

**SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA PARA LA PREVENCIÓN DE  
RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA DIAN, SECCIONAL ADUANAS MEDELLÍN,  
AÑO 2012**

**PAULA ANDREA GARCÍA MARÍN  
YESICA PALACIO BEJARANO  
ANDRÉS FELIPE VELÁSQUEZ PELÁEZ**

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

**SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA PARA LA PREVENCIÓN DE  
RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA DIAN, SECCIONAL ADUANAS MEDELLÍN,  
AÑO 2012**

**PAULA ANDREA GARCÍA MARÍN  
YESICA PALACIO BEJARANO  
ANDRÉS FELIPE VELÁSQUEZ PELÁEZ**

**Trabajo de grado para optar al título de Psicólogos**

**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**

Medellín, Octubre 18 de 2012

Doctora

**SANDRA MÓNICA RAMOS OSPINA**

Directora Centro de Formación Avanzada

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO**

La Ciudad

Asunto: Aprobación Temática

Cordial Saludo,

Me permito remitir la aprobación temática del trabajo de grado con título:  
**SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA PARA LA PREVENCIÓN DE  
RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA DIAN, SECCIONAL ADUANAS MEDELLÍN,  
AÑO 2012**, realizado por:

**PAULA ANDREA GARCÍA MARÍN**

**YESICA PALACIO BEJARANO**

**ANDRÉS FELIPE VELÁSQUEZ PELÁEZ**

Atentamente,

**CRUZ YANETH MIRA ZAPATA**

Asesora Temática

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Medellín, Octubre 18 de 2012.

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias a Dios y a la Virgen María, que nos dan la sabiduría suficiente para ser seres humanos más sensibles y comprometidos con la labor social.

A la Fundación Universitaria María Cano, que por su formación nos ha dado los elementos suficientes para prestar un servicio social desde el área de la salud mental

A nuestras familias, que con su apoyo han creído e invertido en nosotros para estructurar un mejor proyecto de vida.

## **RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R. A. E.**

**TÍTULO:** SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA DIAN, SECCIONAL ADUANAS MEDELLÍN, AÑO 2012.

**AUTORES:** Paula Andrea García Marín, Yessica Palacios Bejarano y Andrés Felipe Velásquez Peláez.

**FECHA:** Octubre de 2012.

**TIPO DE IMPRENTA:** procesador de palabras Windows Xp, imprenta Arial 12.

**NIVEL DE CIRCULACIÓN:** Restringida.

**ACCESO AL DOCUMENTO:** Fundación Universitaria María Cano, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Dian), Dra.: María Yaneth Osorio, Jefe Git (Grupo Interno de Trabajo) Personal, seccional aduanas Medellín y los autores.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Programas de salud ocupacional.

**SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN:** Estudios Epidemiológicos.

**MODALIDAD DEL TRABAJO DE GRADO:** Trabajo de aplicación de Diplomado, para optar a título profesional.

**PALABRAS CLAVES:** Psicosocial, vigilancia epidemiológica, riesgo, estrés, fatiga.

**DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO:** Este estudio surgió fundamentalmente observando los niveles de estrés, fatiga mental y carga elevada de algunos funcionarios, lo que permitió diseñar un sistema de vigilancia para la prevención de dichos riesgos psicosociales en el sector Aduanas de Medellín. El estudio inicialmente inicia con la observación, análisis y descripción de los puestos de trabajo, se tiene en cuenta la incidencia en cada uno de los funcionarios y su afectación en la salud mental y en otras áreas de su vida, surge luego la idea de aplicar una encuesta, para luego pasar a la tabulación e intervenir de acuerdo a los resultados obtenidos.

**CONTENIDO DEL DOCUMENTO:** Este estudio consta de 13 capítulos distribuidos de la siguiente manera: título, marco contextual sobre la DIAN Seccional de Aduanas, Medellín, descripción general del problema sus antecedentes, diagnóstico contextual, además de los objetivos. La justificación, donde se aborda la finalidad y los beneficios del estudio. Población beneficiada, diseño metodológico, marco legal y teórico. Finalmente se presentan los resultados, las recomendaciones y las conclusiones. Contiene además bibliografía y webgrafía consultada.

**METODOLOGÍA:** Proyecto investigativo de tipo descriptivo. Este documento de fundamentó en una investigación descriptiva con un método deductivo ya que se ha podido establecer, no verificar, que muchas de las patologías que presentan los funcionarios de Aduanas es por la carga y responsabilidad elevadas, sumado a dificultades familiares y económicas. Posee un el enfoque mixto el cual permite recolectar, analizar y vincular datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema y el diseño no experimental por lo que no se manipulan las variables.

**CONCLUSIONES:** Elaborar un sistema de riesgo epidemiológico en una empresa donde se manejen altos índices de riesgo psicosocial, permite abordar

mecanismos, instrumentos y otros elementos que nos ayude a detectar el problema (factor de riesgo) para iniciar un proceso de promoción y prevención.

La aplicación de los instrumentos nos permitió realizar un acercamiento sobre las diferentes problemáticas que afectan a los funcionarios de Aduanas en cuanto a Riesgo psicosocial significa. Es por eso que se ofrecen otras herramientas como el cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión, el cuestionario de factores psicosociales extralaborales y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial, que nos ayudan a profundizar en factores de riesgo en cualquier empresa, ya que son instrumentos probados y avalados, ya sea por la empresa o por el Ministerio de protección social, hoy, Ministerio de Trabajo o algunas Universidades (como por ejemplo la Pontificia Universidad Javeriana).



## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	17
1. TÍTULO: SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA DIAN, SECCIONAL ADUANAS MEDELLIN, AÑO 2012	19
2. MARCO CONTEXTUAL	20
2.1 PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE LA DIAN	20
2.1.1 ¿Cómo nació la DIAN?	20
2.1.2 ¿Cuál es su naturaleza jurídica?	21
2.1.3 ¿Dónde tiene su jurisdicción?	21
2.1.4 ¿Cómo está constituido su patrimonio?	21
2.1.5 ¿Para qué existe la DIAN?	21
2.1.6 ¿Quién es el representante legal de la DIAN?	21
2.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	22
2.2.1 Visión	22
2.2.2 Misión	22
2.2.3 Políticas	22
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	26
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	26
3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	27
4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL	28
5. OBJETIVOS	30
5.1 OBJETIVO GENERAL	30
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	30
6. JUSTIFICACIÓN	31

7. POBLACIÓN BENEFICIADA	33
8. DISEÑO METODOLÓGICO	35
8.1 NIVEL: INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	35
8.2 TIPO: INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	36
8.3 ENFOQUE: MIXTO	36
8.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	37
8.5 FUENTES DE INFORMACIÓN	38
8.5.1 Fuentes primarias	38
8.5.2 Fuentes secundarias	38
8.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	38
8.7 RECURSOS DISPONIBLES	38
8.7.1 Recursos humanos	38
8.7.2 Recursos financieros	38
8.7.3 Recursos institucionales	39
8.7.4 Recursos del presupuesto	39
9. MARCO LEGAL	40
10. MARCO TEÓRICO	45
10.1 SALUD	45
10.1.1 El trabajo y la salud	45
10.1.2 Vigilancia de la salud y factores de riesgo	47
10.1.3 Prevención	48
10.2 ALTERACIONES DE LA SALUD Y EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES	48
10.2.1 Cambios fisiológicos	48
10.2.2 Trastornos psicológicos	49
10.2.3 Trastornos de comportamiento	50
10.2.3.1 Repercusión fuera del Medio de Trabajo	50
10.3 RIESGO	50
10.3.1 Factores de riesgos psicosociales	50
10.3.2 Factores de riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo	54

10.3.2.1 Medio Ambiente de Trabajo	54
10.3.2.2 Factores Intrínsecos del trabajo	54
10.3.2.3 Organización del tiempo de trabajo	54
10.3.2.4 Funcionamiento de la empresa	55
10.3.2.5 Cambios tecnológicos	55
10.3.2.6 Otros factores	56
10.4 FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	56
10.4.1 Consecuencia de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo	59
10.4.2 Factores psicosociales y organizativos	65
10.4.3 Valoración de los factores psicosociales en el trabajo	65
10.4.4 Indicadores y métodos más utilizados para su valoración	66
10.4.5 Métodos Globales de valoración	67
10.4.6 Factores sicosociales valorados en el LEST	67
10.4.7 Método de análisis de las condiciones de trabajo	69
10.5 CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES	70
10.5.1 Factores de riesgo psicosociales	70
10.5.2 Factores sicosociales positivos	71
10.6 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	72
10.7 RESPONSABILIDAD ELEVADA	75
10.7.1 Criterios para el análisis de cada indicador de responsabilidad.	75
10.7.2 La consecuencia de los errores.	75
10.7.3 El grado de iniciativa	76
10.7.4 El nivel total de responsabilidad	77
10.7.5 Conductas generales	77
10.8 TRABAJO REPETITIVO	78
10.8.1 Sistemas que afecta	78
10.8.2 El trabajo en línea o en cadena	79
10.8.2.1 Sistema de evaluación del trabajo repetitivo	79
10.8.2.2 Duración del ciclo	80
10.8.2.3 Mecanismos de control	80

10.8.2.4 Trabajo repetitivo	81
10.9 COMUNICACIÓN	81
10.9.1 Criterios de evaluación	81
10.9.2 Relaciones dependientes del trabajo	82
10.10 RITMO DE TRABAJO IMPUESTO	83
10.11 CARGA MENTAL ELEVADA	84
10.11.1 La carga mental por operaciones mentales	84
10.11.2 carga de trabajo debida al nivel de atención	85
10.11.2.1 Duración de la atención por carga nerviosa	86
10.11.2.2 Incidentes diversos	86
10.12 EL ESTRÉS	86
10.12.1 Consecuencias del estrés en el individuo	87
10.13 MODELO DE INTERVENCIÓN	90
10.13.1 Intervención secundaria.	91
10.13.2 Intervención terciaria	91
10.13.3 ¿Qué intervención?	91
11. RESULTADOS	94
11.1 DISEÑO DEL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA EN LA DIAN	94
11.1.1 Objetivo	94
11.1.2 Fases de la vigilancia epidemiológica	95
11.2 APLICACIÓN PRÁCTICA DEL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA DE FACTORES PSICOSOCIALES.	98
11.3 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	100
11.3.1 Encuesta	101
11.3.2 Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	103
11.3.3 Cuestionario de factores psicosociales extralaboral	115
11.3.4 Cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión	118
11.4 PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	120
11.4.1 Guía de entrevista para estudio de antecedentes	120

11.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	127
11.6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	135
11.7 ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL	135
11.7.1 La Motivación en los empleados	136
11.7.2 Brindar posibilidades de ascenso	136
11.7.3 La estabilidad laboral	136
11.7.4 Brindar un apropiado ambiente laboral	137
12. CONCLUSIONES	138
13. RECOMENDACIONES	140
BIBLIOGRAFÍA	141
WEBGRAFIA	143

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Distribución del personal aduanas Medellín.	33
Tabla 2. Recursos del presupuesto.	39
Tabla 3. Niveles de responsabilidad según la consecuencia de los errores.	75
Tabla 4. Nivel de responsabilidad según el grado de iniciativa.	76
Tabla 5. Evaluación de la repetitividad.	79
Tabla 6. Grado de permisividad.	81
Tabla 7. Grado de relaciones dependientes del trabajo.	82

## LISTA DE GRÁFICAS

	<b>Pág.</b>
Gráfica 1. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	127
Gráfica 2. ¿Tu trabajo en general, es desgastador emocionalmente?	128
Gráfica 3. ¿Se te tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	128
Gráfica 4. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	129
Gráfica 5. ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	130
Gráfica 6. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	130
Gráfica 7. En el trabajo, ¿sientes que formas parte del grupo?	131
Gráfica 8. ¿Me queda tiempo para actividades de recreación?	132
Gráfica 9. ¿Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar?	132
Gráfica 10. ¿Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar?	133
Gráfica 11. Cuando estas en la empresa, ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares?	134
Gráfica 12. ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?	134

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. DIAN Oficina Medellín.	20
Figura 2. Estructura orgánica - Dirección Seccional de Aduana de Medellín.	25
Figura 3. Círculo virtuoso de la calidad y la salud.	46
Figura 4. Niveles de Intervención.	93
Figura 5. Objeto de vigilancia.	94
Figura 6. Fases de la vigilancia epidemiológica.	95
Figura 7. Fase I. Identificación de necesidades en el centro de trabajo.	95
Figura 8. Fase II. Identificación puestos, proceso y trabajadores con mayor exposición. Medición de Factores Psicosociales.	96
Figura 9. Fase III. Análisis comparativo de valoración de Factores de Riesgo en el trabajador y observación de puestos de trabajo.	96
Figura 10. Fase IV. Medición de efectos individuales y organizacionales de los Factores de Riesgo Psicosocial.	97
Figura 11. Fase V. Detección de posibles “casos” e intervención.	97
Figura 12. Fase VI. Evaluación de resultados y retroalimentación sistema de vigilancia epidemiológica.	98
Figura 13. Pasillo aduanas segundo piso.	98
Figura 14. Git personal aduanas, momento de sensibilización para relajación.	99
Figura 15. Auditorio 1, ejercicio de risoterapia.	99
Figura 16. Puestos de trabajo (primer piso).	100



## INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) tiene como objetivo la prevención, detección y el control de los factores de riesgo nocivos para la salud, o de aquellos que puedan generar accidentes de trabajo.

Es desde esta perspectiva que la Ley 1562 del 11 de Julio del 2012 nos menciona del como la salud ocupacional trata de la prevención, lesiones causadas por las condiciones de trabajo y por la promoción y prevención en la salud de los trabajadores, por lo tanto se propone mejorar la salud de los trabajadores y por ende el ambiente de trabajo.

Es fundamental tener en cuenta que dicha ley propone mantener y mejorar el bienestar físico, mental y social del trabajador en todas sus ocupaciones.

Ahora bien, esta prevención no se reduce únicamente a los conocimientos que la seguridad industrial, la medicina del trabajo y la higiene industrial puedan brindar. Es necesario cubrir paralelamente, otra gran línea de trabajo que cumple los aspectos psicológicos, cognitivos y emocionales.

La fatiga, el envejecimiento prematuro, las enfermedades psicosomáticas y la deshumanización en el manejo del recurso humano, nos muestran la importancia de ampliar el campo de la investigación hacia otros riesgos, los llamados psicosociales. Es aquí donde involucramos los llamados accidentes de trabajo y las enfermedades laborales como factores que interfieren en el desarrollo normal de la actividad empresarial, incidiendo negativamente en la productividad de los trabajadores; conllevando además a grandes implicaciones en el ámbito laboral, familiar y social de dichos trabajadores y empleadores.

La prevención de riesgos psicosociales nos impone múltiples desafíos, como por ejemplo diseñar un sistema de vigilancia epidemiológico para prevenir el factor de riesgo psicosocial en la Seccional de Aduanas Medellín, en donde a los funcionarios, por sus múltiples cargas, se les exige especialmente una buena y especial atención cognitiva, para que cada uno de los procesos se lleven de la mejor manera y se reduzca hasta donde sea posible el riesgo psicosocial que puede desencadenar enfermedad mental o fatiga física. Es por eso que con este proyecto se pretende identificar factores de riesgo psicosocial en dicha seccional con el fin de generar estrategias que permitan aminorar la posible prevalencia de dichos factores que son difícilmente previsibles y cambiantes como son: la rotación permanente de divisiones, la carga laboral que exige demasiada atención, el trabajo bajo presión y en definitiva con todo lo correspondiente a enfermedad laboral, entendida esta (Ley 1562 de 2012) como la que se contrae a través del resultado de la exposición o factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en que trabaja la persona.

**1. TÍTULO: SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA PARA LA  
PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA DIAN, SECCIONAL  
ADUANAS MEDELLÍN, AÑO 2012**

## 2. MARCO CONTEXTUAL

La Institución en la que se va a contextualizar el trabajo de aplicación, es la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), en su centro de Atención de la ciudad de Medellín.

**Figura 1. DIAN Oficina Medellín.**



La Alpujarra

Cra. 52 No. 42 - 43 Edificio La Alpujarra

057(4) 4936800 - 4936900

Fuente:

<http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Centros%20atencion%20y%20horarios>

### 2.1 PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE LA DIAN

**2.1.1 ¿Cómo nació la DIAN?** La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se Organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

**2.1.2 ¿Cuál es su naturaleza jurídica?** La DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

**2.1.3 ¿Dónde tiene su jurisdicción?** La jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D.C.

La DIAN hace presencia en 42 ciudades de Colombia: Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Florencia, Girardot, Ibagué, Inírida, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Medellín, Mitú, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Asís, Puerto Carreño, Riohacha, Santa Marta, San Andrés, Sincelejo, Sogamoso, Tumaco, Tunja, Turbo, Tuluá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio, Yopal.

**2.1.4 ¿Cómo está constituido su patrimonio?** Está constituido por los bienes que posee y por los que adquiera a cualquier título o le sean asignados con posterioridad.

**2.1.5 ¿Para qué existe la DIAN?** Para coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

**2.1.6 ¿Quién es el representante legal de la DIAN?** La representación legal de la DIAN está a cargo del Director General, quien puede delegarla de conformidad

con las normas legales vigentes. El cargo de Director General es de libre nombramiento y remoción; en consecuencia se provee mediante nombramiento ordinario por el Presidente de la República.

## **2.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

**2.2.1 Visión.** En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.

**2.2.2 Misión.** En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano.

**2.2.3 Políticas.** La DIAN, en el marco de su misión y visión y consciente de la importancia que su gestión representa para el bienestar económico y social del país, asume su compromiso considerando las siguientes directrices:

- En relación con el cumplimiento de la misión:

Gestionar con estrategias efectivas de servicio, control y fiscalización acorde con estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.

Promover la simplificación de las normas del sistema tributario, aduanero y cambiario, así como aquellas que regulan el accionar de la DIAN garantizando los principios del sistema impositivo colombiano.

Realizar análisis permanentes del contexto de las variables económicas, políticas y sociales del país con el fin de fortalecer su capacidad de respuesta.

- En relación con el servicio:

Incrementar el uso de internet y de las telecomunicaciones avanzadas, como medio para que los clientes institucionales se informen, realicen trámites y transacciones en forma interactiva.

Continuar con la implementación de servicios informáticos electrónicos cuya respuesta satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, así como, las disposiciones legales en materia de competitividad, productividad y el programa de gobierno en línea.

Incentivar el uso de canales formales, como el sistema bancario, para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Ofrecer alta calidad en la atención a los clientes institucionales a través de los diversos canales de servicio.

Agilizar los procedimientos de comercio exterior e incrementar la efectividad de los controles aduaneros, a partir de la racionalización de trámites, la aplicación de técnicas de inspección no intrusivas y de otros instrumentos tecnológicos de seguimiento y control.

Adelantar programas y campañas efectivas de concientización y explicación de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias para fomentar la aceptación social de la tributación y el cumplimiento de estas normas.

- En relación con el control y fiscalización de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias:

Enfatizar en la fiscalización integral y de fondo desincentivando las prácticas evasoras, elusivas e ilegales como el contrabando y el lavado de activos.

