

**PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL EN CONDUCTORES DE SERVICIO DE TRANSPORTE  
PÚBLICO, DE LA EMPRESA COOTRASANA, PERIODO MAYO - NOVIEMBRE  
DE 2012**

**SANDRA MILENA HENAO MANRIQUE  
YILMER ENRIQUE RINCÓN RIOS**

**FUNDACION UNIVERSITARIA MARIA CANO  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE PSICOLÓGICA  
MEDELLÍN  
2012**

**PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL EN CONDUCTORES DE SERVICIO DE TRANSPORTE  
PÚBLICO, DE LA EMPRESA COOTRASANA, PERIODO MAYO - NOVIEMBRE  
DE 2012**

**SANDRA MILENA HENAO MANRIQUE  
YILMER ENRIQUE RINCÓN RIOS**

**Trabajo de aplicación en el desarrollo del diplomado Psicología  
Organizacional, como requisito para optar al título de Psicólogos**

**Asesor  
DIEGO LEÓN FLOREZ CORREA  
Psicólogo Especialista en Alta Gerencia**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE PSICOLÓGICA  
MEDELLÍN  
2012**

## **CARTA DE ACEPTACIÓN**

Medellín, Octubre, día de 2012

Doctora

**SANDRA MÓNICA RAMOS OSPINA**

Directora Centro de Formación Avanzada

**FUNDACION UNIVERSITARIA MARIA CANO**

Medellín

Asunto: Aprobación Temática

Cordial Saludo,

Como asesor de los trabajos de aplicación del diplomado en Psicología Organizacional. Cohorte II, me permito aprobar temáticamente el trabajo titulado: **PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN CONDUCTORES DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO, DE LA EMPRESA COOTRASANA, PERIODO MAYO - NOVIEMBRE DE 2012**, realizado por:

**SANDRA MILENA HENAO MANRIQUE**

**YILMER ENRIQUE RINCÓN RIOS**

Atentamente,

**DIEGO LEÓN FLOREZ CORREA**

Asesor Temático

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

Medellín, Noviembre de 2012.

## **DEDICATORIA**

*Aprendimos que las dificultades que se presentan en el camino, son grandes oportunidades para aprender y crecer como personas y profesionales, en cada oportunidad nuestro ser se transforma y escalafona hacia los sueños y las metas fijadas, entendimos que cada dificultad es una escala que nos lleva al éxito.*

*Otorgamos con honor este logro a nuestra familia, a Diana Correa y Luis Gómez porque con su apoyo y confianza en todos aquellos momentos de tristeza y alegría que tomaron como si fuesen propios, nos dieron fuerzas para continuar caminando en pos de nuestro proyecto de vida; agradecemos a Cootrasana por creer en nosotros, por abrirnos sus puertas y proporcionarnos todas las herramientas que necesitamos; a la Fundación universitaria María Cano por guiarnos con sabiduría en este proceso que puso a prueba el conocimiento adquirido en cada año de formación.*

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

**TÍTULO:** PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN CONDUCTORES DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO, DE LA EMPRESA COOTRASANA, PERIODO MAYO - NOVIEMBRE DE 2012

**AUTORES:** Sandra Milena Henao Manrique Y Yilmer Enrique Rincón Ríos.

**FECHA:** Noviembre 1 de 2012.

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

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

**ACCESO AL DOCUMENTO:** Fundación Universitaria María Cano, Sandra Milena Henao, Yilmer Enrique Rincón, Cootrasana (Cooperativa de Transportadores de San Antonio de prado).

**UBICACIÓN TEMÁTICA:** Psicología Organizacional.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Bienestar laboral.

**SUB LÍNEA:** Panorama de Factores de Riesgo Psicosocial.

**MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO:** Proyecto de investigación.

**PALABRAS CLAVES:** Trabajo, riesgo, factor de riesgo, factores de riesgo psicosociales, programa de vigilancia epidemiológica, condiciones de trabajo,

estrés, carga física, carga mental, carga psíquica o emocional, carga de trabajo, acoso laboral, efectos de salud, efectos en el trabajo, evaluación objetiva, evaluación subjetiva, patologías derivadas del estrés, transporte, accidente, enfermedad, tránsito, accidente de tránsito.

**DESCRIPCIÓN DE ESTUDIO:** Este proyecto nace como resultado a la necesidad de la empresa Cootrasana, de empezar a implementar un programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en sus conductores, y proyectarse como una empresa a la vanguardia en la prevención de enfermedades físicas y mentales de sus empleados, y como resultado de esto disminuir los accidentes de tránsito en la ciudad.

**METODOLOGÍA:** Este trabajo se fundamentó en el nivel cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño transversal, método inductivo y enfoque analítico. Se realizó una muestra del 50% con una confiabilidad del 95%.

**CONCLUSIONES:** La implementación de un programa de Vigilancia epidemiológica en Cootrasana, es una eficaz herramienta, la cual sirvió para analizar variables de estudio como casos de enfermedades, accidentes laborales y de tránsito.

