

**PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DEL RIESGO PSICOSOCIAL,
EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
DE VOLQUETEREOS DE COLOMBIA “COVOLQUETEROS” EN LA CIUDAD
DE MEDELLÍN, 2012**

**LINA JOHANA CABRERA RÍOS
SANDRA CATALINA MANCO MUÑOZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2012**

**PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DEL RIESGO PSICOSOCIAL,
EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES
DE VOLQUETEREOS DE COLOMBIA “COVOLQUETEROS” EN LA CIUDAD
DE MEDELLÍN, 2012**

**LINA JOHANA CABRERA RÍOS
SANDRA CATALINA MANCO MUÑOZ**

**Trabajo de aplicación en el desarrollo del Diplomado Salud Ocupacional,
como requisito para optar al título de Psicólogas**

**Asesora Temática
CRUZ YANETH MIRA ZAPATA
Ingeniera Sanitaria, Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2012**

CARTA DE ACEPTACIÓN

Medellín, Octubre, 10 de 2012

Doctora
SANDRA MÓNICA RAMOS OSPINA
Directora Centro de Formación Avanzada
FUNDACION UNIVERSITARIA MARIA CANO
La Ciudad

Asunto: Aprobación Temática

Cordial Saludo,

Como asesora de los trabajos de aplicación del diplomado en Salud Ocupacional. Cohorte XIX, me permito aprobar temáticamente el trabajo titulado: **PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE VOLQUETEREOS DE COLOMBIA “COVOLQUETEROS” EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, 2012**, realizado por:

LINA JOHANA CABRERA RÍOS
SANDRA CATALINA MANCO MUÑOZ

Atentamente,

CRUZ YANETH MIRA ZAPATA
Asesora Temática

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Medellín, Octubre 10 de 2012.

RESUMEN ANALITICO EJECUTIVO R.A.E.

TÍTULO: PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE VOLQUETEREOS DE COLOMBIA “COOVOLQUETEROS” EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, 2012.

AUTORES: Lina Johana Cabrera Ríos y Sandra Catalina Manco Muñoz.

FECHA: Octubre de 2012.

TIPO DE IMPRENTA: Procesador de palabras Word 2007, tipo de letra arial 12.

NIVEL DE CIRCULACIÓN: Biblioteca de la Fundación Universitaria María Cano.

ACCESO AL DOCUMENTO: Fundación Universitaria María Cano, COOVOLQUETEROS (Cooperativa de Volqueteros de Colombia) y las autoras.

UBICACIÓN TEMÁTICA: Psicología Organizacional.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Programas De Salud Ocupacional

SUB LÍNEA: Estudios Epidemiológicos.

MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO: Trabajo de aplicación.

PALABRAS CLAVES: Trabajo, riesgo, factor de riesgo, factores de riesgo psicosociales, programa de vigilancia epidemiológica, estrés, carga física, carga

mental, carga psíquica o emocional, carga de trabajo, acoso laboral, efectos de salud, efectos en el trabajo, evaluación objetiva, patologías derivadas del estrés, enfermedad, acoso laboral, acoso sexual, burnout, mobbing.

DESCRIPCIÓN DE ESTUDIO: Este trabajo de aplicación nace como resultado a la necesidad de la empresa COOVOLQUETEROS, de conocer el riesgo psicosocial al que podrían estar expuestos sus afiliados y comenzar a implementar un programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial, y proyectarse como una empresa a la pionera en el sector, en la prevención de enfermedades físicas y mentales de sus afiliados.

CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Este trabajo se plantea para la empresa COOVOLQUETEROS llevando a cabo encuestas para la identificación de los factores de riesgos a los que se exponen los trabajadores. Donde además es relevante dar una visión global de la importancia de la Salud Ocupacional en las empresas desde el punto de vista de la prevención. El trabajo consta de diez capítulos donde se explora y se investiga sobre los diferentes temas que tienen que ver con la Salud ocupacional de los trabajadores. Haciendo un resumen sobre la investigación de los temas se menciona la parte de la vigilancia epidemiológica donde dice que es la recolección de información sobre las enfermedades o accidentes y los factores de riesgos para la prevención y el control de la morbilidad y mortalidad que existen por causas ocupacionales. Los factores de riesgos psicosociales es tema muy amplio en donde abarca varios ítems tratándose sobre las interacciones entre el contenido, la organización, la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, teniendo en cuenta también las funciones y necesidades de los trabajadores. Estas interacciones podría ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.

Como principal objetivo de este trabajo de aplicación para la empresa COOVOLQUETEROS es proveer la seguridad a los trabajadores en el desempeño de su trabajo.

METODOLOGÍA: Este trabajo se fundamentó en el nivel cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño transversal, método inductivo y enfoque analítico. Se realizó una muestra del 20% con una confiabilidad del 90%.

CONCLUSIÓN: El estudio de vigilancia epidemiológica que se realizó en la empresa COOVOLQUETEROS se pudo implementar como herramienta para tomar diversas variables de estudio como casos de enfermedades y accidentes de trabajo. Permitiendo priorizar con los factores de riesgos psicosociales en el campo laboral, la incidencia en la salud y la satisfacción de los trabajadores. Se debe tener varios métodos para medir e investigar, así tener información que sea efectiva para la identificación de los factores problemáticos y poder establecer las medidas de control y las estrategias para prevenirlos.

Mirando la importancia de la realización del trabajo de aplicación se debe establecer programa de prevención y manejo del estrés que es uno de los factores más relevantes con el objetivo de reducir y controlar los casos de estrés ocupacional detectados en la población COOVOLQUETEROS. Además poder incrementar el sentido de pertenencia, compromiso, la productividad y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. TITULO: PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE VOLQUETEREOS DE COLOMBIA “COVOLQUETEROS” EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, 2012.	18
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO	19
2.1 RESEÑA HISTÓRICA DE COVOLQUETEROS	19
2.2 MISIÓN	20
2.3. VISIÓN	20
2.4 NATURALEZA	21
2.5 OBJETIVOS INSTITUCIONALES	21
2.6 PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS	22
2.7 COMPROMISO CON EL PAÍS	25
2.8 ORGANIGRAMA	26
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	27
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	27
3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	27
4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL	30
5. OBJETIVOS	32
5.1 OBJETIVO GENERAL	32
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	32
6. JUSTIFICACIÓN	33
7. POBLACIÓN BENEFICIADA	35

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES	36
8.1 NIVEL	36
8.1.1 Cuantitativo	36
8.2 TIPO DE ESTUDIO	36
8.2.1 Descriptivo	36
8.3 ENFOQUE	37
8.3.1 Analítico	37
8.4 MÉTODO	37
8.4.1 Inductivo	37
8.5 DISEÑO	37
8.5.1 Longitudinal	37
9. ASPECTOS LEGALES	38
10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES	40
10.1 VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	40
10.2 FACTOR DE RIESGO	41
10.2.1 Factores de Riesgo	42
10.2.2 Riesgo	43
10.2.3 Riesgo Psicosocial	43
10.3 FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES	47
10.4 PATOLOGÍAS DERIVADAS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	52
10.4.1 Estrés	52
10.4.2 El síndrome de Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo	54
10.4.3 Acoso laboral o mobbing	58
10.4.4 Otros factores	61
10.4.4.1 Acoso Sexual en el trabajo	63
10.4.4.2 Violencia en el Trabajo	65
10.5 ¿CÓMO SE EVALÚAN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?	68
10.6 ERGONOMÍA COGNITIVA	76
10.7 INTERVENCIÓN CONDUCTUAL COGNITIVA	77

10.7.1 Carga mental, fatiga	77
10.8 PREVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	80
10.9 TRANSPORTE DE CARGA	82
11. RESULTADOS	91
13. CONCLUSIONES	107
14. RECOMENDACIONES	109
BIBLIOGRAFÍA	112
WEBGRAFIA	114
ANEXOS	116

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Patologías Derivadas del Estrés.	53
Tabla 2. Riesgo Intralaboral.	93
Tabla 3. Riesgo Extralaboral.	97
Tabla 4. Total del Riesgo Psicosocial Intralaboral y Extralaboral.	101
Tabla 5. Niveles de Estrés.	103

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama Empresa COOVOLQUETEROS.	26
Figura 2. Sensibilización del personal.	91

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Riesgo Intralaboral.	95
Gráfica 2. Dimensiones del Riesgo Intralaboral.	96
Gráfica 3. Riesgo Extralaboral.	99
Gráfica 4. Dimensiones Riesgo Extralaboral.	100
Gráfica 5. Total Riesgo Psicosocial.	102
Gráfica 6. Nivel de Estrés.	104

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Boletín Informativo 1, Estres	117
Anexo B. Boletín Informativo 2, Mobbing	118
Anexo C. Boletín Informativo 3, Burnout	119
Anexo D. Cuestionario para pa Evaluación del Estrés	120
Anexo E. Cuestionario Factores Psicosociales Extralaborales	122
Anexo F. Ficha de Datos Generales.	127
Anexo G. Cuestionario Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B.	131

INTRODUCCIÓN

Desde hace aproximadamente una década, los organismos internacionales sobre el trabajo, han venido trabajando en nuevas reglamentaciones que involucren no sólo el bienestar físico del trabajador, sino que se está trabajando por extender ese bienestar al plano psíquico y social que rodea al empleado. Es por esto que ya es común escuchar hablar del riesgo psicosocial, y de su derivado más famoso el estrés.

Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, para las que tenemos estudios científicos suficientes que demuestran que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras. PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y SOCIAL porque su origen es social: determinadas características de la organización del trabajo.¹

Actualmente, vivimos en una sociedad que funciona las 24 horas del día y que necesita que se le provean diversos servicios. El cuerpo humano fue diseñado para recuperarse de las tareas del día durante la noche, cuando la química del cuerpo y la temperatura cambian, ya que por lo menos requiere de 4 horas continuas de sueño reparador para estar preparado y alerta durante el día, y así poder cumplir con las tareas u obligaciones que cada persona pueda tener. Pero debido a diversas circunstancias, el trabajar en horario nocturno es algo cada vez más frecuente y son muchos los trabajadores que lo hacen en diferentes tareas.

Estas cargas mentales causadas mayormente por actividades laborales, pueden convertirse en un factor de riesgo potencial, donde el individuo puede verse

¹ Riesgos Psicosociales. Guía Breve para Delegados/as de Prevención

inmerso en una cantidad de problemáticas y patologías que afectan directamente su desempeño laboral.

Unas adecuadas condiciones laborales, contribuyen a mejorar los niveles de humor, manteniendo y optimizando el rendimiento laboral, mejorando las relaciones interpersonales y desarrollando las cualidades intelectuales. No dormir en la noche no solamente es el hecho en sí, sino que se afecta todo el organismo en su funcionamiento biológico y psíquico.

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en *estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral o mobbing*. También, se podría dar un paso más en el diagnóstico diferencial del estrés laboral y señalar como *estrés de rol*, al producido exclusivamente por la ambigüedad de rol o el conflicto de rol en puestos de trabajo sin contacto directo con personas y por la sobrecarga de rol (Miles y Perreault, 1976; Mansilla Izquierdo, 2006).

El propósito principal de este trabajo es desarrollar un programa de vigilancia epidemiológica, que se ha caracterizado en el área de Salud Ocupacional, en la gran mayoría de los casos, por la vigilancia de los efectos de las enfermedades laborales. De esta forma, la vigilancia epidemiológica en salud ocupacional emerge ligada al uso convencional de la vigilancia de las enfermedades transmisibles, aunque, diversos autores han señalado la necesidad de reconceptualizar y plantear la vigilancia epidemiológica en términos de "un sistema generador de conocimiento que tiene como objetivo primario la protección del trabajador"². Por tanto, se pretende enfocarlo desde los riesgos psicosociales que afectan al empleado en todos los ambientes en los que se desenvuelve,

² Organización Panamericana de la Salud. Enfoques metodológicos para la investigación de los sistemas de vigilancia epidemiológica en salud ocupacional. Documento de trabajo. Diciembre, 1986.

contribuyendo no sólo con su salud (física y mental), sino también a que su desempeño laboral se vea menos afectado, al igual que su vida social y familiar.

1. TITULO: PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE VOLQUETEREOS DE COLOMBIA “COOVOLQUETEROS” EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, 2012.

2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO (MARCO CONTEXTUAL)

2.1 RESEÑA HISTÓRICA DE COOVOLQUETEROS

La sociedad denominada Cooperativa de transportadores de volqueteros de Antioquia limitada COOVOLQUETEROS, se constituyó mediante escritura pública No 6403 del 10 de Noviembre de 1965, que luego de haber obtenido la personería jurídica otorgada por el DANCOOP, ha venido funcionando como Cooperativa de Transportadores de Antioquia Limitada, hoy Cooperativa Transportadores de Volqueteros de Carga de Colombia.

El domicilio principal de la cooperativa es en el municipio de Medellín, departamento de Antioquia, República de Colombia. El radio de acción comprende todo el territorio nacional.

La idea de formar una cooperativa surgió de propietarios de volquetas que trabajan en forma independiente, los cuales se reunieron y maduraron la idea, ya que en ese momento estaban atravesando situaciones difíciles.

En el año de 1936 se promulgó una ley que favorecía a los propietarios de volquetas; en vista de esto crearon la cooperativa, porque para ellos era importante estar dentro de la ley, lo cual se les hacía más fácil conseguir una palapluma, dedicarse al transporte de materiales de construcción, afirmado y sostenimiento de carreteras, de propiedad particular u oficial, mediante remuneración justa y razonable para los transportadores y realizar todo tipo de contratos tendientes a cumplir el objetivo.

La cooperativa empieza con 22 asociados y un capital de \$ 20.000. Actualmente cuenta con 190 asociados y patrimonio de \$ 1.021.614.263, lo cual haciendo un análisis financiero, vemos que el indicador de liquidez es de 2.37 y un indicador de solvencia de 2.78. Estas cifras nos indican la solidez de la cooperativa.

Es importante resaltar algunos de los logros de la cooperativa desde su inicio.

- La dotación de su propia sede.
- Un almacén situado en la calle 24 No 44-18, donde funciona actualmente la cooperativa.
- La importación de repuestos cuando estos estaban prohibidos por ley durante el gobierno del Doctor Belisario Betancur.

2.2 MISIÓN

COVOLQUETEROS está encargada de cumplir la función de movilizar carga por carretera por medio de los vehículos de sus asociados y brindando servicios conexos con el transporte, procurando el desarrollo social y económico de los asociados, clientes, empresarios y comunidad; ofreciendo y ejecutando la labor de forma profesional.

2.3. VISIÓN

COVOLQUETEROS en el 2013 estará posesionada a nivel nacional como una empresa sólida y capacitada para atender las necesidades del país en movimientos de tierras y transporte de materiales de construcción. Y afianzara el transporte de carga por carrera en Tractocamiones.

2.4 NATURALEZA

COVOLQUETEROS, es una cooperativa especializada en transporte público de carga del orden nacional con personería jurídica, patrimonio propio e independiente, y autonomía administrativa que además presta servicios asociados al transporte tales como el suministro de insumos y de mantenimiento y reparación de vehículos, con recursos propios o mediante alianzas estratégicas con otras empresas debidamente establecidas.

2.5 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Brindar formación cooperativa y técnica a los asociados, para aumentar por ese medio la productividad de la organización y promover el desarrollo económico y social armónico de su núcleo familiar, bajo el concepto de equidad social redistributiva.
- Fortalecer los procesos de integración que contribuyan al desarrollo gremial a nivel nacional, vinculándose o promoviendo actividades de interés cooperativo o de transporte de carga.
- Apropiar métodos, medios y estrategias dirigidos a la seguridad de la prestación del servicio de transporte de carga con calidad integral.
- Propiciar la adecuada estructura organizacional, ocupacional y tecnológica que contribuya a la actualización y mejoramiento de la prestación de servicios.
- Actualizar en forma permanente, los procesos y la infraestructura, tecnológica y administrativa para responder con eficiencia y calidad a los cambios y exigencias de la demanda de movilización de carga por carretera.

2.6 PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

Los **Principios Corporativos** son el marco de actuación ética de la organización y la base de la cultura institucional, entendida ésta como el conjunto de valores que inspiran y guían su vida cotidiana. Por ello, la vida institucional se soporta en los siguientes Principios, que son el marco de referencia de los Valores organizacionales que inspirarán la vida diaria de **COOVOLQUETEROS**:

- La vida
- La dignidad del Ser Humano
- La libertad
- El bien común
- El derecho al Trabajo
- El emprendimiento

Por tanto, la gestión de la Institución se soporta en los siguientes **Valores**:

Transparencia: la transparencia y la honestidad son los principios centrales en el actuar organizacional. Estos obligan sin excepción a todos los miembros de la organización.

Calidad y Competitividad: **COOVOLQUETEROS**, como una organización de carácter cooperativo, se desempeña dentro de un ambiente de calidad, que permite la prestación de servicios articulados al talento humano, las oportunidades, el entorno, los riesgos y los beneficios. La calidad es la obsesión institucional en todo lo que hacen todos y cada uno de los miembros de la organización.

Creatividad e Innovación: la organización desarrolla su actuar en un entorno que facilita la creación y la innovación como el único posible para anticipar las demandas de una sociedad en proceso de cambio cada día más acelerado. El uso intensivo de la tecnología para mantener la calidad, será un vehículo para estimular la creatividad y la innovación.

Empresarismo: generar un espíritu empresarial en los asociados, que conduzca a la creación de empresas o al autoempleo es una tarea prioritaria de **COOVOLQUETEROS**.

Servicio al Cliente: una tarea permanente y fundamental de la organización es crear una cultura de servicio a sus clientes empresariales, los trabajadores de los asociados, los asociados, el estado y el gobierno, satisfaciendo sus necesidades y expectativas y ofreciendo servicios ajustados a sus demandas.

Gerencia por Resultados: las responsabilidades sociales que corresponden a **COOVOLQUETEROS**, hacen que su gestión deba estar orientada hacia resultados que reconozcan sus grupos de referencia. Los resultados deben lograrse dentro de un entorno de productividad en el cual la eficiencia y la eficacia se combinan para asegurar una entidad altamente productiva, con un uso racional de los recursos, generadora de nuevos ingresos que aseguren la sostenibilidad organizacional y de valor agregado para el asociado.

Comunicaciones: el manejo oportuno y adecuado de la información es una de las principales responsabilidades de todos los niveles organizacionales.

Funciones:

- Impulsar la promoción social de los asociados y empleados, a través de su formación técnica, para hacer de ellos ciudadanos útiles y responsables, poseedores de valores morales, éticos, culturales y ecológicos.

