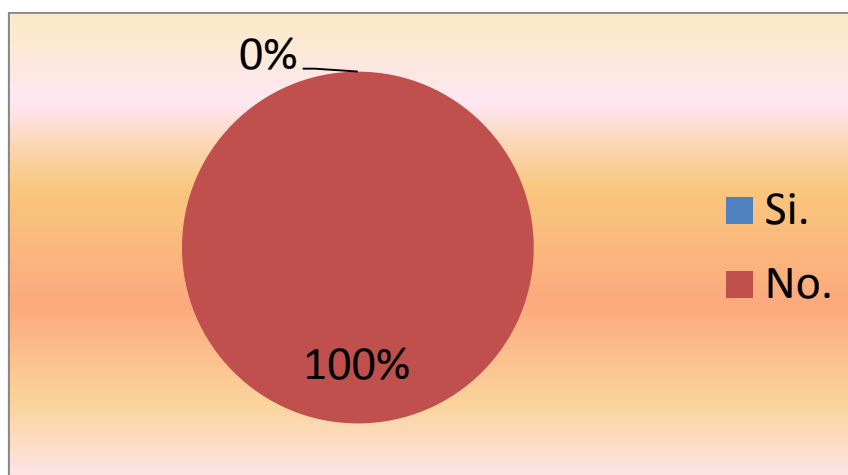
Si.
No.

23	77%
7	23%



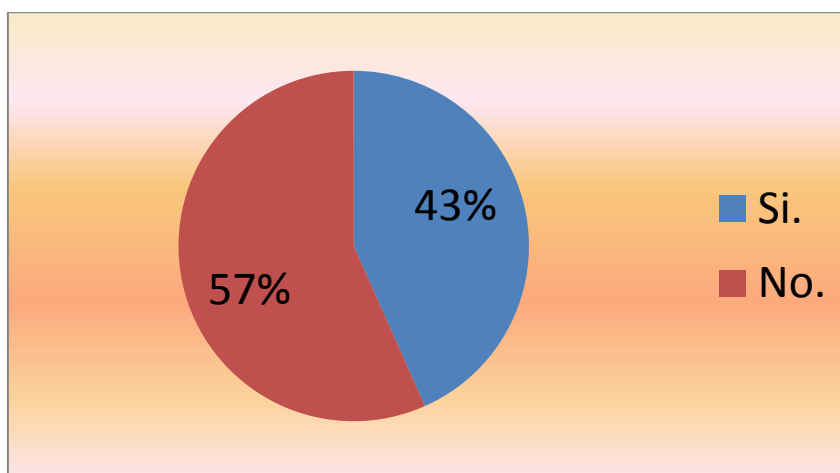
6. ¿Se produce reflejos o deslumbramientos molestos durante la ejecución del trabajador?

Si.	0	0%
No.	30	100%



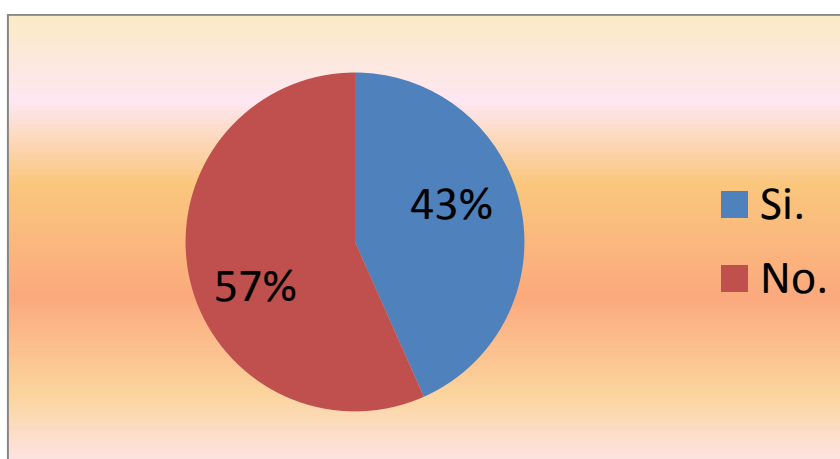
7. ¿Se produce niveles altos o molestos de ruido en el lugar de trabajo?

Si.	13	43%
No.	17	57%



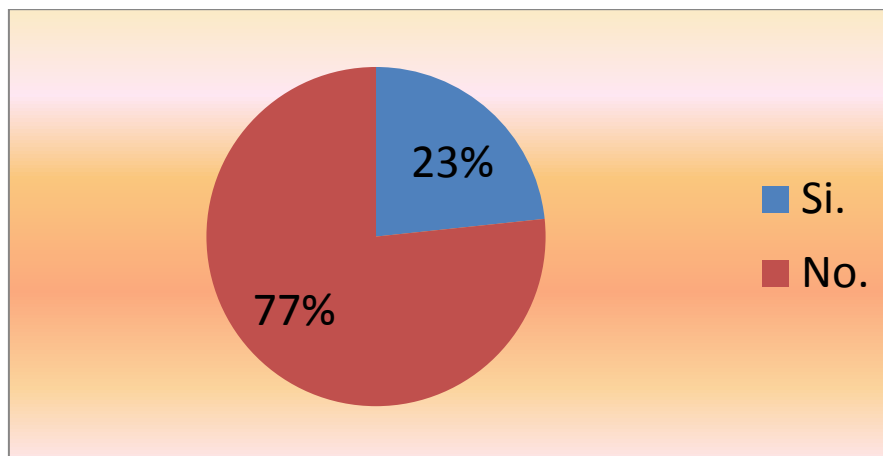
8. ¿Es la temperatura del lugar de trabajo demasiado alta o demasiado baja ?

Si.	13	43%
No.	17	57%



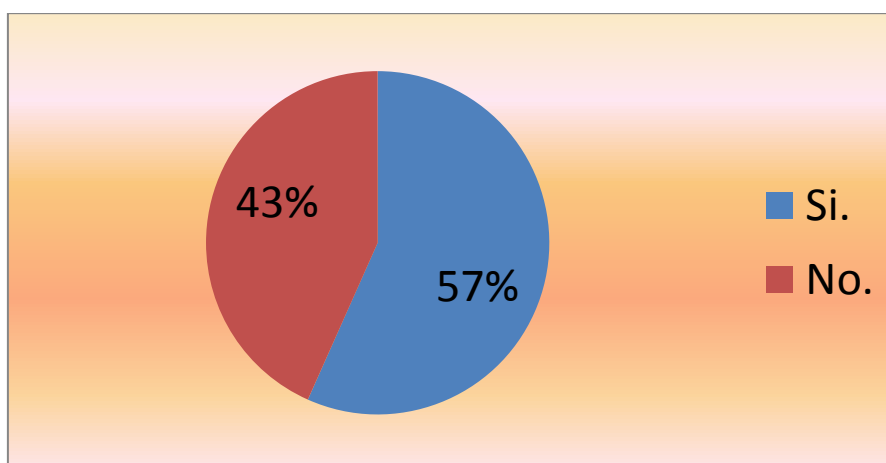
9. ¿Hay corrientes de aire moleste en el lugar de trabajo?