Se pudo lograr evidenciar los factores de riesgo psicosocial en el campo laboral, y como estos inciden en la salud física y mental de los conductores. Además de la batería se utilizaron otras herramientas para medir los aspectos moduladores, tales como el 16PF, el audi, el test de Coping, Assist, lo que permitió que la información obtenida por la batería fuera veraz, y de esta manera evitar distorsión de la información.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. TÍTULO	15
2. MARCO CONTEXTUAL	16
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	20
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	20
3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	20
4. DIAGNÓSTICO CONCEPTUAL-SITUACIÓN ACTUAL	24
5.1 OBJETIVO GENERAL	26
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	26
6. JUSTIFICACIÓN	27
7. POBLACIÓN BENEFICIADA	28
8. ASPECTOS METODOLÓGICOS	29
8.1 NIVEL	29
8.2 TIPO DE ESTUDIO	29
8.3 ENFOQUE	30
8.4 POBLACIÓN	30
8.5 MUESTRA	30
8.7 MÉTODO	36
8.8 DISEÑO	36
9. ASPECTOS LEGALES	37
10. MARCO TEÓRICO	37
10.1 SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICO	39



10.1 CONCEPTO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO	43
10.2 CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO.	47
10.2.1 CONDICIONES AMBIENTALES	47
10.2.2 DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	49
10.2.3 FACTORES RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN	50
10.3 CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	54
10.3.1 ESTRÉS LABORAL	54
10.3.1.1 MODELOS EXPLICATIVOS DEL ESTRÉS LABORAL	56
10.3.1.2 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	62
10.3.1.3 CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA	64
10.3.2 SÍNDROME DE BURNOUT	66
10.3.2.1 ETAPAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	67
10.3.2.2 FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT	68
10.3.2.3 PROCESO EVOLUTIVO DEL SÍNDROME DE BURNOUT	69
10.3.2.4 CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR, DEL SÍNDROME DE BURNOUT.	69
10.3.2.4 CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA	71
10.3.3 EL MOBBING	71
10.3.3.1 TIPOLOGÍA DEL MOBBING	73
10.3.3.2 FASES DEL MOBBING	76
10.3.3.3 CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR	78
10.3.4 OTROS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	80
10.3.4.1 ADICCIÓN AL TRABAJO	81
10.3.4.2 ACOSO SEXUAL	83
10.3.4.3 VIOLENCIA	85

10.3.4.4 DROGODEPENDENCIA	87
10.4 EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	89
10.4.1 FASES DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	91
10.4.2 TECNICAS UTILIZADAS EN LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	93
10.5 PREVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	96
10.6 INTERVENCIÓN SOBRE LA EMPRESA	99
10.7 INTERVENCIÓN SOBRE EL TRABAJADOR	101
10.7.1 ERGONOMÍA COGNITIVA	101
10.8 INTERVENCIÓN SOCIAL	107
11. RESULTADOS	110
12. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	128
13. CONCLUSIONES	12832
14. RECOMENDACIONES	12834
BIBLIOGRAFÍA	138
WEBGRAFÍA	140
ANEXOS	141

## LISTA DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
Tabla 1.	Modelo Del Sistema De Vigilancia Epidemiológica	41
Tabla 2.	Instrumentos de evaluación de Condiciones Intralaborales	45
Tabla 2.1	Instrumentos de evaluación de Condiciones Extralaborales	47
Tabla 3.	Consecuencias físicas del Estrés	63
Tabla 3.1	Categorías del Estrés	65
Tabla 4.	Conflicto Interpersonal En el Trabajo Mobbing	72

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO A. Estudio de Caso	142
ANEXO B. Cuestionario Para La Evaluación Del Estrés	148
ANEXO C. Cuestionario De Factores De Riesgo Psicosocial Extralaborales.	150
ANEXO D. Ficha De Datos Generales	155
ANEXO E. Cuestionario De Factores Psicosociales Intralaborales A	159
ANEXO F. Cuestionario De Factores Psicosociales Intralaborales B	171
ANEXO G. Cuestionario De Dependencia A La Nicotina	182
ANEXO H .Consentimiento Informado	183
ANEXO I. Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M)	184
ANEXO J. Prueba de detección de consumo de alcohol, tabaco y sustancias (ASSIST).	191

## INTRODUCCIÓN

Los conductores de servicio de transporte público están expuestos a riesgos permanentes que pueden afectar su salud, pero también el bienestar de quienes se involucran con su labor o reciben su servicio. Las extensas jornadas de trabajo, cambios de turno frecuentes, responsabilidad por el vehículo, incluyendo carga, personas y dinero, cumplimiento estricto de horarios de llegada y salida, poco descanso, el poco tiempo para compartir en familia, los trancones, las llamadas vacunas, que son extorsiones que hacen las bandas delincuenciales, las relaciones con el público y con conductores de otros vehículos, pueden generar estrés o tensión en el conductor, estos factores se denominan riesgos psicosociales.

Se llaman “psico” porque nos afectan a través de la psique, es decir la mente y “sociales” porque su origen es social, a causa de determinadas características de la organización del trabajo. No son un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares, sino que tienen su origen en las condiciones de trabajo y específicamente aquellas derivadas de su organización. Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los conductores, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales.

Diseñar un programa de vigilancia epidemiológica en Coortrasana, es implementar un sistema que se caracteriza por la capacidad funcional para recoger datos, analizar y hacer la discriminación de la información para la prevención, intervención y control de los factores de riesgo psicosocial en los conductores.

La evaluación del riesgo psicosocial permite la identificación de anomalías en la salud del trabajador a causa de la exposición a factores de riesgo psicosocial. Por esto se siguieron los lineamientos de la resolución 2646 del 2008, que delimita los

parámetros según los cuales se debe establecer o identificar la exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial, causada por estrés generado en el lugar de trabajo.

El desarrollo de la evaluación de los factores de riesgo psicosociales se realizó a partir de la aplicación de los cuestionarios desarrollados por el Ministerio de la Protección Social incluidos en la *BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL*, desarrollada en el 2010<sup>1</sup>. La batería diseñada por la entidad ya mencionada y en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana, consta del cuestionario para factores de riesgo psicosocial Intralaborales y extralaborales, el cuestionario para la evaluación del estrés (tercera versión), y la ficha para la consignación de los datos generales de los trabajadores. Se contó con la participación de conductores que circulan por las diferentes rutas incluidas en el plan de transporte de la cooperativa.