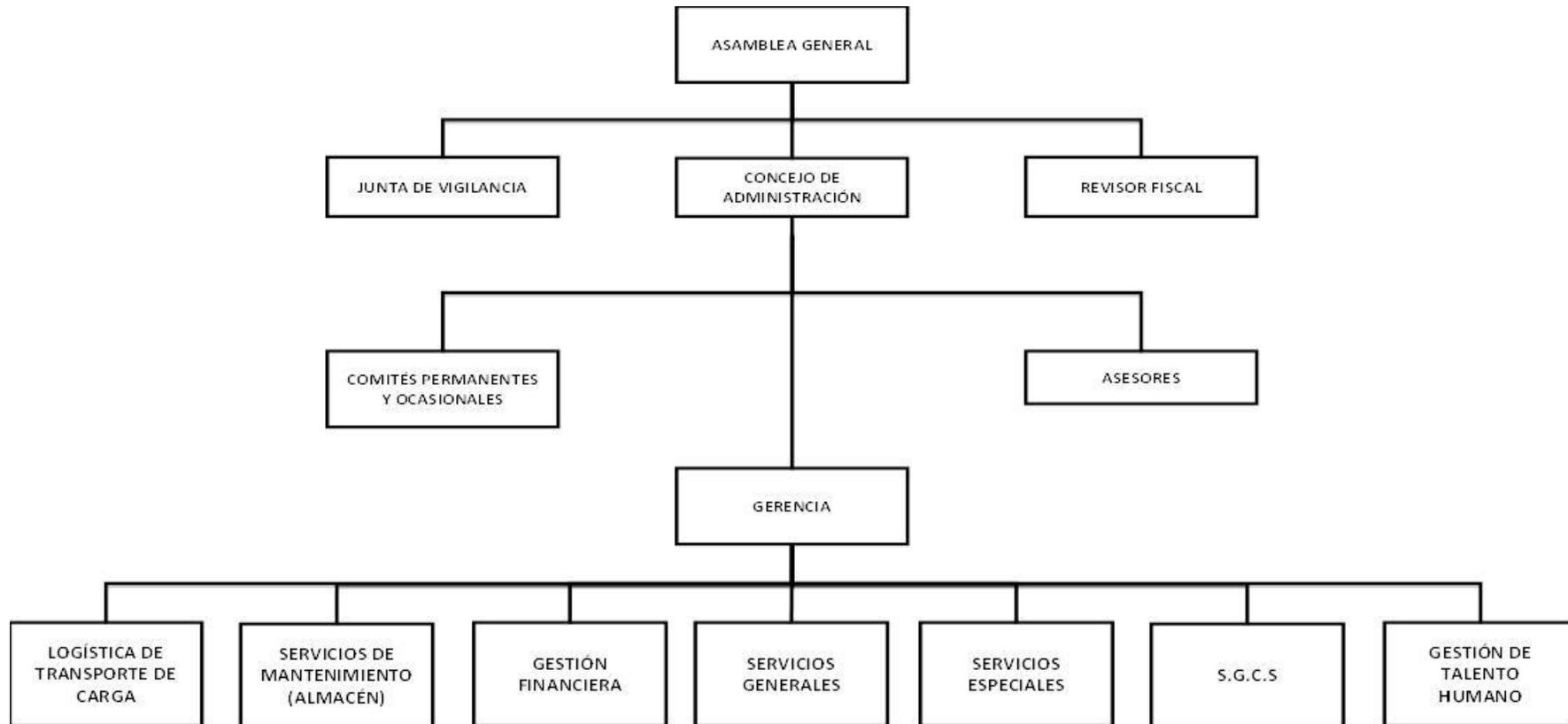
- Velar por el mantenimiento de los mecanismos que aseguren el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con el servicio de transporte de carga por carretera.
- Organizar, desarrollar, administrar y ejecutar programas de formación cooperativa, en coordinación y en función de las necesidades sociales del sector cooperativo.
- Velar porque el servicio de suministros para vehículos se mantenga como unidad técnica.
- Crear y administrar un sistema de información sobre la posibilidad de prestar los servicios de movilización de carga por carretera a los asociados.
- Procurar alianzas estratégicas con instituciones de educación superior para desarrollar actividades que se relacionen con la organización del trabajo y el avance tecnológico de la organización, la prestación de servicios, sistemas de gestión de calidad, etc.
- Entregar la información necesaria a las Superintendencias de Puertos y Transportes y de Economía Solidaria que sirva de insumo para la planeación y elaboración de planes y programas que favorezcan el sector cooperativo y transportador del país.
- Participar en las actividades gremiales de tal forma que nos articulemos con las políticas generales del sector transportador.

2.7 COMPROMISO CON EL PAÍS

Contribuir con el proceso de consolidación del desarrollo económico dinámico y sostenible, en procura de una sociedad con mejores niveles de vida. En lo sectorial el compromiso es el de apoyar los sectores cooperativo y transportador, prestando los servicios con calidad, cobertura, eficiencia y eficacia.

2.8 ORGANIGRAMA

Figura 1. Organigrama Empresa COOVOLQUETEROS.



Fuente: COOVOLQUETEROS. Maryori Arenas, Despachos y Logística

3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la Cooperativa de Transportadores de Volqueteros de Colombia “COOVOLQUETEROS”, se presenta la necesidad de diseñar un programa de vigilancia epidemiológica enfocada en los factores de riesgo psicosocial de los conductores asociados, ya que la labor extenuante de los conductores, comúnmente conlleva a la aparición de diferentes patologías asociadas al estrés tales como: alteraciones cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinas, músculo esqueléticas y de la salud mental; así como otros riesgos psicosociales. Por lo que se espera mediante un programa de vigilancia epidemiológica, la disminución de dichas patologías, dado que indirectamente afectan la rentabilidad y a la eficacia económica de la organización, al igual que la calidad de vida y bienestar de los conductores.

Basándose a los lineamientos de la resolución 2646 del 2008, se puede abordar la problemática, ya que con ésta se delimitan los parámetros según los cuales se debe establecer o identificar la exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial.

3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Uno de los cuatro tipos de riesgos laborales, conjuntamente con la higiene, la ergonomía y la seguridad. Se originan cuando las personas son afectadas fisiológica y psicológicamente al desempeñar una actividad, incidiendo en su salud y en su productividad, en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación

personal fuera del trabajo, todo lo cual es canalizado a través de percepciones y experiencias que pueden repercutir en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral. (OMS, 1984)³

De acuerdo con las investigaciones realizadas por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, se encontró que las personas expuestas a factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo han presentado variados efectos perjudiciales para la salud, como problemas mentales, cardiovasculares u osteomusculares. Estos hallazgos motivaron la medición de los factores de riesgo, mediante encuestas de salud y condiciones de trabajo; las cuales demostraron una tendencia creciente en el número de trabajadores que declaran estar expuestos a estos factores de riesgo. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 2007).

En Colombia, la realidad es semejante a la que se presentó en España por lo que, junto con los hallazgos encontrados en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007, motivaron al Ministerio de Protección Social a reglamentar, mediante la resolución 2646 de 2008, la creación de un Sistema de Gestión de Factores de Riesgo Psicosocial, que incluya: la identificación, evaluación, prevención, intervención y el monitoreo de los mismos. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Los factores de riesgo psicosocial están presentes en todos los ámbitos laborales, los que han sido afectados por la globalización, las exigencias de competencia y competitividad, la implementación de nuevas estrategias para un mayor rendimiento, lo que conlleva al padecimiento de diversas problemática derivadas de los factores de riesgo psicosocial.

³ OMS, C. m. (1984). Informe Sobre Riesgos Psicosociales. Comité mixto OIT y OMS.

Estudios realizados por la secretaria de tránsito de Medellín⁴, indican que el estrés en los conductores es un factor influyente en el caso de accidentes de tránsito. Las condiciones laborales para los conductores en la ciudad de Medellín, son difíciles, la gran cantidad de vehículos automotores que circulan en la ciudad congestionan las vías y aumentan los tiempos promedio de los viajes por los "trancones" o "tacos" se le suma la competitividad, que en términos generales no sería un agente negativo, sin embargo, la demanda por el rendimiento económico se convierte en un factor de riesgo para los conductores de la ciudad, dando pie a lo que en el medio se conoce como "el guerreo", causante de estrés laboral y de altos índices de accidentes de tránsito.

Otro elemento que influencia el cambio de turnos es la programación de los conductores en la asignación de los vehículos, esta tiene diferencias de acuerdo al número de viajes que debe hacer un conductor, así: en el caso de un conductor que debe realizar 25 viajes, éste descansará un día a la semana y al mismo tiempo, madrugará todos los días. Sin variaciones se podrán generar semana a semana.

⁴ Secretaría de Transporte y Tránsito de Medellín, Informe Anual de Accidentalidad 2012 http://www.medellin.gov.co/transito/archivos/accidentalidad/informe_anual_2011.pdf consultado el 15 de agosto de 2012

4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL

Los transportadores de carga están expuestos a constantes riesgos que pueden afectar su salud, y el bienestar de quienes se involucran con su labor (todos los actores de la vía). Las extensas jornadas de trabajo, cambios de turno frecuentes, responsabilidad por el vehículo y su carga, pueden generar estrés o tensión en el conductor, esto se conoce como riesgos psicosociales.

El número de los muertos en accidentes de tránsito en Colombia es extremadamente alto, durante el año 2010 murieron 5.492 personas⁵, estudios realizados por el fondo de prevención vial refieren que una de las causas a esta problemática es que los conductores conducen con exceso de velocidad, muy cerca de los demás vehículos, realizan maniobras riesgosas, o bien conducen bajo los efectos del alcohol o de las drogas, sin haber dormido apropiadamente, o extremadamente cansados, o distraídos, o por problemas económicos o personales. O bien influenciados por los constantes problemas que se presentan con el gobierno por las alzas en los impuestos, peajes y fletes, lo que los lleva a paros de transporte afectando no sólo su economía sino la de muchos a su alrededor.

Este estrés lleva a que los conductores no se encuentren en las condiciones físicas y psíquicas requeridas para conducir de una manera adecuada y prudente con la pericia que debe tener un conductor, ya que su capacidad de reacción ante eventualidades y riesgos se ve reducida, lo cual provoca a su vez mayor accidentalidad.

⁵ Fondo de Prevención Vial: Manual del Sistema de Gestión para la Prevención y la Reducción de la Accidentalidad Vial en las Empresas de Transporte Público de Pasajeros .AUROS Copias S.A. Bogotá – Colombia. Pág. 11

COOVOLQUETEROS teniendo presente el riesgo que puede presentarse, (y que ya se ha presentado) con sus conductores asociados, busca formas de no sólo cumplir con las normatizaciones exigidas por la ley y los organismos de control, sino también fortalecer su trabajo frente a la responsabilidad social empresarial (RSE) y el bienestar laboral de sus colaboradores. Ya que con este este trabajo de aplicación se pueden identificar los riesgos psicosociales a los que se exponen los conductores de carga afiliados a COOVOLQUETEROS y así, tener herramientas para diseñar un programa de prevención apuntando a mejorar la calidad de vida y productividad de los conductores.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un programa de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosociales en la cooperativa de transportadores de volqueteros de Colombia “COOVOLQUETEROS” en la ciudad de Medellín, año 2012

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar los instrumentos de medición y diagnóstico para el riesgo psicosocial.
- Identificar los principales factores de riesgo psicosocial, intra y extralaboral que influyen en el bienestar de los trabajadores.
- Brindar alternativas de intervención y control del riesgo psicosocial buscando prevenir el desarrollo de patologías ocupacionales.
- Definir medidas preventivas y correctivas frente al riesgo psicosocial sobre el cual se defina la intervención.

6. JUSTIFICACIÓN

El factor de riesgo psicosocial es uno de los problemas de mayor repercusión en el campo laboral en la actualidad, ya que genera un alto índice de ausentismo por enfermedad común, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, alterando la productividad, la prestación de servicios y la calidad que se espera de ellos; sin contar con los altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los empleados.

El trabajo es la base de la vida social e individual. Es la actividad por medio de la cual el hombre se relaciona con la naturaleza para satisfacer sus necesidades y desarrollarse a sí mismo.

El diseño del programa de vigilancia epidemiológica frente a los factores de riesgo psicosociales para la empresa COOVOLQUETEROS, es necesario y de gran importancia tanto para las directivas de la empresa, que requieren fortalecer no solo su objetivo con la responsabilidad social empresarial, sino también con el programa de salud ocupacional para sus colaboradores, demostrando así, el cumplimiento de la normatividad, atendiendo de manera efectiva, la vigilancia que está ejerciendo el Ministerio de la Protección Social, y de igual forma, para los trabajadores que se encuentran desarrollando las actividades bajo unas condiciones de riesgos no identificadas ni controladas por parte de la organización.

Dentro del ámbito laboral, el trabajador interactúa con diversas condiciones de trabajo que podría afectarlo tanto positiva como negativamente. Por lo cual, el trabajo puede pasar a ser un factor fundamental para la salud del hombre y los

medios en los cuales éste se desenvuelve.

Existe una relación directa entre el bienestar del individuo con la función o labor que realiza y viceversa; por lo que algunas condiciones de trabajo que conforman el ambiente del mismo, pueden incidir como factores determinantes que afecten la salud del trabajador.

Las condiciones de trabajo relacionadas con la organización y la tarea juegan papel importante los aspectos sociales y psicológicos relacionados con el trabajador considerado éste como una totalidad social, psicológica y biológica.

Los riesgos psicosociales tienen su origen en la organización del trabajo, afectan profundamente al individuo por su impacto en las relaciones sociales y las condiciones mentales, pero, paradójicamente, han sido poco considerados a lo largo de los años por empresarios y el mismo. Estos factores de riesgo, tienen la capacidad de producir estrés ocupacional, catalogado como enfermedad profesional por el gobierno nacional. Además puede producir otros efectos como fatiga, desmotivación, falta de compromiso e identificación con los objetivos de la organización. Lo que finalmente afecta no sólo al trabajador sino a la empresa como tal y su productividad.

Un programa de vigilancia epidemiológica frente a los factores de riesgo psicosociales para la empresa COVOLQUETEROS le permitirá a las directivas de la empresa planificar, ejecutar y realizar seguimiento a lo planteado en él y de esta forma le brindará bienestar a sus trabajadores en prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo vinculados al riesgo psicosocial.

7. POBLACIÓN BENEFICIADA

El trabajo que se realizara en la cooperativa COOVOLQUETEROS, es aplicable a todo el personal que forma parte del área operativa, mediante un vínculo laboral directo (unas 208 personas), beneficiando además a toda población que trabaje bajo circunstancias similares, como miembros de otras cooperativas de conductores de carga, o empresas cuyo objeto social sea el transporte de carga por carretera. Por lo que se dificulta estimar un número determinado de personas que se verían beneficiadas indirectamente.

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES (MARCO METODOLÓGICO)

8.1 NIVEL

8.1.1 Cuantitativo. “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población”⁶

Este trabajo es de nivel cuantitativo ya que lo que se pretende es evaluar y analizar los factores de riesgo psicosociales del personal vinculado a COOVOLQUETEROS. Esto, a través de las baterías propuestas por el Ministerio de Protección Social.

8.2 TIPO DE ESTUDIO

8.2.1 Descriptivo. “En el estudio descriptivo se identifican características del universo de investigación, se señalan formas de conducta y actitudes del total de la población investigada, se establecen comportamientos concretos y se descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.”⁷

Por ello nos damos cuenta que nuestro trabajo es descriptivo, pues este busca a través de la observación y la indagación de datos, establecer los factores de

⁶ HERNÁNDEZ, R., Fernández, C. Y Baptista, Metodología de la Investigación, Mc Graw Hill 2003, México. P 5

⁷ MÉNDEZ, Carlos. Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4 Edición. México: Limusa. 2008.p 231

riesgo que pueden generarse al trabajar de noche, y las pautas de prevención que pueden implementarse para la disminución de dichos riesgos.

8.3 ENFOQUE

8.3.1 Analítico. El análisis y la síntesis son los procesos de desarticulación práctica o mental del todo en sus partes y de reunificación del todo a base de sus partes. El análisis es un método de investigación de los objetos que nos permite separar algunas de las partes del todo para someterlas a estudio independiente. Posibilita estudiar partes separadas de éste, poner al descubierto las relaciones comunes a todas las partes y, de este modo, captar las particularidades, en la génesis y desarrollo del objeto. Todo concepto implica un análisis⁸.

8.4 MÉTODO

8.4.1 Inductivo. Es un tipo de razonamiento que nos lleva:

- De lo general a lo particular.
- De lo complejo a lo simple.

8.5 DISEÑO

8.5.1 Longitudinal. Un estudio longitudinal se basa en el seguimiento de los mismos sujetos a lo largo de un cierto periodo de tiempo, es decir, implica la observación repetida (al menos dos veces, dos medidas) de una misma muestra de sujetos en distintos niveles de edad (al menos dos niveles). Se trata de un diseño intrasujeto o de medidas repetidas y, por tanto, relacionadas.

⁸ MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN. Tomado de: <http://es.scribd.com/doc/4874136/>.consultado el 26 de julio de 2012

9. ASPECTOS LEGALES (MARCO LEGAL)^{9 10 11}

Algunas de las normas que se relacionan con el desarrollo del trabajo son:

Ley 9ª de 1979: Por la cual se dictan Medidas Sanitarias. Reglamenta las actividades y competencias de Salud Pública para asegurar el bienestar de la población.

Resolución 2400 de 1979: Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

Decreto 614 de 1984: Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país.

Resolución 1016 de 1989: Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Define como una de las actividades de los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, colaborar con el Comité de Medicina Higiene y Seguridad Industrial

Decreto 1295 de 1994: Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Ley 1010 de 2006: Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral

Resolución 4959 de 2006: por la cual se fijan los requisitos y procedimientos para conceder los permisos para el transporte de cargas indivisibles extrapesadas y

⁹ Colombia. Código Sustantivo del Trabajo http://www.secretariassenado.gov.co/leyes/C_SUSTR.A.HTM (433 of 433), visitado el 15 de mayo de 2012.

¹⁰ Colombia. Congreso de la Republica. Resolución 2646. (17, julio, 2008).

¹¹ Legislación en Salud Ocupacional. <http://laborando.jimdo.com/legislaci%C3%B3n-salud-ocupacional/> consultado 11 de septiembre de 2012

extradimensionadas, y las especificaciones de los vehículos destinados a esta clase de transporte.

Resolución 2646 de 2008: Por el cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Ley 1355 de 2009: Por medio de la cual se define la obesidad y las enfermedades crónicas no transmisibles asociadas a ésta como una prioridad de salud pública y se adoptan medidas para su control, atención y prevención.

Ley 1562 de 2012 Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

Resolución 652 de 2012: Conformación Comités de Convivencia Laboral, como una medida preventiva de acoso laboral.

Resolución 1356 de 2012 Modificada por la Res. 652 de 2012: Amplía hasta el 31 de Diciembre de 2012, el plazo para conformar el Comité de Convivencia Laboral.

10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES (MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL)

10.1 VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

El Centro para el Control de Enfermedades de Atlanta (CDC), define la vigilancia epidemiológica como la "recolección sistemática, el análisis y la interpretación de información de salud esencial para la planeación, implantación y evaluación de la práctica de salud pública, así como la diseminación oportuna de estos datos entre los que necesitan conocerlos". Requiere un escrutinio dinámico usando generalmente métodos que se distinguen por su flexibilidad, uniformidad y frecuentemente por su rapidez, más que por su exactitud.¹²

Un componente de la vigilancia de eventos relacionados con salud es la continua y sistemática recopilación, análisis y utilización de información de dichos eventos, ya sea como factores predisponentes, factores de riesgo en general en su caso más crítico, eventos ya ocurridos.

La recopilación sistemática y continua por un sistema de información (en salud) es útil para la vigilancia cuando es oportuna y sistemáticamente analizada, aspectos que se observan en el desarrollo histórico de la vigilancia epidemiológica.¹³

Mediante la vigilancia epidemiológica se obtiene información indispensable para

¹² SEPÚLVEDA J., LÓPEZ CERVANTES M, FRENK J., GÓMEZ DE LEÓN J., LEZANA F. M., BURGOA S. C. Aspectos Básicos de la vigilancia en Salud Pública para los años noventa. En: Salud Pública de México, 1994; 36 (1) Enero-Febrero, Pág. 70-82.

¹³ BERKELMAN R., STROUP D., BUEHLER J. Public Health Surveillance. Oxford Text book of Public Health. New York 1997, 3ª ed., Vol II.

conocer los problemas de salud, detectar o prever cambio para cuando pueda ocurrir, con el fin de tener las medidas indicadas para la prevención y el control de la enfermedad o problemas de salud.

