

Factores de riesgos psicosociales en una empresa de logística al sur de Quito

Christian Stalin Pilco Mosquera
Luis Edmundo Sarabia López
Dorila Victoria Sarabia Cruz

RESUMEN

Trabajo de Investigación sobre Psicología Industrial, específicamente Factores de Riesgo Psicosocial en una empresa operador logístico. El objetivo general fue determinar qué factores de riesgos psicosociales que se encuentran presentes en los trabajadores y elaborar una propuesta de un plan de prevención, a través de una técnica psicométrica cuyo instrumento fue el Cuestionario para Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, COPSOQ ISTAS 21, el mismo que se aplicó a 76 colaboradores representando el 94,7% de la organización. La metodología utilizada en la investigación es de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo, no experimental y transaccional o transversal, contempla una sola variable y la propuesta de un plan de prevención. Dentro

del procedimiento se consideró la aplicación de consentimiento informado, y se contemplaron los principios éticos. Para el análisis estadístico se utilizó la herramienta virtual dado por el mismo cuestionario, los resultados indican que existen niveles desfavorables en las dimensiones de los riesgos psicosociales por la situación actual que atraviesan los colaboradores y los factores de riesgo a los cuales se encuentran con mayor exposición debido a su trabajo. Con recomendación de la aplicación de la propuesta de plan de prevención para la disminución y en lo posible la erradicación del riesgo.

Palabras Clave: Factores De Riesgo Psicosocial/ Psicología Industrial/Propuesta Plan De Prevención/COPSOQ ISTAS 21

ABSTRACT

Research Work on Industrial Psychology, specifically Psychosocial Risk Factors in a logistics operator. The general objective was to determine which psychosocial risk factors that are present in the workers and to prepare a proposal for a prevention plan, through a psychometric technique whose instrument was the Questionnaire for Evaluation of Psychosocial Risks at Work, COPSOQ ISTAS 21, which was applied to 76 employees representing 94.7% of the organization. The methodology used in the research is of a descriptive type with a quantitative, non-experimental and transectional or transversal approach, contemplates a single variable and the proposal of a prevention plan.

Within the procedure the application of informed consent was considered, and ethical principles were contemplated. For the statistical analysis, the virtual tool given by the same questionnaire was used, the results indicate that there are unfavorable levels in terms of the dimensions of psychosocial risks due to the current situation experienced by employees and the risk factors they encounter. Greater exposure due to your work. With recommendation of the application of the proposed prevention plan for the reduction and, as far as possible, the eradication of risk.

Key Words: Psychosocial Risk Factors / Industrial Psychology / Proposed Prevention Plan / COPSOQ ISTAS 21.

Introducción

En la actualidad dentro de las organizaciones hemos observado un constante cambio, ya que el lugar de trabajo se convierte en donde un ser humano se desarrolla como lo hace en su hogar; es así como el colaborador ha ido tomando mayor relevancia dentro del campo laboral y las organizaciones comienzan a adaptarse al contexto mundial en el que se encuentran y a los cambios que atraviesan.

Existen organizaciones preocupadas por el bienestar de la persona trabajadora, los estados miembros de la OMS (Organización Mundial de la Salud) se preocupan por no solo el bienestar físico sino también al tema de factores psicosociales relacionados con la salud y desarrollo humano, tomando en cuenta a la población trabajadora como parte importante, dicha actividad viene siendo desempeñada desde 1974 (Raija, Mostafa, & Cary Lynn, 1988)[1].

En cuanto a riesgos psicosociales la (OIT, 2013)[2] plantea “Los riesgos psicosociales son condiciones y circunstancias de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Para entender de mejor manera la palabra psicosociales la podemos descomponer así: PSICO porque nos afecta directamente la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo), además añade: Los riesgos psicosociales desembocan en un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno del trabajo.

Las personas experimentan estos riesgos cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias. Cuando estos riesgos se prolongan sin solventar de forma satisfactoria las situaciones que son dadas por la organización, puede

causar enfermedades como: cardiovasculares, respiratorias, inmunológicas, gastrointestinales, dolor de espalda y trastornos musculoesqueléticos, trastornos menores de salud mental, entre otros.