El propósito principal de este estudio fue analizar la asociación entre los factores de riesgo psicosociales, los aspectos de salud y la influencia en los accidentes de tránsito; además de implementar estrategias de prevención y control, según los índices arrojados por la evaluación de riesgo psicosocial.

---

<sup>1</sup>MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL, Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Bogotá D.C, 2010.

## **1. TÍTULO**

PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL EN CONDUCTORES DE SERVICIO DE TRANSPORTE  
PÚBLICO, DE LA EMPRESA COOTRASANA, NOVIEMBRE DE 2012

## 2. MARCO CONTEXTUAL

**RAZÓN SOCIAL:** COOTRASANA

**NIT:** 890.906.033-1

**DIRECCION:** calle 42 sur No. 74-30

**CIUDAD:** San Antonio de Prado (Medellín -Antioquia)

**TELEFONO:** 444 04 68

**FAX:** 302 94 22

**ACTIVIDAD ECONOMICA:** Empresa dedicada al transporte de pasajeros.

**REPRESENTANTE LEGAL:** José Javier Castaño Giraldo

**COORDINADOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL:** Jesús Evelio Gómez Montoya.

**A.R.P.:** Seguros Bolívar

**NUMERO DE POLIZA:** 2590 – 3980020 -01

**CLASE DE RIESGO:** I, III, IV.

**MATRICULA MERCANTIL:** 839

**FECHA DE CONSTITUCION:** 18 – 02 - 1964

COOTRASANA es una empresa de transporte que pertenece al área metropolitana del Valle de Aburra. Dicha empresa nace en 1949 con el nombre “Ernesto Ortiz”. Luego de 15 años operando con este nombre y sirviendo a la comunidad se constituye como Cooperativa el 11 de septiembre de 1964. Después de esto el 25 de septiembre de 1964 se realiza su primera asamblea general de fundadores, la cual es integrada por asociados.



El desarrollo como Cooperativa, desde sus inicios en 1964 hasta el año de 1986, la cooperativa ha logrado crecer de acuerdo con el crecimiento poblacional de los lugares que atendía en San Antonio de Prado. Ya partir de 1986 hasta 1993 se abrió a competir en otros municipios como Itagüí, Sabaneta y Ebéjico, así como prestando servicio de transporte especial a todo el país; además adquirió activos importantes.

En el año de 1995 volcó su mirada hacia la parte social, dedicando todos sus esfuerzos a favor de sus asociados, empleados, conductores, alistadores, usuarios y a la comunidad en general es por ello que hoy su desarrollo es tan significativo.

La cooperativa fue creada para satisfacer las necesidades de transporte, tanto de carga como de pasajeros de los habitantes del corregimiento de San Antonio de Prado, Armenia, Heliconia, Sevilla y Cangrejo.

Igualmente solucionó las necesidades y dificultades de asociación que tenían los propietarios de la empresa “Ernesto Ortiz”.

En la actualidad la empresa de transporte atiende a la población de San Antonio de Prado, además de sus mismos asociados permitiendo la atención a los conductores, al personal administrativo, y demás población que encierra la organización. Las prioridades que atiende la empresa se enfocan en la organización y operativización del servicio de transporte, la venta accesorios para vehículo y administración de combustible a partir de su propia estación de Servicios, la vigilancia que se hace en torno a la empresa, y mantenimiento técnico en torno a esta misma. Además de esto en la actualidad se presta el Servicio de Bienestar Social que es de suma importancia en la conjugación y atención de los usuarios, conductores, personal administrativo y asociados que lo requieren; además de esto brinda y ofrece propuestas educativas y de mejoramiento de vida en torno al habitad como es la vivienda de los asociados y empleados. Existen en este momento necesidades que actualmente se van

manifestando, como es la salud ocupacional de la estación de Servicios, el montaje de un plan de selección de personal de forma adecuada y eficaz a las necesidades de la misma organización, las necesidades de capacitación que surgen en torno al clima de la empresa y a la atención al cliente y asociado, el mejoramiento continuo que trata de implementarse a razón de situaciones que han puesto en evidencia el deterioro de algunos procedimientos y así mismo el del capital de la Cooperativa.