Si.	7	23%
No.	23	77%



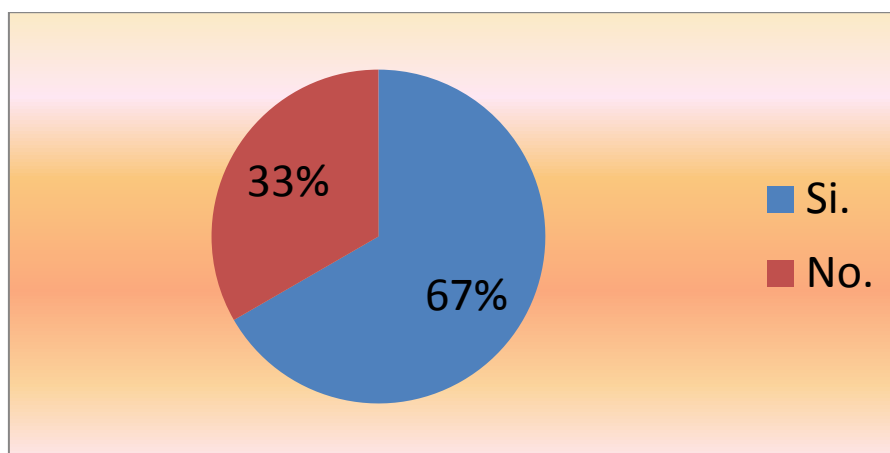
10. ¿Están los puntos de información (instrumentos, luces, señales acústicas, etc.) convenientemente señalados y son fácilmente comprensibles?

Si.	17	57%
No.	13	43%



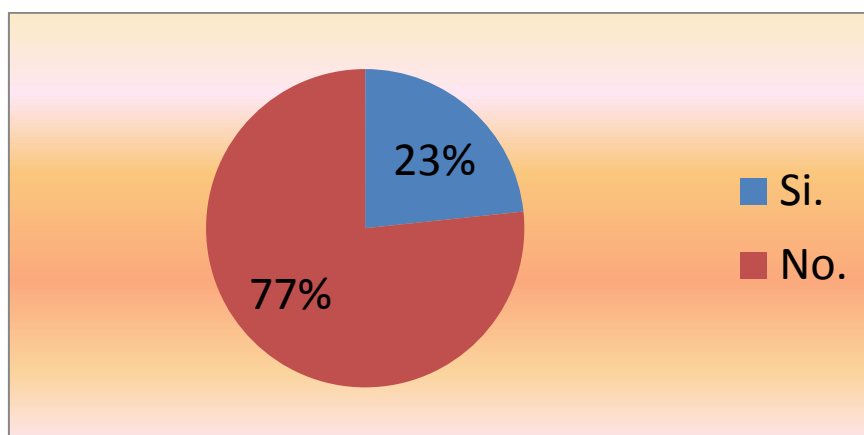
11. ¿Son fácilmente accesibles los medios de control (botones, manivelas, etc.) y están colocados lógicamente?

Si.	20	67%
No.	10	33%



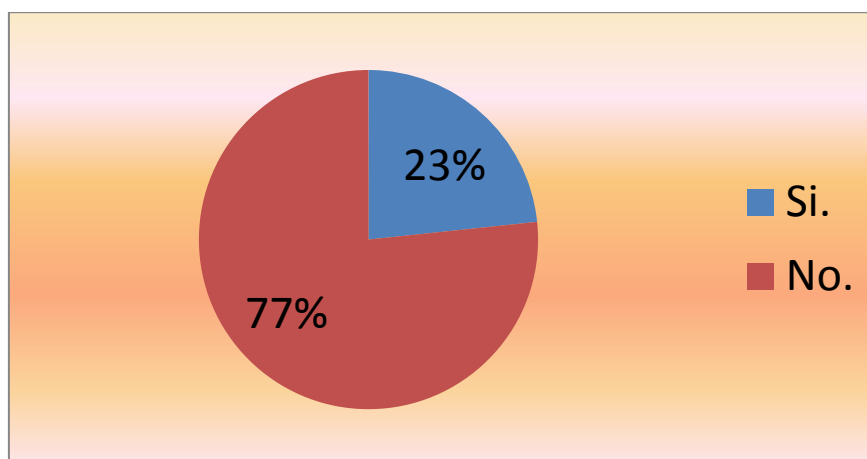
12. ¿Se producen situaciones peligrosas en el lugar de trabajo?

Si.	7	23%
No.	23	77%



13. ¿Se producen vibraciones molestas en las manos, brazos o cuerpo durante el trabajo?

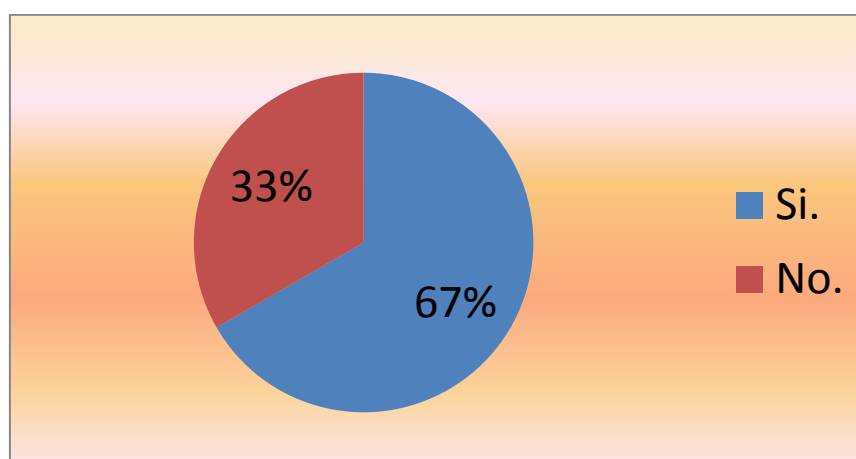
Si.	7	23%
No.	23	77%



14. ¿Hay riesgos para la salud derivados de la exposición a productos químicos?

Si.
No.

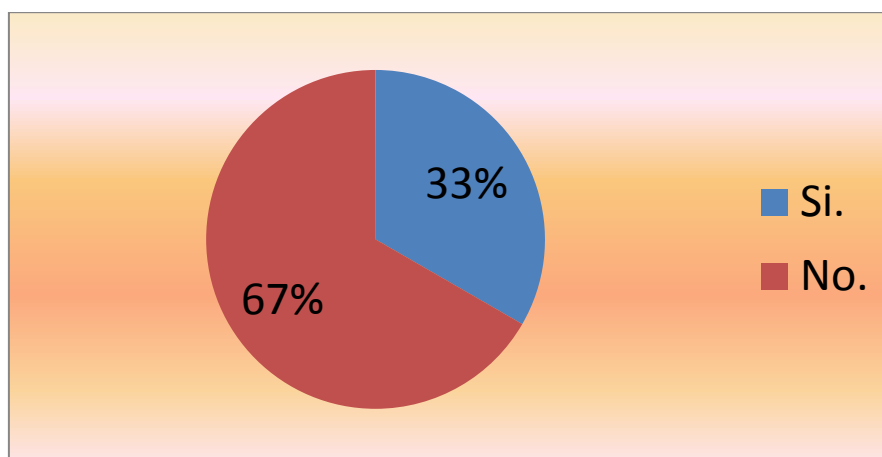
20	67%
10	33%



15. ¿Existen peligro de infección?