Incrementar la percepción del riesgo subjetivo en agentes económicos y la ciudadanía en general para mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales que administra la entidad.

Mejorar la coordinación de las actuaciones conjuntas con las demás entidades involucradas en el control y la fiscalización tributaria, aduanera, cambiaria y de las operaciones de comercio exterior.

Fortalecer el diseño de programas de fiscalización estructurados a partir de un modelo de administración de riesgos del cumplimiento que permita construir segmentos y perfiles de contribuyentes y usuarios basados en el análisis de la información recibida por la DIAN y el conocimiento derivado en las actividades del nivel operativo. Consolidar la fiscalización relacionada con precios de transferencia, inversión extranjera y operaciones económicas internacionales.

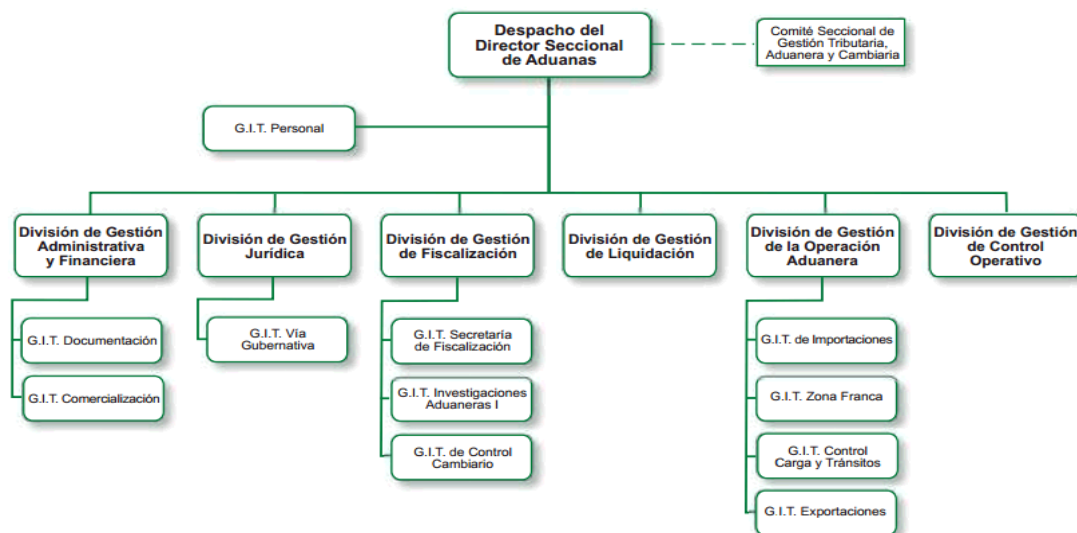
Avanzar en la consolidación de una aduana que propenda por la protección del medio ambiente, la propiedad intelectual y la seguridad en las fronteras.

- En relación con el desarrollo organizacional:



- Mejorar continuamente el desempeño organizacional, con un enfoque hacia el cliente, basado en procesos, mecanismos de control y evaluación.
- Modernizar la gestión administrativa como condición esencial para fortalecer la cadena de valor institucional.
- Ser exigente en el cumplimiento de los estándares de calidad de los productos y servicios recibidos y entregados.

**Figura 2. Estructura orgánica - Dirección Seccional de Aduana de Medellín.**



Fuente: <http://www.dian.gov.co/DIAN/12sobred.nsf/pages/organigramas?opendocument>

### **3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

#### **3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

A partir de los riesgos psicosociales que presentan los funcionarios de la seccional de Aduanas de Medellín, por la carga mental laboral, la rotación de funciones y divisiones, el trabajo bajo presión, entre otras, se hace necesario hacer un seguimiento continuo (vigilancia epidemiológica) para prevenir los riesgos psicosociales en dichos funcionarios.

Otro factor a tener en cuenta, que es menos evidente a corto plazo, pero a largo o mediano plazo puede causar enfermedad física y ausentismo laboral, es el estrés; como factor epidemiológico, es silencioso, pero en el tiempo la somatización es evidente.

Son muchas las situaciones que ya son latentes, pero lo que se pretende es aminorar los factores que se presentan y prevenir otros que seguramente se pueden presentar si no hay un sistema de vigilancia epidemiológico. Es lógico que los factores de riesgo psicosocial no solo afectan el ámbito laboral, sino además el familiar y social en todos los sentidos. Es desde esta perspectiva que podríamos preguntarnos:

¿Vale la pena trabajar e investigar en un sistema de vigilancia epidemiológico para prevenir los riesgos psicosociales en dichos funcionarios?

Los factores psicosociales pueden ser positivos y favorecer el crecimiento institucional y personal de los trabajadores o negativos e incidir en forma agresiva sobre los trabajadores y la organización.

Cuando un factor psicosocial es negativo, se denomina factor de riesgo psicosocial en el medio ambiente de trabajo, se han reconocido en numerosos estudios, una serie de factores psicosociales potencialmente negativos.

### **3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

La salud ocupacional en la seccional de aduanas de Medellín ha desarrollado actividades muy interesantes en la mayoría de sus campos relacionados, como es de esperarse, bajo las funciones que estos aplican como lo es por ejemplo las pausas saludables, ausentismo laboral, higiene, salud, ergonomía, en fin grandes pautas de la medicina preventiva y del trabajo. Desde fisioterapia se trabajan las pausas activas. Pero apenas se está iniciando un sistema de vigilancia epidemiológico para prevenir el riesgo psicosocial, pues como se mencionaba en la descripción del problema, los funcionarios por su labor manejan gran carga mental, estrés, trabajo bajo presión, resultados, etc... esto sumándole los factores sociales, lejanía locativa (algunos viven lejos de sus casas), dificultades familiares, enfermedad mental y física. Todos estos factores en suma hacen necesario pensar en un sistema de vigilancia epidemiológica para prevenir o disminuir dichos riesgos.

Un caso de riesgo psicosocial lo constituye el trabajo con el sistema de turnos rotativos y nocturnos (como es el caso de los funcionarios de Rionegro, que laboran en el Aeropuerto José María Córdova, los cuales rompen los ciclos biológicos, ocasionan patología física, mental y desorganización familiar generando nuevos estímulo que provocan tensiones y desgaste.

Desde la división de personal se han venido ejecutando una serie de actividades antes mencionadas, pero faltaba uno muy importante: los llamados riesgos psicosociales, los cuales nos permiten hacer una descripción más profunda y acertada del como la incidencia psicosocial repercute en la salud del trabajador.

#### **4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL**

La Dian (seccion Aduanas) de la ciudad de Medellin es una institucion, que por sus funciones, está en alto riesgo en cuanto factores psicosociales se refiere, pues sus funcionarios, en gran medida trabajan bajo presión, presentando una notablemente fatiga, estrés, ansiedad, insomnio, además de esto hay que sumarle los factores extralaborales.

En el trabajo que estamos realizando desde el área de personal con el proyecto (Ambiente Sano y Productivo), liderado por la Jefe de personal Aduanas (Dra. Maria Yaneth Osorio Gil), nos hemos dado cuenta a través de las actividades realizadas, como dichos factores afectan la productividad y salud mental, y por ende física de algunos funcionarios.

Salud Ocupacional ha trabajado desde otros campos como lo son pausas saludables, ergonomía, algunos campos de medicina preventiva y del trabajo, entre otros; pero a través del notable ausentismo, el estrés y otros factores que se presentan a diario es importante abordar el tema que hemos planteado en aras de dar un aporte a la salud mental y laboral de los funcionarios, aplicando un modelo de vigilancia epidemiológica para la prevención de dichos riesgos.

La vulnerabilidad del sector Aduanas es más que obvia, pues los funcionarios manejan una carga emocional tan variada como perceptible beneficiando en muchas ocasiones un deterioro cognitivo momentáneo, afectando además áreas como la comunicación, las relaciones interpersonales, la atención, la concentración y en fin muchos otros procesos cognitivos que por el riesgo psicosocial intra y extra laboral los afecta.

El trabajo aplicativo apunta, pues, a servir de soporte en el manejo de la prevención del riesgo psicosocial, aplicando algunas técnicas para observar el estado de los funcionarios y el manejo de dichos riesgos.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Implementar un sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención del factor de riesgo psicosocial en la DIAN, seccional Aduanas Medellín.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Aplicar un instrumento de medición para la identificación de los factores de riesgo psicosociales.
- Presentar un modelo de intervención para el riesgo psicosocial.
- Analizar algunos elementos de control de la incidencia y prevalencia de patologías asociadas a reacciones de estrés.

## 6. JUSTIFICACIÓN

Fortalecer un mecanismo psicosocial que ayude a mejorar la mente del trabajador, será siempre un reto, pues en una sociedad tan mecanizada, utilitarista y materialista que ha desplazado lo humano por lo productivo y competente, ha hecho que muchos factores influyan y terminen somatizando en aras de la salud a los trabajadores.

Día a día podemos ver como el hombre se ve más relegado a un factor meramente económico: “vales mientras seas productivo”, esto ha hecho que el comportamiento y salud física del hombre varíe, generando estrés, ansiedad, fatiga, cefalea, en fin somatizando la carga laboral, ambiental, económica, social, familiar de todo lo que lo afecta.

Es este hombre centro de todos estos factores y pretendemos que funcione como una cosa aislada. Frases como: “los problemas de la familia no los traigas al trabajo” o “si estas deprimido no es mi problema, cumple con tu trabajo”, han hecho que las clases de riesgos psicosociales como lo son los patrones de desgaste, el contexto extralaboral, la carga mental, las dificultades en la comunicación generen en el afectado un desgaste emocional tan delicado que termina afectando, en muchas ocasiones no solo su estado de ánimo, sino y además su actividad física.

Es desde esta perspectiva, tomar conciencia de lo importante que es ver la integralidad del ser humano, no solo como alguien que produce y es competente, sino también alguien que sufre, tiene emociones, deudas, problemas familiares, está afectado cognitivamente y por eso no cumple las tareas encomendadas, tendríamos que pensar que algo está pasando.

En la seccional Aduanas como en cualquier empresa, vemos que a diario ocurren todas estas situaciones; por eso no solo se busca, y es importante, una buena postura al sentarse o pausas saludables, o riesgos auditivos, etc., es importante observar como el medio ambiente de trabajo, la organización, la carga mental, la fatiga, el estrés entre otros, está afectando la salud del funcionario. Dicha situación nos hace pensar en el ser humano como ser integral, por lo cual, se hace necesario hacer seguimiento, observación y análisis de los puestos de trabajo, y sobre todo de como el ambiente afecta positiva o negativamente a dicho funcionario. Es aquí donde debe jugar un papel importante la salud ocupacional elaborando un sistema de vigilancia epidemiológico para prevenir los riesgos psicosociales en los funcionarios de Aduanas Medellín.



## 7. POBLACIÓN BENEFICIADA

Con el desarrollo del presente trabajo se beneficiarán:

La población objeto de estudio, es decir los funcionarios de las divisiones y los Grupos Internos de Trabajo (GIT). Distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 1. Distribución del personal aduanas Medellín.**

<b>GRUPO INTERNO DE TRABAJO</b>	<b>TOTAL FUNCIONARIOS</b>
Control carga y tránsitos	11
Despacho operación aduanera.	13
Exportaciones	11
Importaciones	19
Zona franca	15
Investigaciones aduaneras	15
Personal	8
Despacho personal	4
Despacho ad/tiva y financiera	27
Secretaria	9
Documentación	10
Despacho fiscalización	4
Despacho jurídica	9
Vía gubernativa	6
Despacho liquidación	8
Comercialización	12
Control cambiario	7
	<b>TOTAL: 188</b>

Fuente: Recursos Humanos (Git Personal).

**La organización:** ya que en esta se ha hecho el estudio y respectiva tabulación, además el sistema de vigilancia va directamente dirigido a ellos, por ende las actividades a realizar y el modelo de intervención los benefician y ayuda a mejorar la salud mental y física de los funcionarios.

**La familia:** a medida que la salud física y mental de los funcionarios mejora, las relaciones familiares mejoran. Esto se presenta como estado sucesivo, no lógico.

## 8. DISEÑO METODOLÓGICO

### 8.1 NIVEL: INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

“Bajo el encabezamiento genérico de investigación cualitativa, se resumen diversos enfoques de la investigación, que difieren en sus compuestos teóricos, en la manera en que comprenden su objeto y en su perspectiva metodológica.

Hablando en general estos enfoque se orientan hacia tres perspectivas básicas: la tradición del interaccionismo simbólico, preocupada por estudiar los significados subjetivos y las atribuciones individuales de sentido; la etnometodología interesada en las rutinas de la vida cotidiana y su posición, y las posiciones estructuralistas o psicoanalistas que parten de los procesos del inconsciente psicológico y social. Es posible diferenciar los enfoques que ponen en primer término “el punto de vista del sujeto” (Berlgold y Flick, 1987) de los que buscan descripciones de determinados medios (cotidianos, institucionales o más en general), sociales (por ejemplo, Hildenbrand, 1983). Además, encontramos estrategias interesadas en cómo se produce el orden social (por ejemplo, los análisis etnometodológicos del lenguaje) u orientadas en reconstruir u orientadas a reconstruir “estructuras profundas que generen acción y significado” a partir del psicoanálisis o la “hermenéutica objetiva” (Luders y Reichertz, 1986).<sup>1</sup>

Ahora bien. La investigación es cualitativa, ya que pretendemos describir las diferentes situaciones teniendo en cuenta cada una de las posiciones anteriores, especialmente los efectos de cada una de estas posiciones que están conceptualizadas como los sujetos que están bajo estudio (sus experiencias,

---

<sup>1</sup> U. FLICK. Introducción a la investigación cualitativa. Madrid: Paideia. 2007. P. 31

acciones e interacciones) y del cómo se relacionan los diferentes modos con el contexto en el que son estudiados.

## **8.2 TIPO: INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

“La investigación descriptiva reseña las características de un fenómeno existente. Es decir describe la situación de las cosas en el presente. Los censos nacionales son investigaciones descriptivas lo mismo que cualquier encuesta que valore la situación actual de cualquier aspecto desde el número de grifos en las casa hasta el número de adultos de más de 60 años que tienen nietos”, como por ejemplo.

El siguiente trabajo de aplicación empleara un estudio descriptivo, ya que permite examinar, observar y analizar a través de un sistema de vigilancia epidemiológico los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización, permitiendo lograr futuras investigaciones.

## **8.3 ENFOQUE: MIXTO**

Este tipo de investigación implica, mezclar la lógica inductiva y la deductiva. Por lo tanto, debe visualizarse su aplicación desde el planteamiento del problema, la recolección y análisis de datos y por supuesto en el informe del estudio.

“El enfoque mixto trata de tener una mirada fenomenológica pues también se trata de describir la experiencia sin acudir a explicaciones causales. Para el efecto es orientador de trabajo de Heidegger quien describió lo que él llamó la “estructura del mundo de la vida” focalizándola sobre la experiencia vivida. Este concepto va a convertirse en la base de todo un nuevo marco de comprensión y de análisis de la

realidad humana y va a ser retomado por teóricos sociales, contemporáneos, como Jurgen Habermas”.<sup>2</sup>

#### **8.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

“Una población está conformada por un grupo de personas que cumplen ciertas características de interés para la investigación.

“La población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, situaciones, etc.) en los que se desea investigar algunas propiedades. La población es el conjunto de individuos que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo.

En una investigación se puede tener más de una población, todo depende de la complejidad y variedad de los objetivos de investigación. A veces, cada objetivo requiere una población distinta.

Para la población se han tenido en cuenta los funcionarios de la Dian, seccional aduanas del municipio de Medellín.

La muestra es el conjunto de casos extraídos de una población, seleccionados por algún método de muestreo. La muestra siempre es una parte de la población. Si tienes varias poblaciones, entonces tendrás varias muestras”<sup>3</sup>.

Para la muestra se han tenido en cuenta los funcionarios de la Dian, básicamente Operación Aduanera de la Dian. Operación aduanera cuenta con 13 funcionarios.

---

<sup>2</sup> SANDOVAL. Carlos. Investigación cualitativa. Santa fe de Bogotá. ICFES.1996, p. 52.

<sup>3</sup> Ibíd. p. 25

## **8.5 FUENTES DE INFORMACIÓN**

**8.5.1 Fuentes primarias.** Básicamente se utilizara la observación directa la cual permite diferenciar las funciones de la psicología como fundamento de los factores de riesgo psicosociales en la Dian, seccional Aduanas Medellín y apoyo del área de personal con algunos recursos efectuados en las actividades desarrolladas por la ARP positiva.

### **8.5.2 Fuentes secundarias.**

- Recursos del diplomado
- Libros
- Internet
- Asesorías

## **8.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Entre los instrumentos de recolección de información se empleara un cuestionario (encuesta) dirigido a la población beneficiaria para la obtención de resultados.

## **8.7 RECURSOS DISPONIBLES**

**8.7.1 Recursos humanos.** El equipo investigador está conformado por: Paula Andrea García Marín, Yessica Palacios Bejarano, Andrés Felipe Velásquez Peláez.

**8.7.2 Recursos financieros.** El apoyo financiero que requiere el proyecto se destinara para el material fotocopiado, los gastos de transporte y desplazamiento, lo pertinente a la impresión y presentación del mismo.

**8.7.3 Recursos institucionales.** Estos recursos están compuestos por toda la información recolectada de la Dian, seccional Aduanas Medellín, la información encontrada en las Bibliotecas de la María Cano, Universidad Pontificia Bolivariana, Bibliotecas Municipales, entre otras.

**8.7.4 Recursos del presupuesto.** Los gastos promediados hasta el momento se relacionan en la siguiente tabla:

**Tabla 2. Recursos del presupuesto.**

ACTIVIDAD	VALOR
Fotocopias	20.000
Pasajes	100.000
Impresión del trabajo	50.000
TOTAL	

Fuente: Elaboración propia.

## 9. MARCO LEGAL

Conocer las bases legales de la salud ocupacional, las condiciones sanitarias como la vigilancia y control epidemiológico permitirá a directivos y funcionarios de la Dirección de Impuestos Nacionales (DIAN) establecer unas políticas y responsabilidades en forma coherente frente al tema.

Las principales normas relacionadas con este trabajo de aplicación, en forma resumida tal como han evolucionado hasta nuestros días son:

**Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.** Esta ley dicta medidas sobre las condiciones sanitarias básicas, entre ellas está la vigilancia y el control epidemiológico y los derechos de los habitantes respecto a la salud, en nuestro caso la salud mental, en aras de reducir los niveles de estrés que se dan en el trabajo y que producen tensión y otros resultados desagradables para la persona.