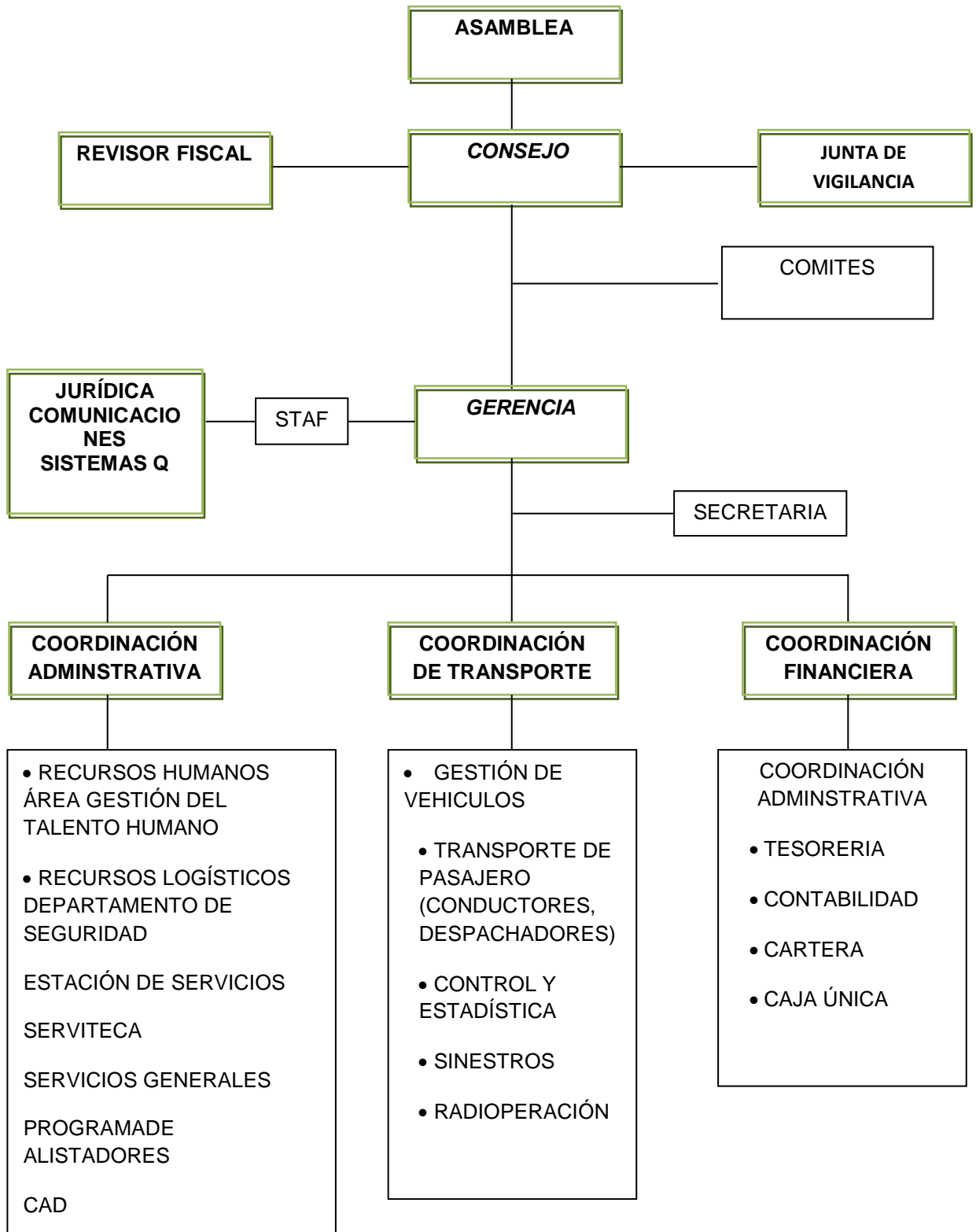
**Misión:** Prestar un servicio de transporte público de pasajeros organizado, orientado a satisfacer las necesidades de la comunidad, que garantice la rentabilidad y la permanencia de la empresa en el tiempo, mejorando así las condiciones socioeconómicas de los asociados y empleados.

**Visión:** Cootrasana será en el 2012 la empresa de transporte público de pasajeros más moderna del departamento de Antioquia, pionera en la sistematización operativa de los procesos, apoyada en un equipo humano competente, comprometido con la alta calidad en la prestación del servicio, que garantice la mayor rentabilidad económica y social para los asociados, vinculados y comunidad.

**Política de Calidad:** Prestar servicios de transporte público urbano de pasajeros, superando las expectativas de los usuarios, mediante un excelente equipo humano altamente calificado y un óptimo parque automotor, dedicado a ofrecer un servicio amable, económico, oportuno y seguro a la comunidad, comprometido con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, aplicando los principios cooperativos.

**Valores del Cooperativismo:** Democracia, ayuda mutua, Equidad, responsabilidad, igualdad, solidaridad.

## 2.1 ORGANIGRAMA



### **3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

¿Cómo pueden identificarse y controlarse los factores de riesgo psicosocial que afectan a los conductores de servicio de transporte público, para disminuir los efectos negativos en la salud y en la reducción de accidentes de tránsito?

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

Dentro de la Cooperativa de Transportadores de San Antonio de Prado (Cootrasana), se presenta una amplia necesidad de diseñar y probar la eficacia de una metodología de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial en los conductores, que afectan a la población trabajadora en la disminución de la prevalencia e incidencia de casos que presentan patologías y accidentes de tránsito causados por las reacciones de estrés.

Para poder abordar esta problemática de la empresa, se decide, de modo estratégico, hacerlo en base a los lineamientos de la resolución 2646 del 2008, que delimita los parámetros según los cuales se debe establecer o identificar la exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial, causada por estrés generado en el lugar de trabajo.

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

Las condiciones laborales para los conductores en la ciudad de Medellín, son difíciles, la gran cantidad de vehículos automotores que circulan en la ciudad congestionan las vías y aumentan los tiempos promedio de los viajes por los "trancones" o "tacos" interminables a estas debemos sumarle una más, y es la competitividad, que en términos generales no sería un agente negativo, sin embargo, la demanda por el rendimiento económico se convierte en un factor de riesgo para los conductores de la ciudad, dando pie a lo que en el medio se

conoce como “el guerreo”, causante de estrés laboral y de altos índices de accidentes de tránsito.

Frente a este tema la cooperativa ha implementado un moderno sistema para que no se presente el guerreo; Cootrasana es una cooperativa de transporte organizada y certificada en calidad en el servicio del transporte público, pionera en el sistema de pago caja única, con personal de conductores vinculados directamente a la empresa, alta tecnología mediante el sistema satelital de GPS con el cual se controla los eventos de sus vehículos o bienes, tiempos, exceso de velocidad entre otros.