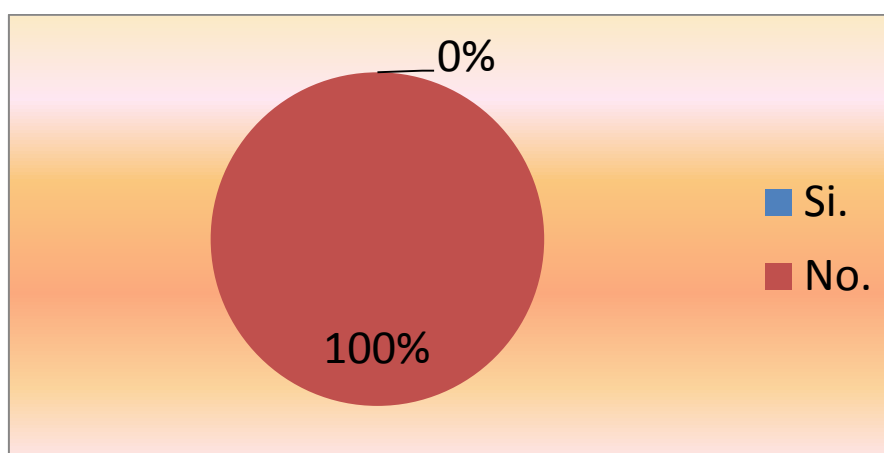
Si.
No.

10	33%
20	67%



16. ¿Existe peligro de radiación (por ejemplo, materiales o procesos radiactivos)?

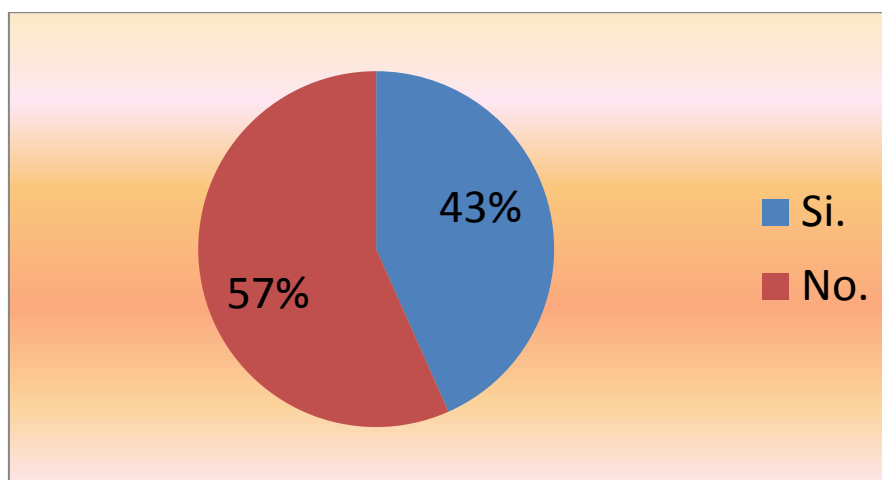
Si.	0	0%
No.	30	100%



Lista de control sobre las condiciones de empleo.

1. ¿Hay suficientes oportunidades de desarrollo de carrera profesional?

Si.	13	43%
No.	17	57%

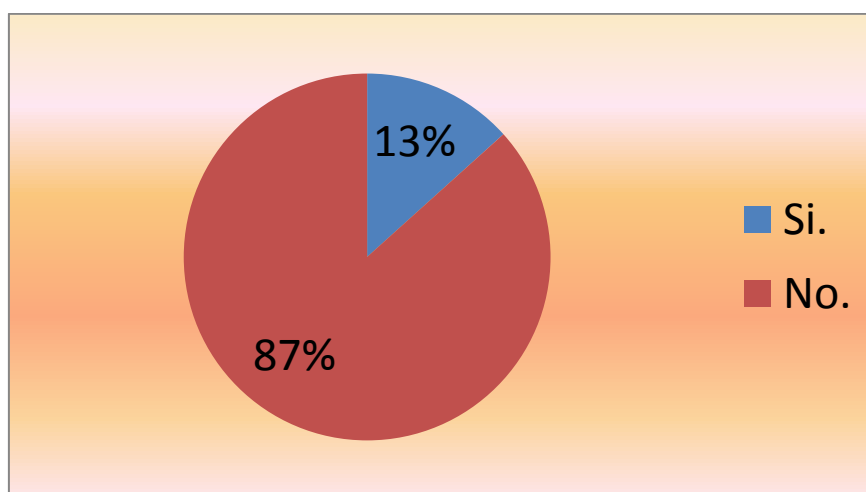


2. ¿Hay suficientes oportunidades de educación y formación?

Si.

4	13%
26	87%

No.

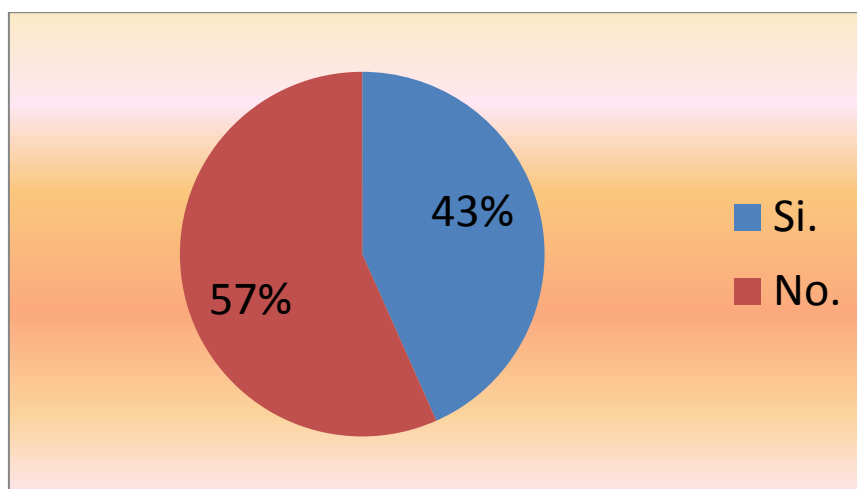


3. ¿Están amenazados los puestos de trabajo de la Empresa como resultados, por ejemplo, de una reorganización?

Si.

13	43%
17	57%

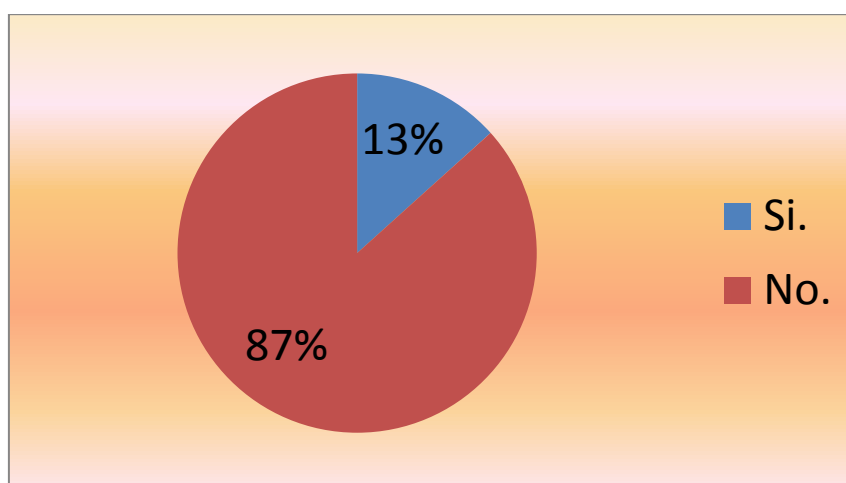
No.



4. ¿Es buena la remuneración (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otros sitios?

Si.
No.