En el transcurso del tiempo la forma de trabajo ha tenido cambios en su forma de desarrollo y las investigaciones en este campo han sido cada vez más completas, en donde podemos observar cómo estas formas de trabajar inciden en las personas y en su salud mental de los trabajadores. Según Fernández (2013) señala que este proceso de evolución laboral, trae consigo la necesidad de mayores niveles de responsabilidad, concentración y sobrecarga de trabajo a la hora de enfrentarse a una jornada laboral. Por lo que evidentemente, todas esas circunstancias tienen un efecto negativo sobre la salud del colaborador.

Respecto a la salud de la persona trabajadora, (Charria, Sarsosa, & Arenas, 2011)[3] mencionan que “El reconocimiento de que los factores de riesgo psicosocial requieran ser evaluados sistemáticamente, surge en un contexto de transformaciones sociales, políticas y legislativas que acentúan el interés por fomentar la salud en los trabajadores”.

Según Gil – Monte (2012)[4], pone en manifiesto que los resultados de las diferentes investigaciones realizadas, han permitido concluir que los riesgos psicosociales laborales y sus secuelas, implican un costo económico y social significativo, hasta tal punto que este problema se lo podría considerar como un aspecto de salud pública.

En una reciente encuesta europea llevada a cabo por EU-OSHA, las causas de los riesgos psicosociales más habitualmente mencionadas fueron la precariedad laboral (72 % de los encuestados), las largas jornadas laborales o el entorno inadecuado para desempeñar sus labores (66 %). (EU-OSHA, 2014)[5].

En América Latina, los porcentajes en materia de accidentes laborales crecen año a año. Argentina

es uno de los países afectados; de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que el 65% de los trabajadores en Capital Federal admite que siente algún tipo de riesgo o preocupación al desarrollar su actividad laboral y un 18% en el interior del país. (Mc Donald, 2009) [6]. Conocemos actualmente que se da mucha importancia a la salud laboral y cada vez se desarrolla más conciencia sobre la prevención de riesgos laborales a través de reglamentos y normas en la mayoría de países. En nuestro país, mediante Registro Oficial No. 16 de fecha 16 de junio de 2017, publica el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082 emitido por el Presidente Constitucional de la República, Lcdo. Lenin Moreno, por medio del Ministerio de Trabajo, mediante el cual expiden la Normativa para la Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, donde se hace referencia a los riesgos psicosociales en su Art.9.- Del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales y Art.10.- De Las Sanciones Por Incumplimiento del Programa. (Moreno L. , 2017)[7]

Por consiguiente, es beneficioso y necesario realizar la identificación de los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de la empresa de logística en el sur de Quito, en el año 2020, con 76 trabajadores en nómina al momento de llevar a cabo la investigación; con el fin de conocer y analizar el grado de incidencia de estos factores en el personal de dicha empresa. Con la información obtenida se logrará proponer un plan con puntos de partida claves para prevenir y en lo posible erradicar los efectos negativos en los trabajadores, con el fin de fortalecer la salud laboral, el desarrollo de la organización y el cumplimiento de la respectiva norma legal.

Materiales y Métodos

La investigación se realizó con un enfoque cualitativo, es un estudio descriptivo transversal busca

determinar los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización, recolectando información acerca de los seis factores y subfactores alrededor de veinte dentro del instrumento, con el fin de obtener medidas independientes que permitan establecer una diferenciación objetiva y determinar aquellos con los valores más relevantes en un momento y tiempo único.

Para el estudio a realizar se tomará en consideración el número total de trabajadores de la Empresa de logística, por lo cual no se realizará en muestreo de la población. Las 76 personas tomadas a consideración entre 65 hombres y 11 mujeres.