También ha establecido y ejecutado estrategias para disminuir la carga laborar en los conductores, a través de una programación previamente establecida. Los turnos de trabajo de los conductores se realizan de acuerdo a la *Tabla Ganth*, que consiste en una programación de vehículos en las diferentes rutas con una duración de 4 meses, es decir 120 días en darle la vuelta a todos los vehículos por ruta.

Otro elemento que influencia el cambio de turnos es la programación de los conductores en la asignación de los vehículos, esta tiene diferencias de acuerdo al número de viajes que debe hacer un conductor, así: en el caso de un conductor que debe realizar 25 viajes, éste descansará un día a la semana y al mismo tiempo, madrugará todos los días en promedio a las 4:00 am; en el caso del conductor que tiene 28 viajes, posiblemente le corresponda trasnochar y terminar el turno a las 11:00 pm. Estas variaciones se podrán generar semana a semana.

En el 2011 se realizó un proyecto de investigación sobre la características cognitivas y la calidad del sueño de los conductores de la empresa; el cual arrojó resultados interesantes, pues se demostró la influencia de la calidad del sueño y

otros factores como el estrés en los siniestros. De este estudio se pueden citar las siguientes conclusiones:

- Los turnos de trabajo de la población estudiada tienen como característica general, que se desarrollan en turno mixto y tienen en promedio 16 años de experiencia laboral en el desarrollo de su oficio de conductor.
- El cronotipo y el patrón de hábitos de descanso al que en su mayoría están acostumbrados evidencia que en su mayoría prefieren madrugar; se acuestan entre las 10:00 p.m y las 12:30 a.m.; tardan en dormir entre 0 y 30 minutos; se levantan entre las 2:00 a.m y 4:00 a.m y solo duermen entre 3 y 5 horas. Este cronotipo se puede relacionar con la amplia experiencia laboral de los conductores que oscila entre 16 años laborando en el mismo oficio en similares condiciones y, por la costumbre cultural que se ha generado, al realizar sus labores en tempranas horas de la mañana.
- El Índice de Calidad de Sueño de Pittsburg (ICSP) muestra que la mayoría de la población estudiada presenta mal dormir, correspondientes al 89%, la cual está ligada a las características de su oficio y a las condiciones personales en las que realiza la acción de dormir.<sup>2</sup>

Esta es la propuesta que ha hecho la empresa para disminuir el guerro y la carga laboral en los conductores, sin embargo no ha sido suficiente para prevenir todos los factores de riesgo a los que están expuestos, es por esto que la implementación del programa de vigilancia epidemiológica, permite a la Cooperativa recoger datos e información valiosa de los conductores y al realizar el análisis efectuar planes de prevención y control de los mismos.

---

<sup>2</sup> GÓMEZ, Montoya Jesús Evelio & Ruiz Zúñiga Johana, Características Cognitivas Y De La Calidad Del Sueño De Los Conductores De Servicio De Transporte Público De La Empresa Cootrasana, Medellín 2010,2011.

Sobre este tipo de investigación no existen muchos antecedentes y no se han realizado estudios para evaluar los riesgos psicosociales en el gremio del transporte público en la ciudad. En Medellín se ha implementado la evaluación de factores de riesgo psicosocial en otro tipo de empresas, sin embargo encontramos que solo se aplica la batería en cuestión de factores intralaborales, extralaborales, y estrés, no se tienen en cuenta los aspectos moduladores. En esta investigación se incluyeron los factores moduladores, se consideró que el no aplicar esta información podría alterar los verdaderos resultados arrojados por la batería, las herramientas que se utilizaron fueron el 16PF, Test de Coping, aspectos como siniestros e informes disciplinarios de los conductores en el 2011 y 2012.

## 4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL-SITUACIÓN ACTUAL

El número de los muertos en accidentes de tránsito en Colombia es extremadamente alto, durante el año 2010 murieron 5.492 personas<sup>3</sup>. En el año 2011 el transporte público en Medellín, (TPC y TPI) representaron el 22,5% de los vehículos involucrados en accidentes de tránsito en la ciudad<sup>4</sup>. estudios realizados por el fondo de prevención vial refieren que una de las causas a esta problemática es que los conductores cuando conducen con exceso de velocidad o muy cerca de los demás vehículos, realizan maniobras riesgosas como, dejar o recoger pasajeros en sitios prohibidos, parar de repente, pasar los semáforos en rojo, no respetar las señales de tránsito, conducir bajo los efectos del alcohol o de las drogas, conducir con sueño, o muy cansados, o distraídos, o por problemas económicos o personales.

A pesar de los cambios introducidos por el sistema metro y por medidas como el pico y placa que reducen transitoriamente el parque automotor, en la actualidad, en la ciudad de Medellín el sector del transporte muestra debilidades administrativas y técnicas que afectan la calidad de vida de los trabajadores y por tanto de los servicios que se prestan.

En Medellín en cuestión de transporte, existe una gran cantidad de vehículos, que congestionan las vías, generando tacos o trancones, incrementando el estrés en los conductores y en los peatones. Este estrés lleva a que los conductores no se encuentren en las condiciones físicas y psíquicas requeridas para conducir de una manera adecuada y prudente con la pericia que debe tener un conductor, ya que su capacidad de reacción ante eventualidades y riesgos se ve reducida, lo cual provoca a su vez mayor accidentalidad.

---

<sup>3</sup> Fondo de Prevención Vial: Manual del Sistema de Gestión para la Prevención y la Reducción de la Accidentalidad Vial en las Empresas de Transporte Público de Pasajeros. AUROS Copias S.A. Bogotá – Colombia pag. 11

<sup>4</sup> [http://www.medellin.gov.co/transito/archivos/accidentalidad/informe\\_anual\\_2011.pdf](http://www.medellin.gov.co/transito/archivos/accidentalidad/informe_anual_2011.pdf), pagina 7, consultado el 1 de agosto de 2012



La aplicación de este proyecto permitió identificar los riesgos psicosociales a los que se exponen los conductores de Cootrasana y diseñar un programa de prevención para mejorar su salud física y mental, apuntando a optimizar su calidad de vida y reducir los accidentes de tránsito.