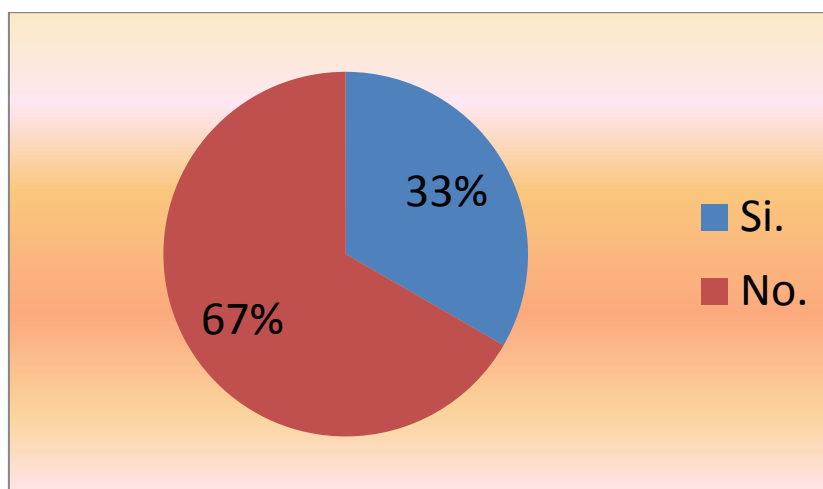
4	13%
26	87%



5. ¿Pueden decidir los trabajadores cuándo tomar sus días libres?

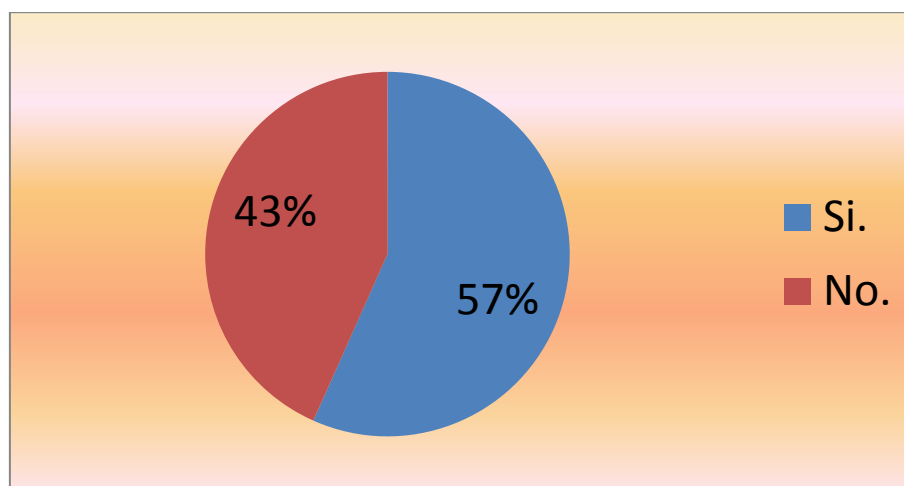
Si.
No.

10	33%
20	67%



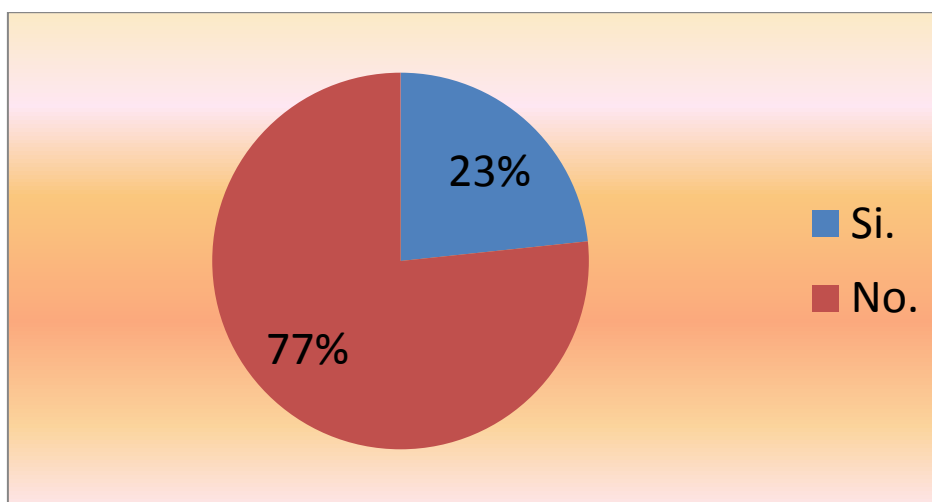
6. ¿Están bien planificados los periodos de trabajo y de descanso (hora de empezar y de terminar, pausas)?

Si.	17	57%
No.	13	43%



7. ¿Se recurre con frecuencia a contratos temporales?

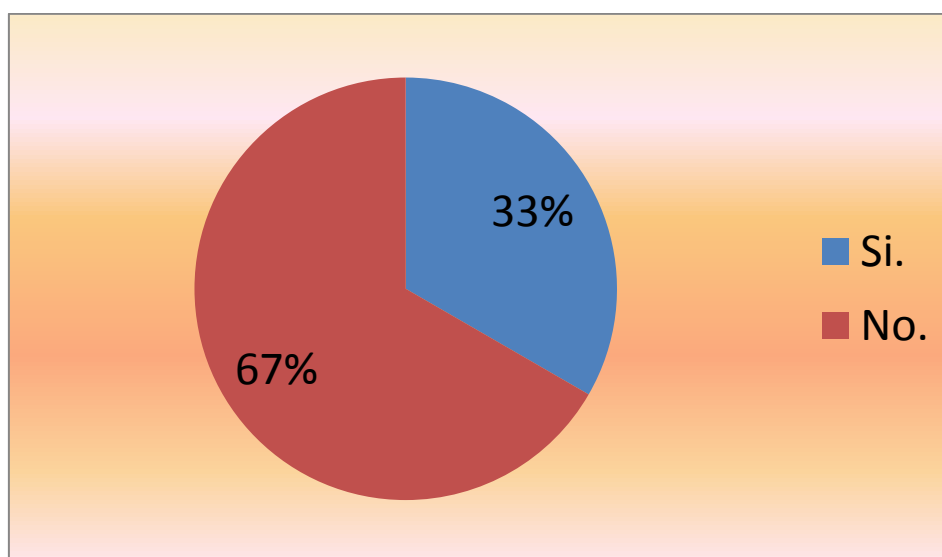
Si.	7	23%
No.	23	77%



8. ¿Se recurre con frecuencia a trabajadores temporales?

Si.
No.

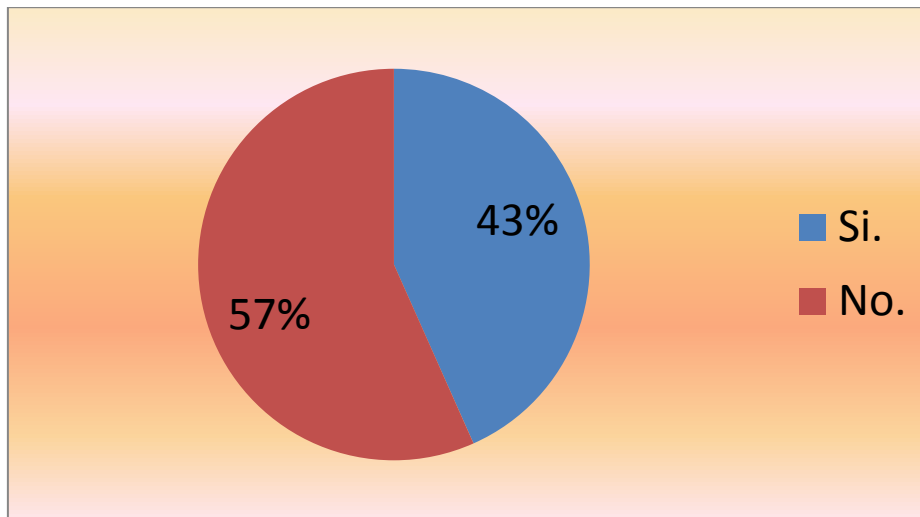
10	33%
20	67%



9. ¿Se cubren rápidamente las vacantes?