El análisis de datos será univariable, al tratarse de un estudio descriptivo cuyo objetivo es la búsqueda de la única variable de estudio: factores de riesgo psicosocial. Los datos recolectados a través del Cuestionario de COPS ISTAS 21, serán posteriormente analizados a través de la herramienta de tabulación de datos, misma que puede descargarse de la plataforma informática del mismo.

Centra su medición en factores de riesgo, características de la organización y cualidades del trabajo que cuentan con una base conceptual y evidencia científica suficiente, que vincula dichos factores con la afectación a la salud. (Moncada, Llorens, & Kristensen, 2002)[8], el método está validado en el Estado Español y es fiable. Las α de Cronbach (0,66 a 0,92) y los índices de Kappa (0,69 a 0,77) son altos. (Moncada, Llorens, & Kristensen, 2002), es una metodología de utilización pública y gratuita que cuenta con manuales, métodos de análisis, criterios de valoración y demás materiales prácticos y herramientas (base de datos, software) de procesamiento de datos, que hace factible su uso en las empresas.

Consideraciones éticas

El Ministerio de Salud del Ecuador a través del Acuerdo Ministerial 4889, expide el Reglamento de los Comités de Ética de Investigación en Seres Humanos publicado en el Registro Oficial Suplemento 279

del 01 de julio de 2014. En él se detallan algunas consideraciones éticas para la ejecución del trabajo de investigación, a continuación, se describen los aspectos más importantes:

Autonomía. En la Organización que realizaremos la investigación tenemos el permiso para el uso de datos con la condición que el nombre no sea revelado, por consiguiente se llevara a cabo la debida socialización del documento del consentimiento informado al personal de la empresa de logística a tras del cual se resguardara la confidencialidad, integridad y los derechos de cada participante, se contara además con la firma respectiva del documento escrito con el fin de garantizar la veracidad del proceso.

Beneficencia. El mayor beneficio que tiene la investigación será que las personas estarán informadas sobre los factores que afectan directamente a su salud y a su trabajo con estos datos los administrativos podrán desarrollar un plan de prevención, así buscar el bienestar de las personas y de su organización.

Confidencialidad. En este punto nos comprometemos que los datos brindados por cada persona serán confidenciales ya que conoceremos de algunos factores que tendrán mayor relevancia en el personal de la empresa

Protección de la población vulnerable. Dentro de la investigación podremos encontrar personas que se encuentren vulnerables ya que los factores de riesgos psicosociales afectan directamente al rendimiento tanto en su hogar como el trabajo y hay que buscar en el plan de prevención que los factores que afectan bajen su nivel que desaparezcan.

Beneficios potenciales del estudio. Como hemos ido detallando, uno de los beneficios directos tiene que ver con la organización y su personal ya que con los datos recopilados se realizara una propuesta para prevenir los factores que se pueden erradicar o bajar de nivel y así en la parte del bienestar de las personas y en parte administrativa tener con mayor

satisfacción a sus empleados por consiguiente tener mayor producción.

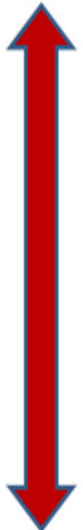
Resultados

El porcentaje de respuesta que participó en la aplicación del cuestionario CoPsoQ - Ista 21 fue de 72 personas, que equivale al 94,7% del personal de todas las áreas de la empresa, siendo la población de 76 personas en primera instancia. De las 72 personas encuestadas, el número de hombres es de 61 que representa al 84,7% y el número de mujeres es de 11 equivalentes al 15,3% de la muestra evaluada.

Los valores de las veinte dimensiones que evalúa el cuestionario COPSOQ ISTAS 21, donde las diez dimensiones más desfavorables son: Ritmo de trabajo con un 91,7%, Conflicto de rol con un porcentaje de 56,9%, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo con 43,1%, Exigencias emocionales con 36,1%, Influencia 30,6%, Claridad de rol 30,6%, Previsibilidad 30,6%, Inseguridad sobre el empleo 30,6%, Exigencias cuantitativas con un 29,2%

Para el nivel de exposición al riesgo intermedio se encuentran las dimensiones: Doble presencia con un porcentaje de 43,1%, Apoyo social de compañeros con un 43,1% y Previsibilidad de un 41,7% y en sentido favorable con los porcentajes más altos están las dimensiones: Confianza vertical con un 97,2%, Reconocimiento con un 94,4%, Justicia con un porcentaje de 87,5%, Sentido del trabajo con un 81,9% y las Posibilidades de desarrollo con un 77,8%, podemos observar el porcentaje superior al 75%. Por lo que se puede comprobar que existen dimensiones que dependen directamente de condiciones internas a la organización y garantizan condiciones positivas en el ambiente laboral.