Se entiende por vigilancia análisis, interpretación y difusión, en forma sistemática sobre eventos de salud – enfermedad en una población para utilizarlos en la planificación, ejecución y evaluación de la salud pública.

La vigilancia epidemiológica es una de las principales herramientas que se dispone en Salud Pública para establecer la ocurrencia, distribución y factores condicionantes en los procesos de salud-enfermedad-atención. Además abarca el desarrollo de intervenciones que modifiquen la problemática observada.

10.2 FACTOR DE RIESGO

Conjunto de elementos, agentes, situaciones, que encierran una capacidad potencial que con la presencia de una serie de características aumenta las probabilidades de consecuencias adversas para la salud y el ecosistema.

Características:

- Tiempo de exposición, la predisposición, la vulnerabilidad, lo fisiológico
- Intensidad
- Frecuencia
- Demográficos
- Prácticas de comportamiento
- Modelo económico
- Clima

10.2.1 Factores de Riesgo.¹⁴

Físicos

- Iluminación
- Ruido
- Radiaciones Ionizantes
- Radiaciones No Ionizantes.
- Temperaturas Extremas
- Vibraciones

Biológicos

- Virus
- Bacterias
- Hongos
- Otros

Biomecánicos

- Postura
- Movimientos Repetitivos
- Esfuerzo
- Manipulación Manual De Cargas

- **Psicosociales**

Muy Alto: Nivel de riesgo con alta posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Alto: Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se

¹⁴ Guía Técnica Colombiana GTC 45, 2010

encuentren bajo esta categoría requieren intervención, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Medio: Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemática de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Bajo: No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, con el fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

- **Químicos**

Para determinar el nivel de deficiencia de los peligros químicos (sólidos, líquidos, gaseosos) se recomienda utilizar el método de “Caja de Herramientas de Control Químico de la OIT”.

10.2.2 Riesgo.¹⁵ La palabra riesgo significa la probabilidad de que un objeto, material, sustancia, equipos o fenómeno, pueda potencialmente desencadenar alguna perturbación en la salud o la integridad del trabajador. Cuando la probabilidad de aparición del riesgo depende de su eliminación o control porque es predecible, se estaría hablando de un factor de riesgo.

10.2.3 Riesgo Psicosocial. Los riesgos psicosociales tienen su origen en la organización del trabajo, afectan profundamente al individuo por su grado de impacto en las relaciones sociales y las condiciones mentales, pero,

¹⁵ Diagnóstico del Riesgo Psicosocial
http://bdigital.ces.edu.co:8080/dspace/bitstream/123456789/1002/1/Diagnostico_riesgo.pdf, la investigación se realizó el día 07 de Julio de 2012

paradójicamente, han sido poco considerados a lo largo de los años por empresarios y el mismo Estado, que apenas desde el año 2008, legisló al respecto en Colombia.

Las nuevas condiciones de trabajo que están imponiendo fenómenos como el de la globalización, el neoliberalismo y otras presiones sociales, han provocado la aparición de nuevos riesgos para la salud de los trabajadores, adicionales a los riesgos tradicionales de tipo traumático, que han sido tan estudiados y normalizados a través de medidas preventivas y correctivas asociadas a los riesgos profesionales.

El concepto de estrés es una manera de relacionar la salud de los trabajadores y el medio ambiente psicológico laboral, donde al interactuar estos dos grupos se generan factores de riesgo psicosociales que afectan la salud de los trabajadores, afectando de una u otra forma su capacidad laboral, entendiéndose esta según la legislación Colombiana como el “conjunto de las habilidades, destrezas, aptitudes y/o potencialidades de orden físico, mental y social, que le permiten desempeñarse en un trabajo habitual”.

Los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las demandas de la situación (o contexto laboral) y con las características del individuo. Según la Resolución 2646 del 2008, los factores de riesgo psicosocial son condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

Existe un modelo de estrés adoptado por los investigadores de la National Institute for Occupational Safety and Health (NAIOSH) donde los diversos factores de riesgo psicosociales relacionados con el trabajo denominados en este modelo como “estresores” interactúan en el individuo, el cual está influenciado a su vez por factores individuales y contextuales llamados “moderadores del estrés”,

produciendo en el trabajador efectos agudos a nivel psicológico, de comportamiento o fisiológico, lo que favorece la aparición de la enfermedad.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en los ambientes laborales incluyen no solamente los riesgos biológicos, químicos y físicos sino también diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

Las evidencias que relacionan la salud mental con el clima psicosocial del ambiente laboral y los resultados de estudios epidemiológicos que demuestran un incremento en procesos mórbidos relacionados con las condiciones psicosociales propias del trabajo, son unas de las principales razones que han despertado el interés en el estudio de los factores de riesgo psicosociales relacionados con el trabajo.

Según la OMS, el estrés laboral es un motivo de preocupación creciente en los países en desarrollo, debido a los cambios producidos por la globalización, puesto que se ha visto que la mayor parte de los trabajadores pertenecen al “sector informal de la economía” careciendo de recursos e infraestructura para la protección laboral y así mismo del estrés laboral; además la carencia en el desarrollo de políticas relacionadas a los riesgos psicosociales y el estrés laboral, hacen difícil para las compañías generar estrategias de control para estos asuntos; en el país se cuenta con políticas que se vienen desarrollando e implementando para manejar este aspecto, la principal está plasmada en la Resolución 2646 del 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención, y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral.

Para el Comité Mixto Organización Internacional del Trabajo (OIT) Organización Mundial de la Salud (OMS) (1984), los factores de riesgo psicosociales en el trabajo involucran las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo, las interacciones entre el medio ambiente laboral, y las características de las condiciones de trabajo. “Los factores de riesgo psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.

Los factores psicosociales extra laborales que se deben evaluar en los trabajadores son: utilización del tiempo libre, tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa, pertenencia a redes de apoyo social, características de la vivienda y acceso a servicios de salud.

Los factores individuales a identificar son: información socio-demográfica (sexo, edad, escolaridad, convivencia con pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo), características de la personalidad y estilos de afrontamiento (mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos) y condiciones de salud (evaluada con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional).

Los riesgos psicosociales son considerados como uno de los cuatro tipos de riesgos laborales, conjuntamente con la higiene, la ergonomía y la seguridad, y se origina cuando las personas son afectadas fisiológica y psicológicamente al desempeñar una actividad, incidiendo en su salud y en su productividad, en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo

lo cual es canalizado a través de percepciones y experiencias que pueden repercutir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción laboral (OMS, 1984).

10.3 FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES¹⁶

Son los derivados de las condiciones no materiales del trabajo. También conocidos como de la Forma y Organización del Trabajo, son los aspectos relacionados con el proceso administrativo, la gestión del personal, las políticas organizacionales, contenido del trabajo y la realización de la tarea las cuales crean condiciones favorables o propicios para la ocurrencia de accidentes y daños a la salud.

Repetitividad. Actividad con un ciclo cortó, que conlleva una gran repetición de secuencias gestuales y funciones mentales siempre idénticas. Ello supone para el trabajador un automatismo de ejecución que provoca fatiga y monotonía en el trabajo.

Monotonía. Está caracterizada por la acumulación de operaciones repetitivas, la reducción de la iniciativa personal (la organización del trabajo no requiere prácticamente ninguna decisión por parte del operador) y la limitación de los contactos humanos (el tipo de trabajo deja pocas posibilidades para el intercambio personal). Las actividades monótonas solicitan las facultades de la persona de forma unilateral, de lo que resulta una fatiga más rápida e incluso la aparición de depresiones físicas y psíquicas.

Altos ritmos de trabajo. Es la exigencia de una velocidad o rapidez excesiva en la ejecución de las tareas, la cual está determinada por las máquinas, la cadena

¹⁶ ARTAZCOZ, Lucía. RABADÀ, Isidre. Estrés laboral.
<http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd67/EstresLaboral.pdf> consultado el 5 de julio de 2012

de producción y la inexistencia de la autonomía del trabajador para modificar en el tiempo su velocidad de trabajo sin perjudicar la producción.

Falta de participación. Bajo grado de implicación de los trabajadores en la toma de decisiones frente a las alternativas que les involucren.

Funciones ambiguas. Falta de claridad en las funciones desempeñadas por el trabajador, dada por la no identificación del alcance y los límites del cargo.

Selección inadecuada del personal. Relacionado con la ubicación inadecuada del personal, por aptitudes psicológicas inadecuadas o por limitaciones físicas o fisiológicas. También puede presentarse insatisfacción por un inadecuado uso de las aptitudes del trabajador.

Supervisión inadecuada. Abuso o sobre limitación de las funciones de autoridad.

Falta de capacitación o entrenamiento. Falta de herramientas que le brinden al trabajador el conocimiento o la destreza necesarios para ejecutar su tarea.

Turnos rotativos. Relacionado directamente con las implicaciones de la jornada de trabajo sobre el trabajador, tanto en el ámbito fisiológico, como psicológico y emocional.

Horas extras. Es la necesidad de desarrollar tareas en un tiempo adicional a la jornada laboral establecida.

Aislamiento. Se refiere específicamente a la limitación de los contactos humanos (el tipo de trabajo deja pocas posibilidades para el intercambio personal).

Relaciones interpersonales conflictivas. Interacciones formales e informales existentes entre los miembros de la empresa que implican una comunicación hostil que dificulta los contactos entre las personas, produce aislamiento en el trabajo y dificulta la ejecución del trabajo.

Inducción y entrenamiento deficiente. Carencias en el proceso de ajuste del funcionario a la empresa y a la labor a desempeñar.

Normas y procedimientos inadecuados. Carencia o ambigüedad en los procedimientos para realizar el trabajo, lo cual genera confusión.

Carencia de normas de seguridad. Falta de normas y procedimientos seguros de trabajo.

Carencia de recursos. Falta de los recursos necesarios para realizar el trabajo.

Factores de riesgo público.

Comprende todas aquellas situaciones de orden social que puedan afectar al trabajador en el desarrollo de sus actividades y que, por lo general, no son controlables por la empresa.

- Delincuencia común
- Grupos armados al margen de la ley
- Otras situaciones de orden social

Factor de riesgo humano. Comprende los factores individuales que en un momento dado pueden propiciar la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional y que dependen directamente de la actuación del trabajador, reflejada generalmente en la violación de un procedimiento aceptado como seguro.

Factor de Riesgo Psicosocial en el medio laboral. Los factores de riesgo psicosociales son aquellas situaciones de la estructura organizativa que se constituyen en agentes agresivos que dañan la salud, provocan disgustos, molestias, insatisfacción y baja en la productividad.

Factores intrínsecos del trabajo. Son factores que tienen que ver con el propio contenido del trabajo, o sea con el “qué se hace”, entre ellos se encuentran:

Aptitudes. Habilidades, capacidades o destrezas naturales y pericia en ciertos aspectos de la conducta para desarrollar una acción.

Motivación. Es el impulso para alcanzar una meta. Primordialmente es un proceso psíquico, una actitud mental que estimula y produce una acción física que conduce al logro de un resultado práctico.

Actitudes. Son enunciados evaluativos, ya sean favorables o desfavorables, concernientes a objetivos, personas o eventos. Las actitudes más comunes en el trabajo son: satisfacción, compenetración con el trabajo, compromiso y disonancia.

Personalidad. Es la combinación de rasgos o características psicológicas que se utilizan para distinguir o clasificar a una persona.

Percepción. Es un proceso por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales con el fin de darle significado al ambiente.

Aprendizaje. Es cualquier cambio relativamente permanente en el comportamiento que ocurre como resultado de la experiencia.

Comportamiento. El término comportamiento se usa en psicología, generalmente, para referirse a los cambios de respuesta o las actitudes humanas

observables a simple vista durante un período relativamente corto de tiempo y en un ambiente específico.

Conducta. El término conducta ha sido utilizado básicamente en el contexto de la medición de los comportamientos dentro de la psicopatología, se refiere como concepto a los comportamientos restringidos por un conjunto de reglas o normas sociales.

Los problemas sociales que se evidencian en la población trabajadora tienen su génesis en la forma de producción, la cual a su vez determina las condiciones de vida del grupo y a su vez producen situaciones que también se manifiestan en el comportamiento y en la actitud de los trabajadores con respecto a su trabajo.

Organización del Tiempo de Trabajo. Hace referencia a los sistemas de manejo del tiempo dentro de los procesos de trabajo, como son: turnos, horas extras, descanso, ritmo de trabajo, los cuales se definen así:

- **Turnos.** Son las horas diarias, semanales y/o mensuales diurnas y nocturnas que labora el trabajador y que llega a estructurar la forma de vida de la persona, influyendo en cada una de las áreas, como son: la actividad social, familiar, la salud física y mental y, además, en los hábitos de sueño, higiene, alimentación y adicciones.
- **Horas extras o jornadas de trabajo sin programación.** Son aquellas horas fuera de la programación u horario habitual estipulado por la organización.
- **Pausas y descansos.** Son recesos dentro de la jornada laboral (tiempos de café, por ejemplo), compensatorios por turnos nocturnos o festivos.
- **Ritmo de trabajo.** Coordinación u organización de las actividades y tareas dentro del horario de trabajo, depende de las habilidades del trabajador.

Se pueden convertir en riesgos en la medida en que no se controlen o sean inadecuadas y no ajustadas a las capacidades psíquicas y físicas del ser humano.

10.4 PATOLOGÍAS DERIVADAS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

10.4.1 Estrés.¹⁷ 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.

Es sabido que al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación de la persona. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar la salud. Por eso, se puede realizar la distinción entre eutres o estrés positivo, nivel óptimo de activación para realizar las actividades necesarias en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo; y distres o estrés negativo, nivel de activación del organismo excesivo o inadecuado a la demanda de la situación.

El estrés laboral se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. Existen diversos modelos explicativos del estrés laboral.

¹⁷ MANSILLA IZQUIERDO, Fernando. Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica. P. 70. Tomado de (<http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/bitstream/10401/3030/1/LIBRO%20FM.pdf>)

Consecuencias del estrés laboral. En general, se ha afirmado 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 (Leza, 2005; Robertson Blackmore y otros, 2007). Pero, es conveniente especificar las consecuencias para el trabajador (físicas y psíquicas) y para la organización.

En general el trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían como 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.

- **Consecuencias físicas**

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

Tabla 1. Patologías Derivadas del Estrés.

Patología	Sintomatología Asociada
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.

Fuente: Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica.¹⁸

- **Consecuencias psíquicas**

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.

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.

10.4.2 El síndrome de Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo.¹⁹ El término burnout, cuya traducción al castellano significa “estar quemado”, ha sido utilizado en inglés dentro de la jerga deportiva, con él, se intentaba describir una situación en la que, en contra de las expectativas del deportista, éste no lograba obtener los resultados esperados por más que se hubiera entrenado para conseguirlos.

¹⁸ Ibid. Pág. 50

¹⁹ Ibid. Pág. 100

Fuera del contexto deportivo, Freudenberger (1974) utilizó por primera vez el vocablo *burnout* para referirse a los problemas de los servicios sociales, pero fue Cristina Maslach quién comenzó a divulgarlo en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos en 1977. Ella utilizó esta expresión para referirse a que los trabajadores de los servicios humanos después de meses o años de dedicación acababan “quemándose” en el trabajo.

El síndrome de *burnout*, también se le denomina “síndrome de quemarse por el trabajo”, “síndrome de desgaste profesional” o “síndrome de desgaste emocional”.

El síndrome de *burnout* hace referencia a un fenómeno de desgaste profesional observable en los profesionales que trabajan directamente con personas. Se suele conceptuar como el resultado de continuas y repetidas presiones emocionales asociadas con un compromiso intenso con los usuarios, pacientes o clientes, durante un periodo de tiempo prolongado (Pines, Aronson y Kafry, 1981).

Los trabajadores que pueden ser susceptibles de *burnout* se encuentran con mayor frecuencia entre aquellas ocupaciones en las que se presta una atención constante y directa de ayuda a personas; es el caso de las profesiones sanitarias, sociales o educativas, y son algunos de estos trabajadores los que pueden desarrollar sentimientos cada vez más negativos hacia los pacientes, usuarios o alumnos.

El cansancio emocional hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que se realiza, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás.

La falta de realización personal en el trabajo es la tendencia a evaluarse a uno mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, con baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

Etapas del Síndrome de Burnout. Se han establecido (Edelwich y Brodsky, 1980) varias etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al *burnout*:

- a. Etapa de entusiasmo (el trabajador experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución. Y el trabajador tiene elevadas aspiraciones y una energía desbordante).
- b. Etapa de estancamiento (comienza cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir, aún con esfuerzo).
- c. Etapa de frustración (es el periodo de la desilusión y de la motivación laboral, en la que brotan los problemas emocionales, físicos y conductuales).
- d. Etapa de apatía (se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas).
- e. Etapa de *burnout* (en esta etapa se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo).

Consecuencias del Burnout. El trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que

no le resultan controlables, a pesar de poner en juego todos sus recursos personales (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2006). Se produce un deterioro general: cognitivo, emocional, conductual y físico.

Los síntomas de *burnout* pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales (Cherniss, 1980 b) (Maslach, 1982):

- **Síntomas físicos:** malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.
- **Síntomas emocionales:** distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alineación. Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.
- **Síntomas conductuales:** conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).

Estos síntomas tienen unas consecuencias negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extralaboral del trabajador, debido a que las interacciones se

hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

10.4.3 Acoso laboral o mobbing.²⁰ El acoso laboral o *mobbing* es un fenómeno tan antiguo como la humanidad, se ha enfatizado que está relacionado con la estabilidad en el empleo y que sólo se desarrolla en países con un alto sistema de protección del trabajador. Este fenómeno no se entiende en ámbitos laborales subdesarrollados donde se despide y sanciona a los trabajadores libremente porque carecen de derechos (Unión General de Trabajadores (UGT), 2003).

La notoriedad que el fenómeno denominado *mobbing* o acoso laboral está alcanzando en los últimos años, obedece a la amplia divulgación que se le ha dado en los medios de comunicación.

Leymann y Gustavson (1984) introducen el concepto de *mobbing* para describir una conducta similar a la descrita entre los animales y los niños, en el medio laboral, aunque como ellos mismos reconocen, éste no es un fenómeno nuevo, sino que posiblemente se ha producido desde siempre en todas las culturas. Así, puede asociarse a lo que Pichon Rivière (1982) designara como chivo expiatorio (aquel miembro del grupo sobre el que se depositan los aspectos más rechazados).

Es posible que este tipo de comportamiento de hostigamiento pueda producirse en cualquier otro ámbito de las relaciones sociales (familia, escuela, vecindario, pareja, trabajo, etc.). Incluso se ha llegado a señalar la existencia del *mobbing* maternal, que hace referencia al acoso laboral a la mujer trabajadora hasta su despido, y tiene la particularidad de que no se realiza para destruir a la

²⁰MANSILLA IZQUIERDO, Fernando. Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica, p. 139. Tomado de (<http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/bitstream/10401/3030/1/LIBRO%20FM.pdf>)

trabajadora, sino como hecho ejemplarizante para disuadir a las demás trabajadoras de tener más hijos.

Dada su conceptualización, Leymann (1990) identificó 45 comportamientos que se dan durante el proceso de *mobbing*, y los agrupó en las 5 categorías siguientes:

- Impedir que la víctima se exprese.
- Aislar a la víctima.
- Desacreditar a la víctima en su trabajo.
- Menospreciar a la víctima frente a sus compañeros.
- Comprometer la salud de la víctima.