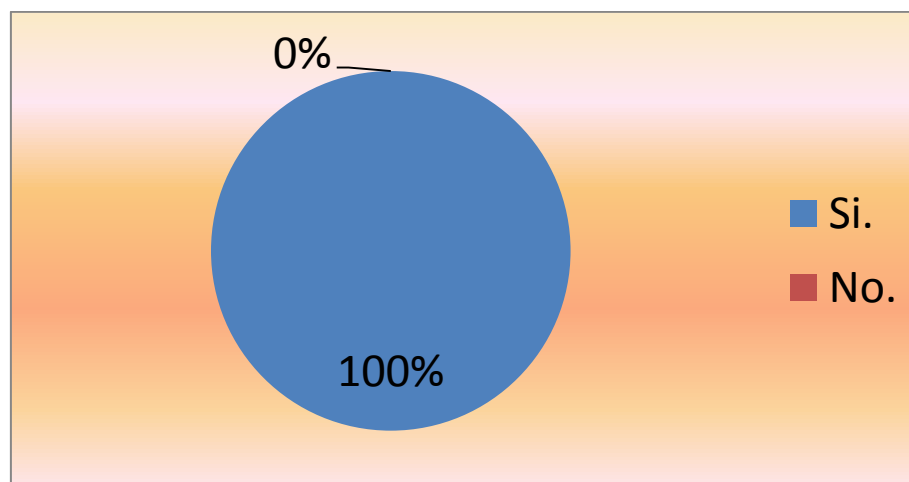
Si.
No.

13	43%
17	57%



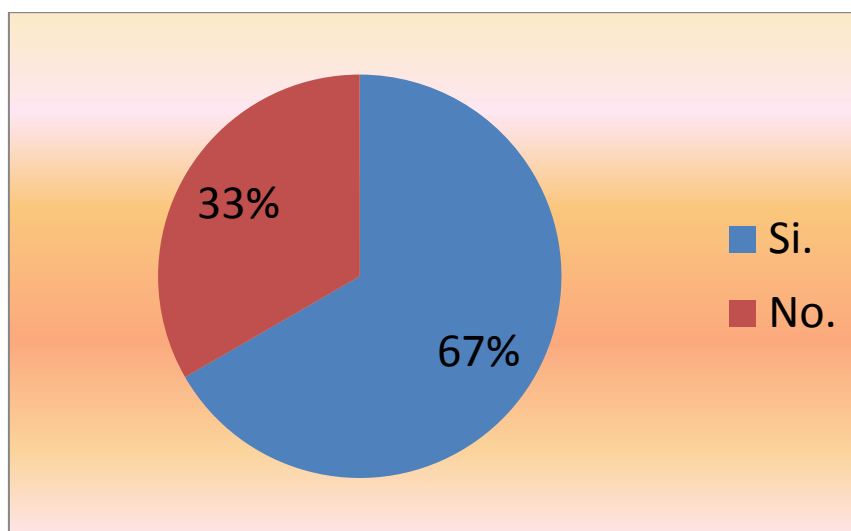
10. ¿Pueden la gente ser sustituida durante una baja por enfermedad?

Si.	30	100%
No.	0	0%



11. ¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficiente compensadas en tiempo o en dinero, etc.)?

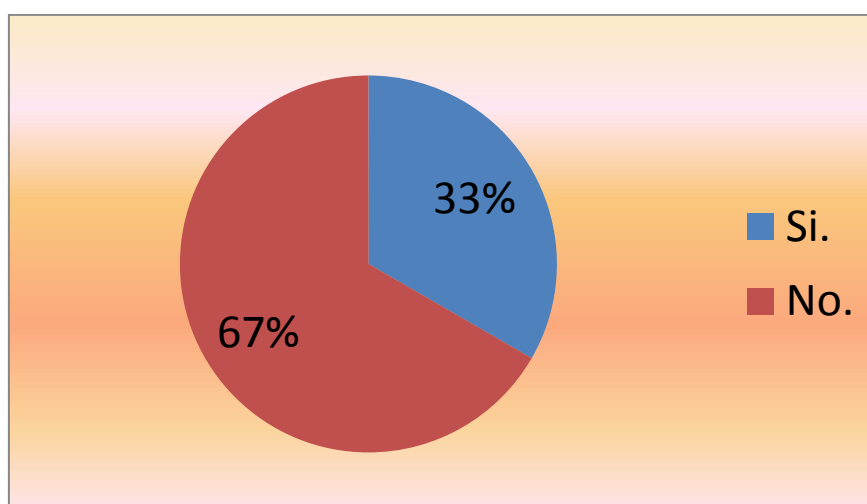
Si.	20	67%
No.	10	33%



12. ¿Se aplican salarios normales o salarios a destajo?

Si.
No.

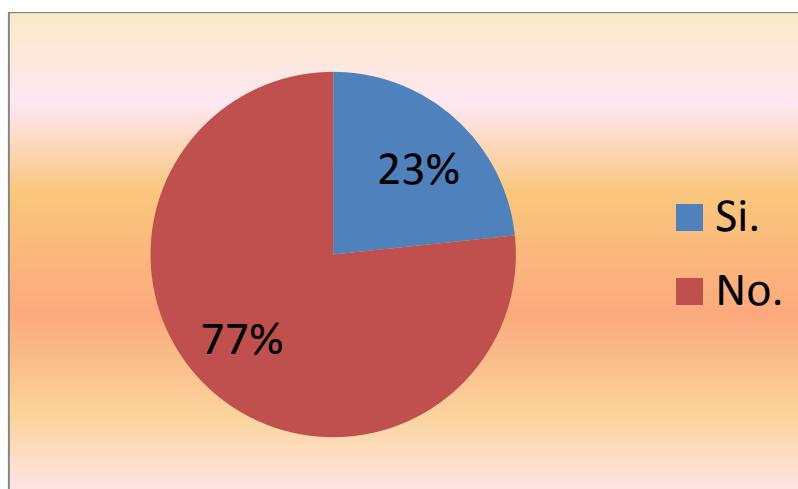
10	33%
20	67%



13. ¿Es bueno el servicio de comedor?

Si.
No.