La legislación colombiana hace un importante reconocimiento de ellos y coherente con la importancia de su intervención, regula el tratamiento de los mismos. Una vez reconocidos los riesgos psicosociales, se hace necesario de un trabajo interdisciplinario, con compromiso gerencial para implementar y mantener estrategias de manejo y control de los mismos, ya que su intervención requiere proyectarse hacia el trabajador como persona, a su familia y comunidad. Es por eso que la inversión en el control de los riesgos psicosociales se convierte en una ventaja competitiva cuando lo unimos al tema de responsabilidad social empresarial, productividad y seguridad.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Ley 9 de 1979. (en línea). Disponible en: [http://www.arpsura.com/images/stories/ley\\_9.pdf](http://www.arpsura.com/images/stories/ley_9.pdf). Octubre 16 de 2012



**Resolución 2400 de 1979.** Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. La presente resolución establece normas de seguridad a fin de preservar y mantener la salud física y mental y así prevenir accidentes de trabajo con lo cual el empleado podrá realizar todas sus labores sabiéndose protegido con todos los elementos de seguridad necesarios que hagan que realice todas las actividades con tranquilidad.<sup>5</sup>

**Decreto 614 de 1984.** Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país. El presente Decreto determina las bases de organización y administración gubernamental y, privada de la Salud Ocupacional en el país, para la posterior constitución de un Plan Nacional unificado en el campo de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y en el del mejoramiento de las condiciones de trabajo. Da las pautas para el mejoramiento de las condiciones de trabajo. Por lo tanto nos orienta en la prevención y promoción para el tema de investigación. Algunas actividades son: proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo, es el conjunto de actividades médicas y paramédicas destinadas a promover y mejorar la salud del trabajador, evaluar su capacidad laboral y ubicarlo en un lugar de trabajo de acuerdo a sus condiciones psicobiológicas, entre otras.<sup>6</sup>

**Resolución 2013 de 1986.** Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo. Esta ley ayuda a la orientación del presente trabajo en cuanto

---

<sup>5</sup> Resolución 2400 de 1979. (en línea) Disponible en:  
[http://ley100.com/portal/attachments/081\\_resolucion\\_2400\\_79.pdf](http://ley100.com/portal/attachments/081_resolucion_2400_79.pdf). Octubre 16 de 2012

<sup>6</sup>Decreto 614 de 1984. (en línea). Disponible en:  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357>

propone actividades como el vigilar y evaluar el desarrollo de actividades en salud ocupacional en la empresa. Reglamenta la organización y el funcionamiento de los comités paritarios de medicina, en los lugares de trabajo. Todas las empresas e instituciones, públicas o privadas, que tengan a su servicio diez o más trabajadores, están obligadas a conformar un Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, cuya organización y funcionamiento estará de acuerdo con las normas del Decreto que se reglamenta y con la presente Resolución.

**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.

**Ley 100 de 1993.** Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Define la Seguridad Social Integral como el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad. Da las pautas esenciales y necesarias para entender todo el marco conceptual, en cuanto promoción, prevención y programas de salud se refiere. Da las disposiciones legales para reglamentar cualquier actividad que se desee emprender. Por lo tanto nos ayuda a entender las normas y procedimientos de que disponen las personas y la comunidad para gozar de una calidad de vida a través de planes y programas.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Ley 100 de 1993. (en línea). Disponible en:  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley\\_0100\\_1993.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley_0100_1993.html)

**Resolución 2646 de 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.

**Decreto 2566 de 2009.** Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. En el cual define la enfermedad como define la enfermedad profesional como todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar. En el numeral 42 abarca las patologías causadas por estrés en el trabajo, este numeral reza de la siguiente manera:<sup>8</sup>

“Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad acidopéptica severa o Colon irritable”.

De tales patologías es necesaria la prevención con un sistema de riesgo epidemiológico que prevenga los diferentes tipos de riesgos, entre ellos los riesgos psicosociales. Este factor de riesgo psicosocial se caracteriza por encontrarse en aquellos aspectos relacionados con el proceso de trabajo y las modalidades de gestión administrativa, que puede generar como consecuencia fatiga mental, alteraciones de la conducta y reacciones de tipo fisiológico. Los indicadores son:

---

<sup>8</sup>Decreto 2566 de 2009. (en línea). Disponible en:  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/2009/decreto\\_2566\\_2009.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/2009/decreto_2566_2009.html). Octubre 16 de 2012.

- Contenido de la tarea
- Organización del tiempo de trabajo
- Relaciones humanas
- Gestión administrativa

## 10. MARCO TEÓRICO

### 10.1 SALUD

Según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S), la salud se define como el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente como la ausencia de enfermedad.

Si relacionamos esta definición con lo expuesto en punto anterior, resulta evidente que el trabajo y la salud están estrechamente vinculados.

Partiendo de esta base, consideramos la salud desde el punto de vista laboral a aquella cuya finalidad sea la de fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de estos a consecuencia de las condiciones de trabajo, protegerles en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas.

**10.1.1 El trabajo y la salud.** En una simplificación de esta relación, podríamos dividir ambos fenómenos en dos categorías de buena y mala salud frente a buenas y las condiciones de trabajo, lo que nos llevaría a observar relaciones diferentes en cada una de las posibles intersecciones. Comprender en su totalidad la complejidad de esta relación, siempre tensa, entre trabajo y salud nos puede ayudar a tener una visión global, que sin duda permite pensar en soluciones más imaginativas e idóneas para resolver los numerosos problemas que de ella surgen.

“Así, en primer lugar, podemos observar que una condiciones de trabajo adecuadas tendrán un efecto positivo sobre la salud incrementando la satisfacción

y el bienestar del trabajador. Las razones son obvias: un trabajo realizado en unas buenas condiciones, además de proporcionar unos ingresos económicos, que condiciona numerosos determinantes de salud (vivienda, alimentación, educación, ocio, etc.) facilita las relaciones sociales y la autoestima del trabajador. Desde esta perspectiva, el trabajo se valora como una fuente de salud y bienestar".<sup>9</sup>

En sentido contrario, desde la salud hacia el trabajo, hay que señalar el efecto positivo de una salud óptima, esto que hemos llamado bienestar físico, psíquico y social, sobre la mejora de las condiciones de trabajo. Esto es, un trabajador sano tendera a mejorar su entorno laboral a través de las relaciones con sus colegas y sus mandos o subordinados, así como contribuyendo a mejorar la calidad del trabajo. Esta relación entre salud y calidad es de gran importancia para estimular una cultura preventiva dentro de la empresa. En resumen, unas buenas condiciones de trabajo pueden mejorar la salud del trabajador y, a su vez, esta buena salud mejorará las condiciones de trabajo.

**Figura 3. Círculo virtuoso de la calidad y la salud.**



Fuente: <http://www.isalud.org.es/blog/?p=152>

---

<sup>9</sup> SOTA VELASCO. Sergio. Prevención de riesgos laborales. Madrid: Paraninfo, 2001. P. 4

**10.1.2 Vigilancia de la salud y factores de riesgo.** La vigilancia entendida como identificación, medición y seguimiento de los riesgos laborales y los daños de la salud, es una función diferente de la acción preventiva, aunque estrechamente relacionada con esta. Un examen de salud (o reconocimiento médico) es una actividad de vigilancia de base individual, con el objetivo de diagnosticar de manera precoz alteraciones de la salud en el trabajador examinado. Una evaluación de riesgos se tratará de una actividad de vigilancia de base colectiva, aunque a veces se realice en muestras de individuos, con el objetivo de conocer la magnitud (dosis) de la exposición a un determinado factor de riesgo en un puesto o lugar de trabajo.

Por lo tanto, “las actividades de vigilancia también están orientadas hacia la evaluación de riesgos psicosociales (por ejemplo demanda psíquica) o de tareas (movimientos o tareas repetitivas), de la estructura o lugar de trabajo, así como hacia la identificación de los problemas de la salud relacionados con el trabajo, como accidentes de trabajo, enfermedades, alteraciones en el bienestar, entre otras”.<sup>10</sup>

Un factor de riesgo es un conjunto de elementos o variables que están presentes en las condiciones de trabajo y que pueden originar una disminución del nivel de salud del trabajador.

La diversidad de trabajos existentes hace que los factores de riesgo sean diferentes para cada actividad realizada. Por ello, para la identificación de los factores de riesgo será necesaria la colaboración de distintas disciplinas laborales.

---

<sup>10</sup> RUIZ FRUTOS, Carlos y GARCÍA, Ana María. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos profesional. En: Salud Laboral. 3ra ed. Barcelona: Elsevier Masson, 2006. 406 p.

**10.1.3 Prevención.** “Se define la prevención como al conjunto de medidas y actividades adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo”.<sup>11</sup>

Las técnicas específicas de la prevención en los riesgos psicosociales (aunque las profundizaremos más adelante) son las siguientes:

- Seguridad en el trabajo
- Higiene laboral
- Medicina del trabajo
- Psicosociología
- Ergonomía

## **10.2 ALTERACIONES DE LA SALUD Y EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES**

Los factores de riesgo psicosociales alteran la salud física y psicológica, producen cambios de conducta y afectan negativamente la calidad de vida de los trabajadores.

Los trabajadores que habitualmente se encuentran expuestos a estresores psicosociales en el trabajo pueden presentar algunas de las siguientes perturbaciones de las funciones corporales.

### **10.2.1 Cambios fisiológicos.**

- Síntomas musculares: tensión y dolor.

---

<sup>11</sup> SOTA VELASCO. Sergio. Op. Cit. P.22



- Alteraciones gastrointestinales: indigestión, estreñimiento e irritación del colon.
- Trastornos cardiacos: palpitaciones (aumento de los latidos del corazón), y arritmias (cambio del ritmo cardiaco).
- Síntomas respiratorios: disnea (dificultad para respirar) e hiperventilación (respiración acelerada).
- Desordenes del sistema respiratorio central: insomnio (falta de sueño), debilidad, desmayos, dolores de cabeza y reacciones neuróticas (angustia, depresión, ansiedad, sentimiento de inferioridad).
- Otras alteraciones que se observan en la conducta diaria, las cuales pueden agudizarse por estresores sicosomáticos las más comunes son: la hipertensión arterial, el asma, las úlceras gástricas y del duodeno, las cardiopatías coronarias (enfermedades de las arterias coronarias).

**10.2.2 Trastornos psicológicos.** “Las exigencias pueden ir más allá de los recursos de las personas y desencadenar trastornos de las funciones psicológicas. Entre los primeros indicadores se hallan: irritación, preocupación, tensión y depresión, de lo cual se puede derivar un mal funcionamiento de las facultades cognitivas: alteración de la concentración, la memoria y la toma de decisiones entre otras.

Aparición de reacciones emocionales negativas: angustia, depresión, trastornos hipocondríacos (preocupación anormal por los procesos del cuerpo), agresividad, etc.

**10.2.3 Trastornos de comportamiento.** Se presenta disminución en el rendimiento laboral, ausentismo, inestabilidad, insatisfacción, consumo excesivo de tabaco, alcohol, drogas psicoactivas y aumento de accidentes de trabajo.

**10.2.3.1 Repercusión fuera del Medio de Trabajo:** los problemas de origen laboral influyen en todos los aspectos de la vida, llevan a la pasividad, a la falta de iniciativa, de participación en la comunidad, conflictos familiares, a estrechez de intereses y de amistades”.<sup>12</sup>

### **10.3 RIESGO**

El riesgo es toda probabilidad de que un objeto, material, sustancia o fenómeno pueda potencialmente desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad física del trabajador como también en materiales y equipos.

**10.3.1 Factores de riesgos psicosociales.** Son un conjunto de elementos que interactúan y están conformados por el factor humano, el medio ambiente de trabajo y la propia organización del mismo, que al estar planeados adecuadamente, crean una carga mental y generan fatiga o estrés.

En otras palabras, estos factores se pueden definir también como: aquellos fenómenos, situaciones o acciones producidas por la interacción humana con el medio social y laboral, donde su no correspondencia puede derivar en lesiones que afectan la salud física, mental y social del trabajador, incidiendo también en su calidad de vida y en la productividad de las organizaciones empresariales.

---

<sup>12</sup> QUINTERO, Elizabeth et al. Identificación de los factores de riesgo psicosocial en el área de almacén general de la organización industria Ceno S.A durante el primer semestre del 2008. Tesis de grado para optar por el título de psicóloga. Fundación Universitaria María Cano. Facultad de Psicología. Medellín, Abril, 2008.p. 40.

**Clases de riesgos psicosociales.** Para su mejor comprensión y estudio, los riesgos psicosociales se pueden agrupar en la siguiente forma:

- Riesgos generados por la organización del trabajo
- carga mental
- perfil psicológico del trabajador
- patrones de desgastes por tipo de trabajo o producción
- contexto extralaboral

Los que tienen que ver con la organización del trabajo:

- Niveles muy altos de responsabilidad
- Trabajos repetitivos
- Trabajos monótonos
- Trabajos no creativos o sin iniciativa
- Dificultades en la comunicación formal e informal
- Conocimientos de que su trabajo o su ambiente de trabajo es peligroso
- Cambios tecnológicos no planeado
- Temporabilidad en la concentración
- Trabajos sin contenidos o incompletos
- Inestabilidad en el trabajo
- Trabajos nocturnos
- Trabajos por turnos
- Ausencia de pausas de descanso
- Ritmo de trabajo elevado
- Deficiente identificación con el producto.

Los que tienen que ver con la Carga mental. Son condicionantes de carga mental, condiciones del ambiente o de la tarea, tales como:

- Apremio de tiempo
- Complejidad – rapidez

- Atención
- Minuciosidad
- Trabajos que incrementan el nivel de atención que implican aumento en el número de operaciones mentales, como respuesta a un gran número de estímulos perceptuales.
- El número de elecciones de varias piezas en la ejecución
- La dificultad de los trabajos de precisión.

Perfil psicológico del trabajador:

- Sexo
- Edad
- Aptitudes
- Actitudes
- Valores
- Cultura

Patrones de desgaste por tipo de trabajo y producción:

- Automatizado
- Mecanizado
- Manufacturero
- Artesanal

Contexto extralaboral:

- Tipo de vinculación laboral
- Salario
- Vivienda
- Recreación
- Servicios de salud y asistencia social para el trabajador y su familia
- Nivel nutricional

Evaluación de estos actores en el medio:

- Análisis de puestos y de procesos de trabajo
- Cuestionarios individuales de condiciones de trabajo.

En el trabajador:

- Medidas fisiológicas y electrofisiológicas
- Evaluación bioquímica
- Morbilidad producida por estos riesgos
- Autoreporte de condiciones de salud

La metodología específica para evaluar cada factor de riesgo, se desarrollara en las siguientes cartillas.

Depende de las circunstancias (condiciones de trabajo dentro del contexto histórico y social en que están dadas)

Medidas de control:

- Organización de métodos de trabajo
- Organización del tiempo de trabajo
- Rotación de personal (a nivel interno)
- Adecuación de ritmos de trabajo
- Establecimiento de pausas adecuadas
- Ampliación de tareas
- Enriquecimiento de tareas
- Grupos semiautónomos
- Inducción, entrenamiento, capacitación
- Exámenes preocupacionales y periódicos de acuerdo con el riesgo
- Acuerdos o consensos trabajador- empresa para la corrección de los mismos

**10.3.2 Factores de riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo.** “En el medio ambiente de trabajo se han reconocido, en numerosos estudios, una serie de factores sicosociales potencialmente negativos. El Comité Mixto OIT/ OMS en su novena reunión de Ginebra en 1984 identifico los siguientes factores de riesgos sicosociales.

**10.3.2.1 Medio Ambiente de Trabajo:** todos los factores de orden físico o material como el ruido, las vibraciones, los agentes químicos, etc., que originan accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y que inciden negativamente en el bienestar y la satisfacción laboral”.<sup>13</sup>

**10.3.2.2 Factores Intrínsecos del trabajo:** los factores negativos que tienen que ver con el propio contenido del trabajo, o sea con el “que se hace” y no con el “cómo o en qué condiciones se hace”. Entre ellos se hallan:

- La imposibilidad de utilizar en el oficio las propias aptitudes.
- El bajo nivel de cualificación exigido por el puesto, y en consecuencia, las menores posibilidades de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor.
- Oficios cuyas tareas son puramente repetitivas, monótonas, carentes de interés.
- Bajo nivel de responsabilidad y sujeción del individuo a normas, métodos, ritmos; sin poder decidir mínimamente sobre el trabajo que realiza.

**10.3.2.3 Organización del tiempo de trabajo:** aspectos negativos con relación a la organización del tiempo de trabajo, duración de la jornada laboral, tipo de trabajo, establecimiento de pausas de descanso y ritmos de trabajo.

---

<sup>13</sup> Ibid. P.37

**10.3.2.4 Funcionamiento de la empresa:** en funciones de los trabajadores: actividades ambiguas, contradictorias, que demandan exceso de responsabilidad sobre bienes, servicios o sobre la vida de terceros o que generan competencia, tensión y ansiedad.

- Participación de los trabajadores: ausencia de una autentica consulta, la no participación en la toma de decisiones, la limitación de la iniciativa.
- Relaciones con el medio de trabajo: comunicaciones ambiguas, inarmónicas, competitivas, intercambio de palabras, hechos y sentimientos agresivos.
- Cambios en el trabajo: deficiente preparación tecnológica y psicológica de los trabajadores, ausencia o escasa información de los cambios, métodos nuevos no evaluados desde el punto de vista humano y de producción.

**10.3.2.5 Cambios tecnológicos:** desadaptación de trabajadores provenientes del campo, condiciones poco saludables, separación de las familias como consecuencia de su estadía en la ciudad, aumento del estrés y problemas de salud relacionados con la introducción de pantallas catódicas y la computación, debido a que el proceso de entrada de la información es monótono y limita demasiado la iniciativa del operador. Las personas que efectúan el quehacer se quejan de reacciones de estrés y de trastornos de salud con mayor frecuencia que las que están ocupadas en tareas más variadas; los indicadores fisiológicos confirman esta situación.

Estudios recientes indican que cuando las tareas computarizadas crean estrés ello se debe a que el trabajo no es suficientemente variado y limita demasiado la iniciativa.

**10.3.2.6 Otros factores:** el desempleo y el subempleo también están relacionados con los factores sicosociales en el trabajo; la inestabilidad en el empleo afecta el bienestar de los trabajadores. El temor de perder fácilmente el puesto se añade a las tensiones vinculadas con el trabajo, a lo cual se unen las condiciones precarias, la familia numerosa, el bajo salario, situaciones que son comunes a la gran mayoría de asalariados.

## **10.4 FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

Los factores psicosociales del trabajo se refieren a la estructura organizativa de la empresa; son numerosos y de diferente naturaleza, comprenden aspectos físicos, de organización, sistemas de trabajo y calidad de las relaciones humanas. Todos ellos interactúan y repercuten sobre el clima sicosocial de la empresa y sobre la salud física y mental de los trabajadores.

Los factores psicosociales hacen relación a las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción laboral, las condiciones de organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situaciones personales y sociales fuera del trabajo que también influyen en la salud y el rendimiento.

“A pesar de que han mejorado las condiciones laborales con respecto a otros tiempos, los trabajadores hoy tienen mayores grados de insatisfacción; cualquier planteamiento coherente de la prevención de riesgos en el trabajo se apoya actualmente en el concepto de sistema, o sea un conjunto de elementos en interacción que actúan en pos de un fin común. El trabajo es un sistema de interacción entre los diferentes elementos que conforman cada situación laboral, a saber: entre los individuos que trabaja (I), las tareas que realizan (T), los elementos que utilizan para desarrollar las tareas o procesos (M) y el ambiente en que se lleva a cabo (A), orientados a la producción. A partir del concepto de salud de la OMS, no es aceptable una acción preventiva que no tenga en cuenta los



aspecto psicosociales del trabajo”.<sup>14</sup> El análisis del ambiente de trabajo se debe hacer desde el punto de vista sicosocial, o sea a partir del análisis de estos elementos y su interacciones con el individuo.