En todo caso, se podría decir que las conductas de *mobbing* serían del orden siguiente:

- Atentados contra las condiciones de trabajo, retirándole la autonomía a la víctima, como asignarle tareas muy por debajo o muy por encima de su capacidad, o bien no permitiéndole hacer nada. Criticar sus más mínimos errores o defectos, despreciando su trabajo y sus capacidades profesionales, no transmitirle informaciones útiles para la realización de una tarea; negarle el acceso a los instrumentos de trabajo: teléfono, fax, ordenador, retirarle el trabajo que solía realizar habitualmente, debatirle todas sus decisiones, presionarle para que no haga valer sus derechos (permisos, horarios, primas) e incluso ocasionarle desperfectos en su lugar de trabajo.
- Atentados contra la dignidad. Se utilizan observaciones despectivas para calificarla, desacreditándola ante el resto de los compañeros, sea estos superiores o subordinados. Se hacen circular rumores y críticas relativos a ella. Se critica su vida privada.

- Limitar su comunicación y contacto social. El acosador impone con su autoridad lo que puede decirse o lo que no. A la víctima se le niega el derecho a expresarse o a hacerse oír. No se dirige la palabra a la víctima, ignorando su presencia y dirigiéndose únicamente a los demás. Se sugiere a los colegas que no le hablen. Se le cortan fuentes de información.
- Ataques directos a la salud. No se respetan las bajas médicas.
- Impedir su promoción e intentar su despido laboral. Como se ha mencionado, las conductas de *mobbing* se deben a una intencionalidad: liberarse de la víctima, para ello el acosador no duda en utilizar los recursos necesarios que faciliten a la empresa el despido legal de la víctima.
- Es conveniente distinguir entre “conflicto interpersonal en el trabajo” y “*mobbing*”, porque es cada vez más frecuente entre los trabajadores, identificar conductas de *mobbing* con comportamientos que en realidad corresponden a un conflicto relacional ocasional entre un jefe y un trabajador o entre compañeros o puede tomar la forma de rivalidad entre los equipos; o puede ser evidente por falta de confianza y cooperación entre grupos grandes de empleados y la gerencia. Es decir, hace referencia a situaciones en las que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. El desacuerdo dentro de una organización, generalmente, es multicausal y genera ineficiencia e inefectividad, pero también, pueden hacer crecer la organización.
- Hay que tener en cuenta que los “conflictos interpersonales en el trabajo” hacen referencia a las situaciones en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí, y además de una realidad, pueden ayudar a la supervivencia de la organización.

El *mobbing* no se identifica con los conflictos interpersonales en el trabajo que ocurren ocasionalmente, aunque éstos, puedan llegar a ser crónicos, lo que generaría un deterioro del clima laboral, sino con aquellos en los que la situación empieza a provocar daños para la salud.

Consecuencias Psíquicas. Ansiedad, estado de ánimo depresivo, apatía o pérdida de interés por actividades que previamente le interesaban o le producían placer, alteraciones del sueño (insomnio e hipersomnia), profundos sentimientos de culpabilidad, aumento del apetito, distorsiones cognitivas (fracaso, culpa, ruina, inutilidad, etc.), hipervigilancia, suspicacia, labilidad emocional con llanto frecuente, ideas de suicidio no estructuradas, sin plan ni intentos de suicidio, sentimientos de impotencia e indefensión, miedos al lugar de trabajo, a coger el teléfono, a enfrentarse con su jefe, miedo a volver a trabajar y a no ser capaz de desempeñar su trabajo adecuadamente, miedo a salir a la calle, expectativas negativas sobre su futuro, atención selectiva hacia todo aquello relacionado con el fracaso, disminución de la capacidad de memoria y dificultades para mantener la atención y pensamientos recurrentes sobre la situación de *mobbing* (García y Rolsma, 2003; Fornés, 2002).

En la víctima se dan cambios de personalidad con predominio de rasgos obsesivos (actitud hostil, y suspicacia, sentimiento crónico de nerviosismo, hipersensibilidad con respecto a las injusticias), rasgos depresivos (sentimientos de indefensión, anhedonia, indefensión aprendida) (Gómez, Burgos y Martín, 2003) y alteración del deseo sexual (hipoactividad sexual, etc.).

10.4.4 Otros factores.

Adicción al Trabajo.²¹ La adicción al trabajo que apareció en 1968, cuando un profesor americano de religión, Oates, lo utilizó para referirse a su propio trabajo y lo comparó con el alcoholismo. Más tarde, Oates definió *workaholism* como una

²¹ *Ibíd.* Pág. 191

necesidad excesiva e incontrolable de trabajar incesantemente, que afecta a la salud, a la felicidad y a las relaciones de la persona.

La adicción al trabajo se compone de diversas dimensiones (Flowers y Robinson, 2002) como:

- Tendencias compulsivas relacionadas con el trabajo duro y con dificultades para relajarse después de trabajar.
- Necesidad de tener el control, ya que el trabajador se siente incómodo cuando tiene que esperar o cuando las cosas no se hacen a su manera y escapan a su control.
- Comunicación relación interpersonal deficiente, es más importante lo que hace el propio trabajador que las relaciones con los demás.
- Incapacidad para delegar tareas entre los subordinados y a trabajar en equipo.
- Autovaloración centrada en el trabajo, ya que se da mayor valor a los resultados del trabajo realizado, que al proceso mediante el cual se han conseguido esos resultados.

El adicto al trabajo o laboradicto es aquel que dedica más tiempo al trabajo de lo que es exigido por las circunstancias. Pero además, no sólo es una cuestión cuantitativa de horas de dedicación, sino cualitativa, aquellas personas que hacen del trabajo el núcleo central de su vida, hasta el punto de desdeñar otras actividades y de no ser capaces de tener otros intereses. Los *workaholics* no son capaces de tomarse tiempo libre porque en seguida la falta de actividades les genera insatisfacción y agobio.

10.4.4.1 Acoso Sexual en el trabajo:²² el diccionario de la Real Academia de la Lengua define el acoso sexual como el que tiene por objeto obtener los favores sexuales de una persona cuando quien lo realiza abusa de su posición de superioridad sobre quien lo sufre.

Según la OIT (1995; 1997), para que haya acoso sexual deben integrarse tres elementos: un comportamiento de carácter sexual, que no sea deseado y que la víctima lo perciba como un condicionante hostil para su trabajo, convirtiéndolo en algo humillante. El acoso sexual es cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal, no deseada por quien la sufre, que surge de la relación de empleo y que da por resultado un ambiente de trabajo hostil, un impedimento para hacer las tareas y un condicionamiento de las oportunidades de ocupación de la persona perseguida.

Pueden establecerse los siguientes niveles de conductas:

- Acoso leve: chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual.
- Acoso moderado: miradas, gestos lascivos, muecas.
- Acoso medio: llamadas telefónicas y cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales.
- Acoso fuerte: manoseos, sujetar o acorralar.
- Acoso muy fuerte: chantaje o presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos.

El acoso sexual incluye:

- Conductas físicas de naturaleza sexual que pueden ir desde tocamientos innecesarios, “palmaditas”, “pellizquitos”, roces con el cuerpo, hasta el intento de violación y la coacción para relaciones sexuales.

²² *Ibíd.* Pág. 202

- Conducta verbal de naturaleza sexual como insinuaciones sexuales molestas, proposiciones, flirteos ofensivos, comentarios e insinuaciones obscenas.
- Conducta no verbal de naturaleza sexual como exhibir de fotos de contenido sexual o pornográfico o materiales escritos de tipo sexual o miradas con gestos impúdicos.

Así, los casos de acoso sexual que se suelen describir son:

- Que algún compañero se acerca demasiado o invade el espacio físico reiteradamente.
- Que algún superior o compañero presiona para mantener relaciones o salir juntos.
- Que algún superior ha insinuado mejoras laborales a cambio de favores sexuales.
- Que han sufrido asalto o agresión sexual por parte de alguien del trabajo.
- Que sufren roces o tocamientos indeseados por parte de clientes, compañeros o jefes.

La conducta verbal de naturaleza sexual puede incluir insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual; insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos; comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.

En la conducta no verbal de naturaleza sexual quedarían incluidas la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, las miradas impúdicas, los silbidos o hacer ciertos gestos.

A cada persona le corresponde determinar el comportamiento que aprueba o tolera, lo que imposibilita el hacer una relación de conductas vejatorias. Por tanto, la determinación de qué comportamientos resultan o no molestos es algo que depende del receptor de las conductas, siendo en este punto irrelevante la intencionalidad del emisor de las conductas.

Por tanto, el acoso sexual consiste en la acción impuesta sin reciprocidad, inesperada y no bien recibida, frecuente y repetitiva que puede tener un efecto devastador en la víctima. Puede incluir tocamientos, insinuaciones, miradas, actitudes chocantes, bromas con lenguaje ofensivo, alusiones a la vida privada y personal, referencias a la orientación sexual, insinuaciones con connotación sexual, alusiones a la figura y a la ropa, etc.

En definitiva, se trata de una conducta inesperada, de naturaleza sexual u otra conducta basada en el sexo que afecta a la dignidad de la persona. Incluye conducta verbal o no verbal, física y no deseada. Hay un rango de conductas que pueden constituir acoso sexual. Esa conducta debe ser inesperada irrazonable, inaceptable y ofensiva para el destinatario.

10.4.4.2 Violencia en el Trabajo:²³ la violencia puede definirse como una forma de comportamiento negativo o de acción, en las relaciones entre dos o más personas, caracterizada por agresividad, ya sea reiterada, ya sea instantánea, que produce efectos nocivos sobre la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores en el lugar de trabajo.

También se ha señalado que violencia laboral es cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se

²³ *Ibíd.* Pág. 216

ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente a mismo (OIT, 2003)

El concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar), y debe incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre, ya que en muchas ocasiones la violencia sigue un curso gradual: comienza por situaciones en las que se empieza hablando y se va pasando a cotas de mayor intensidad (escalada de la violencia). La propia reacción de los trabajadores ante tal situación puede contribuir a determinar el curso de acontecimientos en un sentido u otro.

Aunque dentro del concepto violencia en el trabajo se ha incluido el acoso laboral y el acoso sexual es conveniente distinguir estos tres conceptos porque el objeto de cada uno de ellos es distinto. De ahí que, a veces los datos epidemiológicos no puedan ser extrapolados porque en unos estudios la violencia en el trabajo incluye el acoso laboral y sexual, y en otros no.

Una de las clasificaciones más difundidas sobre los tipos de violencia en el trabajo es la elaborada por la California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA). Esta clasificación (INSHT, 1998) (INSHT, 2001) divide los eventos violentos en tres grupos en función de quiénes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas:

- **Violencia I**

Se caracteriza porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación con la víctima: No existe trato comercial o de usuario entre el agresor y la víctima (la circunstancia habitual es el robo). La violencia tipo I es la derivada de atracos que ocurren en establecimientos comerciales, bancos, joyerías, personas que trabajan con intercambio de dinero como taxistas o dependientes.

- **Violencia II**

Existe algún tipo de relación profesional entre el agresor y la víctima. Habitualmente estos hechos violentos se producen mientras hay un intercambio de bienes y servicios: seguridad pública, conductores, personal sanitario, profesores, vendedores, etc.

- **Violencia III**

Hay algún tipo de implicación laboral con el afectado como compañero de trabajo, o que ya no lo es (antiguo compañero o superiores), de relación personal como cónyuge o excónyuge, pariente, amigo, etc., o con el lugar donde se realiza la acción violenta porque se tiene rencor u odio hacia ese lugar al que se le da un valor simbólico.

También se puede establecer la distinción sobre el tipo de agresión:

- Agresión verbal (utilizar un vocabulario soez, insultar, gritar despectivamente, lenguaje corporal provocador o agresivo que expresa intimidación o desprecio).
- Agresión verbal grave (amenazar gravemente al trabajador, amenazar a los familiares, etc.).
- Agresión física (realizar intentos para golpear, empujar, amenazar con algún objeto, escupir, etc.).
- Agresión física grave (romper el mobiliario, lanzar objetos con intención de hacer daño, tirar al suelo a alguien, morder, arañar, golpear, dar patadas, dar cabezazos, etc.).

10.5 ¿CÓMO SE EVALÚAN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?²⁴

Para la evaluación de los factores psicosociales del trabajo se deben tener en cuenta tanto los factores de riesgo como los factores protectores y con estos resultados poder promover acciones de promoción de salud y promoción de la enfermedad en este tipo de población. Los factores protectores o sea los factores positivos, son aquellos aspectos dentro del ambiente laboral que le propician al trabajador bienestar, lo cual favorece la satisfacción personal y por consiguiente aumento en la eficiencia.

En la evaluación de los factores psicosociales deben incluirse los siguientes aspectos: condiciones de salud, ocurrencias de accidente de trabajo y de enfermedad profesional (ATEP), estadísticas de morbi-mortalidad por ATEP y enfermedad común, discriminadas por diagnóstico, días de incapacidad médica, ocupación y género, ausentismo, rotación de personal, rendimiento laboral.

Según el Decreto 2566 del 2009 que recoge la tabla de enfermedades profesionales en el artículo 1 numeral 42, se consideran factores de riesgo: trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo, trabajo con técnicas de producción en masa, repetitivo, monótono o combinado con ritmo o control impuestos por la máquina, trabajo por turnos nocturnos y trabajo con estresantes físicos con efectos psicosociales; los cuales son causantes de patologías como estado de ansiedad y depresión, infarto del miocardio, otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable; por lo tanto estos agentes deben ser identificados en trabajadores que presenten dichas patologías.

²⁴ Factores del Riesgo Laboral Psicosociales <http://www.monografias.com/trabajos16/riesgo-psicosocial/riesgo-psicosocial.shtml>, la investigación se realizó el día 12 de Julio de 2012.

Se debe garantizar que la información obtenida sea de uso exclusivo con fines de salud ocupacional, y estos informes deben estar precedidos por el consentimiento informado del trabajador. Con base en la información obtenida, se debe realizar un análisis epidemiológico para poder determinar los diferentes perfiles riesgo-protección en cada área de la empresa. La información debe mantenerse actualizada y mediante diversos instrumentos validados en el país.

En el 2009, se crea una guía técnica para el análisis de la exposición a factores de riesgo ocupacional en el proceso de evaluación para la calificación de origen de la enfermedad profesional, donde se recopilan diversas herramientas internacionales para determinar estos agentes; aunque la relación entre las condiciones de trabajo, los factores psicosociales y la salud no muestre una evidencia de causalidad de la enfermedad significativa, como si existe en otro tipo de exposiciones por ejemplo al ruido por encima de los niveles de tolerancia auditiva entre otros.

Toda evaluación consta de los siguientes elementos:

- Identificación de los riesgos y de los trabajadores y trabajadoras expuestas a ellos.
- Valoración cualitativa y/o cuantitativa del riesgo.
- Determinación de la necesidad de evitar, controlar, reducir o eliminar el riesgo.

La evaluación de riesgo debe plantearse como un proceso que consta de dos fases: una primera de evaluación global de todos aquellos riesgos conocidos cuyas medidas de control pueden determinarse de inmediato y comprobarse con finalidad y, en caso necesario, una segunda de evaluación específica y pormenorizada de aquellos riesgos que requieren un estudio más detallado.

Por esto se hace necesaria la medición de los factores de riesgo para lo que disponemos de una metodología de clasificación dependiendo de la fuente que los está originando:

- **Ambiente físico.** Es decir, ruido, vibraciones, temperatura, condiciones de higiene, radiaciones, condiciones climáticas del puesto de trabajo, disponibilidad y disposición de espacio para el trabajo.
- **Contenido de la Tarea:** se refiere al nivel de valoración social o clasificación de la tarea por el grupo de trabajo de la empresa y por el que ejerce la tarea en sí.
- **Trabajo repetitivo o en cadena:** es una actividad con un ciclo corto, que conlleva una gran repetición de secuencias gestuales y funciones mentales siempre idénticas. Ello supone para el trabajo un automatismo de ejecución que provoca fatiga y monotonía en el trabajo, igualmente se encuentra altamente relacionado con accidentes de trabajo.
- **Ambigüedad del Rol:** es la falta de claridad en las funciones desempeñadas por el trabajador, dada por la no identificación del alcance y los límites del cargo, en toda la medida en que una persona conoce claramente el papel que desempeña en la empresa es consciente de sus responsabilidades y objetivos genera control frente a las demandas del cargo que le brinda seguridad, tranquilidad y apego a la empresa.
- **Conflicto de rol:** es la resistencia del sujeto a hacer algo que se le pide, por estar en contra de sus valores o por considerar que no corresponde a su rol. Se produce cuando los miembros del conjunto de rol envían a la persona todas las demandas y expectativas incompatibles se da una situación estresora del conflicto de rol.

- **Identificación del producto:** es la coherencia entre las expectativas del trabajador y sus funciones. Se convierte en un riesgo cuando se presenta una falta de claridad en la importancia de sus funciones en una línea de producción o dentro de las actividades propias de la empresa.
- **Responsabilidad elevada:** es el grado de implicación del trabajador en relación con las personas, el producto y el equipo de trabajo, que se convierte en una obligación para el trabajador, dada por actividades de su trabajo.
- **Innovación tecnológica:** es el proveniente de las nuevas tecnologías y aspectos organizacionales, y la falta de apoyo para el aprendizaje y recualificación profesional. La incorporación de nuevas tecnologías representa un factor de riesgo profesional, y su falta de control por los trabajadores y trabajadoras, que lo perciben como amenazante, generan situaciones de ansiedad, estrés y disminución de eficiencia.
- **Sin recarga y falta de trabajo:** o lo ideal, es el equilibrio entre las exigencias de organización y la capacidad de los integrantes.
- **Relaciones Interpersonales:** son las interacciones formales e informales existentes entre los miembros de una empresa. El tipo y de calidad de relaciones con los superiores, compañeros y subordinados así como con proveedores y/o usuarios.

Comunicación formal e informal: es la posibilidad de que se generen relaciones interpersonales durante el tiempo de trabajo, tendentes a favorecer los contactos, a reducir el aislamiento del trabajador en su puesto o permitir la ejecución de un trabajo. Estas son:

- **Relaciones jerárquicas:** se trata de las diferentes interrelaciones trabajador superior, trabajador subalterno necesarias para el correcto desempeño de la empresa.
- **Relaciones cooperativa:** es decir espontáneas, posibilitadas por el lugar y en función de la actividad la localización y del ambiente.
- **Relaciones funcionales:** entendidas como las diferentes relaciones que se establecen para el desarrollo de las tareas.
- **Participación:** es el grado de implicación de los trabajadores en la toma de decisiones frente a las alternativas que les involucren.
- **Relaciones basadas en conductas de hostigamiento psicológico o acoso moral (mobbing):** que implican una comunicación hostil y moral dirigida de manera sistemática por una o varias personas, casi siempre contra una persona que se siente acorralada en una posición débil y a la defensiva. El hostigamiento psicológico o acoso moral puede considerarse como una forma característica de estrés laboral, con la particularidad de que no se da por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en la dinámica de relación interpersonal que se establece en cualquiera empresa entre las personas y los grupos.
- **Sentimientos de pertenencia:** algunas veces la elevada rotación en la tarea genera un sentimiento de falta de pertenencia que se puede traducir en una falta de interés en el trabajo a realizar y una mera identificación con la organización.
- Cohesión y conflicto grupal, la falta de apoyo por parte del grupo, como los conflictos intergrupales pueden generar un alto grado de irregularidad, ansiedad y absentismo laboral como manera de abordar el conflicto.

- **Estados directivos:**

Organización del tiempo de trabajo: forma en que se distribuyen en el tiempo las tareas que se deben desarrollar según el cargo:

Trabajador nocturno o por turno: relacionados directamente con las implicaciones de las jornadas de trabajo sobre el trabajador, tanto en el ámbito fisiológico, como psicológico o emocional.