La implementación del Programa de Vigilancia Epidemiológica será un aporte desde la psicología organizacional en el mejoramiento del recurso humano, el análisis de los factores que afectan la salud de los conductores y la prevención, llevan a la Cooperativa al mejoramiento continuo de la calidad de servicio que presta a la sociedad.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en conductores de servicio de transporte público de la empresa Cootrasana del Corregimiento de San Antonio de Prado, Medellín, durante el segundo semestre de 2012, mediante la aplicación de un instrumento de medición con el fin de generar estrategias que permitan generar calidad de vida en su equipo de colaboradores.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar una prueba Piloto, para evaluar el diseño metodológico y el instrumento para la recolección de datos.
- Ejecutar la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, a partir de los lineamientos de la resolución 2646 del 2008.
- Identificar los principales factores de riesgo psicosocial a nivel individual, intra y extralaboral que influyen en el bienestar de los trabajadores.
- Analizar, los datos y la información proporcionada por los conductores.
- Brindar alternativas de intervención y control del riesgo psicosocial que permitan prevenir el desarrollo de patologías ocupacionales y accidentes de tránsito.
- Generar estrategias de prevención y corrección de riesgos psicosociales.
- Implementar un modelo de vigilancia epidemiológico de factores de riesgo psicosocial en conductores de Cootrasana.

## 6. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo se enmarca en el campo aplicativo, el cual se realizó en la empresa Cootrasana, la idea surge de la necesidad de implementar en la empresa un programa de vigilancia epidemiológica, para identificar y analizar los riesgos psicosociales a los que los conductores están expuestos, y de esta manera brindar alternativas de intervención y control del riesgo psicosocial previniendo el desarrollo de enfermedades laborales, y la incidencia de estos factores en los accidentes de tránsito.

Por ello inicialmente se realizó la evaluación de riesgo psicosocial, Intralaboral, extralaboral, y el cuestionario de estrés, para dar inicio al programa de prevención y control de los factores de riesgo en los conductores de la empresa. De este trabajo se beneficiaron tanto la empresa Cootrasana, pues construirá pautas o bases para mejorar la calidad de vida de los conductores en su salud física y mental, e incrementar el rendimiento y la baja siniestralidad, a demás de ser pionera en el cuidado físico y mental de los conductores; sus empleados, los conductores, pues al identificar los factores de riesgo a los que se exponen, se pueden generar mecanismos de intervención que prevengan las enfermedades laborales que afectan su salud física y mental; los autores del trabajo, como futuros psicólogos, nos brindó experiencia en el campo de la salud ocupacional, específicamente en el panorama de factores de riesgo psicosocial, ampliando el conocimiento adquirido llevándolo a la práctica, y profundizando en el ser, el saber hacer y el hacer; la Fundación Universitaria María Cano porque a través de sus estudiantes, quienes la representan, se proyecta en la calidad de educación que brinda.

## **7. POBLACIÓN BENEFICIADA**

El diseño y la implementación del programa de Vigilancia Epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en los conductores de Cootrasana, traerá como beneficiarios a la Cooperativa y a los empleados; según la base de datos de la organización, para el primer semestre del presente año (2012), se cuenta con 390 conductores en total. 61 de ellos conducen para la ruta metro, 59 transitan la ruta del limonar, a 20 de ellos les corresponde la ruta Villalía - Itagüí, 21 se dirigen hacia las rutas intermunicipales. Además se cuentan con 52 conductores para taxis, 31 para circulares y 153 conductores para buses.

## 8. ASPECTOS METODOLÓGICOS

### 8.1 NIVEL

**Cuantitativo.** “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población”<sup>5</sup>

Este trabajo es de nivel cuantitativo ya que lo que se pretende es evaluar y analizar los factores de riesgo psicosocial de los conductores de servicio de transporte público de la empresa Cootrasana. Mediante el uso de las baterías propuestas por el Ministerio de Protección Social, se logró medir y hacer datos estadísticos del tema propuesto.

### 8.2 TIPO DE ESTUDIO

**Descriptivo.** El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan

---

<sup>5</sup> HERNÁNDEZ, R., Fernández, C. Y Baptista, Metodología de la Investigación, Mc Graw Hill 2003, México. P 5

minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento<sup>6</sup>.

Este proyecto es descriptivo porque lo que se pretende es Medir, evaluar, analizar y contribuir con acciones de prevención y control a la problemática de la empresa, de diversos aspectos, dimensiones o componentes de los factores de riesgo psicosocial en conductores de servicio de transporte público.

### **8.3 ENFOQUE**

**Analítico.** El análisis y la síntesis son los procesos de desarticulación práctica o mental del todo en sus partes y de reunificación del todo a base de sus partes. El análisis es un método de investigación de los objetos que nos permite separar algunas de las partes del todo para someterlas a estudio independiente. Posibilita estudiar partes separadas de éste, poner al descubierto las relaciones comunes a todas las partes y, de este modo, captar las particularidades, en la génesis y desarrollo del objeto. Todo concepto implica un análisis<sup>7</sup>.

### **8.4 POBLACIÓN**

Según la base de datos de la empresa, para el primer semestre del presente año (2012), se cuenta con 390 conductores en total.