Son factores psicosociales entre otros: las políticas de promoción, de personal, de selección, de capacitación, los horarios y el ritmo de trabajo, el sistema de comunicación, los incentivos por rendimiento y comportamiento de los trabajadores, el tipo de contratación, etc.

Los fenómenos psicosociales son innumerables, lo importante es analizar los determinantes que permiten su aparición o sea aquellos elementos que se encuentran en cualquier situación laboral, y que son propios del hecho de ser humanos y de sus interrelaciones en una organización para producir y transformar.

Los determinantes de los factores psicosociales son:

Las mentalidades, conjunto de valores, conocimientos, normas de comportamientos y estereotipos (ideas preconcebidas) sobre y acerca de los grupos. Corresponden a las actitudes de base que orientan las conductas hacia ciertas finalidades. Las mentalidades se manifiestan en cómo piensan las organizaciones, en sus valores, sus objetivos, metas, etc.

Las motivaciones. Son los determinantes del comportamiento lo que lleva a los seres humanos a la acción, lo que los motiva. Pueden deberse a presiones externas o internas; se traducen siempre por los significados que se dan a las cosas, comprender lo que va a significar para un grupo de trabajadores o para un individuo es prever su comportamiento; de la misma manera se puede orientar la conducta si se consigue imprimir una u otra significación.

---

<sup>14</sup> Ibid. P.33

Las interrelaciones humanas. Conjunto y tipo de comunicaciones existentes en la empresa, pueden ser de autoridad (el individuo tiene personal a su cargo o es subalterno); informales (relaciones entre las personas a nivel psicoafectivo) y funcionales (transmisión de informaciones necesarias para la realización de una tarea y para la buena marcha del conjunto).

Los factores intrínsecos. Se refieren a las características individuales: habilidades, aptitudes, actitudes, intereses, necesidades, personalidad, ideas, etc.

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 de este grupo, y producen situaciones que también se manifiestan en el comportamiento y en la actitud de los trabajadores con respecto a su trabajo.

Solo en 1893 el papel del factor humano empieza a cobrar importancia. En gran Bretaña Sir W. Walter encontró que al reducir la jornada laboral de 54 a 48 horas semanales la productividad aumenta sustancialmente. Durante la primera guerra mundial los accidentes disminuían a la mitad si se pasaba de 15 a 10 horas de trabajo diario. De esta manera el factor fatiga cobra importancia reciente.

Los estudios del norteamericano Mayo como reacción al Taylorismo muestran elevación del rendimiento al ponérsele atención a los obreros durante el tiempo de evaluación y al darse la solidaridad en el grupo; señalaron que el obrero deseaba usar su iniciativa, trabajar con un sistema rotativo de tareas y acrecentar su prestigio y estatus social.

Algunas investigaciones han señalado que la ausencia de oportunidad de utilización de las propias habilidades e intereses y la sobrecarga de trabajo está asociada con mayor ausentismo (estudios basados en mediciones de actitudes). También el alcoholismo y la drogadicción están relacionados con este fenómeno.

El análisis de las circunstancias que rodean los accidentes de trabajo que tanto los factores mecánicos como los físicos, los mentales y emocionales desempeñan un papel en la génesis de los accidentes.

#### **10.4.1 Consecuencia de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo.**

La negativa interacción entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajo pueden producir perturbaciones emocionales, problemas de comportamiento y cambios bioquímicos y neurohormonales; actitudes negativas que se evidencian en irritación, preocupación, tensión, depresión, mal funcionamiento de las capacidades cognitivas (concentración, memorización, toma de decisiones); formas de comportamiento concebidas en un principio para evitar y dominar los efectos negativos del trabajo pueden transformarse en conductas obsesivas, rígidas, irreflexivas como también ocasionar trastornos sicosomáticos y sensación de no encontrarse a gusto. Las alteraciones mencionadas se traducen en riesgos adicionales para la salud y efectos nocivos en la satisfacción y el rendimiento laboral, son consecuencias de factores psicosociales negativos.

“Un estudio de Alphen de Veer (1955) señala que la mayor proporción de trastornos psicológicos se dan en trabajadores que realizan tareas monótonas, con poco margen de decisión y fuerte dependencia de la maquina; Gagourek (1965) encontró trastornos sicosomáticos y descontento en trabajadores en oficios de bajo estatus social y sometidos a vigilancia durante su jornada laboral; Kornhauser (1965) encontró mayores trastornos psicológicos en obreros fabriles de Detroit no especializados que desempeñaban tareas repetitivas; Gadouck y Kornhauser (1965) hallaron correlación entre los trastornos sicosomáticos y el medio a perder el empleo”.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Ibid. P. 41

El trabajo en serie trae tres implicaciones principales: la fatiga como resultado de la realización de uno solo o de pocos movimientos, la pérdida del ritmo propio por el seguimiento de la cadencia impuesta por el proceso, la maquina o el supervisor y el desinterés por la realización de una tarea parcializada.

Recientemente se demostró que los trabajadores que pueden tener poco control sobre su labor como los que desempeñan oficios en línea de ensamble, trabajos rutinarios, cocineros, costureras de fábrica, presentan más alto porcentaje de enfermedades cardiacas que los trabajadores que controlan su trabajo y la producción. En los oficios como operadoras telefónicas, cajeras, meseras y de atención al público, en los cuales no se pueden tomar decisiones, los trabajadores se encuentran en peores condiciones físicas y emocionales.

Para la OMS en el medio ambiente sicosocial y las condiciones de trabajo tienen gran trascendencia y fuerza para determinar el estado de la salud de la población económicamente activa. En el informe técnico N0. 571 la OMS (1983) considera el horario de trabajo, el estilo de mando, el salario, el grupo de personas, el tamaño de la empresa y las posibilidades de ascenso como factores que presentan modalidades agresivas y que inciden negativamente sobre la salud, al igual que la automatización, la monotonía, la falta de responsabilidad (autonomía, iniciativa) y el no uso de las aptitudes y habilidades. La incidencia negativa de estos factores depende de la capacidad de adaptación del individuo y de los factores exógenos (familiares, culturales y sociales) y endógenos (edad, sexo, personalidad).

Desde 1974 la OMS emprendió varios estudios sobre las consecuencias sicosociales de la industrialización en los países en desarrollo y la relación entre factores sicosociales y la prevención de accidentes. En 1983 la OMS organizo un documento sobre la identificación y control de los factores sicosociales en el trabajo para ser presentado al comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo; los principales puntos incluidos en este documento fueron:

Se ha encontrado relación entre enfermedades y condiciones de trabajo agresivas o muy insatisfactorias.

- En el medio ambiente de trabajo se han identificado como factores sicosociales potencialmente negativos vinculados con la salud: la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos, el peligro físico, la repetición de tareas al ritmo de la línea de montaje y la poca oportunidad de comunicación.
- French y Caplan (1973) y Kroes y colaboradores (1974) comprueban que una sobrecarga de trabajo produce síntomas como la pérdida de respeto por sí mismo, motivación mediocre para el trabajo, tendencia a refugiarse en el alcohol, insatisfacción en relación al mundo laboral, baja estima, sensación de amenaza, tasa elevada de colesterol y aceleración del ritmo cardíaco.
- Breslow y Brell (1960), Rissek y Zollman (1958) formulan conclusiones tendientes a demostrar la existencia de una relación entre la duración del trabajo y los casos de muerte por enfermedades coronarias.
- En las personas con trabajos monótonos y rutinarios (oficina, cadena, centrales nucleares) se han encontrado trastornos fisiológicos y otras enfermedades (Cox, 1980). En las centrales nucleares es necesario acostumbrarse a largos periodos de tedio que pueden ser interrumpidos repentinamente por una situación de gran urgencia que provoca quebrantamiento repentino del estado físico y mental (Borre y colaboradores 1978).
- Causan estrés (cambios fisiológicos y emocionales ante una situación crítica y tensa), las funciones ambiguas, contradictorias, conflictivas y competitivas. Los controladores de tráfico aéreo están bajo un poderoso agente de

estrés profesional: la preocupación por la seguridad y la vida de los pasajeros (Cooper y colaboradores, 1980). Cuanto más elevados sean el estrés físico y la responsabilidad, mayor será la probabilidad de síntomas de enfermedad cardiovascular.

- Las políticas empresariales inadecuadas, la falta de auténtica consulta, la no participación en la toma de decisiones y la limitación de la iniciativa constituyen factores que influyen negativamente en el bienestar del trabajador.
- Las relaciones interpersonales y el apoyo social guardan relación con la presencia y ausencia de estrés (Payne 1980). El ajuste a valores nuevos produce desadaptación; la tasa de suicidios es más alta entre trabajadores provenientes de regiones agrícolas y rurales.
- El temor a la pérdida del empleo, las condiciones precarias, la familia numerosa, la alimentación deficiente, colocan al trabajador en una posición débil para enfrentar esta pesada carga, produce malestar y situaciones de pasividad.
- Poster y Steers (1973) y Clegg (1983) encontraron que el ausentismo y la rotación en el trabajo guardan relación con los siguientes factores: escasas perspectivas de promoción, bajos salarios y primas, falta de apoyo, de responsabilidad, de autonomía, de equidad y consideración por parte de los mandos medios, relaciones ingratificantes con compañeros, tareas repetitivas, ambigüedad de las funciones, gran demanda de trabajo y falta de experiencia en los mandos medios.
- Un estudio de Coplan y sus colaboradores (1975) ha demostrado que la incidencia de los problemas de salud es más elevada entre los trabajadores manuales que entre los no manuales, sin embargo son más numerosos los

trabajadores con cargos intelectuales que sufren tensión nerviosa en el trabajo con relación a los trabajadores manuales calificados, semicalificados y no calificados.

- En los casos de histeria colectiva en el trabajo, se ha encontrado relación con tareas repetitivas, tensión y dificultad en las relaciones con los demás. Este fenómeno laboral poco común se caracteriza por una reacción colectiva en la cual los trabajadores que habitualmente tienen un comportamiento normal, manifiestan diversos síntomas subjetivos de suficiente gravedad como para impedirles trabajar: vértigo, náuseas, dolores de cabeza, debilidad y a veces, comportamientos violentos. El incidente va precediendo de un hecho desencadenador (olor a gas o a disolvente, rumor de epidemia), que se supone tiene una relación causal con los síntomas. En general los trabajadores creen que sus síntomas físicos tienen causa externa, sin que se haya encontrado el riesgo bien definido. La histeria colectiva se ha presentado en trabajadores que realizan tareas repetitivas, que estaban sometidos a grandes presiones para aumentar la producción o que mantenían relaciones interpersonales negativas.
- El estrés, la falta de formación, el trabajo a contrato por número de unidades de producción (destajo), las funciones ambiguas, el trabajo mal organizado, la comunicación deficiente, las aspiraciones contradictorias tienden a promover un comportamiento inseguro.
- El saber que se controla la situación el aprecio de sí misma, y las buenas relaciones del trabajo guardan asociación con una menor susceptibilidad al estrés, y mejor estado de salud en general; el apoyo social modifica favorablemente los comportamientos provocados por agentes estresores relacionados con el trabajo.
- La personalidad extrovertida (personalidad caracterizada por la impulsividad, la espontaneidad, la sociabilidad, la necesidad de compañía, de estímulos variados, fuertes y continuos de cambio, de movimiento, de realización

de actividades diversas, etc.), las neurosis (trastornos mentales leves que se peculiarizan por la ansiedad, la angustia, la infelicidad, el sentimiento de aprehensión interna y de no hallarse), el comportamiento tipo A (personalidad que se singulariza por una gran necesidad de sobresalir, de tener éxito y reconocimiento, de realizar múltiples acciones, por apremio de tiempo, de dificultad para relajarse, de necesidad de ascender no importa el precio) y la rigidez en la conducta, en las ideas, en los pensamientos y en los sentimientos guardan relación estrecha con el estrés y otras alteraciones de la salud ( Mc Michael, 1979).

- En el trabajo las interacciones entre los individuos y sus condiciones de trabajo vienen determinadas, por una parte, por las capacidades y necesidades humanas y por otra, por las propias condiciones de trabajo. Los factores primordiales de esta interacción son: la propia tarea, el medio ambiente físico y de trabajo, las prácticas organizativas, las condiciones de empleo, los valores humanos y sus limitaciones.
- Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en si mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud.
- La disminución del rendimiento laboral es una consecuencia de los factores psicosociales negativos que provoca la mayor preocupación por parte de los empresarios.
- Cuando hay mala adaptación, cuando las necesidades no están satisfechas y cuando las habilidades están sobre y subvaloradas, el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento; los resultados dependen del individuo; algunos podrán reaccionar con éxito y otros tendrán problemas de salud física o mental.



**10.4.2 Factores psicosociales y organizativos.** “El trabajo es una actividad que realiza el hombre transformando la naturaleza para su beneficio, buscando satisfacer distintas necesidades humanas: la subsistencia, la mejora de calidad de vida, la posición del individuo dentro de la sociedad, la satisfacción personal, etc. El trabajo es una actividad social”.<sup>16</sup>

**10.4.3 Valoración de los factores psicosociales en el trabajo.** No es posible definir un método único de medida que permita acercarse a la evaluación de los factores psicosociales de manera objetiva, uniforme y unánimemente aceptada gracias a la complejidad; amplitud y al carácter abstracto de los mismos.

“Para la evaluación de los factores psicosociales se han encontrado grandes dificultades a la hora de establecer una puntuación que permita llegar a un diagnóstico en sentido negativo o positivo, puesto que ni existen normas ni medidas establecidas capaces de dar respuesta válida, ni siquiera para la medida de la población por ejemplo, respecto a la fatiga y a los modos de comportamiento. La solución es medir una serie de parámetros característicos de los elementos que conforman la carga mental y los factores psicosociales o establecer indicadores globales para la empresa”.<sup>17</sup>

Existe gran cantidad de indicadores; estos se pueden agrupar en:

**Unos métodos directos.** Los que proporcionan una información directa de las exigencias del trabajo: ritmo, autonomía, etc. Utilizan como técnicas fundamentales la observación directa, el análisis y la valoración de tareas.

**Métodos indirectos.** Informan sobre los efectos y reacciones del individuo, de lo que se deduce una valoración acerca de la calidad de las condiciones de trabajo

---

<sup>16</sup> SOTA VELASCO. Sergio. Prevención de riesgos laborales. Madrid: Paraninfo, 2001. P. 19

<sup>17</sup> QUINTERO, Elizabeth et al. Op. Cit. P. 47

existentes, incluye tanto métodos objetivos (electroencefalograma EEG pruebas de orina y otros), como métodos subjetivos (entrevistas, encuestas de satisfacción, inventarios), siendo estos últimos los más usados.

#### **10.4.4 Indicadores y métodos más utilizados para su valoración.**

- Se han empleado para juzgar la influencia negativa de los factores psicosociales las encuestas e inventarios orientados a la detección de diversos aspectos tales como estrés, desmotivación, ansiedad, fatiga, insatisfacción laboral, estadísticas sobre la morbilidad (enfermedad) y mortalidad, tasas de ausentismo, accidentes de trabajo, rotación de personal, alcoholismo, etc.
- Estados emocionales negativos persistentes o periódicos que reflejan una gran ansiedad y un estado de depresión e irritabilidad en los trabajadores.
- Un cambio funcional en uno o más sistemas orgánicos del cuerpo, que indica una desviación de lo normal: ritmo cardiaco elevado, niveles altos de azúcar, etc.
- Bruscos cambios de comportamientos que señalan desadaptación y evasión en el trabajo: incremento en las tasas de ausentismo y accidentes de trabajo sin razones explicables.
- Comportamientos francamente aberrantes, desfavorables a la salud, a las relaciones interpersonales y a los objetivos de trabajo: alcoholismo, drogadicción, etc.
- Cambios morfológicos que indican una enfermedad física o una alteración mental: infartos de miocardio, úlceras gástricas, neurosis, etc.

**10.4.5 Métodos Globales de valoración.** Son métodos que incluyen las condiciones físicas y organizativas de la y empresa. Entre ellos los más famosos y adaptables a nuestro medio son: el método de análisis de las condiciones de trabajo del Laboratorio de Economía y sociología del trabajo (Método LEST) y el perfil del puesto.

Método LEST: es un sistema que lleva cuarenta años de experimentación en Francia. Este método permite evaluar nueve (9) factores entre los cuales se encuentran los sicosociales. A cada factor se le da un valor del 0 al 10, según el grado de nocividad. Los resultados de la evaluación se presentan en un diagrama de barras: este brinda una visión global del oficio, de la sección, del departamento o de la empresa, permite comparar varios departamentos, oficios y secciones. Esta panorámica general es el primer paso para el diagnóstico; a partir de él se establecen los estudios específicos para los factores mediana o altamente nocivos, lo cual permite establecer posteriormente su control.

Los factores físicos que mide el LEST se encuentran en la página 16. Los factores sicosociales valorados se enuncian a continuación:

**10.4.6 Factores sicosociales valorados en el LEST.** El grado de iniciativa: la mayor o menor capacidad para elegir el método de trabajo, el ritmo y el control sobre sí mismo.

Los criterios para medir el grado de iniciativa son:

- Posibilidad de organizarse en el trabajo: ordenar libremente las tareas del trabajo asignadas, cumpliendo los objetivos de producción previamente marcados, por ejemplo, invirtiendo el orden del proceso, del montaje y de las tareas.

- Probabilidad de controlar el ritmo de trabajo. modificar la propia cadencia de trabajo dentro de los márgenes de un compás dado, bien adelantándose o parándose.
- Potencialidad de regular la máquina y de intervenir en caso de que ocurra un incidente. Posibilidad de corregir los desajustes experimentados por la maquina en la ejecución de la tarea encomendada, lo que supone algún conocimiento técnico de la maquina por parte del trabajador.
- Control y retoque de piezas. Es la posibilidad de rectificar los errores o imperfectos de la producción.

Estatus social. Posición social del oficio. Se mide de acuerdo con dos criterios:

- Tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo. Es el tiempo que se de desplazarse.
- considera necesario para que el trabajador aprenda la tarea y sepa ejecutarla sin error.
- Nivel de formación. Se refiere a los conocimientos exigidos para ejecutar la tarea.
- Posibilidad de comunicación. Los criterios para analizar las posibilidades de comunicación son:
  - El número de personas que hay alrededor del trabajador.
  - La posibilidad de hablar
  - La viabilidad de desplazarse

- Cooperación y naturaleza de las relaciones que se establecen entre el trabajador y sus compañeros o entre el trabajador y sus jefes; para ello se utilizan tres criterios:
  - Relaciones cooperativas. Son los intercambios profesionales que son necesarios para cumplir una tarea; no implican jerarquía.
  - Relaciones funcionales. Son los intercambios que se producen entre los trabajadores con funciones diferentes que entraña una cierta dependencia técnica de un trabajador con relación a otro, pero no de tipo jerárquico.
  - Relaciones jerárquicas. Son los intercambios entre los trabajadores con estatus diferente, uno tiene autoridad sobre los otros.
- Identificación con el producto. Grado de interés que el trabajador le otorga a su oficio y el valor de este dentro del proceso de producción. para establecer la identificación con el producto se utilizan dos criterios.
- Situación del trabajador en el proceso: la importancia del oficio dentro del proceso.
- Importancia de la tarea realizada por el trabajador: la significación que este reviste para el operario o empleado.