Tabla 1: Dimensiones evaluadas

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
 <p>Más problemáticas</p> <p>Menos problemáticas o favorables</p>	Ritmo de trabajo	91,7	6,9	1,4
	Conflicto de rol	56,9	23,6	19,4
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	43,1	29,2	27,8
	Exigencias emocionales	36,1	33,3	30,6
	Influencia	30,6	34,7	34,7
	Claridad de rol	30,6	29,2	40,3
	Previsibilidad	30,6	41,7	27,8
	Inseguridad sobre el empleo	30,6	31,9	37,5
	Exigencias cuantitativas	29,2	33,3	37,5
	Apoyo social de superiores	26,4	26,4	47,2
	Calidad de liderazgo	25	25	50
	Doble presencia	23,6	43,1	33,3
	Exigencias de esconder emociones	19,4	18,1	62,5
	Apoyo social de compañeros	18,1	43,1	38,9
	Sentimiento de grupo	15,3	19,4	65,3
	Sentido del trabajo	8,3	9,7	81,9
	Posibilidades de desarrollo	6,9	15,3	77,8
	Justicia	4,2	8,3	87,5
	Reconocimiento	1,4	4,2	94,4
Confianza vertical	1,4	1,4	97,2	

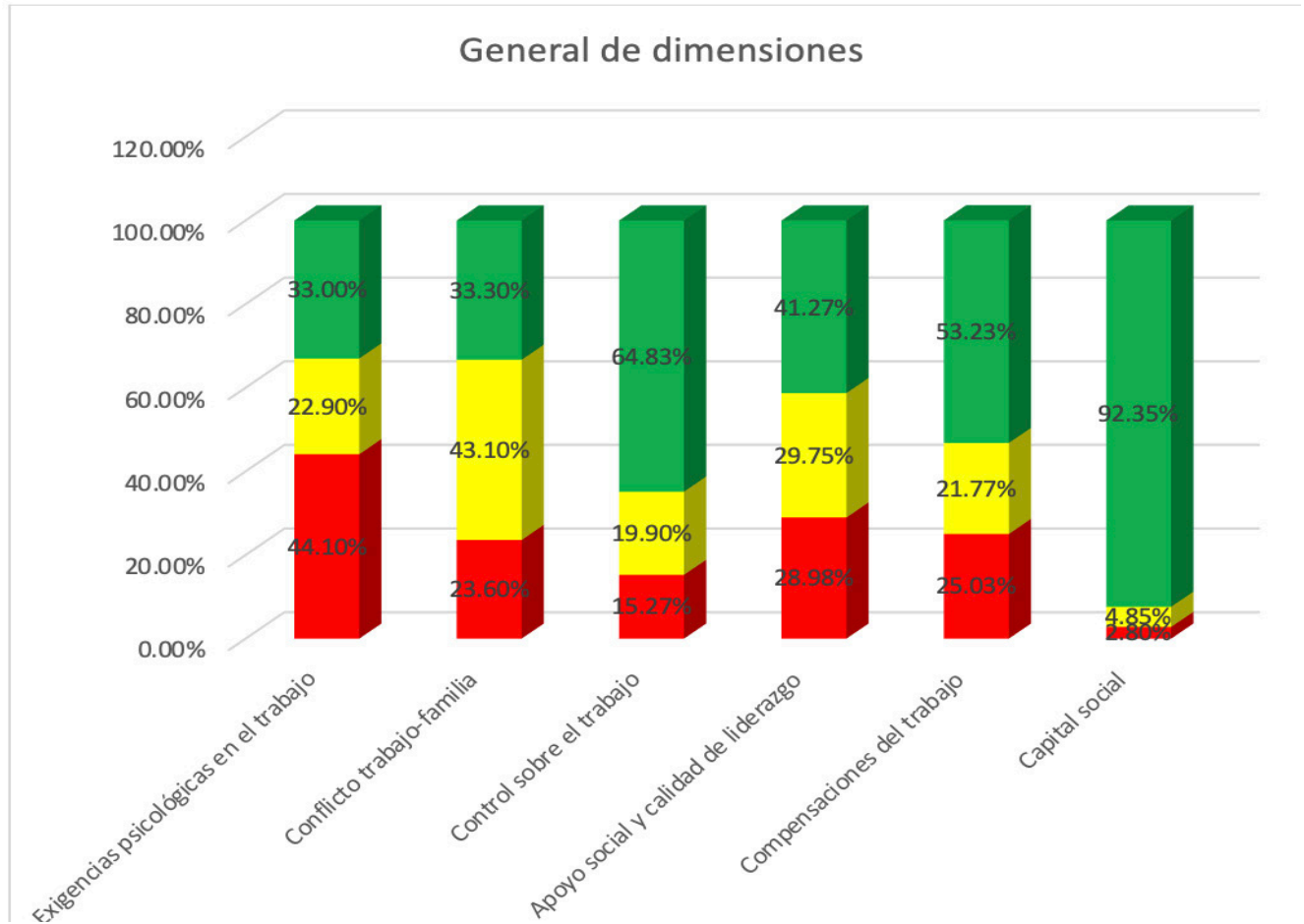
Fuente: Informe preliminar cuestionario COPSOQ-ISTAS21. Versión2.