### **8.5 MUESTRA**

El tamaño de la muestra se obtuvo con la aplicación de la siguiente fórmula:

---

<sup>6</sup> CAMPBELL, Donald y Julián Stanley. Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social. Amorrortu Editores, 1995, Buenos Aires.

<sup>7</sup> <http://es.scribd.com/doc/4874136/METODOS-DE-INVESTIGACION>, consultado el 26 de julio de 2012

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{(N - 1)e^2 + (z^2 * p * q)}$$

Proporción: 50%

Confiabilidad: 95%

**Donde:**

n: muestra- 170

N: población- 307

p: proporción esperada del 50%- 0.5

q: precisión del 0.5

e: error- 0.05

z: confianza del 95%- 1.96  $z^2 = 3,8416$

Desde el resultado que arroja la anterior ecuación, el tamaño de la muestra es de 150 conductores.

**Población de Referencia**

Ruta-Vehículo	N° Conductores
Metro	61
Bus	153
Villalía- Itagüí	20
Intermunicipal	21
Taxis	52
Total	307

### Muestreo estratificado

$$n_{iz} = n * (n^{\circ} \text{ Conductores}/N )$$

Donde:

n: tamaño de la muestra

n° de conductores por estratificación

N: población de referencia

Metro	Bus	Intermunicipales
$n_{11} = n * (n^{\circ} \text{ Conductores}/N )$ $n_1 = 170 * \left(\frac{61}{307}\right)$ $n_1 = 34$	$n_{12} = n * (n^{\circ} \text{ Conductores}/N )$ $n_2 = 170 * \left(\frac{153}{307}\right)$ $n_2 = 83$	$n_{13} = n * (n^{\circ} \text{ Conductores}/N )$ $n_3 = 170 * \left(\frac{21}{307}\right)$ $n_3 = 12$

Taxis	Villalía-Itagüí
$n_{14} = n * (n^{\circ} \text{ Conductores}/N )$ $n_4 = 170 * \left(\frac{52}{307}\right)$ $n_4 = 29$	$n_{15} = n * (n^{\circ} \text{ Conductores}/N )$ $n_5 = 170 * \left(\frac{20}{307}\right)$ $n_5 = 12$

### 8.6 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Como fuente primaria de evaluación se tomó a los conductores elegidos aleatoriamente a partir de la muestra obtenida.

Como instrumentos se utilizará, lo cual se referenció anteriormente, los siguientes:



\*Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral forma B (de acuerdo el cargo), para determinar ausencia o presencia de factores de riesgo en el ámbito laboral. Este cuestionario consta de 97 ítems y su realización se lleva aproximadamente 33 minutos<sup>8</sup>.

\*Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, el cual recoge información subjetiva del trabajador. Su realización dura aproximadamente 7 minutos, con 31 ítems para diligenciar<sup>9</sup>.

\*Cuestionario para la Evaluación del Estrés Tercera Versión. Este cuestionario tiene el objetivo de identificar síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés. Al igual que el cuestionario para los factores de riesgo extralaborales, consta de 31 ítems, y se aproxima 7 minutos de duración para su realización<sup>10</sup>.

\*Para la evaluación de variables moduladoras, se utilizaron las siguientes herramientas:

La Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M). Esta prueba fue validada en el país en el año 2006, y cuenta con 98 ítems en su versión original. A través de esta prueba se puede identificar las diferentes formas como las personas afrontan sus problemas o situaciones estresantes que viven en su cotidianidad. Dicha escala mide 14 factores: Búsqueda de alternativa, Conformismo, Control emocional, Evitación emocional, Evitación comportamental, Evitación cognitiva, Reacción agresiva, Expresión emocional abierta, Reevaluación positiva, Búsqueda de apoyo social, Búsqueda de apoyo profesional, Religión, Refrenar el afrontamiento, y Espera<sup>11</sup>.

16PF: El cuestionario de 16 Factores de la Personalidad (16 FP) es un instrumento diseñado para la investigación de la personalidad en un corto tiempo.

---

<sup>8</sup> Ver anexo F

<sup>9</sup> Ver anexo C

<sup>10</sup> Ver anexo B

<sup>11</sup> Ver anexo I

El cuestionario 16PF, se basa en la medición de 16 dimensiones funcionalmente independientes y psicológicamente significativas.<sup>12</sup>

Los factores de la personalidad que mida el 16 FP no son únicos de la prueba sino que se insertan dentro del contexto de una teoría general de la personalidad.

Esas 16 dimensiones o escalas son esencialmente independientes. Además de los 16 factores principales de la personalidad, el instrumento puede usarse para medir cuatro dimensiones secundarias adicionales, las cuales son rasgos amplios, cuya calificación se obtiene de los componentes de los rasgos primarios.<sup>13</sup>

La primordial característica del 16 FP que lo distingue de la mayoría de los cuestionarios para adultos es que está basado firmemente en el concepto de la esfera de la personalidad, un diseño para asegurar la cobertura de reactivos iniciales para todas las conductas que comúnmente entran en la clasificación y en las descripciones de personalidad. Así, se ha construido el instrumento no solamente con material factorial sino que también es parte de la investigación general estructurada sobre personalidad en los datos de clasificación de la vida diaria, pruebas objetivas, etc.

De este modo, el 16 FP consiste de escalas orientadas cuidadosamente hacia conceptos básicos de la estructura de la personalidad humana., validado con respecto a los factores primarios de la personalidad. y originados en psicología general.

Los factores que se evalúan en el cuestionario son:

- SOCIABILIDAD
- SOLUCIÓN DE PROBLEMAS
- ESTABILIDAD EMOCIONAL

---

<sup>13</sup> CATTELL, R.B, Manual 16PF Cuestionario factorial de personalidad (adolescentes y adultos), Ediciones TEA, 16ª edición, Madrid 2003.