**10.4.7 Método de análisis de las condiciones de trabajo.** Los métodos de análisis de las condiciones de trabajo del laboratorio de economía y psicología del trabajo (lest) pueden ser:

Objetivo: Explorar todo lo que atañe al entorno físico del trabajo, postura, desgaste energético, carga mental y factores sicosociales.

Instrumento: "Cuestionario o guía de observación"

- Descripción de la tarea
- Ambiente térmico
- Ruido

- Iluminación.
- Vibraciones
- Carga física: dinámica- estática
- Carga mental: Apremio de tiempo, complejidad – rapidez, atención, minuciosidad.
- Factores sicosociales: iniciativa, estatus social, comunicación, cooperación e identificación con el producto.
- Cuestionario a la empresa, sobre aspectos organizativos generales”.<sup>18</sup>

## **10.5 CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES**

Los factores sicosociales se clasifican en dos categorías principales: los que tienen efectos negativos en la salud de los individuos que son los que se conocen como FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES y los que pueden contribuir positivamente al bienestar de los trabajadores.

**10.5.1 Factores de riesgo psicosociales.** “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 producción.

Un caso de factores de riesgo sicosocial lo constituye el trabajo con el sistema de turnos rotativo y nocturnos, los cuales rompen los ciclos biológicos, ocasionan patología física, mental y desorganización familiar generando nuevos estímulos que provocan tensiones y desgaste”.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Ibid. P. 51

<sup>19</sup> Ibid. P. 36

Las horas extras, las pautas de descanso insuficientes, las tareas repetitivas, parceladas y monótonas, la inestabilidad laboral, las relaciones de autoridad rígida y despótica, el aumento y la intensificación de las cargas laborales por el ritmo fuerte, por el incentivo económico por producción, el aumento de productos o servicios realizados por cada operario en los trabajos en serie o en cadena al graduarse la intensidad de acuerdo con la velocidad de la banda transportadora, quedando el quehacer y el ritmo del trabajador dominados por el proceso o las maquinas, son todos factores de riesgos sicosociales que generan situaciones de insatisfacción y tensiones colectivas e individuales que dañan la salud física y mental de los trabajadores.

**10.5.2 Factores sicosociales positivos.** Los factores sicosociales positivos se refieren a aquellas situaciones y maneras de la organización empresarial que se configuran en agentes que benefician la salud, propician el bienestar del trabajador y provocan satisfacción personal y aumento en la producción.

Ejemplos de factores sicosociales positivos son: el trabajo adecuado a las capacidades, a las habilidades, conocimientos e intereses del trabajador, las políticas de personal centradas en la persona, las pausas de descanso, el reconocimiento de méritos, los salarios justos, la estabilidad laboral, la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, el ascenso por méritos entre otros.

En resumen, los factores sicosociales pueden ser positivos y favorecer el crecimiento empresarial y personal de los trabajadores o negativos e incidir en forma agresiva sobre los trabajadores y la organización. Cuando un factor sicosocial es negativo, se denomina factor de riesgo sicosocial.

## **10.6 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

Al igual que la prevención, la evaluación de riesgos laborales a de ser vista como un proceso cíclico y no como una mera actividad concreta sin continuidad. Para ello es necesario abordar la evaluación utilizando metodologías que den importancia no solo a los instrumentos de medida (por ejemplo cuestionarios), sino también a todo el proceso en el que la mediación de las exposiciones es solamente una de sus fases, por ello, además de usar instrumentos de medida que sean válidos y viables habrá que seguir un proceso organizado, racionalmente permita no solo medir teóricamente, son también hacerlo bien en la práctica y además, interpretar de forma adecuada la información obtenida, determinar cuáles son las prioridades y decidir las intervenciones preventivas necesarias.

La experiencia nos dice que este proceso no puede tener éxito sin la participación de los agentes implicados y sus representantes, trabajadores y técnicos. La complicidad de los tres agentes permite organizar el trabajo de campo de forma factible y creíble, recabar la información necesaria con exhaustividad y confianza, interpretarla de forma más objetiva posible (pues la interpretación grupal de los resultados es una forma factible de triangular en la práctica de las empresas, y la más objetiva de todas posibles) y acordar las medidas preventivas necesarias, la experiencia nos demuestra que el acuerdo entre los agentes es la mejor base para que las medidas preventivas que se decidan sean adecuadas, factibles y puedan ser desarrolladas.

Así una metodología de evaluación de riesgos psicosociales debe reunir una serie de requisitos:

- Tener una base conceptual clara basada en evidencias científicas que relacionen los factores que incluye (y sobre todo los que habrá que intervenir



posteriormente para hacer prevención) con la salud (que es lo que queremos, debemos, proteger).

- Identificar y medir las exposiciones a factores de riesgo psicosocial, ósea, producir información cuantitativa sobre los diferentes niveles de exposición que puedan existir entre diferentes empresas, ocupaciones, centros o puestos de trabajo.

Para ello es preciso utilizar instrumentos de medida validos(es decir, de haberse comprobado que miden lo que dicen medir) y fiable(o repetibles, esto es, que las mediciones que produce se derivan del método y no de las características de la persona que lo usa o de otros factores externos).

- Basarse en la implicación de todos los agentes sociales en la empresa, triangular los resultados y negociar las intervenciones.
- Ser aplicable a la empresa y disponer, por lo tanto, de sus correspondientes manuales, métodos de análisis, criterios de valoración y todos los materiales prácticos necesarios (hojas informativas, etc.) y herramientas (base de datos y software para el procesamiento de la información, etc.) para hacer factible su uso en las empresas.

“La metodología COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) se basa en el funcionamiento de un grupo de trabajo tripartito compuesto por representantes de la dirección de la empresa, de los trabajadores (delegados de la prevención) y de los técnicos de prevención. Se considera que el conocimiento técnico y el fundamentado en la experiencia son complementarios y ambos necesarios y en el proceso de intervención preventiva”.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> RUIZ Frutos, Carlos y GARCIA Ana María. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos profesional. En: Salud Laboral. 3ra ed. Barcelona: Elsevier Masson, 2006. 406 p.

Este grupo se constituye como el verdadero proceso de evaluación y tiene importantes funciones en la preparación y realización del trabajo de campo, de la información de Plantilla objeto de la evaluación (determinar las unidades de análisis, la adaptación del cuestionario a la empresa, las estrategias de producción de la confidencialidad de distribución y recogida de cuestionarios, de sensibilización) y en la interpretación de los resultados y realización de las propuestas de medidas preventivas.

La metodología propone también una forma de priorizar objetivos y proponer intervenciones concreta sobre los riesgos evaluados, combinando criterios de importancia de las exposiciones y de oportunidad de las intervenciones, la tabla 31-3 muestra el proceso de intervención y puede utilizarse como una lista de control (ochecklist).

Una vez identificadas las exposiciones a factores de riesgo, hay que desarrollar las medidas necesarias para su control o eliminación, lo que implicara introducir cambios en la organización del trabajo. La organización del trabajo no es intocable.

Los cambios que se están introduciendo en muchas empresas de la mano de procesos de mejora de calidad son una prueba de ello. Se trata de introducir cambios favorables para la salud, y de que esta sea considerada un objetivo de la vida diaria de las empresas. Diversas experiencias avalan la democratización del trabajo como una forma de aumentar el bienestar y la salud de los trabajadores, así como la calidad de la producción. Una buena síntesis de estas experiencias puede encontrarse en el trabajo de di martiano y de karasek que edito la internacional labour organization ILO en 1992

## 10.7 RESPONSABILIDAD ELEVADA

Es el grado de implicación personal del trabajador en relación con las personas, el producto y el equipo, que se convierte en una necesidad u obligación para el trabajador dada por el trabajo.

La elevada responsabilidad aumenta la carga mental y causa estrés.

**10.7.1 Criterios para el análisis de cada indicador de responsabilidad.** “La probabilidad de de los errores se trata de determinar si la naturaleza de una tarea es una fuente de error por su complejidad, repetitividad, su variedad, o por la elección eventual que implica. Es la incidencia que estos elementos tienen en la aparición aleatoria o con certeza es decir, predecible y frecuente, errores”.<sup>21</sup>

**10.7.2 La consecuencia de los errores.** Se trata de identificar los diferentes grados de malestar, de perturbaciones, de riesgo y de costos, causados a los productos los equipos y a las personas por errores tenidos en el curso de un trabajo. Estas consecuencias pueden aparecer inmediatamente o después de un trabajo.

**Tabla 3. Niveles de responsabilidad según la consecuencia de los errores.**

NIVELES	DEFINICIÓN
1	Los errores cometidos conducen a: Un rechazo definitivo del producto Un riesgo grave para las personas y los equipos Una interrupción importante de la producción
2	Los errores cometidos necesitan una intervención prolongada con perturbación grave de la producción (salida de cadena) o un

<sup>21</sup> BOSSA, Piedad. Riesgos Psicosociales. Bogotá: Seguro Social, 1989. p. 15

	rechazo del producto.
<b>3</b>	Los errores requieren una intervención inmediata pero no crean más que perturbaciones limitadas de la producción o un posterior retoque del producto.
<b>4</b>	Los errores crean perturbaciones posteriores, molestan a los otros operarios pero no tiene repercusiones en los equipos o en el producto.
<b>5</b>	Los errores cometidos no tiene ninguna influencia posterior

Fuente: propia de los autores.

### 10.7.3 El grado de iniciativa. Esto da intervención de un operario:

- Para resolver una dificultad inherente a su trabajo.
- Para hacerla resolver por una persona competente.
- Constituye una iniciativa que implica su responsabilidad se tiene cinco grados de iniciativa: el nivel 1 es el menos peligroso y el 5 es más peligros, como lo indica el siguiente cuadro:

**Tabla 4. Nivel de responsabilidad según el grado de iniciativa.**

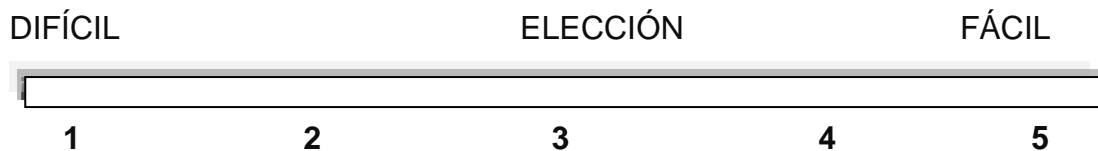
<b>NIVEL</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>1</b>	El operario puede regular los incidentes por sus propios medios o decidir acudir a servicios exteriores.
<b>2</b>	El operario puede regular ciertos incidentes, por sus propios medios.
<b>3</b>	El operario puede identificar los problemas y elegir a la persona que los pueda regular.
<b>4</b>	El operario se refiere sistemáticamente al regulador, al controlador, al supervisor, etc.
<b>5</b>	Ninguna iniciativa. Todos los problemas están regulados

	sistemáticamente por el supervisor o el de mantenimiento, sin la intervención del operario.
--	---

Fuente: propia de los autores.

**10.7.4 El nivel total de responsabilidad.** El nivel total de responsabilidad se obtiene mediante la siguiente forma:

- Registros
- Probabilidad de error:



**10.7.5 Conductas generales.** En el ambiente laboral.

- Establecer las fuentes generadoras de la responsabilidad.
- Mejorar el diseño y la organización de códigos, equipar los procesos de producción de forma tal que se disminuyan los errores generados por las inadecuadas identificaciones.
- Rotar los trabajadores por puestos cuya probabilidad de errores, y la consecuencia de los mismos, sean diferentes. Esto disminuye la carga de fatiga.
- Evitar la frecuencia o la variabilidad elevada de códigos.
- Corregir condiciones de trabajo en las cuales los errores, incidentes o accidentes tengan como consecuencia rechazo de producción, riesgos graves para la salud de los trabajadores o interrupción de procesos de producción.

En los trabajadores:

- Establecer ciertos niveles de desarrollo de iniciativa y autonomía en los puestos.
- Evaluar condiciones o rasgos de personalidad que puedan generar estrés o patologías psicosomáticas asociadas a niveles altos de responsabilidad.
- Establecer sistemas de vigilancia del efecto de responsabilidades altas en la salud, por ejemplo: hipertensión, exacerbación de la ansiedad, la agresividad, aparición de gastritis, úlceras, tensión muscular, fatiga etc.

## **10.8 TRABAJO REPETITIVO**

Es una actividad con ciclo corto, 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.

### **10.8.1 Sistemas que afecta.**

**Sistema mental:** causando fatiga o estrés, especialmente asociada a las funciones mentales que ejecuta en forma repetitiva. Esto implica una disminución en la atención y en la concentración. A medida que transcurre el tiempo se crean dificultades en:

- La coordinación viso motriz.
- En destrezas motrices finas.
- En la percepción.
- Incremento del número de errores cometidos por el sujeto.

El trabajador experimenta sensación de aburrimiento por la monotonía de la labor y en casos extremos, causa astenia, desmotivación, irritabilidad, depresión y ansiedad.

**Sistema muscular:** la repetición frecuente y rápida de los movimientos, causa algias o dolores, espasmos y fatiga física.

Si estos movimientos no son realizados adecuadamente pueden causar dolores en los grupos musculares utilizados y lumbalgias.

Se ha observado fibrosis ligamentosa que puede causar compresión neuromuscular “síndrome del túnel carpiano” especialmente en trabajo repetitivos a gran velocidad, Síndrome del atrapamiento cubital del pronador, tendinitis y bursitis en hombros y codos.

### 10.8.2 El trabajo en línea o en cadena.

**10.8.2.1 Sistema de evaluación del trabajo repetitivo:** la repetitividad se evalúa en base en el criterio de: la duración del ciclo que tiene cuatro valores de un minuto a 10 minutos, los cuales dan lugar a cinco niveles de gravedad, siendo el nivel 5 el de más alto riesgo.

**Tabla 5. Evaluación de la repetitividad.**

Nivel de gravedad del trabajo repetitivo	Duración del ciclo
1	Mayor de 10 min.
2	De 10 a 5 min.
3	De 5 a 3 min.
4	De 3 a 1 min.
5	Menos de 1 min.

Fuente: propia de los autores.

Este valor se modifica con base en la repetitividad interna del ciclo.

#### **10.8.2.2 Duración del ciclo:**

**Repetitividad interna del ciclo:** está en función del número de operaciones en un ciclo N. según la siguiente tabla, miramos cuantas operaciones realiza el sujeto y con base en ese número, corregimos.

**Conductas generales:** Con base a lo anterior debemos:

- optimizar el puesto de trabajo, reduciendo ritmos, ampliando tareas, enriqueciendo tareas, rediseñando el mismo etc.
  
- Estudiar y comparar diversas soluciones y elegir una de ellas.
  
- Mejorar los puestos, escogiendo inicialmente aquellos que tengan niveles de peligrosidad o penosidad más elevados, teniendo en cuenta:
  - La rotación de los trabajadores según el nivel de la tenacidad.
  - Clasificación o identificación de puestos de trabajo con cargas muy elevadas, con el fin de priorizar y jerarquizar la intervención.
  - Analizando los criterios que ocasionan el nivel elevado de la penosidad.
  - Diversificar puestos de trabajo.

#### **10.8.2.3 Mecanismos de control:**

- Corrección del diseño del puesto de trabajo.
- Educación en canto al manejo de higiene postural y de las formas correctas de realizar el trabajo.
- Rotación de los trabajadores para reducir el estrés y la monotonía.



**10.8.2.4 Trabajo repetitivo:** control: Es posible organizar una rotación de tareas dentro de grupos pequeños. De esta manera, se crea mayor movilidad y se libera a los músculos de recibir todo el tiempo el mismo tipo de carga. El trabajo puede hacerse más estimulante.

## 10.9 COMUNICACIÓN

Es la posibilidad de que se generen relaciones interpersonales durante el tiempo de trabajo, tendientes a favorecer los contactos, a reducir el aislamiento del trabajador en su puesto o permitir la ejecución de un trabajo.

**10.9.1 Criterios de evaluación.** “Las comunicaciones psicosociales se evalúan a partir de dos criterios:

Relaciones independientes de trabajo (informales): se trata de comunicaciones interpersonales espontaneas, posibilitadas por el lugar de trabajo, en función de la naturaleza de la actividad, de la localización y del ambiente, pero sin relación directa con él.

Evaluación: el grado de permisividad para la comunicación frente al grado de aislamiento determina en cinco niveles siendo el 1 el de menor grado de peligrosidad y 5 el de mayor grado de peligrosidad, así:

**Tabla 6. Grado de permisividad.**

NIVELES DE PELIGROSIDAD	DEFINICIONES
1	Las relaciones interpersonales son facilitadas por una organización del trabajo especialmente estudiada para ello.
2	Las relaciones interpersonales son fáciles y los trabajadores

	tienen la posibilidad de agruparse a su conveniencia.
3	Las relaciones interpersonales son fáciles, las tareas de los trabajadores son independientes, pero no existe posibilidad de relación de grupo.
4	Las relaciones interpersonales son posibles durante el trabajo, pero están limitadas o resultan difíciles, por factores del ambiente (ruido, distribución, trabajo absorbente, etc.)
5	El operario está aislado en su puesto, los únicos contactos se hacen en tiempo de descanso, si este existe.

Fuente: propia de los autores.

**10.9.2 Relaciones dependientes del trabajo.** Se trata de las diferentes interrelaciones, trabajador – trabajador, trabajador – autoridad, trabajador – subalterno, de carácter jerárquico o funcional, individual o en grupo, necesarios para la realización del trabajo en forma correcta”.<sup>22</sup>

Evaluación: existen también 5 niveles que diferencian y determinan el grado de estas relaciones, que son:

**Tabla 7. Grado de relaciones dependientes del trabajo.**

NIVELES	DEFINICIONES
1	El trabajo se efectúa en grupos de 3 a 12 personas. Exige un acuerdo de los trabajadores, que disponen de amplia responsabilidad, (reparto de tareas, sustituciones, etc.) y mantienen los contactos necesarios con los servicios periféricos (mantenimiento, calidad, aprovisionamiento, etc.,).
2	Como el anterior, pero con inferior responsabilidad, consistente sobre todo en determinar el ritmo de trabajo de grupo y los tiempos de

<sup>22</sup> Ibid. P. 27

	descanso, para realizar una producción diaria impuesta. Sin relaciones con otras secciones periféricas.
3	El trabajo implica relaciones frecuentes (otros trabajadores, control, retoques, etc.) EJ. Trabajadores laborando en puestos fijos próximos.
4	Existe un nexo tecnológico entre el trabajo de varios, pero la organización no exige más que relaciones poco frecuentes.
5	El trabajador está aislado y su labor totalmente independiente de la de los demás

Fuente: propia de los autores.