Ritmo de trabajo elevado: es la exigencia de una velocidad o rapidez excesiva en las tareas de los trabajadores, la cual está determinada por las máquinas, la cadena de producción y la inexistencia de la autonomía del trabajador para modificar en el tiempo su velocidad de trabajo sin perjudicar la producción.

Horas extras: es la necesidad de desarrollar tareas en el tiempo adicional a la jornada laboral establecida.

Gestión de Personal: estrategias de gestión de los Recursos Humanos en la empresa.

Evaluación del desempeño: es el proceso mediante el cual se identifica el cumplimiento o no de las tareas u objetivos propuestos para cada funcionario y donde se hace el reconocimiento de la labor realizada por el trabajador.

Planes de socialización: es el proceso que tiene como objetivo facilitar el ajuste de un trabajador o trabajadora a la empresa y a la labor a desempeñar.

Formación: son las herramientas que se les brinda a los trabajadores para el crecimiento personal y profesional dentro de la organización.

Políticas de ascensos y de desarrollo de la carrera profesional: son todas aquellas estrategias adoptadas formalmente por la organización para garantizar la promoción profesional del empleado y su carrera dentro de la empresa.

Estabilidad laboral: son las garantías que ofrece la empresa de permanencia en la organización al trabajador cuando este es eficiente en su trabajo.

Remuneración: es el reconocimiento económico acorde con la labor desarrollada por el trabajador.

Estructura y Clima organizacional. Es posible distinguir los siguientes estresores: El trato de liderazgo de la duración. Falta de participación en los procesos de toma de decisiones. Sentirse externo en la propia organización. Falta de autonomía en el trabajo. Estrecha supervisión del trabajo.

Relaciones Trabajo – Familia: Un aspecto frecuente citado por los expertos es la necesidad de conseguir un equilibrio entre la vida del trabajo y la vida fuera del mismo.

Guteck y otros en 1998 han señalado tres procesos por los cuales la experiencia y los acontecimientos externos al trabajo pueden influir sobre las experiencias del estrés laboral:

Procesos relacionados con el rol. Se puede hablar de conflicto de rol cuando resulta incompatible el desempeño del rol laboral y el rol familiar, por la acumulación de roles supone sin embargo que la persona al desempeñar diferentes roles incrementa sus oportunidades de interacción social, de desarrollo personal y de autoestima.

Procesos de desbordamiento o de generalización. Tienen lugar cuando determinadas experiencias y cambios en los estados afectivos producidos en el ámbito familiar desbordan ese ámbito y alcanzan el laboral y a la inversa.

Procesos de socialización. Ocurre cuando los valores, actitudes y habilidades adquiridos en la familia influyen en los comportamientos y actitudes de las personas en el trabajo y viceversa.

Existen por tanto un conjunto de estresores dentro del ámbito familiar que pueden influir sobre el trabajo. Podemos distinguir los siguientes:

- Eventos normativos que se producen a lo largo del ciclo vital familiar.
- Eventos ocasiones importantes. Estos eventos suelen producir un nivel de estrés superior a los anteriores (muerte de un hijo o enfermedad grave, separación de la pareja o fallecimiento de ésta... Estos estresores que en un principio son eventuales se pueden convertir en crónicos.
- Estresores crónicos. Familiares que tienen que ver con el desempeño de roles en la familia y la existencia de conflictos interpersonales.
- Estrés por las relaciones y conflictos familia-trabajo. Son aquellos estresores donde el desempeño de determinado rol en el trabajo influyen negativamente en el entorno familiar.
- Estrés cuando los dos miembros de la pareja trabajan, cuando son frecuentes los conflictos por las interferencias entre el trabajo y la vida en común.

La incidencia de los factores de riesgo psicosocial se ve reflejada de diversa maneras, es por ello necesario contar con información que se encuentre en los departamentos de personal o recursos humanos, los índices de absentismo, los de

rotación, número de accidentes (frecuencia, severidad y causa) y enfermedades profesionales registradas, porcentaje de incapacidades laborales y su correspondiente causa, registros de permisos (frecuencia, duración y causa), número de solicitudes de traslados, número y causa de faltas disciplinarias, frecuencia de robos y actos contra la organización, quejas, reclamaciones, rumores, frecuencia y duración de huelgas y demandas de los sindicatos. Esta información identifica la presencia y el impacto de los factores estresantes presentes en el contexto laboral y orienta la toma de decisiones frente a las estrategias de intervención.

El análisis de accidentes, enfermedades y otros daños, tanto personal como materiales, ocurridos en la empresa, así como la información facilitada por los propios trabajadores y trabajadoras referentes a su seguridad y salud laboral, resultan imprescindibles para una correcta identificación de los riesgos.

10.6 ERGONOMÍA COGNITIVA²⁵

La Ergonomía es definida como la disciplina científica que estudia el diseño de los sistemas donde las personas realizan su trabajo. A estos sistemas se les llama **'sistemas de trabajo'** y son definidos de una forma amplia como *'el sector del ambiente sobre el que el trabajo humano tiene efecto y del que el ser humano extrae la información que necesita para trabajar'*. El objetivo que tiene el ergónomo es describir la relación entre el ser humano y todos los elementos del sistema de trabajo

Es conveniente resaltar que en la relación entre la persona y el sistema de trabajo podemos destacar dos aspectos relativamente diferentes. Por una parte, tenemos

²⁵ CAÑAS DELGADO, José. Ergonomía Cognitiva. Tomado de (<http://www.psicologia-online.com/articulos/2004/ergonomia.shtml>), se investigo el día 07 de agosto de 2012.

el aspecto puramente físico que hace referencia a la estructura muscular y esquelética de la persona

Cuando se combinan los términos Cognición y Ergonomía se hace para indicar que el objetivo es estudiar los aspectos cognitivos de la interacción entre las personas, el sistema de trabajo y los artefactos que encontramos en él, con el objeto de diseñarlos para que la interacción sea eficaz. Los procesos cognitivos como percepción, aprendizaje o solución de problemas juegan un papel importante en la interacción y deben ser considerados para explicar tareas cognitivas, tales como la búsqueda de información y su interpretación, la toma de decisiones y la solución de problemas, etc.

La importancia que la Ergonomía está adquiriendo actualmente como disciplina científica que puede contribuir a mejorar el bienestar humano, requiere que hagamos un esfuerzo para definir bien su objeto de estudio. En este sentido, en este trabajo hemos querido llamar la atención sobre los dos aspectos, el físico y el psicológico, que son importantes diferenciar en la relación del ser humano y el sistema donde trabaja, y que dan pie a distinguir dos subdisciplinas dentro de la Ergonomía, la Física y la Cognitiva.

10.7 INTERVENCIÓN CONDUCTUAL COGNITIVA

10.7.1 Carga mental, fatiga.²⁶ La carga de trabajo mental es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). Para una persona dada, la relación

²⁶ Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Carga Mental den el Trabajo http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_445.pdf, se investigo el día .17 de julio 2012.

entre las exigencias de su trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias, expresa la carga de trabajo mental.

La carga de trabajo mental remite a tareas que implican fundamentalmente procesos cognitivos, procesamiento de información y aspectos afectivos; por ejemplo, las tareas que requieren cierta intensidad y duración de esfuerzo mental de la persona en términos de concentración, atención, memoria, coordinación de ideas, toma de decisiones, etc. y autocontrol emocional, necesarios para el buen desempeño del trabajo.

Las capacidades de la persona, referentes a las funciones cognitivas que posibilitan las operaciones mentales, constituyen sus recursos personales para responder a las demandas del trabajo mental. Las capacidades de memoria, de razonamiento, de percepción, de atención, de aprendizaje, etc. son recursos que varían de una persona a otra y que también pueden variar para una persona en distintos momentos de su vida: pueden fortalecerse, por ejemplo, cuando se adquieren nuevos conocimientos útiles, cuando se conocen estrategias de respuesta más económicas (en cuanto a esfuerzo necesario), etc. pero, en circunstancias físicas o psíquicas adversas, pueden deteriorarse o debilitarse.

En general, en las situaciones de trabajo, son muy diversos los factores que contribuyen a la carga de trabajo mental y que ejercen presiones sobre la persona que lo desempeña. Estos factores deben identificarse para cada puesto o situación de trabajo concreta y se pueden agrupar según procedan:

- De las exigencias de la tarea.
- De las circunstancias de trabajo (físicas, sociales y de organización).
- Del exterior de la organización.

La carga de trabajo mental puede ser inadecuada cuando uno o más de los factores identificados es desfavorable y la persona no dispone de los mecanismos adecuados para afrontarlos.

Las características individuales influyen en la tensión que provocan en la persona las distintas presiones que recaen sobre ella. Algunas de estas características individuales son:

- El nivel de aspiración, la autoconfianza, la motivación, las actitudes y los estilos de reacción.
- Las capacidades, la cualificación/capacitación, los conocimientos, y la experiencia.
- La edad el estado general, la salud, la constitución física y la nutrición.

El desempeño de tareas o actividades muy largas, uniformes o repetitivas puede comportar somnolencia, disminución de la capacidad de reacción y, en definitiva, un estado de activación reducida, de lenta evolución, que se traduce en fluctuaciones en el rendimiento, así como en una desagradable sensación personal de monotonía. El estado de saturación mental de la persona se puede presentar en tareas o situaciones de trabajo repetitivas en las que se tiene la sensación de estancamiento, de que no se avanza nada o de que no conducen a nada; se caracteriza por inestabilidad nerviosa (desequilibrio), fuerte rechazo emocional de la situación o tarea repetitiva y otros síntomas adicionales como: cólera o enojo, disminución del rendimiento y/o sentimientos de fatiga e inclinación a renunciar, a retirarse.

10.8 PREVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

La prevención de riesgos laborales debe llegar a todos los trabajadores como una actuación única, indiferenciada y coordinada; es multidisciplinaria en su aplicación e interdisciplinaria en su concepción, porque es terreno de todos y propiedad de nadie, no es del concurso de una sola disciplina científica, todos los especialistas y directivos de la organización deben ejecutar acciones de prevención.

Además como resulta imposible la instauración de medidas de prevención buscando una solución para cada factor de riesgo psicosocial, y dadas las múltiples causas y efectos de las perturbaciones y los problemas de salud provocados por los factores psicosociales, es necesario un enfoque multidisciplinar de ellos en el trabajo, y debe adoptarse un enfoque sistemático con un conjunto de estrategias.

Por todo lo anterior, la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo tendrá que ser:

- Integral y global, es decir, no deberá limitarse únicamente al puesto de trabajo, sino que contemplará todos los factores que puedan afectar al trabajador.
- Multidisciplinar, es decir, deberá contemplarse desde las diferentes disciplinas preventivas.
- Integrada y participativa, es decir, que tienen que intervenir e implicarse todos los trabajadores y niveles jerárquicos, incluyendo la dirección de la empresa.
- Sistemática y estructurada, es decir, que no conlleve una acción puntual sino una serie de acciones prolongadas en el tiempo.

Para que en prevención de riesgos psicosociales la formación e información funcione de una manera ágil y efectiva se debe contar con los canales de comunicación adecuados. Estos pueden ir desde la convocatoria de reuniones informativas, hasta la transmisión oral directa, notas informativas, carteles, etc. Además las actividades formativas deberán ser suficientes y adecuadas, teniendo en cuenta el puesto de trabajo y la función del trabajador, será facilitada, sobre todo, cuando se produzca la incorporación al puesto de trabajo, el cambio de puesto o función o se introduzca una nueva tecnología, y será establecida periódicamente. Si se considera necesario, se desarrollará durante la jornada laboral, será gratuita y se realizará con una metodología activa y participativa.²⁷

Las acciones preventivas deben ser realistas, proporcionadas, escalonadas, viables y adecuadas a los riesgos psicosociales.²⁸

Aunque es difícil proponer medidas de prevención generales, ya que la prevención de los riesgos psicosociales debe realizarse puntualmente para cada empresa y circunstancias particulares, se podrían establecer algunas recomendaciones generales como:

- Adecuar la carga y el ritmo de trabajo al trabajador.
- Fomentar la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de la organización.
- Implantar sistemas de resolución de conflictos.
- Favorecer la motivación laboral.

27 CIRUJANO. A. La evaluación de riesgos laborales. Mapfre Seguridad, 2000, Pág. 31.

28 MELIÁ NAVARRO, J.L. (2008). Orientaciones para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales. *Prevention World Magazine*, 21, 44-53.

- Facilitar la cohesión del grupo de trabajo, fijando espacios y tiempos de encuentro.
- Potenciar la capacidad y la creatividad de los trabajadores.

Por otro lado, la intervención se basa fundamentalmente en realizar el diagnóstico o identificación del riesgo en el puesto de trabajo para después proponer las medidas correctoras pertinentes.

La intervención puede enfocarse sobre el contenido, la naturaleza del trabajo y la organización o sobre las interacciones entre el trabajador y su medio ambiente o sobre el trabajador individualmente.

10.9 TRANSPORTE DE CARGA

La definición que se ajusta a la operación del transporte de carga, es aquella que se refiere al conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio; haciendo hincapié única y exclusivamente, en el proceso del transporte, por medio del cual se harán llegar a su destino final (los clientes), productos y servicios.

Dentro de dicho proceso es fundamental la coordinación de tareas de cada uno de los participantes, para que así, se dé una entrega adecuada y a tiempo del producto que se esté comercializando.

Operaciones de Transporte. Para el presente caso, sólo tomaremos como referente la operación logística de transporte, uno de los eslabones más importantes dentro de la cadena de producción, pues, su función es la de hacer llegar los productos de la mejor manera posible al cliente final, teniendo en cuenta

siempre la calidad y los costes en los cuales se incurrirán para cumplir con la meta planteada.

Al respecto, el documento CONPES 3489 del Ministerio de Transporte asegura Por lo tanto, la finalidad del servicio de transporte es “la movilización de objetos entre dos lugares, desde el momento en que éstos se encuentran dentro del vehículo dispuestos a ser movilizadas, hasta que el vehículo se halla en su destino final listo para ser descargado, en cierto plazo y por un precio aceptados por las partes (p.2)²⁹

“Tipo de Carga: de acuerdo al tipo de producto o bien que desee transportarse, existen diferentes líneas especializadas para movilizar la mercancía.

Por ejemplo:

- a. Líquidos: Carro Tanques.
- b. Sólidos: Contenedores, furgones.
- c. Altas cantidades: Tracto mulas.
- d. Paquetes: Sistema de paquetero.
- e. Granel: Marítimo y Ferroviario.
- f. Medicamentos: Aéreo.” (Cogollo, S y Hernández, L 2010, p.15)

Confiabilidad del medio de transporte. Hace referencia a la seguridad, el manejo y el nivel de servicio que se presente para llevar a cabo la operación de la mejor forma posible.

²⁹ CASAS DÍAZ, Jorge Alberto, y otros. Propuesta de un sistema de identidad de marca, beneficios, posicionamiento, identidad visual y comunicaciones para TRANSMETA. Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA, 2011. P 15. Consultado el 17 de Julio. Tomado de: <http://repository.cesa.edu.co/bitstream/10726/418/5/TEM00200.pdf>

De acuerdo con el estudio de Acosta (2004) “Regulación de los Servicios de Transporte en Colombia y Comercio Internacional” (p.12) Uno de los principales problemas en el sector Transporte es la inseguridad, de hecho, Colombia tiene uno de los de mayores índices de inseguridad a nivel mundial.

Es por esto que a la hora de contratar un servicio logístico para el transporte de carga, los clientes valoran, en alto grado, un servicio integral, donde no solo se ofrezca el transporte, sino una serie de seguros y pólizas que protejan la carga.

“Tiempo de Entrega Cumplir con los acuerdos establecidos entre las partes con anterioridad, en cuanto a tiempos de entrega de la mercancía, siguiendo con los requisitos y convenios predeterminados”. (Cogollo, S y H, L, 2010, p. 16)

Historia del Transporte en Colombia.³⁰ La historia del transporte de carga en Colombia se remonta, posiblemente, a la época de la conquista, cuando llegan los españoles y la población indígena empieza a ser la base para el comercio interno de forma más estructurada. Es así, como los animales son utilizados como medio de transporte para movilizar, de un lugar a otro, aquellos artículos que eran fabricados o extraídos de la naturaleza por los aborígenes, y comercializados, directamente, por los españoles.

Aunque, ya hace varios siglos, la rueda había hecho su aparición, en América Latina, sólo fue conocida cuando los europeos empiezan a colonizar territorios del continente y es utilizada básicamente para la producción de cierto tipo de textiles por los indígenas.

La evolución del transporte se da entonces, cuando el ferrocarril es usado de manera frecuente en la distribución de bienes, (ferrocarril de Panamá instituido en

³⁰ COGOLLO, S y HERNÁNDEZ. Estudio Sistémico del sector de transporte terrestre de carga en Colombia-Caso Servientrega (Tesis Pregrado). Universidad del Rosario. Bogotá. Consultado 15 de julio <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336/1619/1/1020732731%20-%202010.pdf>

1928) así como también, los ríos ayudan a fomentar la navegabilidad de bienes y personas. Por ende, con el fin de reemplazar las canoas y/o piraguas y disminuir el tiempo de movilización de la mercancía, el barco a vapor se convierte en la mejor opción para comercializar dentro del país.

Igualmente, el cable aéreo se presenta como una alternativa de movilización, específicamente para personas; es así, como consecuencia de la Segunda Guerra Mundial, el país realiza un convenio con una compañía alemana de aviación comercial, la cual, años después, sería reemplazada por la Aerovías Nacionales de Colombia (Avianca) en 1940.

Hablando específicamente del transporte terrestre de carga, su evolución, avance y aporte a la economía del país fue mucho más lento, debido a la falta de infraestructura y a políticas de los gobiernos de turno para dar prioridad a la realización de carreteras y caminos que facilitaran el transporte de mercancías o de los mismos habitantes. Es así como al ferrocarril y a la navegación por el río Magdalena se le da mayor importancia, desconociendo que el transporte terrestre cobraba relevancia a la hora de comunicarse con otras poblaciones y comerciar con las mismas.

Sin embargo, el 7 de mayo de 1845 surge la primera ley para la realización de un plan de caminos nacionales. La idea inicial, era la construcción de caminos, partiendo de Bogotá hacia diferentes lugares del país, de la cual no se logró ni la cuarta parte del plan, como consecuencia de la falta de seguimiento y desvío del presupuesto hacia otras actividades.

Es entonces, que con la llegada del primer automóvil al país, iniciando el siglo XX, se da a conocer otro medio de transporte, el cual fue integrándose a la sociedad colombiana lentamente y solamente en la élite, ya que era la única, en ese momento, que podía tener acceso a ella.

Luego de la década de 1920, el Estado, deja un poco relegado la construcción y el mantenimiento de vías férreas, para dedicarse a la realización de grandes carreteras para la circulación de automóviles. Consiguiente a esto, paulatinamente, aparecen carros con mayor capacidad, como autocamiones y autobuses.

Este nuevo medio en Colombia, facilita trasladar los beneficios del café, a la economía del campo: además del puesto de salud, el acueducto, la electricidad y la escuela, se abren las vías rurales para el Willys y la “Chiva”, es así como en la década de 1940, el país, ya cuenta con más de 1.800 unidades de vehículos, dentro de los cuales se encuentran camiones, autobuses, automóviles y camionetas. No obstante, en 1960, en el territorio circulaban más de 180.000 vehículos, movilizandando tanto a personas como bienes de consumo.