Resultados globales de los factores de riesgos psicosociales

Los resultados permiten determinar que los factores de riesgos psicosociales presentes en la empresa evaluada, tomando en cuenta que las exigencias psicológicas son las más altas en la situación desfavorable en un rango de 44,1% y al sumar con la situación intermedia que tiene un 22,99% podemos determinar que es más del 50% que puede estar expuesto a este factor y afectar la salud seguridad de los colaboradores, hay que tomar en cuenta que el factor de conflicto trabajo-familia tiene una situación intermedia con un 43,10% que

puede con el tiempo llevar a la peligrosidad y estar en una situación desfavorable, es importante destacar el factor capital social se encuentra en una situación favorable con un porcentaje de 92,35% es decir que estas pueden garantizar que las personas se sienten que la empresa les brinda justicia y confianza.

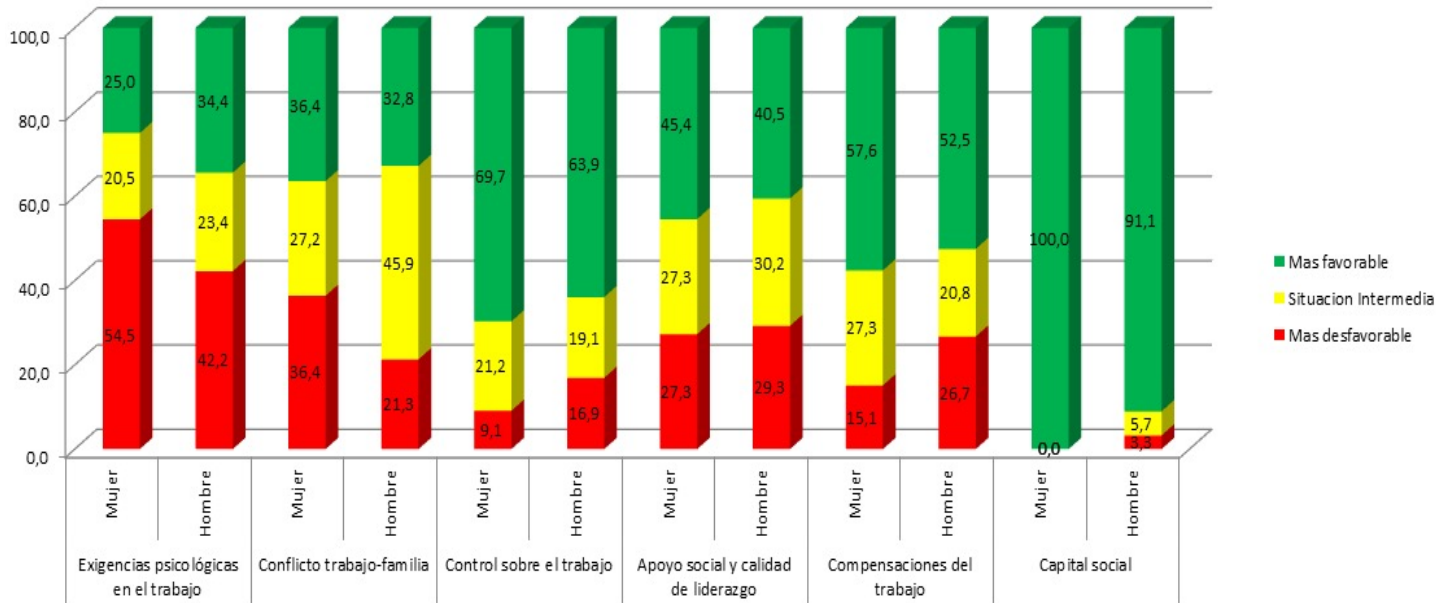
Gráfico 1: Gráfico general de dimensiones



Dimensiones por sexo

La situación desfavorable se encuentra presente con un 54,5% en el personal femenino y en el masculino con un 42,2% dentro delo factor exigencias psicológicas en el trabajo afectando más a la salud de los mujeres que trabajan en la empresa, la siguiente situación desfavorable es la de conflicto trabajo- familia con un porcentaje de 36,40 %, y por el lado del personal masculino con un 21,3 %, otra situación desfavorable es la de compensaciones del trabajo que afecta a el personal masculino con un 26,7% y al personal femenino un 15,1% es decir esta dimensión afecta a los hombres de la empresa.