### 10.10 RITMO DE TRABAJO IMPUESTO

Es la exigencia de una actividad o rapidez excesiva en las acciones y tareas de los trabajadores, la cual está determinada por las máquinas, la cadena de producción, el stock o tope de producción y por la inexistencia de autonomía del trabajador para modificar en el tiempo su velocidad de trabajo sin perjudicar la producción.

**Efectos.** El ritmo impuesto supone una sobrecarga a nivel físico por forzar el organismo a alcanzar una mayor velocidad. Esto genera fatiga, dolores musculares y en algunos casos lesiones en músculos y tendones.

A nivel psicológico crea aumento de la carga mental, la cual se manifiesta en un síndrome de estrés y alteraciones de personalidad tales como la angustia, ansiedad, irritabilidad, agresividad, y posteriormente astenia y adinamia.

**Método de valoración.** El ritmo impuesto.

Se evalúa a partir del siguiente criterio:

**Ritmo individual de trabajo.** Depende de un stock (tope) intermedio entre dos puestos sucesivos o de la posibilidad de adelantarse a la cadena, permitiendo al trabajador variar su ritmo en periodos del orden de 15 minutos. Esta limitado por:

- La interdependencia de los trabajadores
- La cantidad de trabajadores de la misma zona

Este ritmo individual tiene dos indicadores:

Variación del ritmo: es el valor en % de la variación del ritmo del trabajador a lo largo de la jornada o por el orden de periodos del orden de dos horas. Referido a la cadencia de la producción impuesta, compatible con la organización y la flexibilidad de la empresa.

Evaluación: partiendo de la hipótesis, de que en la mayoría de los casos, la determinación de los tiempos permite una valoración del ritmo del trabajador promedio respecto de ritmo 100, se procede al análisis de los obstáculos eventuales que impidan esta variación, bien sea debidos a la máquina, los equipos o la organización del proceso. Grado de libertad del puesto de trabajo.

## **10.11 CARGA MENTAL ELEVADA**

Conjunto de solicitudes experimentadas por el sistema nervioso en el curso de la realización de una tarea.

La carga mental se determina a partir de dos criterios:

- Operaciones mentales
- Nivel de atención

**10.11.1 La carga mental por operaciones mentales (alternativas variadas y razonables).** La carga nerviosa debida a operaciones mentales (CN).

Es aquella que depende del número de procesos mentales efectuados por el trabajador, compuestos por las informaciones cuya percepción y tratamiento están impuestos por la ejecución de las tareas y conducen a respuestas o acciones de carácter no automático, por ejemplo:

- La lectura de cuadrantes o nomios
- La percepción de señales visuales, luminosas o sonoras.
- Elección de útiles adoptados para ensambles
- Identificación de piezas y otros, que exigen una decisión reflexiva por parte del trabajador.

La carga mental debida a operaciones mentales se caracteriza por la densidad de operaciones mentales, la cual se determina con base en:

- El número de operaciones puntuales recibidas y tratadas por minuto durante el ciclo del trabajo.
- Por la mayor o menor presión de tiempos en que se ejercen estas operaciones según la duración del ciclo.

**10.11.2 carga de trabajo debida al nivel de atención.** Depende del nivel de movilización de la atención del trabajador. En este caso, las informaciones simples cuya percepción esta impuesta por la ejecución de una tarea, conduce a respuestas o acciones de carácter automático invariables.

La carga nerviosa debida al nivel de atención se caracteriza por:

- La duración de atención debido a la carga nerviosa
- Precisión del trabajo influida por la carga nerviosa
- Incidentes diversos.

**10.11.2.1 Duración de la atención por carga nerviosa:** es el tiempo de permanencia del control visual unido a funciones psicológicas fijas, que ejerce el trabajador referido la duración del ciclo.

Cuando hay que hacer controles puntuales debe tenerse en cuenta la frecuencia de fijación visual en un minuto.

**10.11.2.2 Incidentes diversos:** una excesiva precisión de tiempo agrava la fatiga nerviosa producida por el nivel de atención, entonces el nivel de carga nerviosa debida al nivel de atención se corrige en función de la duración del ciclo.

Cuando el entorno es muy agresivo la carga nerviosa se incrementa. Ejemplos de un entorno desfavorable pueden ser (calor, ruido, vibraciones, sustancias químicas: hipoclorito, aromas demasiado fuertes etc...).

## **10.12 EL ESTRÉS**

Uno de los primeros pasos en una estrategia eficaz para el manejo del estrés consiste en llegar a una comprensión común de lo que se quiere decir con el término “estrés”. Para eliminar la confusión se necesita una definición funcional utilizable y un entendimiento claro de las palabras que se emplean para hablar acerca de él. Una de las iniciativas más sencillas que pueden asumir una organización cuando empieza a manejar el estrés en el trabajo es adoptar un lenguaje común para hablar sobre el tema. Se ha encontrado que algo tan sencillo como separar la presión (las demandas o retos que enfrentan los empleados) del estrés (el resultado indeseable de demasiada presión) crea una gran diferencia para la manera en que las personas enfocan el problema. Centrar la atención en cómo reducir o eliminar las fuentes específicas de presión es mucho más fácil que intentar afrontar algo tan vago y emotivo como la palabra estrés.

**10.12.1 Consecuencias del estrés en el individuo.** “Los efectos y consecuencias del estrés ocupacional son diversos y numerosos. Algunas consecuencias pueden ser primarias y directas y otras, la mayoría, pueden ser indirectas y construir efectos secundarios o terciarios. Una taxonomía de las consecuencias del estrés sería:

- Efectos subjetivos: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, baja autoestima, amenaza, tensión, nerviosismo y soledad.
- Efectos conductuales: presión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.
- Efectos cognoscitivos: incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- Efectos fisiológicos: aumento de las catecolaminas y corticoide en sangre y orina, aumento de la glucosa en sangre, aumento de la frecuencia cardíaca y de la tensión arterial, reseca de las mucosas, sudoración, disnea, entumecimiento y escozor de las extremidades.
- Efectos organizacionales: ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y rotación de personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo”<sup>23</sup>

**Estrés y condiciones de trabajo, estresores psicosociales.** Se entiende por estresores a un conjunto de situaciones físicas y/o psicosociales de carácter

---

<sup>23</sup> COOPER, Lesley. Manejo del estrés en el trabajo. Mexico: Manual Moderno, 2004. p. 57

estimulativas que se dan en el trabajo y que producen tensión y otros resultados desagradables para la persona. Son elementos recurrentes de carácter estimulativo (sensorial o intrapsíquico) ante las cuales las personas suelen experimentar estrés y consecuencias negativas. En base a esta definición “cualquier aspecto del funcionamiento organizacional relacionados con resultados conductuales negativos o indeseables se corresponderá con un estresor”

El estresor depende de:

- La valoración que la persona hace de la situación.
- Vulnerabilidad al estresor y características individuales.
- Las estrategias de afrontamiento disponibles nivel individual, grupal, organizacional.

Una conceptualización más operacional de los estresores sería: la especificidad del momento en que se desencadena, la duración, la frecuencia o repetición y la intensidad del estímulo agresor. Son múltiples los efectos estresores existentes en el medio laboral, estos comprenden aspectos físicos (ergonómicos, medio ambiente de trabajo), de la organización y contenido del trabajo y los inherentes a las relaciones interpersonales de trabajo.

Un informe del comité mixto de la OIT/OMS define estos factores estresantes del trabajo como “aquellas interacciones entre el trabajo y su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte y por la otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de las percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Estrés y características personales. En la relación directa con los factores de riesgo psicosocial se encuentran factores moderadores o variables asociados



inherentes a cada uno de los miembros de la empresa como persona, y que determinan el grado de incidencia y en la salud. Y para ello hay que considerar:

- Perfil psicológico del trabajador: hace referencia a todas las variables propias del individuo y que asociadas con los factores de riesgo del trabajo generan las enfermedades laborales, o facilitan su afrontamiento.
- Sexo: está determinado por las diferencia biológicas y físicas, muy diferentes a los roles establecidos socialmente.
- Edad: la edad en sí misma no es fuente de riesgo, es una característica que modera la experiencia del estrés. Se convierte en un factor de riesgo psicolaboral cuando se halla acompañada de situaciones de discriminación o desventaja en el trabajo o de actitudes sociales negativas que contribuyen al menosprecio o a la preferencia de unas edades sobre otras.
- Personalidad: tiene relación con nuestra forma de ser (introversión, extroversión, características cognitivas), comportamientos y reacciones ante los semejantes en distintas situaciones.
- Antecedentes psicológicos: está relacionada con la historia de aprendizaje del individuo y los casos o enfermedades familiares. Por lo tanto es claro que, son individuales y que de la misma forma pueden propiciar o no un accidente de trabajo.

La valoración sociológica de cada uno de los empleados y empleadas constituye una medida de prevención de la enfermedad y promoción de la salud que de forma global e integral con los exámenes médicos periódicos permita identificar objetivos claros que orienten el programa de salud laboral, minimizando con ello

las enfermedades laborales, los accidentes de trabajo y los costos para la empresa por demandas del trabajador.

Las variables que potencializan el estrés ocupacional y son externas al contexto laboral:

Factores exógenos: son todas aquellas variables del entorno del ser humano que se encuentran en asociación o relación directa con la calidad de vida del trabajador, cabe destacar:

- Vida familiar: en donde se incluyen las relaciones de padres, hermanos, hijos, esposa, etc... y sus diferentes problemáticas.
- Entorno cultural y social
- Contexto socioeconómico.

La persona está inmersa dentro de diversos contextos y debe existir un equilibrio en sus diversas áreas de ajuste (familiar, social, económico, sexual, académico, etc.). Para que se sienta más satisfecha con sus logros, consigo mismo y con los demás.

### **10.13 MODELO DE INTERVENCIÓN**

Antes de hablar sobre el modelo de intervención es necesario hacer mención de los niveles.

- Intervención primaria, secundaria y terciaria.
- Intervención primaria:

La intervención primaria busca eliminar o mitigar los efectos del estrés al suprimir o moderar la fuente del problema. Por lo común, en el manejo del estrés organizacional esto implica el estilo o los procesos gerenciales.

**10.13.1 Intervención secundaria.** La intervención secundaria deja sin atender la fuente del problema pero busca moderar o eliminar el impacto sobre el empleado al emplear su capacidad de afrontamiento. Esto es equivalente desarrollar la capacidad de un individuo para adaptarse y volverse elástico ante la presión. Con lo cual se logra un contrapeso para la presión en sí. En general, esto se logra a través de talleres de entrenamiento.

**10.13.2 Intervención terciaria.** La intervención terciaria tiene que ver con el tratamiento de alguien que ya está sufriendo de estrés. El propósito de este tipo de intervención es sanar al individuo dañado y aumentar su capacidad para afrontar el estrés más que prevenirlo.

**10.13.3 ¿Qué intervención?.** “A partir de estos breves detalles de resumen sobre cada uno de los tipos de intervención debe quedar claro que una serie de intervenciones terciarias ayudan al manejo proactivo del estrés en el trabajo (y de riesgo psicosocial). Dicho esto enfocarse en la intervención primaria no necesariamente atendería a los conflictos. Sin importar que tan buena sea su intervención primaria, es posible que algunos individuos sigan experimentando estrés y un enfoque estratégico del problema necesitara tomar algunas medidas al respecto.

De manera similar, aumentar la capacidad individual de afrontamiento al centrarse únicamente en la intervención secundaria no constituye un enfoque integrado del manejo del estrés. El patrón tiene el deber de atender los riesgos en el trabajo y es evidente que la erradicación desde su origen de los que correspondan a la salud mental es el mejor lugar para comenzar.

Por tanto, es probable que la mejor practica para el manejo del estrés implique una combinación de los tres enfoques, entonces es posible combinar diferentes actividades de cada tipo para formar un todo integrado que atienda los diversos impulsores. Con un enfoque combinado, la organización puede:

- Eliminar el problema desde la fuente al atender tantas dificultades organizacionales como sea comercialmente posible (intervención primaria).
- Equiparar a los individuos a los individuos para manejar la presión de modo que cuando sea factible, el resultado de un episodio fuera de su zona de comodidad personal resulte en crecimiento y no en estrés (intervención secundaria)
- Proporcionar servicios de urgencias para aquellos cuya combinación de circunstancias ya sea en el trabajo o en el hogar ocasiones que se enfermen”.<sup>24</sup>

En la práctica, cada capa de la intervención implica responsabilidades independientes pero relacionadas tanto para la organización como para el individuo. Cuando observamos el cuadro, que presentamos a continuación, se ve que existen obligaciones personales organizacionales en la intervención primaria. Es posible que la organización necesite analizar aspectos como el estilo gerencial; el individuo podría examinar si rutinariamente se compromete demasiado en función de lo que puede realizar de manera realista.

En la intervención secundaria tal vez se requiera proporcionar entrenamiento y desarrollo en habilidades de afrontamiento general y elasticidad; la persona necesitara esforzarse en poner en práctica y utilizar las habilidades a las que se

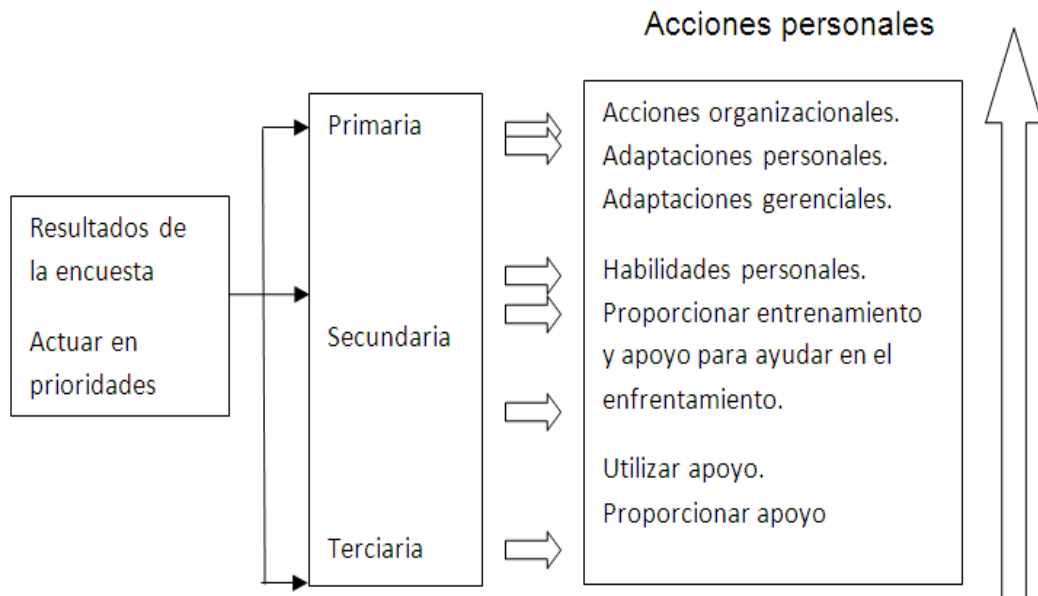
---

<sup>24</sup> RUIZ FRUTOS, Carlos y GARCIA Ana María. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos profesional. En: Salud Laboral. 3ra ed. Barcelona: Elsevier Masson, 2006. 406 p.

ha expuesto. Incluso en la intervención terciaria las responsabilidades son compartidas.

La organización puede ocuparse de brindar apoyo y orientación psicológica a las personas que tienen problemas avanzados de estrés, pero si el individuo no acude a ellos o no lleva a cabo los pasos sugeridos durante las sesiones, entonces no se lograra proceso. De manera similar, si el individuo que tiene dificultades con el estrés utiliza los servicios de apoyo disponibles pero la organización no hace nada para atender a las circunstancias relacionadas con el trabajo que crearon la necesidad de buscar ayuda, entonces de nuevo no habría ningún proceso duradero. El logro de dicho avance requiere de la cooperación conjunta de los empleados y del equipo gerencial.

**Figura 4. Niveles de Intervención.**



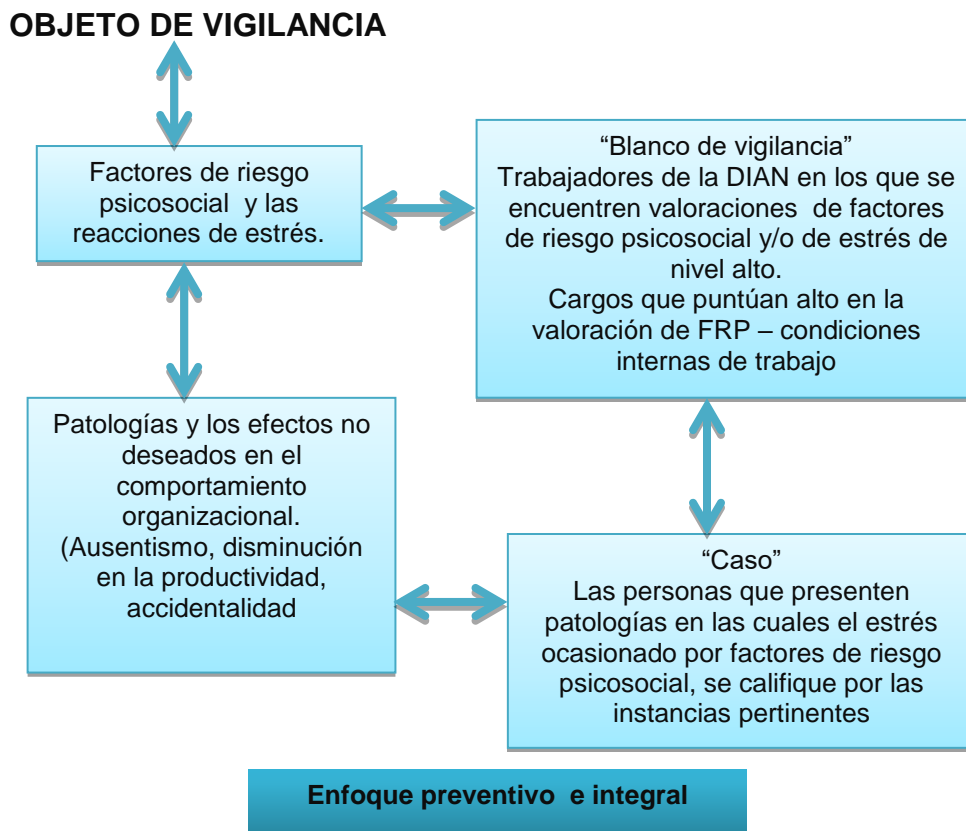
Fuente: propia de los autores.

## 11. RESULTADOS

### 11.1 DISEÑO DEL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA EN LA DIAN

**11.1.1 Objetivo.** Realizar un diseño que permita identificar los factores de riesgo psicosocial que afectan a la población trabajadora de la administración de impuestos nacionales (Dian) a fin de disminuir la prevalencia e incidencia de patologías derivadas de las respuestas de estrés, mediante acciones de prevención y control.