Perfil del Transporte de Carga.³¹ Teniendo en cuenta los últimos 10 años; el proyecto planteado por Corporación Maloka (2009), asegura:

El comercio exterior colombiano de bienes, como porcentaje del PIB, ha incrementado su participación pasando de 24,2% en 1997 al 34,6%, y por ende el número de toneladas movilizadas tanto a nivel local como con origen o destino internacional ha crecido en la misma proporción, es evidente la generación de mayores presiones en el funcionamiento del sistema logístico nacional, lo cual convierte en un factor determinante para la competitividad de la economía colombiana.

³¹ Departamento Nacional de Planeación (2009) Diseño conceptual de un Esquema de Sistemas de Plataformas logísticas en Colombia y Análisis Financiero y Legal p. 23. Consultado el 18 de julio de 2012 <http://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/DIES/Transporte/ALG%20-%20ILI%20Informe%20Ejecutivo.pdf>

El transporte por carretera está rodeada por varios elementos: la organización empresarial; la capacidad del parque automotor; los costos de operación, las políticas normas, practicas y costumbres, etc. que inciden sobre el costo del flete.

Para este sector el costo del transporte por carretera se constituye en una variable importante por su incidencia en el precio final del producto. En Colombia, el Ministerio de Transporte define la política y fija los criterios a tener en cuenta para la directa, controlada o libre fijación de las tarifas de cada modo de transporte y dentro de este contexto las tarifas del transporte de carga por carretera se encuentran enmarcadas dentro del criterio de control a través de una tabla de fletes.

Se calcula que el 80% de los dueños tiene menos de 3 camiones y el 96% de los vehículos son de terceros.

Importancia del Sub - Sector Logístico de Transporte terrestre de carga en Colombia.³² Indudablemente, uno de los principales actores que aporta a la economía nacional es el sub – sector de transporte terrestre de carga. Su trascendencia cobra importancia cuando cualquier cantidad de artículos llegan a lugares apartados del país, generando, de esta manera, utilidades tanto en el campo empresarial como en la parte gubernamental. Sin embargo, viéndolo desde otra perspectiva, la satisfacción de necesidades y el reconocimiento a nivel nacional e internacional, proporciona mayor confianza para invertir y trabajar en el mismo.

Adicional a ello, la economía se ve favorecida por el incremento en el porcentaje del Producto Interno Bruto (PIB), llevando a la consolidación y estabilidad

³² CASAS, A., FLORES, L y otros. Propuesta de un sistema de identidad de marca, beneficios, posicionamiento, identidad visual y comunicaciones para TRANSMETA 2011. Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA. Consultado el 12 de julio de 2012. <http://repository.cesa.edu.co/bitstream/10726/418/5/TEM00200.pdf>

financiera del país, fomentando mayores oportunidades de empleo y por ende, mejor calidad de vida en la población.

Es importante tener claridad en que, la repercusión de este sector en la economía del país, no puede darse positivamente, si el Estado no le da seguimiento a la infraestructura de transporte, para dar continuidad a los procesos logísticos de carga llevados a cabo. Entonces, además del mantenimiento que se le debe dar a la red vial de carreteras, igualmente es necesaria y urgente la construcción de nuevas vías que den paso a la apertura de nuevos mercados, ya que, como se mencionó, debe realizarse una proyección a largo plazo, la cual contribuya a la sostenibilidad y perdurabilidad de la economía colombiana.

Un primer aspecto que vale la pena destacar en la movilización de carga en Colombia es la sobre oferta de capacidad de los vehículos. Por ejemplo, en el 2001 mientras la capacidad de carga era de 180.5 millones de toneladas, durante ese año se movilizaron tan sólo 100.2 millones de toneladas. En cuanto a las estaciones de mayor movilización de carga a lo largo del país, se destacan las ubicadas en el Valle del Cauca, Antioquia y Cundinamarca.

De acuerdo al Ministerio de Transporte el índice de capacidad por movilización, calculado a partir del número de viajes realizados y la configuración de cada vehículo, fue de 55.5%.

En el año 2001, por ejemplo, el carbón y los productos químicos básicos son los que mayor participación en la movilización presentaron, con el 8.7% y el 7.5%, respectivamente. Dentro de los demás productos se encuentran el maíz, cemento, azúcar y papel; el resto participa con menos del 3% en la carga total movilizadora.

Cada uno de estos productos puede ser movilizado en diferentes tipos de vehículo. Por ejemplo, para dicha época, cerca del 70% del total de la carga se movilizó en vehículos de tres ejes, en los cuales se transportan aquellos productos de mayor participación como carbón, productos químicos, maíz y cementos, entre otros. Por otro lado, los camiones sencillos movilizaron cerca del 20% de la carga total, en donde predominó la movilización de ganado bovino.

Transportador de carga pesada.³³ Un conductor de carga pesada o camionero, es una persona que se dedica profesionalmente a conducir camiones para transportar cargas desde un punto a otro.

Los camioneros proveen un servicio esencial a las sociedades industrializadas transportando bienes o materiales crudos en estado sólido o líquido por tierra, típicamente a destinos tales como oficinas, almacenes, residencias, instalaciones productivas, centros de ventas por mayor y de la distribución. Los camioneros también tienen la responsabilidad de inspeccionar sus vehículos por condiciones mecánicas o asuntos relacionados con su operación segura.

Entre sus funciones se encuentran la comprobación del estado de la carga y su ajuste a las medidas o pesos indicados en el albarán. Asegura la estabilidad de la carga mediante cuerdas y vela por su seguridad a lo largo del recorrido. En el punto de destino puede cobrar el importe del porte y en cualquier caso, entrega el albarán y lo hace firmar por el receptor. En ocasiones, participa en las labores de carga de la mercancía en el punto de origen y descarga en el de destino.

El camionero puede tener que hacer reparaciones de urgencia durante el transporte tales como el cambio de una rueda pinchada, sustitución de bombillas o fusibles u otras acciones. Se comunica vía radio con otros camioneros o con su

³³ Truck Driver, Light, Definition. <http://dot-job-descriptions.careerplanner.com/TRUCK-DRIVER-LIGHT.cfm> consultado el 2 de agosto de 2012

central para recibir instrucciones sobre nuevos portes o destinos, solicitar información sobre el estado de la carretera o pedir ayuda.

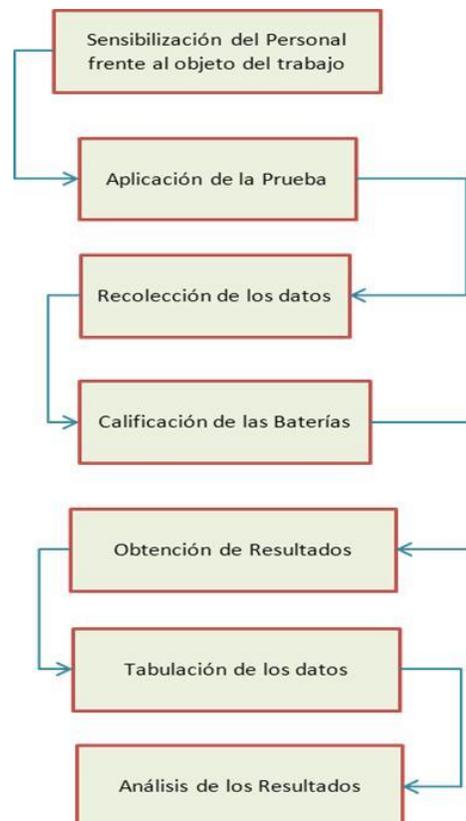
El camionero se encarga también del mantenimiento básico del vehículo comprobando los niveles de agua, aceite y combustible y reponiéndolos cuando es necesario.

11. RESULTADOS

Se aplicaron a 39 sujetos, las encuestas desarrolladas por el ministerio de protección social y la universidad Javeriana para identificar los riesgos psicosociales intralaborales Formas A y B, extralaborales y de estrés (Ver Anexos D - G)

Se procesó la información obtenida, calificando cada una de las encuestas para determinar el nivel de riesgo de cada sujeto evaluado, para el posterior análisis e interpretación de los resultados.

Figura 2. Diagrama Sensibilización del personal.



Fuente; Elaboración propia

Se identificaron los principales factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que están presentes en los sujetos evaluados, y de igual forma, obteniendo un dato global de cómo estos factores psicosociales están presentes dentro de la empresa objeto del estudio. Además de los niveles de estrés que están presentes en la población.

CONVENCIONES:

- **Sin riesgo o riesgo despreciable (SR):** ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- **Riesgo bajo (RB):** no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- **Riesgo medio (RM):** nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- **Riesgo alto (RA):** nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- **Riesgo muy alto (RMA):** nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Tabla 2. Riesgo Intralaboral.

RIESGO INTRALABORAL	DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO		DOMINIO: CONTROL SOBRE EL TRABAJO		DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO		DOMINIO: RECOMPENSAS		TOTAL RIESGO INTRALABORAL	
	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO
	28,3	RA	15,3	RB	36,5	RM	0	SR	26,3	RM
	62,5	RMA	51,3	RMA	61,1	RMA	32,5	RMA	56,9	RMA
	37,5	RA	47,2	RMA	57,6	RMA	35	RMA	47,1	RMA
	31,6	RA	9,72	SR	52,5	RMA	5	RB	33,2	RA
	5,83	SR	25	RB	38,4	RA	0	SR	21,9	RB
	33,3	RA	45,8	RMA	45,5	RMA	15	RM	38,6	RA
	13,3	RB	22,2	RB	36,5	RM	0	SR	22,9	RB
	16,6	RB	29,1	RM	47,4	RMA	0	SR	29,6	RM
	44,1	RMA	19,4	RB	47,4	RMA	2,5	SR	36,6	RA
	20	RM	38,8	RA	55,1	RMA	10	RB	36,6	RA
	22,5	RM	38,9	RA	60,8	RMA	17,5	RM	40,5	RMA
	16,6	RB	36,1	RA	58,9	RMA	0	SR	35,6	RA
	45,8	RMA	41,6	RA	61,5	RMA	25	RA	49,2	RMA
	8,33	SR	16,6	SR	55,7	RMA	0	SR	28,1	RM
	16,6	RB	47,2	RMA	62,8	RMA	25	RA	41,7	RMA
	11,6	RB	12,5	RM	35,8	RM	0	SR	20,4	SR
	5	SR	13,8	SR	39,7	RA	0	SR	20,1	SR
	49,2	RMA	20,8	RB	56,4	RMA	12,5	RM	43	RMA
	61,6	RMA	20,8	RB	55,1	RMA	12,5	RM	46,4	RMA
	53,3	RMA	41,6	RA	58,9	RMA	2,5	SR	48,2	RMA
	22,5	RM	30,5	RM	57,7	RMA	5	RB	36,3	RA
	23,3	RM	26,4	RB	50,6	RMA	7,5	RB	33,2	RA
	8,33	SR	12,5	SR	48,1	RMA	5	RB	24,7	RB
	6,66	SR	20,8	RB	17,3	SR	0	SR	12,8	SR

0	SR	18,1	SR	30,1	RB	0	SR	15,5	SR
11,6	RB	41,6	RA	32,1	RB	0	SR	24,2	RB
17,5	RB	20,8	RB	43,6	RA	7,5	RB	27,6	RM
56,6	RMA	34,7	RM	79,5	RMA	22,5	RA	58,2	RMA
27,5	RM	38,8	RA	51,9	RMA	17,5	RM	38,4	RA
0	SR	38,8	RA	40,4	RA	0	SR	23,4	RB
31,6	RA	33,3	RM	46,1	RMA	15	RM	36,1	RA
49,2	RMA	18,1	SR	56,4	RMA	5	RB	41,7	RMA
27,5	RA	40,3	RA	42,9	RA	10	RB	34,3	RA
16,6	RB	26,4	RB	39,7	RA	5	RB	26,5	RM
55,8	RMA	34,7	RM	55,8	RMA	37,5	RMA	50	RMA
30	RA	23,6	RB	40,4	RA	20	RA	31,9	RA
17,5	RB	23,6	RB	41	RA	20	RA	28,3	RM
18,3	RM	8,33	SR	35,8	RM	0	SR	21,6	RB
4,16	SR	2,77	SR	32,1	RB	5	RB	15,2	SR

Fuente: Elaboración Propia.

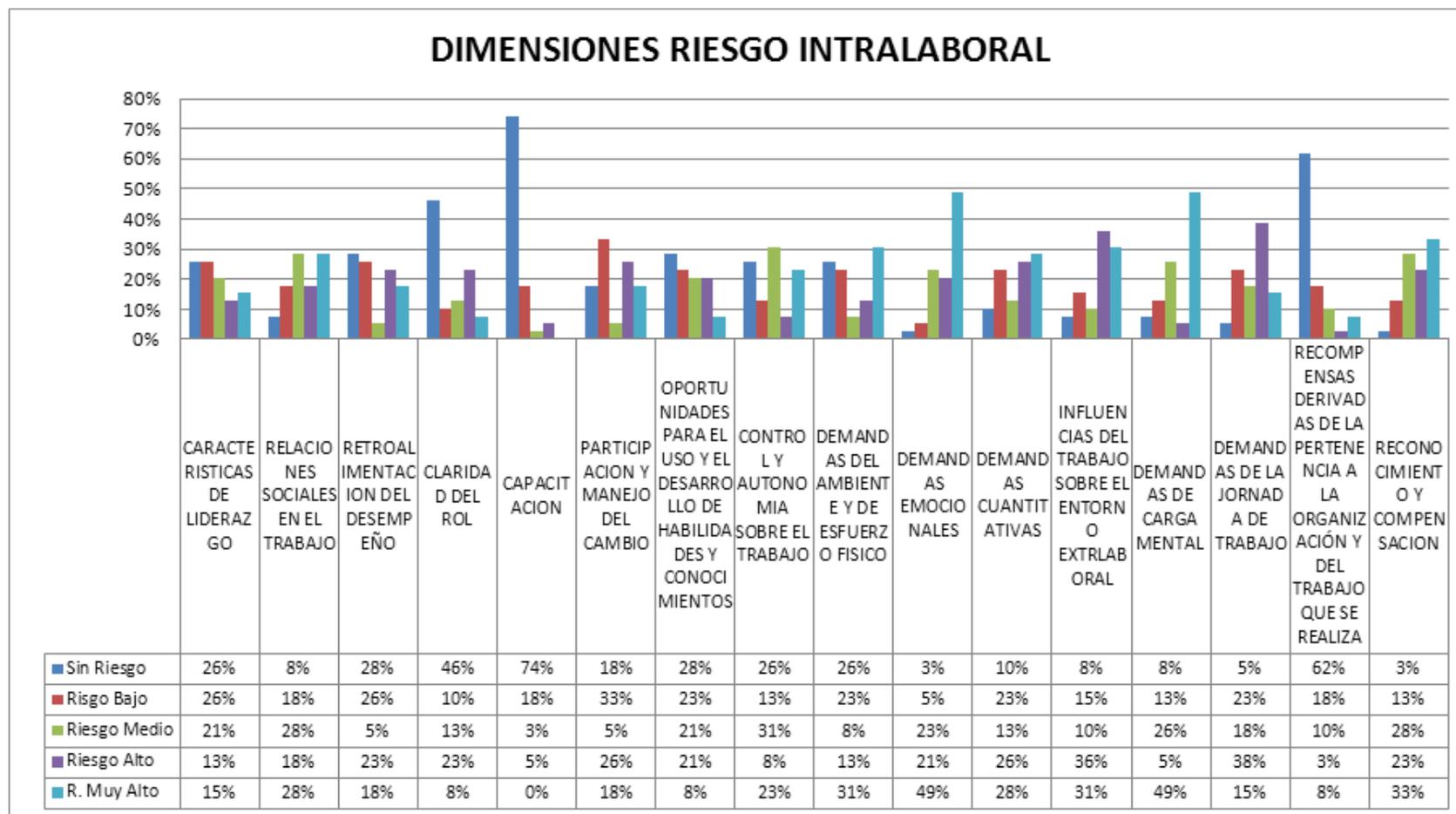
Gráfica 1. Riesgo Intralaboral.



Fuente: Elaboración propia.

El 13% de las personas no presenta riesgo intralaboral, el 15% presenta un riesgo bajo, el 15% presenta un riesgo medio, el 28% un riesgo alto y el 28% restante un riesgo muy alto.

Gráfica 2. Dimensiones del Riesgo Intralaboral.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Riesgo Extralaboral.

RIESGO EXTRALABORAL	DIMENSION: TIEMPO FUERA DEL TRABAJO		DIMENSION: RELACIONES FAMILIARES		DIMENSION: COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES		DIMENSION: SITUACION ECONOMICA DEL GRUPO FAMILIAR		DIMENSION: CARACTERISTICAS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO		DIMENSION: INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL SOBRE EL TRABAJO		DIMENSION: DESPLAZAMIENTO VIVIENDA-TRABAJO-VIVIENDA		TOTAL RIESGO EXTRALABORAL	
	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO
	25	RB	0	SR	5	SR	33,3	RM	5,55	SR	0	SR	62,5	RMA	16,9	RB
	25	RB	33,3	RM	45	RMA	41,6	RM	27,7	RA	50	RMA	0	SR	30,6	RA
	50	RA	25	RB	40	RMA	66,6	RMA	16,6	RM	50	RMA	43,7	RA	37	RMA
	31,2	RM	25	RB	25	RM	50	RA	19,4	RA	66,6	RMA	31,25	RA	31,4	RA
	37,5	RM	41,6	RA	10	RB	75	RMA	27,7	RA	0	SR	6,25	RB	26,6	RA
	25	RB	8,3	SR	25	RM	50	RA	0	SR	0	SR	50	RMA	23,3	RM
	0	SR	8,3	SR	20	RM	0	SR	0	SR	8,3	RB	0	SR	4,8	SR
	0	SR	16,6	RB	30	RA	66,6	RMA	0	SR	16,6	RB	0	SR	14,5	RB
	0	SR	0	SR	10	RB	33,3	RM	44,4	RMA	0	SR	0	SR	17,7	RB
	0	SR	0	SR	5	SR	8,33	SR	0	SR	8,33	RB	0	SR	2,4	SR
	31,2	RM	8,33	SR	25	RM	33,3	RM	16,7	RM	58,3	RMA	12,5	RB	24,2	RM
	37,5	RM	0	SR	10	RB	33,3	RM	0	SR	33,3	RA	50	RMA	19,3	RM
	75	RMA	16,6	RB	15	RB	41,6	RM	19,4	RA	50	RMA	6,25	RB	29	RA
	43,7	RA	0	SR	35	RA	58,3	RMA	2,77	SR	0	SR	56,2	RMA	25	RA
	56,2	RMA	0	SR	35	RA	0	SR	30,5	RMA	58,3	RMA	56,2	RMA	34,6	RMA
	31,2	RM	0	SR	10	RB	16,6	SR	13,8	RM	0	SR	12,5	RB	12,9	SR
	0	SR	8,33	SR	0	SR	16,6	SR	5,55	SR	41,6	RA	0	SR	8,06	SR
	75	RMA	8,33	SR	25	RM	58,3	RMA	25	RA	66,6	RMA	6,25	RB	34,7	RMA
	25	RB	25	RB	35	RA	25	RB	8,33	SR	50	RMA	18,7	RM	23,4	RM
	50	RA	0	SR	15	RB	25	RB	2,77	SR	25	RM	0	SR	14,5	RB
	50	RA	16,6	RB	40	RMA	33,3	RM	11,1	RB	50	RMA	18,7	RM	28,2	RA
	0	SR	0	SR	0	SR	0	SR	0	SR	0	SR	0	SR	0	SR
	18,7	RB	0	SR	0	SR	16,6	SR	5,55	SR	0	SR	6,25	RB	6,45	SR
	0	SR	0	SR	0	SR	33,3	RM	0	SR	0	SR	0	SR	3,22	SR

6,25	SR	0	SR	10	RB	8,33	SR	5,55	SR	0	SR	0	SR	4,83	SR
37,5	RM	0	SR	30	RA	16,6	SR	5,55	SR	0	SR	62,5	RMA	20,9	RM
31,2	RM	16,6	RB	30	RA	41,6	RM	11,1	RB	25	RM	18,7	RM	22,6	RM
50	RA	0	SR	50	RMA	50	RA	16,6	RB	41,6	RA	0	SR	28,2	RA
50	RA	8,33	SR	10	RB	58,3	RMA	11,1	RB	50	RMA	6,2	RB	23,4	RM
0	SR	0	SR	40	RMA	0	SR	0	SR	33,3	RA	50	RMA	16,1	RB
56,2	RMA	25	RB	35	RA	41,6	RM	8,33	RB	25	RM	43,7	RA	29,8	RA
43,7	RA	0	SR	40	RMA	8,33	SR	11,1	RB	33,3	RA	6,25	RB	20,2	RM
43,7	RA	8,33	SR	10	RB	33,3	RM	8,33	RB	50	RMA	6,25	RB	19,3	RM
12,5	RB	0	SR	10	RB	41,6	RM	13,8	RM	16,6	RB	6,25	RB	13,7	RB
56,2	RMA	25	RB	50	RMA	41,6	RM	25	RA	41,6	RA	18,7	RM	35,5	RMA
43,7	RA	0	SR	10	RB	16,6	SR	8,33	RB	25	RM	12,5	RB	15,3	RB
50	RA	8,33	SR	30	RA	50	RA	22,2	RA	8,33	RB	37,5	RA	29	RA
43,7	RA	0	SR	30	RA	25	RB	5,55	SR	0	SR	6,25	RB	15,3	RB
12,5	RB	0	SR	0	SR	50	RA	2,77	SR	41,6	RA	0	SR	11,3	SR

Fuente: Elaboración Propia.