Gráfico 2: Tabla general de Mujeres y Hombres evaluados



Discusión

El objetivo de la presente investigación fue determinar qué factores de riesgos psicosociales se encuentran presentes en los trabajadores de la empresa logística como pudimos observar en el anterior cuadro presentado existen de investigaciones, en las cuales se usó el instrumento COP-SOQ-ISTAS 21. En España se realizó a individuos de población asalariada española, donde las dimensiones de claridad de rol con un 35,06% y sentimiento de grupo con 29,06%, concentraron mayoría de población en la puntuación alta. Mientras que las dimensiones de doble presencia con el 34,02% y esconder emociones con el 27,74% obtuvieron puntuaciones más bajas. (Moncada, Llorens, Font, Galtés, & Navarro, 2014)[9].

Por otra parte en Ecuador la investigación realizada por Andrea Elizabeth Briones Zambrano en el 2014 muestra respuestas desfavorables como

previsibilidad con el 57,1 %, ritmo de trabajo con el 51,6 % y estima con el 50%. (Briones, 2014)[10].

Podemos observar unos denominadores en común que se encontraron en una situación desfavorables y situaciones intermedias como son las dimensiones de ritmo de trabajo que tiene que ver con la falta de trabajadores en las áreas de labor, la incorrecta forma de medición de los tiempos o la mala planificación de la organización, aunque también pueden corresponder a la estructura salarial por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo por otro lado con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo obligando a hacer más tareas para reemplazar las deficiencias.