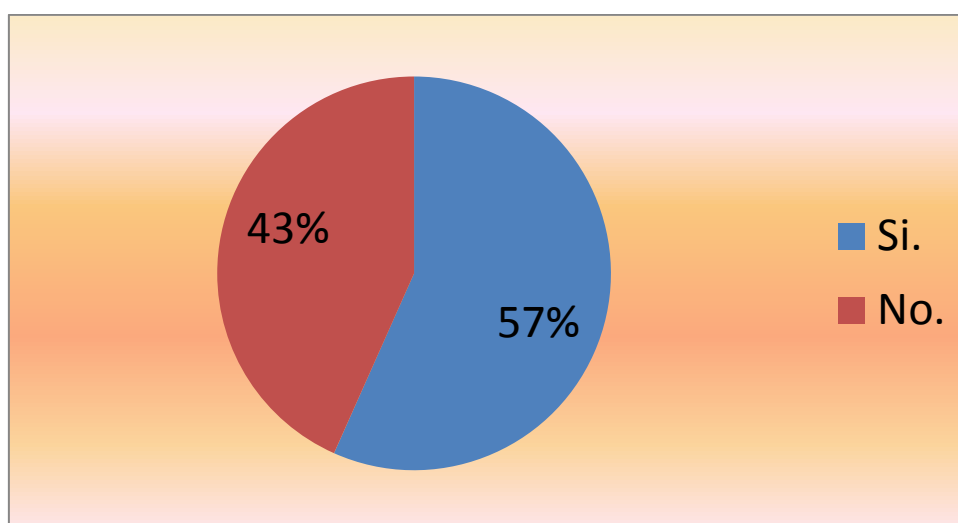
7	23%
23	77%



Lista de control sobre las relaciones sociales en el trabajo.

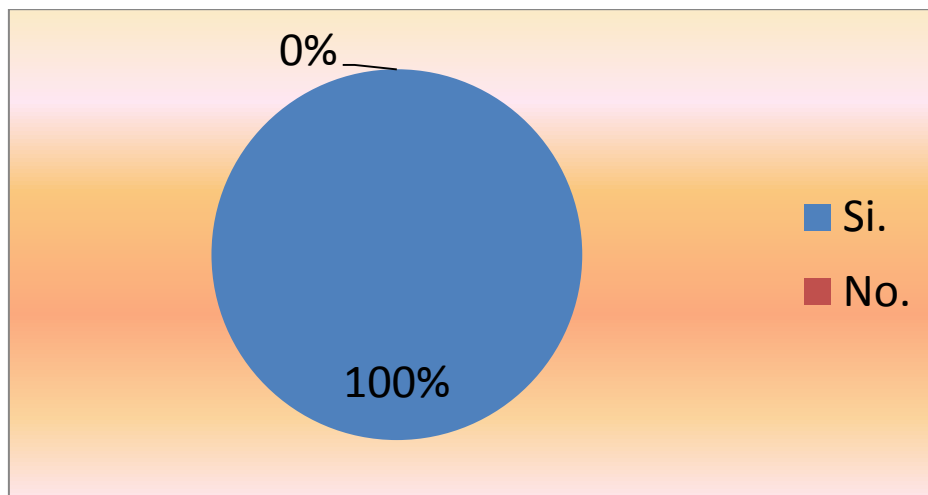
1. ¿Se tiene suficientemente encuentra en la gestión diaria la opinión de los trabajadores?

Si.	17	57%
No.	13	43%



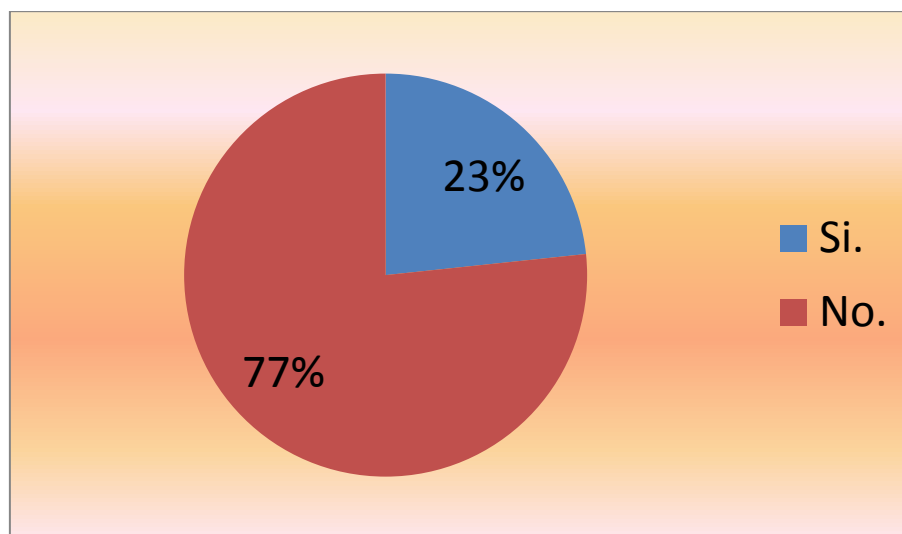
2. ¿Se presta suficiente apoyo en el trabajo en la gestión diaria?

Si.	30	100%
No.	0	0%



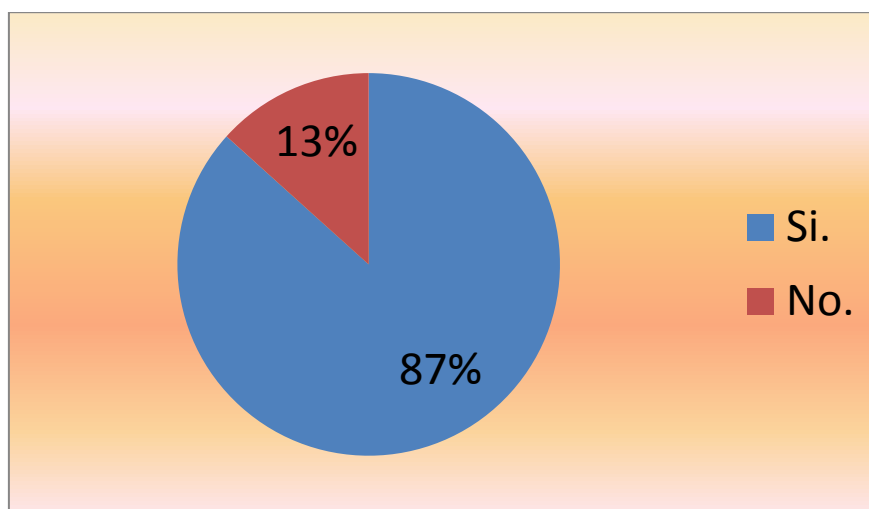
3. ¿Están los trabajadores suficientemente informados de los cambios producidos en la empresa?

Si.	7	23%
No.	23	77%



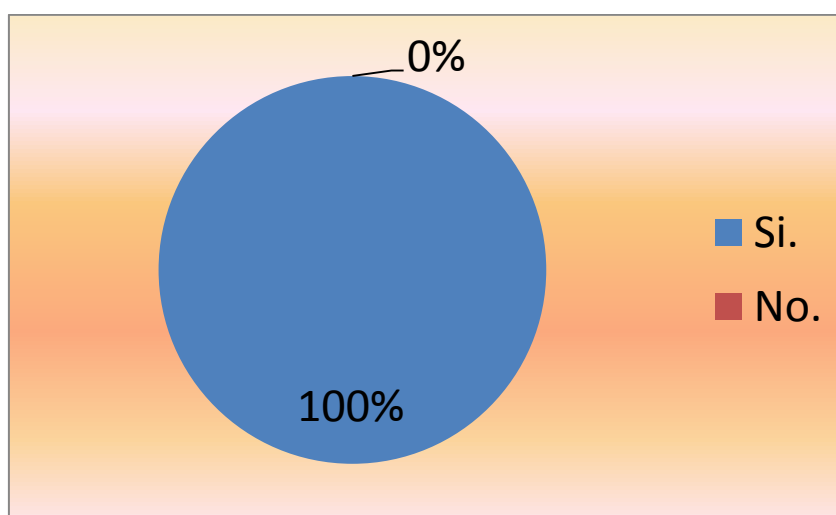
4. ¿Hay generalmente un buen clima en el lugar de trabajo?