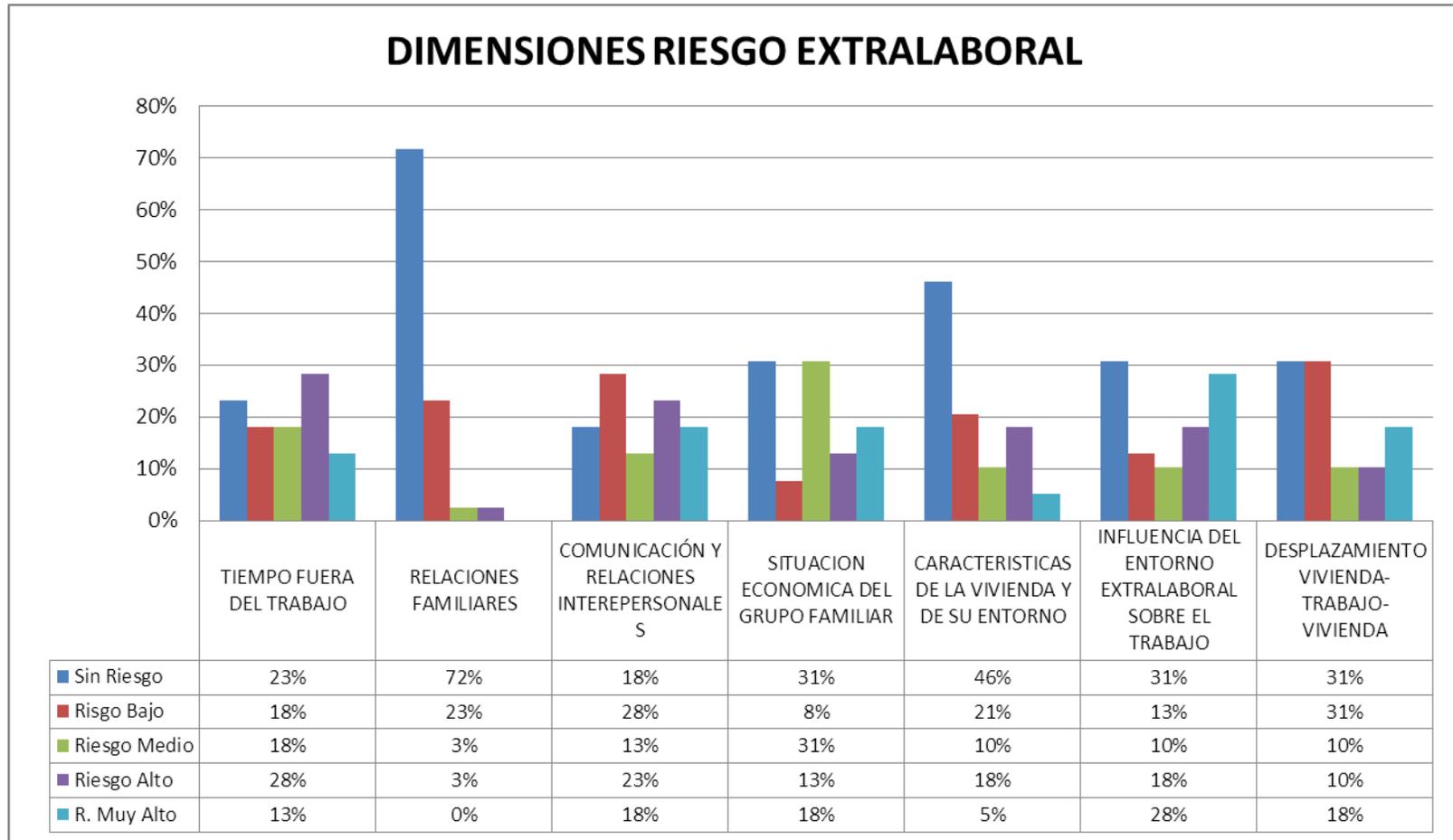
Gráfica 3. Riesgo Extralaboral.



Fuente: Elaboración propia.

El 23% de las personas no presenta riesgo extralaboral, el 21% presenta un riesgo bajo, el 23% presenta un riesgo medio, el 23% un riesgo alto y el 10% restante un riesgo muy alto, significativamente menor al encontrado en el riesgo intralaboral.

Gráfica 4. Dimensiones Riesgo Extralaboral.



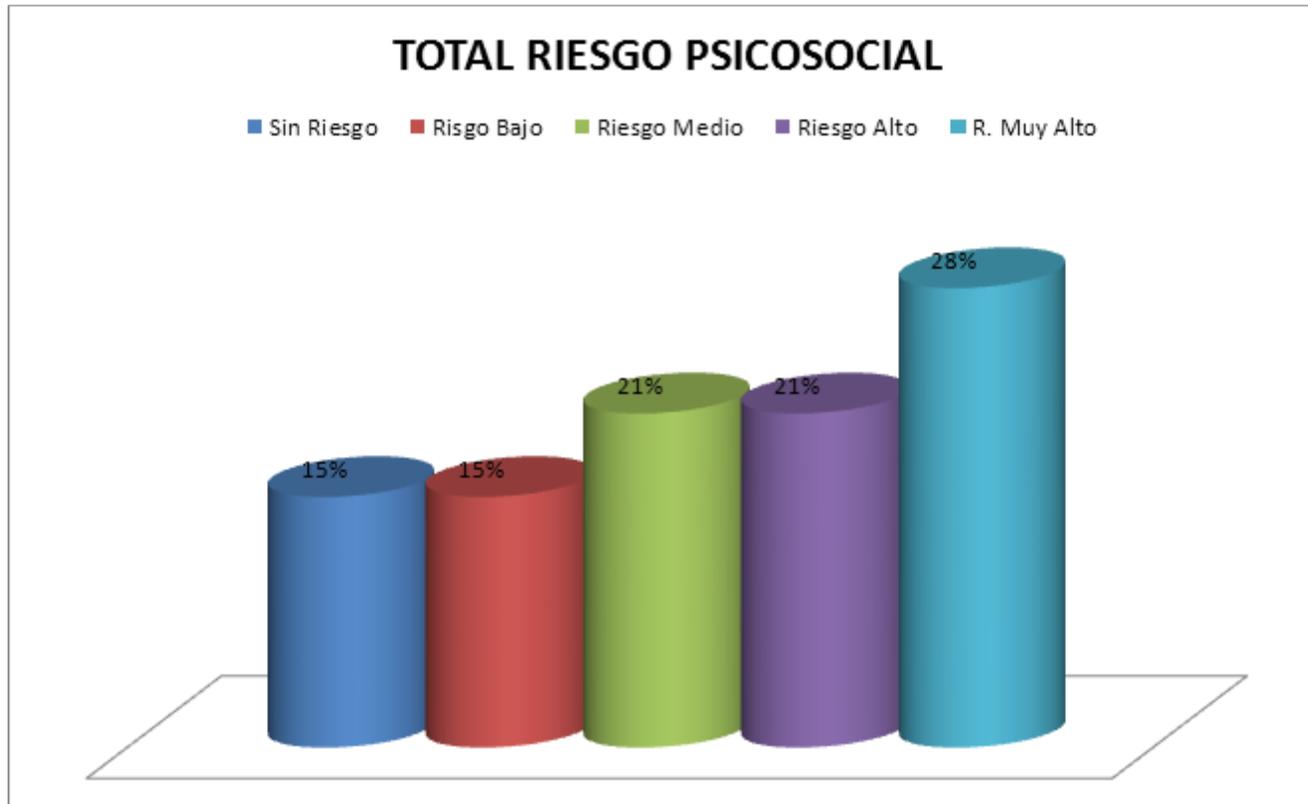
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Total del Riesgo Psicosocial Intralaboral y Extralaboral.

TOTAL RIESGO EXTRALABORAL E INTRALABORAL		TOTAL RIESGO EXTRALABORAL E INTRALABORAL		TOTAL RIESGO EXTRALABORAL E INTRALABORAL	
PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO
24	RB	27,3	RM	26,4	RM
50,5	RMA	40	RMA	50,9	RMA
44,7	RMA	18,5	SR	34,8	RA
32,8	RA	17,2	SR	21,7	RB
23	RB	41	RMA	34,6	RA
34,9	RA	40,8	RMA	36,5	RMA
18,5	SR	40	RMA	30,6	RA
25,9	RM	34,4	RA	23,4	RB
32	RA	25,2	RM	46,5	RMA
28,3	RM	20,3	RB	27,9	RM
36,5	RMA	10,5	SR	28,5	RM
31,6	RA	12,9	SR	20,1	RB
44,3	RMA	23,4	RM	14,2	SR

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfica 5. Total Riesgo Psicosocial.



Fuente: Elaboración propia.

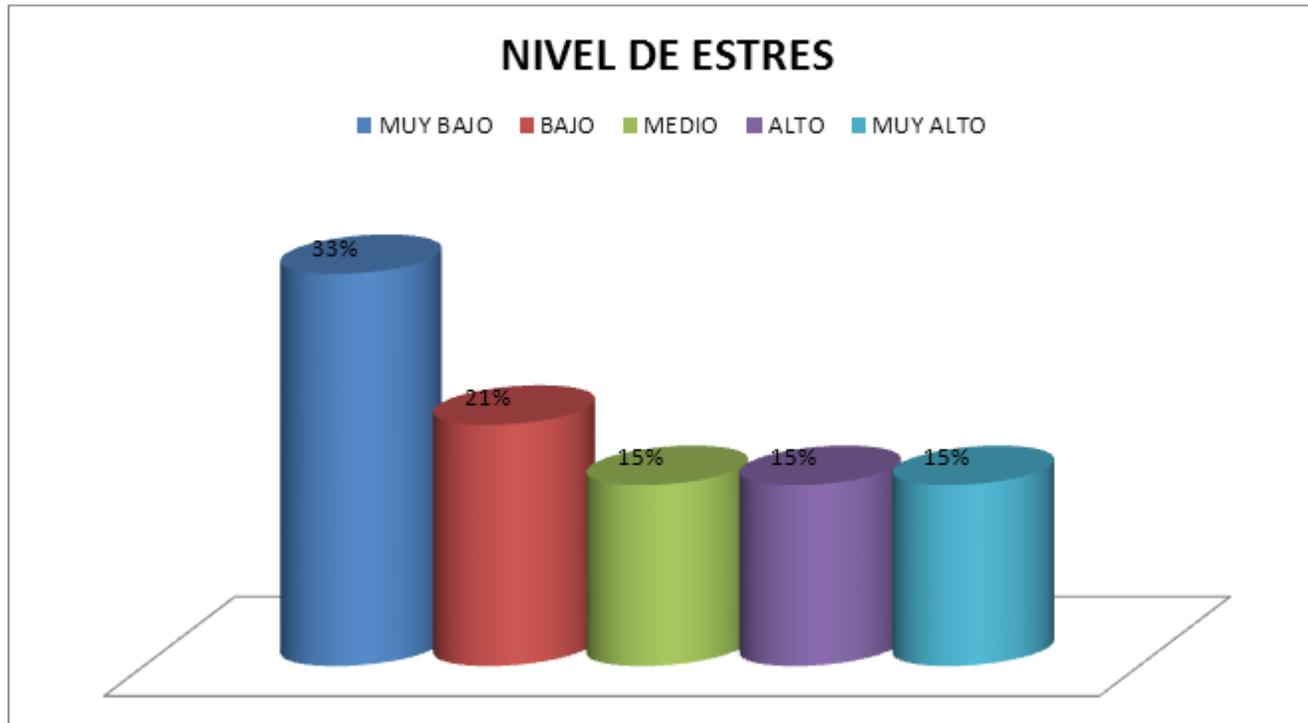
Uniendo el riesgo intralaboral y extralaboral, se encuentra que el 15% de las personas no presenta riesgo psicosocial, el 15% presenta un riesgo bajo, el 21% presenta un riesgo medio, el 21% un riesgo alto y el 28% restante un riesgo muy alto, lo que significa una señal de alarma para una intervención.

Tabla 5. Niveles de Estrés.

TOTAL GENERAL SINTOMAS DE ESTRÉS		TOTAL GENERAL SINTOMAS DE ESTRÉS		TOTAL GENERAL SINTOMAS DE ESTRÉS	
PUNTAJE	NIVEL DE ESTRÉS	PUNTAJE	NIVEL DE ESTRÉS	PUNTAJE	NIVEL DE ESTRÉS
7,41	BAJO	5,88	MUY BAJO	10,6	BAJO
26,9	MUY ALTO	2,16	MUY BAJO	29,3	MUY ALTO
27,9	MUY ALTO	6,85	BAJO	11,6	BAJO
30,9	MUY ALTO	13,7	MEDIO	0	MUY BAJO
4	MUY BAJO	20,8	ALTO	14,1	MEDIO
6,1	MUY BAJO	16,7	MEDIO	6,08	BAJO
0	MUY BAJO	13,1	MEDIO	18,8	ALTO
8,46	BAJO	17,6	ALTO	11,9	MEDIO
25,3	MUY ALTO	3,43	MUY BAJO	28,4	MUY ALTO
5,23	MUY BAJO	5,75	MUY BAJO	10,6	BAJO
19,5	ALTO	0	MUY BAJO	21,1	ALTO
2,48	MUY BAJO	4,77	MUY BAJO	13,4	MEDIO
18,6	ALTO	6,19	MUY BAJO	9,02	BAJO

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfica 6. Nivel de Estrés.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los niveles de estrés, se encuentra que el 33% de las personas presenta un estrés muy bajo, el 21% presenta un estrés bajo, el 15% presenta un estrés medio, el 15% un estrés alto y el 15% restante un estrés muy alto.

- Se encuentra entonces que los principales factores de riesgo que deben ser tenidos en cuenta para realizar una intervención desde el ámbito intralaboral son:

- Relaciones sociales en el trabajo
- Retroalimentación del desempeño
- Participación y manejo del cambio
- Demandas del ambiente y de esfuerzo físico
- Demandas emocionales
- Demandas cuantitativas
- Influencias del trabajo sobre el entorno extralaboral
- Demandas de carga mental
- Demandas de la jornada de trabajo
- Reconocimiento y compensación

Puesto que son las que más alto puntaje obtuvieron entre el riesgo alto y muy alto. Por tanto, deben ser incluidas dentro del programa de vigilancia epidemiológica como punto primordial de intervención.

Desde lo extralaboral, se encuentra que los principales factores de riesgo que se deben tener en cuenta para intervenir, ya que sus puntajes se clasifican en un alto porcentaje como alto y muy alto son:

- Tiempo fuera del trabajo
- Comunicación y relaciones interpersonales
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo

- Se brinda una alternativa de intervención, a través de cartillas informativas donde se informa sobre la patología causada por los riesgos psicosociales, qué es, cómo se identifica y qué hacer para prevenirla, o disminuirla en caso de que ya esté presente. Con el fin de controlar el riesgo psicosocial y por consiguiente, la prevención en la medida de lo posible, de éstas patologías ocupacionales.

- En las cartillas informativas, con las cuáles se pueda contribuir a la prevención del riesgo, donde se definen medidas preventivas y correctivas frente al riesgo psicosocial sobre el cual se va a trabajar. (Ver Anexos A - C)

13. CONCLUSIONES

- Los factores de Riesgo Psicosocial están presentes en las organizaciones afectando el comportamiento, productividad de las personas y su calidad de vida, lo que ocasiona desmotivación en el campo laboral como el estrés, desgaste profesional, violencia en el trabajo y enfermedades psicosociales como sufrimiento psíquico y emocional, somatizaciones, lesiones psíquicas (ansiedad, depresión) etc. Es importante tener en cuenta el enfoque que se realice en la vigilancia epidemiología ya que es un instrumento de vital importancia para identificar, medir y analizar los problemas y condiciones de la salud que afectan a los trabajadores de COOVOLQUETEROS y sobre esta base tomar decisiones orientadas Para prevenir enfermedades y accidentes laborales que ya se hayan presentado.
- En un programa de vigilancia epidemiológico, es importante realizar un adecuado diagnóstico donde se identifiquen los agentes de riesgo psicosocial desde el individuo, junto con las condiciones internas y externas del trabajo; analizar los datos obtenidos, para determinar no sólo los riesgos psicosociales, sino también el grado en el que están presentes en la organización. Diseñar adecuadas estrategias de intervención, utilizando metodologías apropiadas que ayuden a minimizar el riesgo, esto mediante la vinculación de todos los actores involucrados. Implementando dichas estrategias y planes, para evaluar los resultados y llevar un control y seguimiento, donde se pueda evidenciar el avance en la disminución o eliminación del factor de riesgo.
- Controlar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores de la empresa, tiende a mejorar las características del trabajo que se realiza, las relaciones interpersonales entre compañeros, el estilo de dirección, la cultura organizacional, el clima laboral, y demás aspectos involucrados en el desarrollo organizacional. Logrando así mejoras en la

productividad y competitividad laboral de los empleados para el alcance de los objetivos de la organización.

- Se requiere el establecer un sistema de vigilancia epidemiológica, que permita controlar y monitorear el factor de riesgo, teniendo como objeto principal, la prevención en la ocurrencia de patologías asociadas a dichos factores (estrés mobbing, burnout, entre otras), o en su defecto, para ejecutar planes de rehabilitación y disminución del impacto de dichas patologías en el desempeño laboral, familiar y social de la población afectada.
- Se resalta la importancia de realizar informes de identificación, evaluación de factores psicosociales en una situación de trabajo y prevención para los mismos, con el fin de tener resultados satisfactorios como la disminución y consecuencias que para los trabajadores y para las empresas mismas pueden generar su incidencia y prevalencia en las mismas, que no se detecten problemas generalizados por riesgos psicosociales, sino más bien, que haya una situación mejorable.
- La evaluación y supervisión es prevenir el Riesgo Psicosocial, algunos conceptos que podría lograr las prevención de los riesgos psicosociales en nuestra área de trabajo son, realizar evaluación multifactorial teniendo en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente y el desempeño. Para que esta intervención sobre los factores de riesgos psicosociales sean efectivas, es indispensable contar con un sistema de información mediante el cual, los diferentes actores sociales que participan en el proceso de vigilancia de la salud, y por ende en el de vigilancia epidemiológica, puedan identificar con claridad cuál es el factor de riesgo que está perjudicando a la organización.