También dimensiones como la de doble presencia y la nuestra que tiene un porcentaje alto en la situación intermedia de la misma subdimensión con un

porcentaje de 43,1% es decir en gran parte de los colaboradores su origen en el ámbito laboral estas son las exigencias cuantitativas, la ordenación, alargamiento, duración, o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta; por ejemplo, con horarios o días laborables disconformes con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

Y por último con la previsibilidad que se encuentra en una situación intermedia en un porcentaje de 41,1% tanto en la investigación realizada como en las anteriores con más nivel en la investigación de Briones con un 57,1% en una situación desfavorable nos indica que la falta de la misma está relacionada con la ausencia de información y con las prácticas de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo, por lo que no aumenta la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

Por último hemos relacionado la investigación de Gonzales 2020 de una operadora logística ubicada al sur de Quito nos indica resultados altos sobre el trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo el 94% en riesgo alto que tiene que ver directamente con el ritmo de trabajo en nuestra investigación como ya hemos detallado antes tiene relación y constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.

CONCLUSIONES

Al término del estudio realizado con el instrumento COPS ISTAS 21 se pudo manifestar que los factores de riesgo psicosocial dentro de la empresa de logística de forma global son 23% se encuentra en un nivel desfavorable, el 24% está en un nivel intermedio, y favorable con el 53% de los colaboradores.

Se ha determinado que los riesgos presentes con exposición desfavorable, en el siguiente orden:

Ritmo de trabajo por consiguiente los trabajadores pueden afectar directamente a la intensidad de la labor que ejecutan dentro de la organización.

Conflicto de rol los colaboradores de la organización deben afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos, o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias.

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Éstas, pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios, más si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa y las dimensiones de situación intermedia fueron:

Previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las prácticas de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo, por lo que no aumenta la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

Apoyo social de compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipo de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

Doble presencia en el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta; por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

Se determinó que los Riesgos Psicosociales de mayor incidencia y prevalencia que se presentan en las colaboradoras mujeres son:

Exigencias psicológicas en el trabajo se encuentran en una situación desfavorable en el personal femenino con 54,5% en cambio el personal masculino 42,2% y en el factor conflicto trabajo-familia en las mujeres con un 36,4% y los hombres con un 21,3%.

Por otro lado, la mayor incidencia y prevalencia que se presenta en los colaboradores hombres son:

Control sobre el trabajo que se encuentra en situación desfavorable con 16,9% y las mujeres con 9,1% también en la dimensión compensaciones del trabajo con 26,7% y las mujeres 15,1%.

Al término de la investigación se elaboró la propuesta de un plan de prevención identificando estrategias a mediano y largo plazo para la intervención de las dimensiones que presentaban las situaciones más desfavorables y situaciones intermedias presentes en la organización en relación a los resultados encontrados, las estrategias presentadas abarcan directa o indirectamente la intervención en más de una dimensión.

Bibliografía

- [1] Raija, K., Mostafa, E. B., & Cary Lynn, C. (1988). Los Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- [2] OIT. (12 de mayo de 2013). Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- [3] Charria, Sarsosa, & Arenas. (2011). factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. Antioquia: Revista Facultad Nacional de Salud Pública.
- [4] Gil-Monte PR(2012). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Pública*.
- [5] EU-OSHA, A. E. (2014). Agencia Europea para la Seguridad Mainstreaming gender into occupational safety and health practice (Integración de la perspectiva de género en la práctica de la seguridad y la salud en el trabajo). Luxemburgo: Publications Office of the European Union. Obtenido de : <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/mainstreamingggender-into-occupational-safety-and-health-practice>
- [6] Mc Donald, A. (27 de julio de 2009). ABC Recursos Humanos.
- [7] Moreno, L. (04 de julio de 2017). Registro oficial n.16. Obtenido de Presidente Constitucional De La Republica Del Ecuador : https://www.suinba.com/registros%20oficiales:R_O%2016%20del52016%20de%20JUNIO%20DEL%202017.pdf
- [8] Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. (2002). Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud. Obtenido de http://www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf
- [9] Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y la prevención de los riesgos. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)- CCOO.
- [10] Briones, G. (3 de junio de 2002). Epistemología de las ciencias sociales. (A. e. impresores, Editor) Obtenido de <https://www.insumisos.com/lecturasinsumisas/Epistemologia%20de%20las%20ciencias%20sociales.pdf>