Si.	26	87%
No.	4	13%



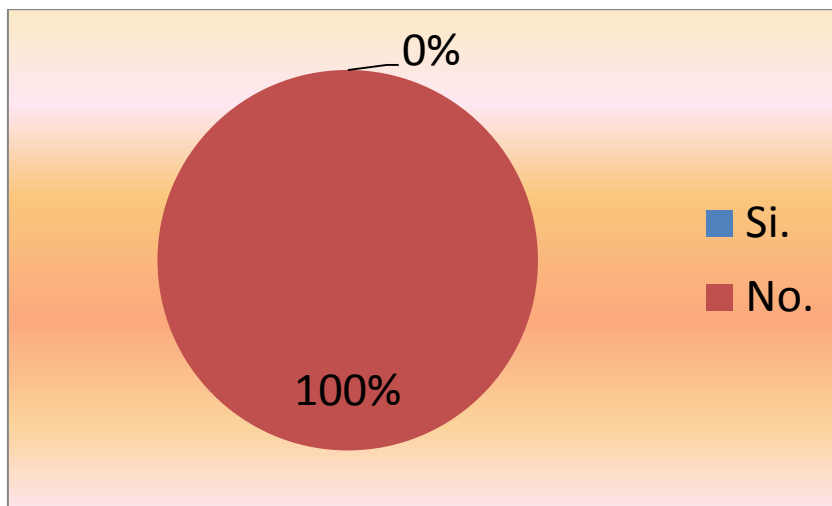
5. En caso necesario ¿pueden los trabajadores pedir ayuda a uno o más compañeros?

Si.	30	100%
No.	0	0%



6. ¿Están los trabajadores vigilados demasiado de cerca en su trabajo?

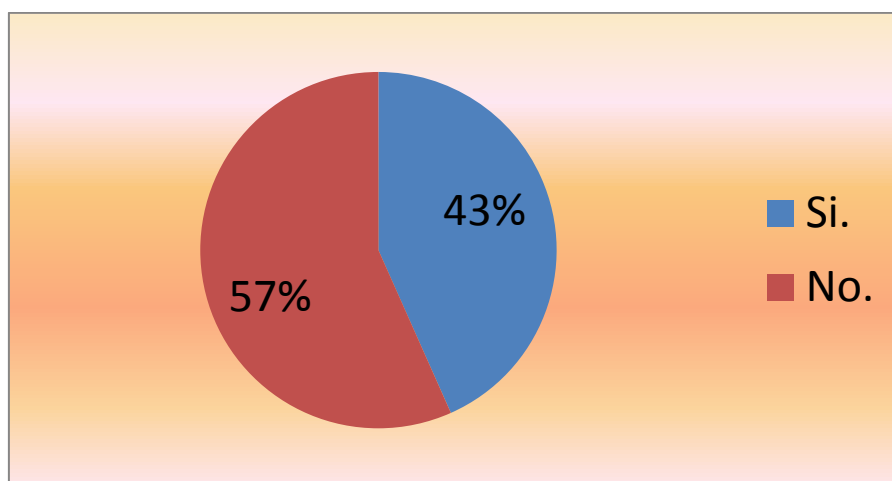
Si.	0	0%
No.	30	100%



7. ¿Existe un sistema de consultas en el trabajo que funcione bien?

Si.
No.

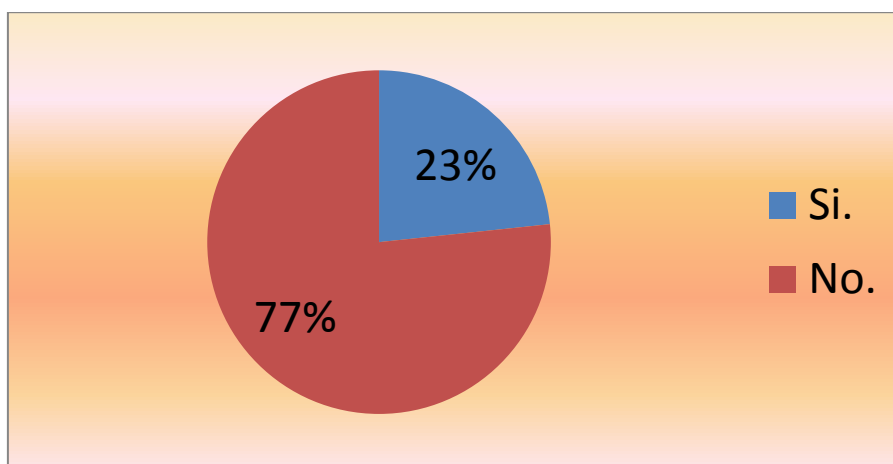
13	43%
17	57%



8. ¿Se producen casos de discriminación (por razón del sexo, raza, etc)?

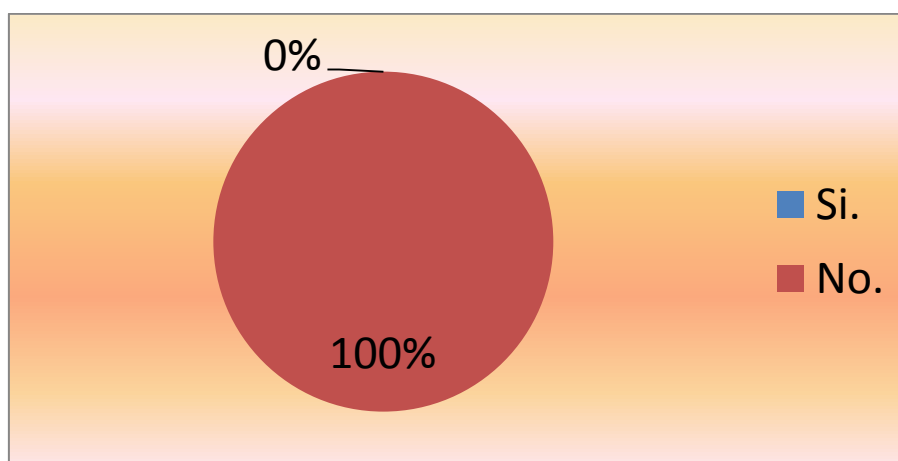
Si.
No.

7	23%
23	77%



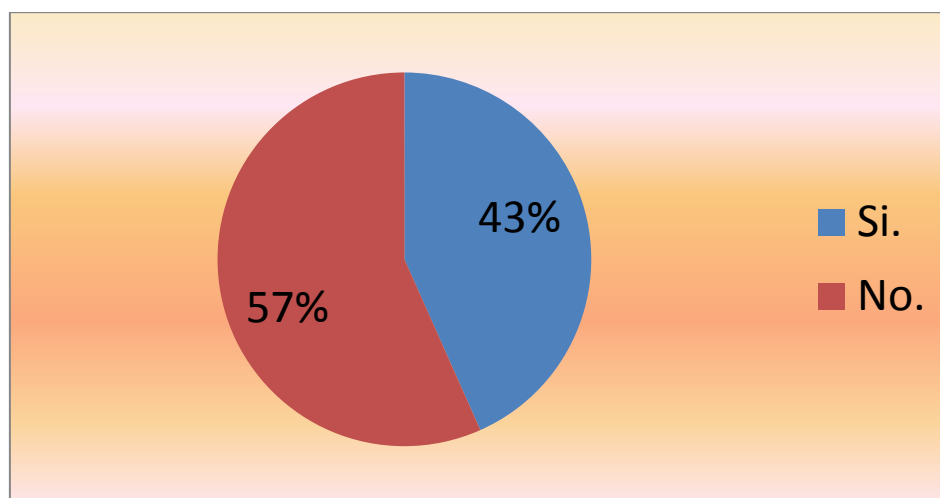
9. ¿Se produce casos de acoso sexual?