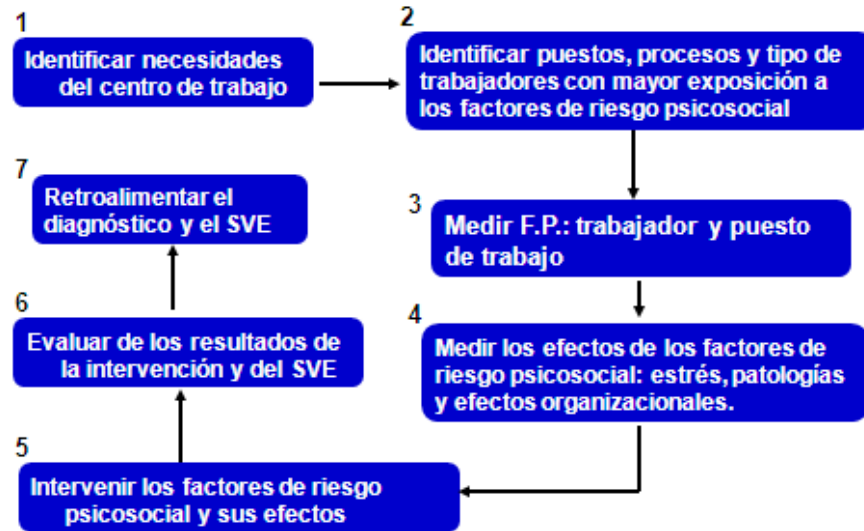
**Figura 5. Objeto de vigilancia.**



Fuente: propia de los autores.

### 11.1.2 Fases de la vigilancia epidemiológica.

Figura 6. Fases de la vigilancia epidemiológica.



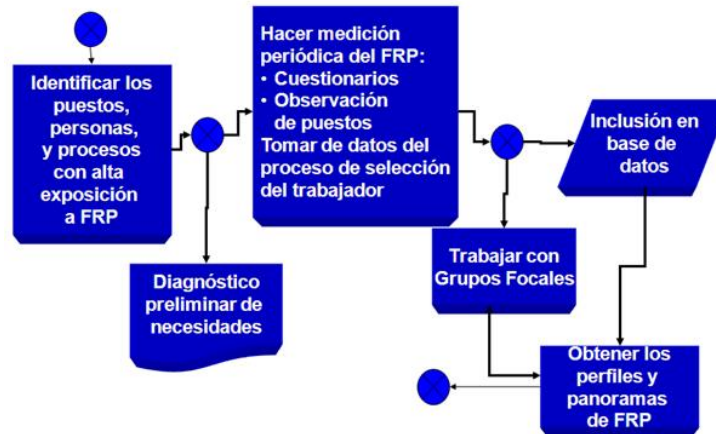
Fuente: propia de los autores.

Figura 7. Fase I. Identificación de necesidades en el centro de trabajo.



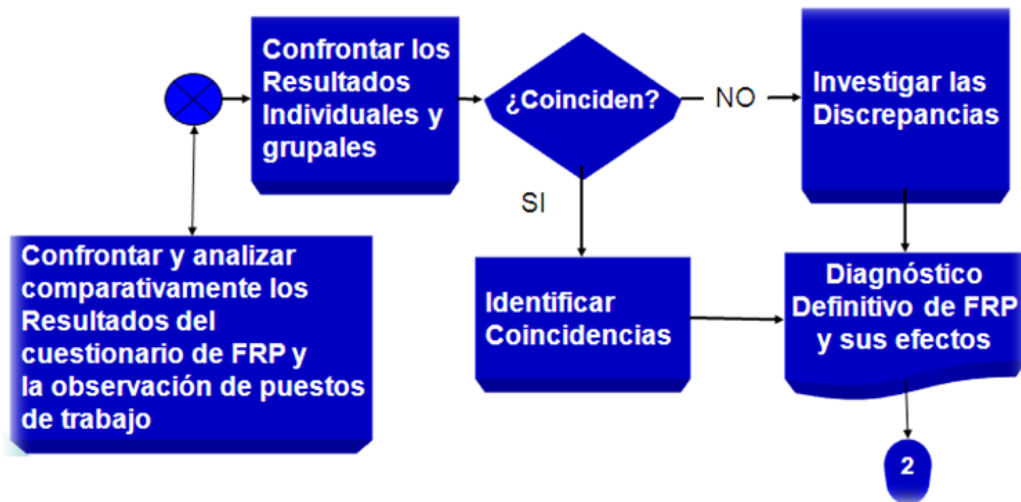
Fuente: propia de los autores.

**Figura 8. Fase II. Identificación puestos, proceso y trabajadores con mayor exposición. Medición de Factores Psicosociales.**



Fuente: propia de los autores.

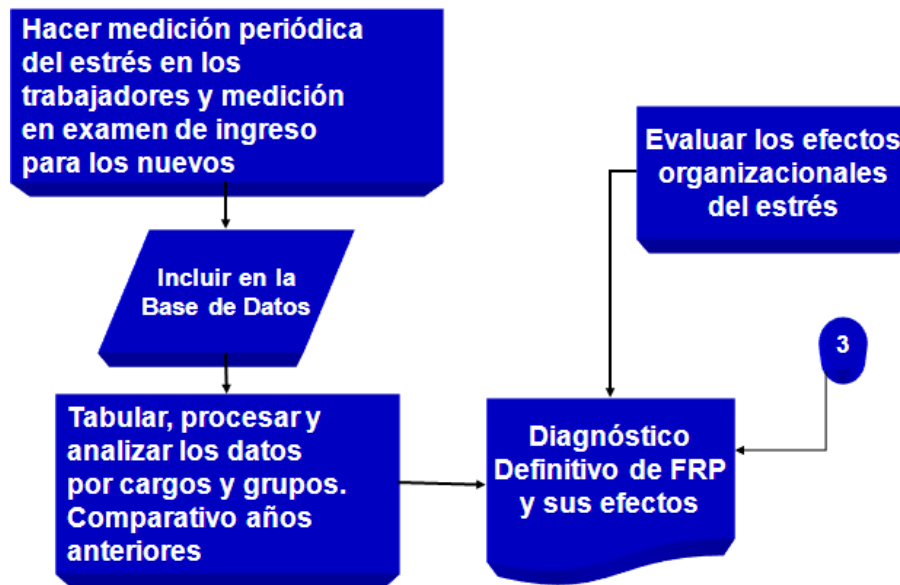
**Figura 9. Fase III. Análisis comparativo de valoración de Factores de Riesgo en el trabajador y observación de puestos de trabajo.**



Fuente: propia de los autores.

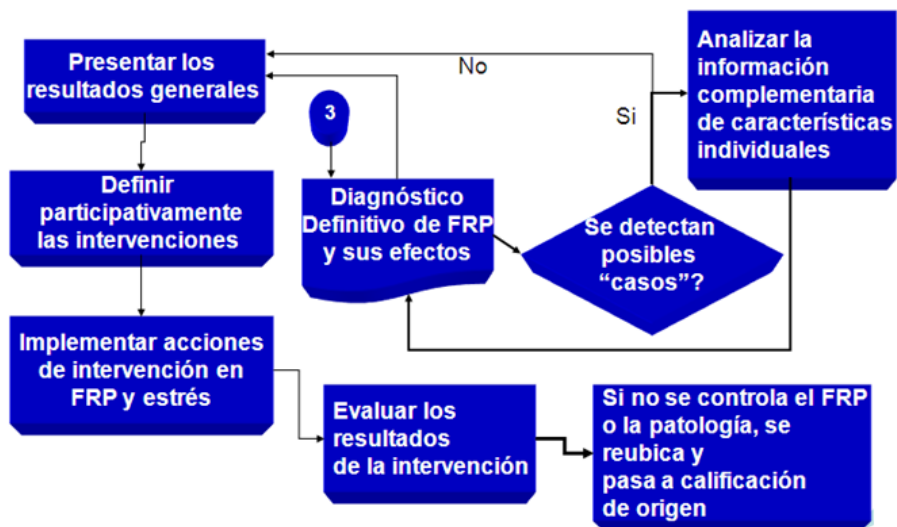


**Figura 10. Fase IV. Medición de efectos individuales y organizacionales de los Factores de Riesgo Psicosocial.**



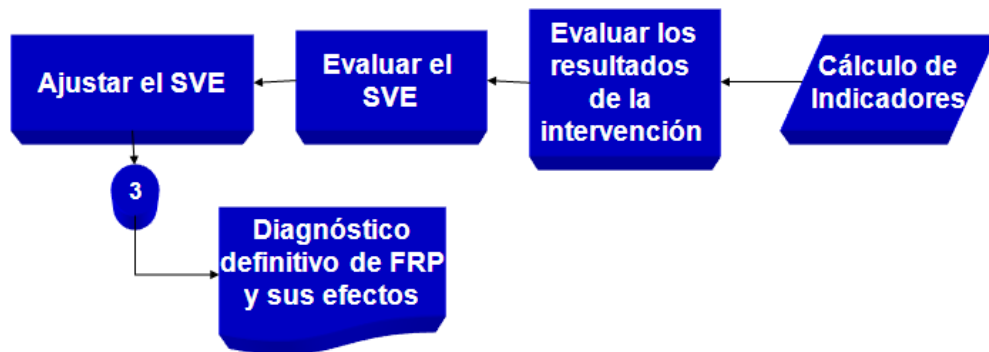
Fuente: propia de los autores.

**Figura 11. Fase V. Detección de posibles “casos” e intervención.**



Fuente: propia de los autores.

**Figura 12. Fase VI. Evaluación de resultados y retroalimentación sistema de vigilancia epidemiológica.**



Fuente: propia de los autores.

## **11.2 APLICACIÓN PRÁCTICA DEL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE FACTORES PSICOSOCIALES.**

La Institución en la que se va a contextualizar el trabajo de aplicación, es la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), en su centro de Atención de la ciudad de Medellín.

**Figura 13. Pasillo aduanas segundo piso.**



Fuente: Archivo personal.

**Figura 14. Git personal aduanas, momento de sensibilización para relajación.**



Fuente: Archivo personal.

**Figura 15. Auditorio 1, ejercicio de risoterapia.**



Fuente: Archivo personal.

**Figura 16. Puestos de trabajo (primer piso).**



Fuente: Archivo personal

### **11.3 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA**

Los instrumentos a utilizar serán investigaciones previas y se aplicará una encuesta cerrada a las personas implicadas en el proceso con la cual se identificarán las variables objeto del enfoque, para ello se contará con el análisis e interpretación de resultados que permitan tomar correctivos e implementar planes de mejoramiento.

Sondeo de opinión por medio de encuesta cerrada para evaluar los factores de riesgo psicosociales en los empleados de la seccional aduanas Medellín en el año 2012.

### 11.3.1 Encuesta.

Encuesta para evaluar los factores de riesgo psicosociales en la seccional aduanas Medellín en el año 2012.

La siguiente encuesta pretende hacer un estudio psicotécnico con referencia al desempeño de los funcionarios de la Dian, seccional aduanas a fin de analizar los factores de riesgos psicosociales en la seccional Aduanas de Medellín.

Para las preguntas se ha utilizado el instrumento para la prevención de Riesgos Psicosociales (CoPsoQ).

Responder con sinceridad. La encuesta es con fines investigativos y por ende preventivos para el beneficio de los GIT (grupo interno de trabajo, por lo tanto ingrese solo el GIT, mas no el nombre.

GIT \_\_\_\_\_

1. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?

Sí \_\_\_ No\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Tu trabajo en general, es desgastador emocionalmente?

Sí \_\_\_ No\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿Se te tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?

Sí \_\_\_ No\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?

Sí \_\_\_ No\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?

Sí \_\_\_ No\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

Sí \_\_\_ No\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. En el trabajo, ¿sientes que formas parte del grupo?

Sí \_\_\_ No\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. ¿Me queda tiempo para actividades de recreación?

Sí \_\_\_ No\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. Cuando estas en la empresa, ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares?

Sí \_\_\_ No\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. En el trabajo me tratan injustamente

Sí \_\_\_ No \_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco

Sí \_\_\_ No \_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12. Si faltas algún día de casa ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 11.3.2 Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.



Fecha de aplicación

--	--	--

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL - FORMA A

### 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 tachela y escriba la correcta.

Ejemplo:

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

Respuesta definitiva      respuesta equivocada

- Tenga en cuenta que el cuestionario NO lo evalúa usted como trabajador, sino busca conocer como 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 una 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 de 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 de 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 tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que debe hacer en su trabajo

		siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más practica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					

34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	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
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender un 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
4	Los cambios en mi trabajo han sido					
8	beneficiosos					
4	Me explican claramente los cambios que					
9	ocurren en mi trabajo					
5	Puedo dar sugerencias sobre los					
0	cambios que ocurren en mi trabajo					
5	Cuando se presentan cambios en mi					
1	trabajo se tienen en cuenta mis ideas y					
	sugerencias					
5	Los cambios que se presentan en mi					
2	trabajo dificultan mi labor					

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
53	Me informan con claridad cuáles son mis					
	funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que					
	puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que					
	debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi					
	trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi					
	trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede					
	orientar para hacer mi trabajo					
59	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
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayude 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
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					

73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas e trabajo					
75	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
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	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
90	me informan sobre lo que hago bien e mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	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
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					



100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	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 página siguiente.

		siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de					

	ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas.					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					

119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo.					

### 11.3.3 Cuestionario de factores psicosociales extralaboral.

Fecha de aplicación

--	--	--

Número de identificación

Del respondiente (ID): \_\_\_\_\_

- **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 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 trabajo es repetitivo	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, aproximadamente 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 transportarme 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 transporto 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 de mi vivienda las vías están en buenas condiciones.					
9	Cerca de 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 permite sentirme cómodo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera de 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					
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					

**11.3.4 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**

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.				

## 11.4 PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

### 11.4.1 Guía de entrevista para estudio de antecedentes.

Historia Clínica N°. \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

#### IDENTIFICACIÓN

Nombre \_\_\_\_\_ y Apellidos \_\_\_\_\_ del trabajador: \_\_\_\_\_

Número de identificación: \_\_\_\_\_ expedido en \_\_\_\_\_

Dirección Residencia: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_ Edad: Años \_\_\_\_\_

Género: F\_\_ M\_\_

Estado Civil: Casado\_\_ Soltero\_\_ U. Libre\_\_ Viudo\_\_ Separado\_\_

Fecha de Ingreso al trabajo actual: dd\_\_\_\_\_ mm\_\_\_\_\_ aa\_\_\_\_\_

Tiempo total de servicio: \_\_\_\_\_



Cargo

Actual:

\_\_\_\_\_  
Último nivel educativo alcanzado: Primaria\_\_ Bachillero\_\_ Técnico\_\_ Universitario

**EXPOSICIÓN OCUPACIONAL ANTERIOR**

<b>EMPRESA</b>	<b>CARGO</b>	<b>TIEMPO EN EL CARGO</b>	<b>PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO A LOS QUE ESTUVO EXPUESTO</b>

¿Trabaja en otra empresa actualmente? Sí\_\_ No \_\_ ¿En qué cargo?

\_\_\_\_\_  
Jornada laboral en esta empresa \_\_\_\_\_ Jornada en la otra empresa

Motivo de la valoración \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ANTECEDENTES:**

¿Ha consultado últimamente a su médico? Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Causas \_\_\_\_\_

Recomendaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Ha tenido incapacidades en los últimos seis meses? Sí \_\_\_\_ No\_\_\_\_ ¿Cuántos días? \_\_\_\_\_

Causa (s)

---

---

¿Ha tenido accidentes en los últimos seis meses? Sí \_\_\_ No\_\_\_ ¿Cuántos?

---

¿Cómo ocurrieron?

---

---

---

¿Qué enfermedades de importancia ha padecido?

---

---

---

---

Hallazgos en la historia clínica

---

---

---

Hallazgos en el proceso de selección

---

---

---

---

Hallazgos en evaluaciones previas de factores psicosociales

---

---

---

---

Hallazgos en evaluaciones previas de síntomas de estrés

---

---

---

Consumo de cigarrillo SÍ\_\_\_ No\_\_\_ Frecuencia

---

Consumo de café SÍ \_\_\_ No\_\_\_ Frecuencia

---

Consumo de bebidas alcohólicas SÍ\_\_\_ No\_\_\_ Frecuencia

---

Consumo de otras sustancias psicoactivas SÍ\_\_\_ No\_\_\_

¿Cuál?\_\_\_\_\_

Frecuencia \_\_\_\_\_

Antecedentes familiares de importancia:

---

---

---

SINTOMATOLOGÍA QUE AFECTA AL TRABAJADOR:

¿Qué síntomas ha experimentado recientemente que afecten su salud o su bienestar?

---

---

---

¿Desde cuándo empezó a experimentar esos síntomas?

---

¿Ocurrió algo en especial para que se iniciara la sintomatología?

---

---

¿Con qué frecuencia presenta la sintomatología?

---

¿En qué situaciones se presentan los síntomas?

---

---

Hallazgos en la historia clínica

---

---

---

¿Qué tratamiento ha seguido? ¿Cómo ha controlado los síntomas?

---

---

---

¿Con quién vive actualmente?

---

---

---

¿Cómo son las relaciones familiares?

---

¿Qué actividades realiza en su tiempo libre?

---

---

---

¿Qué situaciones de su vida familiar le generan tensión o preocupación?

---

---

¿Cómo las maneja?

---

---

¿Qué situaciones de su vida de trabajo le generan tensión o preocupación?

---

¿Cómo las maneja?

---

¿Qué situaciones de sí mismo le generan tensión o preocupación?

---

---

---

---

¿Cómo las maneja?

---

---

---

¿Qué situaciones del futuro le preocupan?

---

---

---

¿Por qué?

---

---

---

¿Cómo se está preparando?

---

---

---

Conclusiones:

Factores de riesgo ocupacionales

---

---

Factores de riesgo extraocupacionales

---

---

Condiciones individuales que generen factores de riesgo (hábitos de vida, conductas de riesgo)

---

---

---

Sinergia de factores de riesgo

---

---

---

Concepto

preliminar

---

---

---

Hipótesis explicativas de la sintomatología del trabajador

---

---

Estudios o exploraciones que se recomiendan para avanzar en el estudio de la sintomatología

---

---

Recomendaciones para la atención del trabajador

---

---

FIRMA DEL EXAMINADOR

---

FIRMA DEL TRABAJADOR

Registro Profesional Número de identificación

### 11.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

**¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?**

Si: 89.95% No: 19.04%

**Gráfica 1. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?**



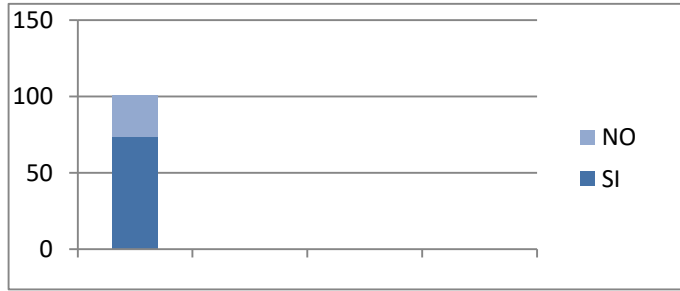
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Las tareas y actividades no son acumulativas, más bien supone que se trabaja bajo presión y tarea encomendada tarea a realizar. No hay posibilidad de atrasarse opinan los funcionarios.