14. RECOMENDACIONES

- **Fomentar los Factores Psicosociales Positivos:** son aquellos aspectos de la organización presentes en el ambiente laboral que contribuyen a propiciar el bienestar de los trabajadores, provocando satisfacción personal y por consiguiente aumento de la eficiencia. Como ejemplo están: las políticas de personal centradas en la persona, las pautas de descanso, el reconocimiento de los méritos, los salarios justos, la estabilidad laboral, la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y el ascenso por méritos entre otros.

Algunos de los elementos que se deben tener en cuenta para propiciar el bienestar de empleado son:

- Áreas de descanso y esparcimiento en la empresa.
- Pausas activas en la jornada laboral
- Participación activa del trabajador.
- Inducción y capacitación previa de la tarea antes de la ejecución.
- Estabilidad laboral.
- Remuneración justa a la tarea desempeñada.
- Ejecución de procedimientos normalizados y protocolizados.
- Programas de bienestar (vivienda, recreación y educación extensiva a la familia)
- Programas de capacitación y formación de los trabajadores.
- Programa de Salud Ocupacional
- Selección, inducción y re-inducción con enfoque de salud ocupacional

Realizar campañas de prevención del riesgo psicosocial trabajando con el apoyo de las ARP y los expertos que están vinculadas con las administradoras de riesgos profesionales. Ya son estas las que deben velar porque en la

empresa se lleven a cabo los programas de prevención de la enfermedad y promoción de la salud. Se sugiere tener en cuenta los siguientes puntos a intervenir desde lo intralaboral, extralaboral e intrapersonal.

Intralaboral:

- Gestión de talento humano (planeación, selección, inducción, entrenamiento, reinducción, capacitación, evaluación y bienestar).
- Programa de prevención del acoso laboral.
- Programa de retención y motivación laboral.
- Desarrollo competencias de liderazgo (líderes).

Extralaboral:

- Programa de bienestar laboral para el empleado y grupo familiar, (campañas, salud, préstamos, vivienda, movilidad, educación, recreación, actividades sociales y de integración).
- Selección de personal adecuado.
- Plan de capacitación y formación de acuerdo a las necesidades.

Intrapersonal:

- Programa de prevención del consumo de alcohol, tabaco y drogas.
- Desarrollo de competencias.
- Programa de estilos de vida saludable.

- Intervenir los riesgos psicosociales encontrados en cada uno de sus componentes, según se considere pertinente. Esta intervención, debe ser realizada por un experto, según se contempla en la resolución 2646 del 2008, ya que es, quien está habilitado para realizar el panorama de factores de riesgo desde la perspectiva psicosocial. Sin embargo, se sugiere intervenir según sea conveniente de la siguiente forma:

Intralaboral:

- Generación de políticas.

- Ajustes administrativos.
- Talleres e intervenciones grupales.
- Adecuación puestos de trabajo.
- Trabajo con líderes.
- Fortalecimiento proceso de gestión humana.

Extralaboral:

- Programa de bienestar laboral para el empleado y su grupo familiar (campañas, salud, préstamos, vivienda, movilidad, educación, recreación, actividades sociales y de integración).
- Plan de capacitación.

Intralaboral:

- Asesoría psicológica individual.
- Grupo focales.
- Grupos terapéuticos.
- Plan de capacitación.
- Desarrollo de competencias.

BIBLIOGRAFÍA

BERKELMAN R., STROUP D., BUEHLER J. Public Health Surveillance. Oxford Text book of Public Health. New York 1997, 3ª ed., Vol II.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Resolución 2646. (17, julio, 2008). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Diario oficial. Bogotá, D.C., 2008.

ESTATUTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL, Resolución Número 02400 de 1979 (Mayo 22), Bogotá D.C, título I campo de aplicación, artículo 1, higiene y seguridad.

ESTATUTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL, Resolución Número 02400 de 1979 (Mayo 22), Bogotá D.C, título II obligaciones de los trabajadores, artículo 3.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía para la Identificación de los Peligros y la Valoración de los Riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional GTC 45, 2010. Bogotá D.C.: El Instituto, 2010. 22 p.

MANSILLA IZQUIERDO, Fernando. Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica. p. 216

MARTÍNEZ M.: Comportamiento Humano: nuevos métodos de investigación, 2da edic. (1996)

MELIÁ NAVARRO, J.L. (2008). Orientaciones para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales. *Prevention World Magazine*, 21, 44-53.

MÉNDEZ, Carlos. Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4 edición. México: limusa. 2008.p 231

SEPÚLVEDA J., LÓPEZ CERVANTES M, FRENK J., GÓMEZ DE LEÓN J., LEZANA F. M., BURGOA S. C. Aspectos Básicos de la vigilancia en Salud Pública para los años noventa. En: *Salud Pública de México*, 1994; 36 (1) Enero-Febrero, Pág. 70-82.

WEBGRAFIA

- ARTAZCOZ, Lucía. RABADÀ, Isidre. Estrés Laboral. (<http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd67/EstresLaboral.pdf>) consultado el 5 de julio de 2012
- CAÑAS DELGADO, José. Ergonomía Cognitiva. Tomado de (<http://www.psicologia-online.com/articulos/2004/ergonomia.shtml>), se investigo el día 07 de agosto de 2012.
- COGOLLO, S y HERNÁNDEZ Estudio Sistémico del sector de transporte terrestre de carga en Colombia- Caso Servientrega (Tesis Pregrado). Universidad del Rosario. Bogotá. Consultado 15 de Julio. Tomado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336/1619/1/1020732731%20-%202010.pdf>
- CASAS DÍAZ, Jorge Alberto, FLORES SIERRA, Lina María y GONZÁLEZ VELASCO, Ana María. Propuesta de un sistema de identidad de marca, beneficios, posicionamiento, identidad visual y comunicaciones para TRANSMETA. Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA. Bogotá. Consultado el 17 de Julio. Tomado de: <http://repository.cesa.edu.co/bitstream/10726/418/5/TEM00200.pdf>
- Cirujano. A. La evaluación de riesgos laborales. Mapfre Seguridad, 2000, Pág. 31. Tomado de: <http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/bitstream/10401/3030/1/LIBRO%20FM.pdf>
- CASAS, A. FLORES, L y otros Propuesta de un sistema de identidad de marca, beneficios, posicionamiento, identidad visual y comunicaciones para TRANSMETA 2011. Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA. Consultado el 12 de julio de 2012. Tomado de: <http://repository.cesa.edu.co/bitstream/10726/418/5/TEM00200.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación (2009) Diseño conceptual de un Esquema de Sistemas de Plataformas logísticas en Colombia y Análisis Financiero y Legal p. 23. Consultado el 18 de julio de 2012. Tomado de:

<http://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/DIES/Transporte/ALG%20-%20ILI%20Informe%20Ejecutivo.pdf>

- Informe Anual de Accidentalidad (2011) Secretaria de Transporte y Transito de Medellín p. 4. Consultado el 13 de agosto de 2012. Tomado de: http://www.medellin.gov.co/transito/archivos/accidentalidad/informe_anual_2011.pdf
- Proyectos y Sistemas Contables. Programa de Vigilancia Epimiológica Psicosocial. 2009. Internet: (<ftp://190.146.80.88/PROCESOS%20DE%20SOPORTE/SSOMA/PROGRAMA%20VIGILANCIA%20EPIDEMIOLOGICA%20PSICOSOCIAL.pdf>)
- Villalobos F. Gloria H. Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa Internet: (<http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20197.PDF>)
- MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN. Tomado de: ([http://es.scribd.com/doc/4874136/.](http://es.scribd.com/doc/4874136/)) consultado el 26 de julio de 2012
- Legislación en Salud Ocupacional. (<http://laborando.jimdo.com/legislaci%C3%B3n-salud-ocupacional/>) consultado 11 de septiembre de 2012
- Diagnóstico del Riesgo Psicosocial http://bdigital.ces.edu.co:8080/dspace/bitstream/123456789/1002/1/Diagnostico_riesgo.pdf, Consultado el 07 de Julio de 2012
- Factores del Riesgo Laboral Psicosociales <http://www.monografias.com/trabajos16/riesgo-psicosocial/riesgo-psicosocial.shtml>, la investigación se realizó el día 12 de Julio de 2012.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Carga Mental den el Trabajo (http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_4_45.pdf), se investigo el día .17 de julio 2012
- Colombia. Código Sustantivo del Trabajo http://www.secretariassenado.gov.co/leyes/C_SUSTRA.HTM (433 of 433)

ANEXOS

ANEXO B. BOLETÍN INFORMATIVO 2, MOBBING



Cómo Prevenir el Mobbing

B) Asignación equitativa de trabajos y cargas.
La prevención debe atender a las deficiencias del puesto de trabajo, eliminando el stress innecesario, aumentando el control sobre las tareas, proporcionando autonomía suficiente y elevando la capacidad de decisión de las personas, cuando ello es posible.

C) Deficiencias de diseño organizativo.
Toda empresa requiere un modelo organizativo en el que exista espacio para la participación activa de los trabajadores mediante distintos medios (reuniones, boletines, buzón de quejas y sugerencias, monitoreo del clima laboral, etc.) con el objetivo de atender a su bienestar y no sólo a la maximización de los beneficios económicos.

D) Formación y capacitación de los trabajadores.
Dueños de empresa, directores y la alta gerencia en general deben estar conscientes de que este tipo de situaciones en la empresa son inadmisibles tanto para el trabajador afectado como para el desarrollo económico de la empresa, y que los servicios de prevención tanto propios como ajenos deben cumplir con el imperativo moral (y legal, según la sensibilidad de nuestros legisladores) de evaluar todas las características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenamiento, que influyen en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador.

En este sentido, se observa que en nuestro país las leyes, políticas y procedimientos en prevención de riesgos y accidentes en la empresa no consideran factores de riesgo de carácter psico-social ni le brindan a éstos la importancia que se merecen.

El Psicoso

Tips de autocuidado para el bien-estar,
físico y mental en el entorno laboral.



4

<http://ojs.cimto-personal.inmaha.com/mobbing-en-el-trabajo-como-detectar-mobbing.html>, http://www.laboris.net/staff/oa_da_mobbing.asp, <http://www.fondosseguridad.com/variocidops04150.htm>
Material Gráfico obtenido de Internet.

Dirección y Contenido:
*Sandra Catalina Marco Muñoz
*Lina Johana Cabrera Rios
Diagramación: *Sara Julieth Cabrera Rios

RIESGOS PSICOSOCIALES

Los riesgos psicosociales se origina cuando las personas son afectadas fisiológica y psicológicamente al desempeñar una actividad, incidiendo en su salud y en su productividad, en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo. (OMS, 1984).

Las causas que originan los riesgos psicosociales son muchas y están mediadas por las percepciones, experiencias y personalidad del trabajador.

Consecuencias

Los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales son diversos y se ven modulados por las características personales. Algunos de los efectos más documentados son:

- Problemas y enfermedades cardiovasculares.
- Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental.
- El dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos.
- Trastornos médicos de diverso tipo (respiratorios, gastrointestinales, etc).
- Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social, etc).
- Absentismo laboral.

MOBBING

Tipo de violencia psicológica en el entorno laboral, acoso moral o psicológico práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente.

SINTOMAS

- Restricción de posibilidades de hablar.
- Cambio de ubicación separandolo de sus compañeros.
- Se juzga su desempeño de manera ofensiva.
- La violencia física.
- Ataques a las actitudes y creencias de la víctima.
- Agresiones verbales.
- Agresividad con la familia.
- Aumento de la conflictividad con la familia.
- Retraimiento de la víctima con la familia y amigos.
- Abandono de los amigos y rechazo por parte del entorno de la víctima.
- Falta de apoyo de los familiares ante los intentos de la víctima de hacer frente a la situación, legal o psicológicamente.
- Estigmatización social en los sectores de actividad laboral próximos.

2

Consecuencias psicológicas y laborales:

- Deterioro de la confianza en sí misma y en sus capacidades profesionales por parte de la víctima.
- Proceso de desvaloración personal.
- Desarrollo de la culpabilidad en la víctima (la propia familia suele cuestionarla sobre su comportamiento).
- Creencia de haber cometido verdaderamente errores, fallos o incumplimientos.
- Somatización del conflicto: enfermedades físicas.
- Insomnio, ansiedad, estrés, irritabilidad, hipervigilancia, fatiga, cambios de personalidad, problemas de relación con la pareja, depresión.
- Inseguridad, torpeza, indecisión, conflictos con otras personas e incluso familiares.
- Bajas laborales que el acosador suele aprovechar contra el trabajador.

COMO CONTRARRESTARLO

buscar ayuda y apoyo en la familia, amigos, representantes sindicales, ayuda profesional, etc. Trata de documentar cada acción y si es necesario denunciarlo a la autoridad judicial laboral. Ofrecer a cada trabajador la posibilidad de escoger la manera de realizar su trabajo, reduciendo el volumen de trabajos monótonos y repetitivos, aumentar la información sobre objetivos, desarrollar el estilo democrático de dirección y evitar especificaciones poco claras de funciones y tareas.

Cómo Prevenir el Mobbing
Para prevenir el mobbing, las empresas deberán tener especial cuidado en:

A) Calidad de las relaciones laborales.
Este objetivo se consigue a través de una adecuada organización del trabajo y de la puesta en práctica de los instrumentos necesarios para prevenir, regular y en su caso, sancionar los problemas interpersonales que se produzcan dentro de la empresa.





3

ANEXO C. BOLETÍN INFORMATIVO 3, BURNOUT



Evitamos las tareas estresantes o directamente nos vamos para no hacerlas. Cada vez aguantamos menos por eso utilizamos los métodos de defensa.

Fase de quemado

Ahora si que ya tocamos fondo, nuestro cuerpo decide que ya no sigue más y nos da un colapso emocional y cognitivo que conlleva importantes consecuencias para nuestra salud. Esta situación nos puede empujar a dejar el empleo y arrastramos a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

El punto negativo que tiene esta evolución por todas estas fases, es que el síndrome de estar quemado tiene carácter cíclico, de forma que se puede repetir en el mismo trabajo o en otros.

COMO CONTRARRESTARLO

La prevención empieza por tomar una serie de medidas que limiten al máximo la posibilidad de que aparezca el síndrome de burnout.

1. Proceso personal de adaptación de expectativas a la realidad cotidiana.
2. Formación en emociones.
3. Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.
4. Fomento de buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
5. Limitar a un máximo la agenda.
6. Apoyarse en los compañeros de trabajo.
8. Adecuada y justa jornada laboral.
9. Diálogo efectivo.
10. Capacitar al personal en el afrontamiento del síndrome.
11. Dar oportunidad a los trabajadores de participar en las decisiones y acciones que afectan a sus trabajos.
12. Mejorar sus relaciones interpersonales y tareas.

4

<http://reciclamiento-personal.instituta.com/mobbing-en-el-trabajo/04-como-detectar-mobbing.html>, http://www.laboria.net/estilos/04_01_mobbing.asp, <http://www.fisiodesagradable.com/articulos/04150.htm>
Material gráfico obtenido de Internet.

Dirección y Contenido:
"Isandra Catalina Muñoz Muñoz
"Lina Johana Cabrera Ríos
Diagramación: "Sara Julieth Cabrera Ríos

El Psicoso

Tips de autocuidado para el bien-estar, físico y mental en el entorno laboral.



RIESGOS PSICOSOCIALES

Los riesgos psicosociales se origina cuando las personas son afectadas fisiológica y psicológicamente al desempeñar una actividad, incidiendo en su salud y en su productividad, en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo. (OMS, 1984).

Las causas que originan los riesgos psicosociales son muchas y están mediadas por las percepciones, experiencias y personalidad del trabajador.

Consecuencias

Los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales son diversos y se ven modulados por las características personales. Algunos de los efectos más documentados son:

- Problemas y enfermedades cardiovasculares.
- Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental.
- El dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos.
- Trastornos médicos de diverso tipo (respiratorios, gastrointestinales, etc).
- Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social, etc).
- Absentismo laboral.

BURNOUT

El burnout se describe como un estado de agotamiento físico, emocional y mental, debido a la exposición prolongada a situaciones estresantes en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido. Todo ello se traduce en diferentes afecciones que incrementan la sensación de impotencia y agotamiento emocional.

SÍNTOMAS

- Agotamiento emocional.
- Despersonalización o deshumanización, (crismo hacia las personas).
- Falta de realización personal, (baja autoestima).
- Estrés crónico.
- Culpa
- Problemas familiares.
- Vacío existencial
- Cefaleas.
- Falta de empatía.
- Depresión.
- Neurosis.
- Psicosis.
- Ideación de suicidio.
- Tristeza
- Irritabilidad.
- Abuso de drogas.
- Ansiedad.
- Problemas de sueño.
- Taquicardia

2

FASES DE BURNOUT

Fase inicial, fase de entusiasmo

Esta fase aparece cuando nos ofrecen un nuevo puesto de trabajo que deseamos y en el que tenemos puestas unas buenas perspectivas de futuro. En este momento experimentamos un gran entusiasmo, parece que estamos llenos de energía e incluso no nos importa quedarnos más tiempo del habitual en el trabajo.

Fase de estancamiento

Muy a nuestro pesar nos vamos dando cuenta de que aquellas perspectivas de futuro tan positivas que teníamos no se cumplen. Empezamos a dar vueltas a las cosas, hasta llegar al punto en el que sentimos que la relación que existe entre el esfuerzo que realizamos y la recompensa que tenemos del trabajo, no está para nada equilibrada. En este momento tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos con lo que parece irremediablemente un problema de estrés psicosocial, así que nos sentiremos incapaces de dar una respuesta eficaz cuando se nos planteen los problemas cotidianos del trabajo.

Fase de frustración

Llegado a este punto, como cada vez estamos más desmotivados con nuestros trabajo y el entorno que le rodea, nos aparece irremediablemente un sentimiento desagradable como una mezcla de frustración, desilusión y desmoralización. Aquel trabajo que nos parecía maravilloso ya nada tiene que ver con lo que experimentamos ahora de él, ya no tiene ningún sentido para nosotros, nos irritamos fácilmente con cualquier cosa que surja y claro aparecen los problemas con el resto de compañeros. Las cosas comienzan a ponerse mal, incluso puede empezar a fallar nuestra salud, estamos emocionalmente mal, nos comportamos de forma diferente a como realmente somos, e incluso nos pueden surgir problemas fisiológicos.

Fase de apatía

La situación ya llega a ser casi insostenible y como una especie de defensa cambiamos nuestras actitudes y conductas, por ejemplo, si trabajábamos cara al público nos comportamos de forma distante con los clientes, de forma mecánica.





3

ANEXO D. CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

Fecha de aplicación:
dd mm aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

ANEXO E. CUESTIONARIO FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		 		

↑ Respuesta definitiva ↑ Respuesta equivocada

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me trasporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO F. FICHA DE DATOS GENERALES.



Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

--

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márkela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>
Término indefinido	<input type="checkbox"/>
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>
No sé	<input type="checkbox"/>

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO G. CUESTIONARIO FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA B.

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					