Si.	0	0%
No.	30	100%



10. ¿Se valora lo suficiente el trabajo que se realiza?

Si.	13	43%
No.	17	57%



ANEXO 5

TABULACION ENCUESTAS

METODO NAVARRA

Pregunta 1

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

a.	a. No.	4	13%
b.	b. Si, ocasionalmente.	7	23%
c.	c. Si, cuando la tarea lo permite.	19	63%
d.	d. Si, es la práctica habitual.	0	0%
		30	

Pregunta 2

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

a.	No, no existe.	13	43%
b.	Sí, aunque en la práctica no se utiliza.	0	0%
c.	Si, se utiliza ocasionalmente.	13	43%
d.	Si, se utiliza habitualmente	4	13%
		30	

Pregunta 3

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

a.	No.	10	33%
b.	Sí, ocasionalmente	4	13%
c.	Sí, habitualmente.	13	43%
d.	Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.	3	10%
		30	

Pregunta 4

¿El trabajador dispone de información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, oct...) para realizar su tarea?

a.	No	0	0%
b.	Si, algunas veces	0	0%
c.	Si, habitualmente	23	77%
d.	Si, siempre	7	23%
		30	

Pregunta 5

Ante la incorporación de nuevos trabajadores ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

a.	No,	0	0%
b.	Si, oralmente.	17	57%
c.	Si, por escrito.	0	0%
d.	Si, por escrito y oral mente.	13	43%
		30	

Pregunta 6

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:

a.	Un compañero de otro puesto.	0	0%
b.	Una persona asignada. (Mantenimiento refuerzo...)	10	33%
c.	Un encargado y/o jefe superior.	20	67%
d.	No tiene esa opción por cualquier motivo.	0	0%
		30	

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intenta solucionar de manera abierta y clara?

a.	No.	0	0%
b.	Si, por medio de la intervención del mando.	17	57%
c.	Si, entre todos los afectados.	13	43%
d.	Si, mediante otros procedimientos.	0	0%
		30	

Pregunta 8

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

a.	No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.	0	0%
b.	No, la empresa distribuye periodos vacacionales sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.	19	63%
c.	Si, la empresa concede o no a demanda del trabajador.	7	23%
d.	Si, los trabajadores se organizan entre ellos teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.	4	13%
		30	

Pregunta 9

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, maquinaria, etc.)?

a.	No, es función del mando superior o persona encargada.	0	0%
b.	Si, solo incidentes menores.	20	67%
c.	Si, cualquier incidente.	10	33%
		30	

Pregunta 10

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

a.	No, por la cantidad del proceso.	0	0%
----	----------------------------------	---	----

b.	No, por otras causas.	0	0%
c.	Si, las establecidas.	20	67%
d.	Si, según necesidades.	10	33%
		30	

Pregunta 11

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

a.	No.	0	0%
b.	Charlas, asambleas.	8	27%
c.	Comunicados escritos.	5	17%
d.	Si, medios orales y escritos	17	57%
		30	

Pregunta 12

En términos generales ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

a.	No.	0	0%
b.	Si, a veces	13	43%
c.	Si, habitualmente	10	33%
d.	Si, siempre	7	23%
		30	

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

a.	Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.	10	33%
b.	Colabora con el trabajador en la consecución de fines.	7	23%
c.	Fomenta la consecución de objetivos en equipo.	13	43%
		30	

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

a.	No.	4	13%
b.	Si, durante las pausas.	6	20%
c.	Si, incrementando el ritmo de trabajo.	4	13%
d.	Si, alargando la jornada.	16	53%
		30	

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

a.	Salario por hora (fijo)	18	60%
b.	Salario más prima colectiva,	5	17%
c.	Salario más prima individual.	7	23%
		30	

Pregunta 16

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

a.	No.	0	0%
b.	Si, de forma oral.	19	63%
c.	Si, de forma oral escrita (instrucciones).	4	13%
d.	Si, de forma oral y escrita.	7	23%
		30	

Pregunta 17

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

a.	No, por la ubicación del trabajador.	4	13%
b.	No, por el ruido.	0	0%
c.	No, por otros motivos.	0	0%
d.	Si, algunas palabras.	10	33%
e.	Si, conversaciones más largas.	16	53%
		30	

Pregunta 18

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

a.	No.	0	0%
b.	Si, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.	10	33%
c.	Si, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.	10	33%
d.	Si, la mayoría ha modificado su estilo de mando.	10	33%
		30	

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

a.	No.	10	33%
b.	Si, cuando la tarea se lo permite.	16	53%
c.	Si, en función del tiempo disponible.	0	0%
d.	Si, siempre se hace en equipo.	4	13%
		30	

Pregunta 20

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

a.	No.	4	13%
b.	Si, ocasionalmente.	4	13%
c.	Si, habitualmente.	15	50%
d.	Si, cualquier error.	7	23%
		30	

Pregunta 21

¿Se organizan de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

a.	No.	4	13%
b.	Si, una o dos veces al año.	16	53%
c.	Si, varias veces del año, según surja el motivo.	10	33%
		30	

Pregunta 22

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

a.	No, por el proceso productivo.	19	63%
b.	No, por otros motivos.	4	13%
c.	Si, con un sustituto.	7	23%
d.	Si, sin que nadie le sustituya.	0	0%
		30	

Pregunta 23

¿Existe en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

a.	No.	0	0%
b.	Si, a veces.	7	23%
c.	Si, habitualmente	16	53%
d.	Si, siempre.	7	23%
		30	

Pregunta 24

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

a.	Se le informa de la tarea a desempeñar (cantidad y calidad).	13	43%
b.	Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.	7	23%
c.	Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.	10	33%
d.	Se le anima a participar en el establecimiento de metas.	0	0%
		30	

Pregunta 25

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

a.	No.	18	60%
b.	Se cambia de manera excepcional.	0	0%
c.	Si, se rota entre compañeros de forma habitual.	6	20%
d.	Si, se cambia según lo considera el trabajador.	6	20%
		30	

Pregunta 26

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nuevas maquinarias y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

a.	No.	0	0%
b.	Si, oralmente.	8	27%
c.	Si, por escrito.	5	17%
d.	Si, oralmente y por escrito.	17	57%
		30	

Pregunta 27

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

a.	Relación de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.	17	57%
b.	Relaciones personales positivas, sin relaciones sólo de colaboración.	0	0%
c.	Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.	13	43%
d.	Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.	0	0%
		30	

Pregunta 28

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

a.	Si.	26	87%
b.	No.	4	13%
		30	

Pregunta 29

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

a.	Si.	0	0%
b.	No.	30	100%
		30	

Pregunta 30

¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

a.	Si.	10	33%
b.	No.	20	67%
		30	