**¿Tu trabajo en general, es desgastador emocionalmente?**

Si: 73,8% No: 27,2%

**Gráfica 2. ¿Tu trabajo en general, es desgastador emocionalmente?**



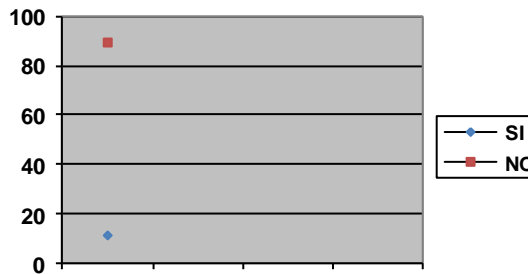
Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En su gran mayoría los funcionarios manifiestan gran cansancio. La edad promedio son los 48 años de edad y la rotación permanente en sus puestos de trabajo no permite que se adapten fácilmente. Especialmente cuando tienen que ir a Rionegro, manifiestan los funcionarios de Operación aduanera.

**¿Se te tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?**

Si: 10,2% No: 89,8%

**Gráfica 3. ¿Se te tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?**



Fuente: Elaboración propia.

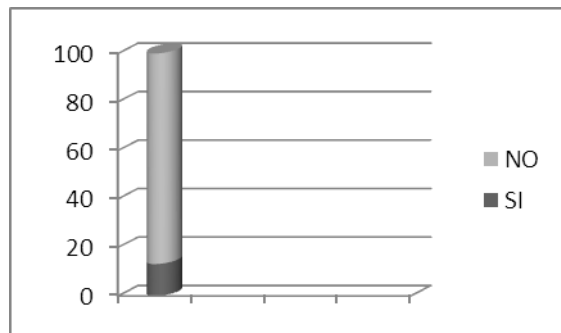


**Interpretación:** en su gran mayoría no se tiene en cuenta su opinión, pues la mayoría de las órdenes vienen de Bogotá y deben cumplir las tareas sin objeción. Quienes opinaron que si, son funcionarios de Cambios (fiscalización Aduanera), pues aunque trabajan bajo presión, son un poco más autónomos en sus actividades y pueden priorizar algunas de ellas, según el caso.

**¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?**

Si: 13,14% No: 86,86

**Gráfica 4. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?**



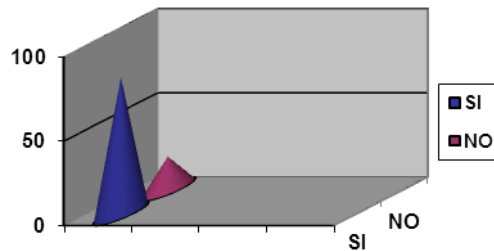
Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** en términos generales no requiere que tenga iniciativa aunque si mucha concentración a pesar de ser un trabajo mecánico. Lo fundamental es la atención y la buena disponibilidad.

**¿Te sientes comprometido con tu profesión?**

Si: 80,95 No: 19,4

**Gráfica 5. ¿Te sientes comprometido con tu profesión?**



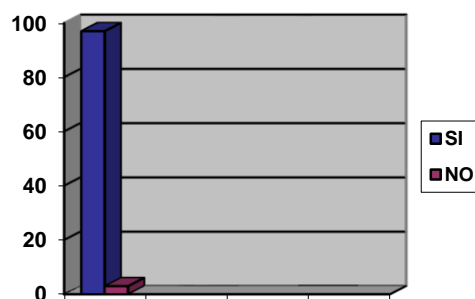
Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** hay compromiso y satisfacción por lo que se hace a pesar de la presión. En su gran mayoría (abogados y economistas especialmente) sienten que sus funciones están relacionadas con su profesión.

**¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?**

Si: 97% No: 3%

**Gráfica 6. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?**



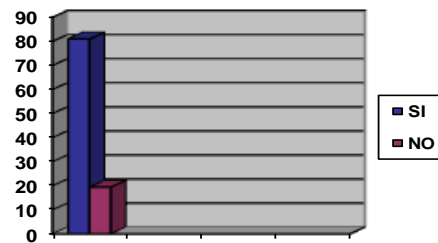
Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** La información que se recibe es clara, además cada GIT tiene reunión con su jefe inmediato para solucionar dudas o dificultades antes de ejecutar.

**En el trabajo, ¿sientes que formas parte del grupo?**

Si: 86% No: 14%

**Gráfica 7. En el trabajo, ¿sientes que formas parte del grupo?**



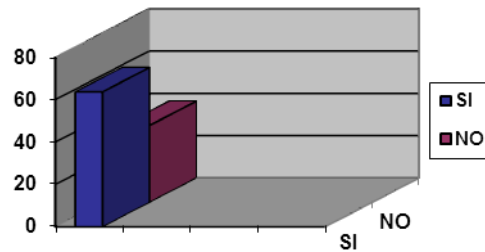
Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Es esencial el trabajo en grupo, la gran mayoría así lo percibe. La minoría manifiesta que en sus funciones no es necesario por lo tanto no se siente parte de un grupo. Que el grupo es más familiar y que ellos no son familia.

**¿Me queda tiempo para actividades de recreación?**

Si: 63,7% No: 36,3 %

**Gráfica 8. ¿Me queda tiempo para actividades de recreación?**



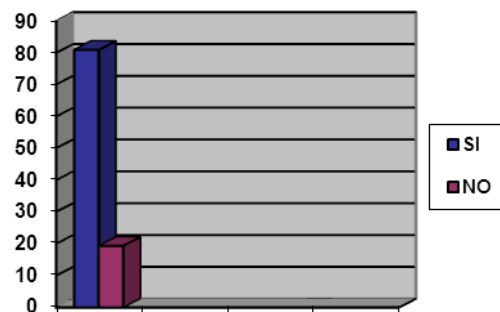
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Es representativo el 63,7 % que tienen tiempo para actividades recreativas, el resto manifiesta lo siguiente: no tienen tiempo, sale muy caro, están enfermos, descansan más en la casa, no hay dinero.

**¿Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar?**

Si: 76,8% No: 23,2%

**Gráfica 9. ¿Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar?**



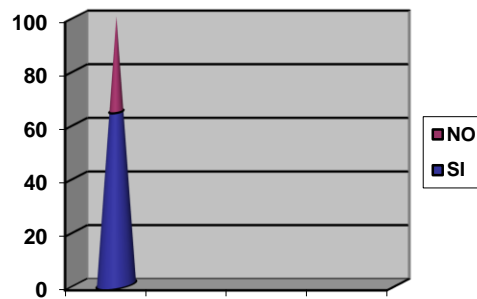
Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Hay un alto porcentaje de funcionarios que no tienen tiempo para sus asuntos personales y del hogar, especialmente los del área de operación aduanera, más específicamente, zona franca e importaciones. Esto se presenta por los trabajos nocturnos y por la noche.

**¿Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar?**

Si: 64,6 % No: 34,5

**Gráfica 10. ¿Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar?**



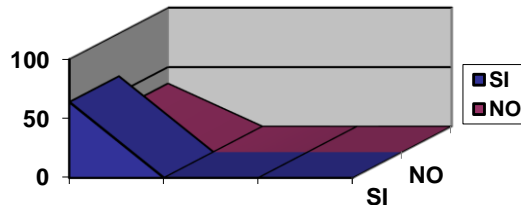
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En un buen porcentaje los problemas afectan las emociones o estados de ánimo, y estos benefician de alguna manera el bajo desempeño de algunos funcionarios. Según algunos funcionarios es la principal causa de incapacidad laboral por el estrés (diestres o estrés malo) y la depresión asociada a síntomas de ansiedad generalizada.

**Cuando estas en la empresa, ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares?**

Si: 63,8 % No: 36,2 %

**Gráfica 11. Cuando estas en la empresa, ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares?**



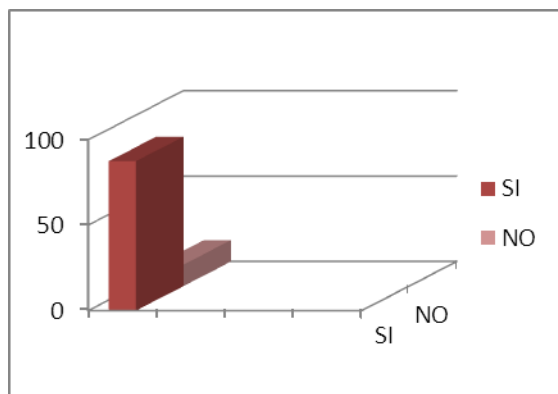
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: las situaciones, eventos o personas relacionadas con la familia siguen siendo una de las principales causas de Estrés, como se mencionó en la respuesta anterior, el ausentismo laboral manifiestan algunos es por causas de la presión laboral y por dificultades de índole familiar.

**¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?**

Si: 87,5% No: 12,5%

**Gráfica 12. ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?**



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los funcionarios en su gran mayoría son estimulados por sus labores, pues aunque juegan un papel principal la edad y la presión laboral, además de necesidades y problemas familiares, se trata de hacer las funciones lo

mejor posible. La minoría dicen no haber recibido reconocimiento por que aún están muy nuevos en sus cargos, pero en sus anteriores cargos si han recibido reconocimiento.

## **11.6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Cada cuestionamiento tiene su respectiva interpretación, pero en general, se hace un análisis de acuerdo a cada Git.

Cuando analizábamos el capítulo 3 (situación problemática), pensábamos acerca de las dificultades que presentan los funcionarios en materia de lo que a estrés laboral se refiere y del como este afecta la salud mental de dichos funcionarios, efectuando una gran manifestación de signos y síntomas epidemiológicos.

Fueron las manifestaciones gestuales, verbalizaciones y el ausentismo laboral lo que nos animó a emprender un trabajo aplicativo de tipo investigativo, con un estudio descriptivo acerca de la realidad que se presenta, y aunque el diseño es no experimental, la observación y la descripción en los procesos nos hacen valorar la información descrita en cada uno de los encuestados.

Algunos de los soporte los podemos encontrar en los anexos A y B (solo se pudieron sacar algunas fotografías de las actividades de capacitación, porque la Dian por ser una entidad pública restringe esta actividad, por motivos de seguridad, así el trabajo sea en aras de funciones investigativas).

## **11.7 ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL**

Las descripciones sobre la naturaleza y las variables del clima organizacional o laboral, varían desde un enfoque objetivo o estructural que presupone el dominio de las propiedades de la organización, a uno subjetivo que enfatiza los factores

individuales de los empleados pasando por la descripción entre estas dos posiciones que considera la interacción entre el empleado y su entorno laboral.

De este modo, el enfoque estructural u objetivo estima que el comportamiento de los empleados de una organización está influenciado por aquellas características peculiares y permanentes de esa empresa. Se establece así, que la manera como el empleado percibe el clima organizacional depende de variables como el tamaño, la estructura, los objetivos de la organización, las políticas, prácticas y procedimientos administrativos, los patrones de liderazgo, las pautas de comunicación y la tecnología, entre otras.

La Dian mediante la implementación de estrategias, lineamientos y políticas logra orientar a la mayoría de empleados a una misma percepción; siendo estos aspectos importantes para su satisfacción laboral minimizando los riesgos psicosociales.

**11.7.1 La Motivación en los empleados.** La cual logra que casi todos los empleados tengan sentido de pertenencia, lo que hace que siempre traten de conservar su lugar de trabajo y den lo mejor de sí.

**11.7.2 Brindar posibilidades de ascenso.** Crear escalas de ascenso, es una buena estrategia que pueden tener las organizaciones, al permitir que el empleado se desarrolle, se logra que estos voluntariamente quieran obtener más y crecer en la compañía, lo que finalmente va formando un valor agregado pues el talento humano se vuelve especializado al tener conocimientos mas íntegros.

**11.7.3 La estabilidad laboral.** Es algo que todos los individuos constantemente buscan en un empleo, directivos deben proporcionar esa seguridad tan deseada, pues de este factor se derivan muchos otros que pueden incidir negativamente en



el comportamiento del trabajador y quizás se vea disminuido el rendimiento en su labor.

**11.7.4 Brindar un apropiado ambiente laboral.** Contar con un ambiente laboral propicio es de suma importancia en cualquier organización, los directivos deben crear estrategias que faciliten una buena y efectiva comunicación entre los empleados, crear ambientes propicios no solo para desempeñar sus labores, si no también espacios abiertos donde puedan tener momentos de esparcimiento y probablemente de allí se deriven buenas relaciones interpersonales y quizás ideas de mejoramiento que ayuden a la empresa a crecer.

## 12. CONCLUSIONES

La vigilancia epidemiológica psicosocial se ha concentrado en el seguimiento a los trabajadores expuestos a factores de riesgo, la aplicación de exámenes médicos y búsqueda de resultados, omitiendo la identificación y el control de riesgos psicosociales como alternativa básica y fundamental para evitar aparición de efectos y secuelas costosas y en ocasiones irreversibles. El control de los riesgos se debe fundamentar en la vigilancia y control de los factores de riesgo psicosociales y posteriormente en la búsqueda de consecuencias en el trabajador y el ambiente.

El modelo dinámico de factores psicosociales diseñado como parte de los objetivos del proyecto de investigación, si bien se nutrió de la literatura consultada, representa un resultado que integra aspectos del trabajo, del individuo y del entorno, organizados en un conjunto de categorías analíticas que distinguen su origen o fuente y que por tanto permiten precisar un diagnóstico de factores de riesgo y de factores protectores, condición importante para la intervención. Es decir, los funcionarios se agruparon pero el análisis fue por GIT, lo que permitió evidenciar, que el GIT con mayor grado de vulnerabilidad en riesgo psicosocial fue Operación Aduanera, representado especialmente por zona franca.

Se pudo evidenciar que dicho grupo por sus turnos, carga física y mental y porque muchos viven en Medellín y se tienen que trasladar hasta Rionegro afecta no solo su estado físico y mental, sino además las relaciones familiares y sociales en general.

Los protocolos de evaluación de los factores psicosociales y de las reacciones de estrés se desarrollaron como una metodología que integra información, tanto del

trabajador como de las condiciones de trabajo. Los instrumentos como encuestas, observación probaron tener satisfactorios niveles de validez, confiabilidad y consistencia interna.

El resultado fue satisfactorio por la disponibilidad de los funcionarios, además fueron honestos y se presentó un buen ambiente para dar respuesta a las actividades propuestas.

La información permitió que las personas involucradas reconocieran los criterios éticos que se plantearon como parte del sistema mismo. Puede afirmarse que los objetivos del proyecto se cumplieron, la institución permitió su aplicabilidad, además los funcionarios encuentran en el protocolo de vigilancia, una herramienta que paso a paso y en lenguaje accesible, permite su aplicación en el mundo del trabajo.

Este trabajo permite concluir que con bastante frecuencia las organizaciones (en nuestro caso La DIAN; seccional aduanas) intervienen los factores sicosociales cuando ellos representan causa de efectos negativos, desconociendo la importancia de la prevención y de su vigilancia antes de la generación de efectos no deseados. Las explicaciones a esta situación pueden ser de dos maneras: de una parte, si bien se habla en el lenguaje cotidiano del estrés y sus efectos, no siempre el empresario toma conciencia de los efectos reales del trabajo en las respuestas de estrés y de éstas en los daños a la salud de los trabajadores. En segundo lugar, al interior de las organizaciones, tampoco se ha valorado suficientemente la importancia de mantener y reforzar las condiciones psicosociales que actúan como mecanismos protectores del bienestar y la productividad de las personas. En tal sentido se plantea una reflexión a la vigilancia epidemiológica tradicional, centrada en la prevención de la enfermedad y sus determinantes, lo que conduce a desestimar la importancia de las condiciones generadoras de salud, como auténtica forma de intervención.

### **13. RECOMENDACIONES**

En vista de los datos encontrados en la encuesta realizada frente a los diferentes riesgos psicosociales que se presentan con los funcionarios en estudio, se evidencio, que el GIT con mayor grado de vulnerabilidad en riesgo psicosocial fue Operación Aduanera, representado especialmente por zona franca por lo tanto, el responsable del procedimiento deberá gestionar los recursos necesarios para la realización de las actividades propias de la vigilántica epidemiológica psicosocial y proveer bienestar a los trabajadores.

Se recomienda la reubicación laboral de algunos trabajadores, cambiar al trabajador de puesto de trabajo o de ocupación, ya sea temporal o definitivamente, dependiendo de la severidad de la lesión.

Seleccionar los trabajadores expuestos, con base en los resultados de diagnóstico de condiciones de trabajo y salud e identificar los factores de riesgo presentes en las diferentes dependencias y se determina la población que debe incluirse en los Sistemas de Vigilancia epidemiológica para iniciar el proceso.

Identificar casos de efectos negativos por exposición al factor de riesgo psicosocial determinado; y realizar un análisis de la información y los resultados de las evaluaciones, determinando la relación causa efecto para cada caso y proveer la solución.

Definir protocolos de sistema de vigilancia epidemiológica específicos. Para el caso de la reubicación laboral coordinar con el departamento de personal.

## BIBLIOGRAFÍA

BOSSA, Piedad. Riesgos Psicosociales. Bogotá: Seguro Social, 1989. 77 p.

COOPER, Lesley. Manejo del estrés en el trabajo. México: Manual Moderno, 2004. 117 p.

QUINTERO, Elizabeth et al. Identificación de los factores de riesgo psicosocial en el área de almacén general de la organización industria CENO S.A durante el primer semestre del 2008. Tesis de grado para optar por el título de psicóloga. Fundación Universitaria María Cano. Facultad de Psicología. Medellín, Abril, 2008. 77 p.

RUIZ FRUTOS, Carlos y GARCÍA Ana María. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos profesional. En: Salud Laboral. 3ra ed. Barcelona: Elsevier Masson, 2006. 406 p.

SANDOVAL. Carlos. Investigación cualitativa. Santa fe de Bogotá. Icfes.1996, 105 p.

SARMIENTO, Guillermo. Medicina del trabajo. Bogotá: Lerner, 1995. 316 p.

SOTA Velasco. Sergio. Prevención de riesgos laborales. Madrid: Paraninfo, 2001. 147 p.

U. FLICK. Introducción a la investigación cualitativa. Madrid: Paideia. 2007. 74 p.

VELÁSQUEZ, Juan Carlos. Carga física de trabajo, bases fisiológicas y metodológicas para su estudio. Pereira: Centauro artes gráficas, 2006. P. 256.

## WEBGRAFIA

Decreto 614 de 1984. (en línea). Disponible en:  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357>

Decreto 2566 de 2009. (en línea). Disponible en:  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/2009/decreto\\_2566\\_2009.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/2009/decreto_2566_2009.html). Octubre 16 de 2012.

Ley 9 de 1979. (en línea). Disponible en:  
[http://www.arpsura.com/images/stories/ley\\_9.pdf](http://www.arpsura.com/images/stories/ley_9.pdf). Octubre 16 de 2012

Ley 100 de 1993. (en línea). Disponible en:  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley\\_0100\\_1993.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley_0100_1993.html)

Resolución 2400 de 1979. (en línea) Disponible en:  
[http://ley100.com/portal/attachments/081\\_resolucion\\_2400\\_79.pdf](http://ley100.com/portal/attachments/081_resolucion_2400_79.pdf). Octubre 16 de 2012