- DOMINANCIA
- IMPETUOSIDAD
- RESPONSABILIDAD
- EMPUJE
- SENSIBILIDAD
- SUSPICACIA
- IMAGINACIÓN
- DIPLOMACIA
- SEGURIDAD
- REBELDÍA
- INDIVIDUALISMO
- CUMPLIMIENTO
- TENSIÓN

ASSIST OMS: La prueba de detección de consumo de alcohol, tabaco y sustancias (ASSIST) - Manual para uso en la atención primaria, fue desarrollada por un grupo internacional de investigadores y médicos especialistas en adicciones bajo el auspicio de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Consiste en un cuestionario en versión de papel y lápiz dirigido a los usuarios de sustancias y que debe ser administrado por un profesional de la salud. El cuestionario consta de ocho preguntas y llenarlo toma aproximadamente entre 5 y 10 minutos. Proporciona información sobre el consumo de sustancias a lo largo de la vida, así como el consumo y los problemas relacionados en los últimos tres meses. Además, permite identificar una serie de problemas relacionados con el consumo de sustancias, tales como intoxicación aguda, consumo regular, consumo dependiente o de 'alto riesgo' y conductas asociadas con inyectarse<sup>1415</sup>.

---

<sup>14</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, Prueba de detección de consumo de alcohol, tabaco y sustancias (ASSIST), pag. 6,7 y 8, 2010.

<sup>15</sup> Ver Anexo J

Otros factores que se tendrán en cuenta dentro de los aspectos moduladores son los Reportes de siniestralidad de los conductores evaluados, en el periodo 2011 - 2012. Y los Aspectos disciplinarios de los conductores evaluados, en el periodo 2011-2012.

## 8.7 MÉTODO

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

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

## 8.8 DISEÑO

**Transversal.** Los estudios transversales son diseños observacionales de base individual que suelen tener un doble componente descriptivo y analítico. Cuando predomina el primer componente se habla de estudios transversales descriptivos o de prevalencia, cuya finalidad es el estudio de la frecuencia y distribución de eventos de salud y enfermedad. El objetivo de este diseño es medir una o más características o enfermedades en un momento dado de tiempo; por ejemplo: prevalencia de accidentes laborales; número de cursos de capacitación realizados por trabajador; prevalencia de disfonía en profesores; nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio; prevalencia de consumo de cigarrillo en la empresa, prevalencia de obesidad.<sup>16</sup>

A través de este diseño se puede identificar los elementos básicos en epidemiología: persona (trabajador), lugar (ambiente laboral), tiempo (antigüedad a la exposición) y características relativas al agente (factor de riesgo) relacionados con el evento.

---

<sup>16</sup> Hernández B, Velasco MHE. Encuestas transversales. *Salud Pub Mex.* 2000. P 447-55.

## 9. ASPECTOS LEGALES

La normatividad en cuestión de prevención de riesgos es una maravillosa herramienta para la salud ocupacional. El marco legal que dispone las normas y las leyes establecidas en el país conforme a los Riesgos profesionales y la Organización Internacional de Trabajo OIT Dispone que se deben implementar programas vinculados a la salud ocupacional en las organizaciones, enfocados a preservar, mantener y mejorar la salud de los trabajadores<sup>1718</sup>.

Estas son algunas de las normas que tienen relación con la salud ocupacional y los riesgos psicosociales:

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

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

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

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

---

<sup>17</sup> [http://www.secretariassenado.gov.co/leyes/C\\_SUSTR.A.HTM](http://www.secretariassenado.gov.co/leyes/C_SUSTR.A.HTM) (433 of 433), visitado el 25 de agosto de 2012.

<sup>18</sup> <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607> consultado 25 de agosto de 2011

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

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

**Resolución 4959 de 2006:** por la cual se fijan los requisitos y procedimientos para conceder los permisos para el transporte de cargas indivisibles extrapesadas y extradimensionadas, y las especificaciones de los vehículos destinados a esta clase de transporte.

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

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

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

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

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

## 10. MARCO TEÓRICO

### 10.1 SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICO

En Salud Ocupacional, la Vigilancia Epidemiológica, se constituye en una herramienta fundamental de Gestión de Riesgos laborales, la cual cuenta en Colombia con un marco legal que orienta y define su implementación en las empresas, a través del Decreto 1562 de 1984 de Vigilancia y Control epidemiológico, la Resolución 001016 de 1989 por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento, y forma de los programas de Salud Ocupacional, y para Riesgo Psicosocial, la Resolución 2646 de 2008 sobre la evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo (condiciones intralaborales) y fuera de este (condiciones extralaborales), la determinación del origen de patologías causadas por el estrés ocupacional y del ingreso al Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE) diseñado para este fin en cada empresa, según los resultados de la evaluación del estrés<sup>19</sup>.

La Epidemiología Ocupacional es el estudio de la distribución y las causas de enfermedad y lesiones que resultan de los riesgos laborales, y su objetivo es la prevención a través de la identificación de las consecuencias de los riesgos laborales para la salud, el análisis de información para la toma de decisiones administrativas y la evaluación del impacto en los indicadores de ausentismo y rotación laboral por Accidentes de Trabajo, Enfermedad Profesional y Enfermedad General, y generar una mejor productividad, sostenibilidad, gestión del talento humano y de los recursos técnicos, físicos y financieros de la organización.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=18843>. Consultado el 25 de julio de 2012

<sup>20</sup> Villalobos, Gloria H., Diseño de un sistema de Vigilancia epidemiológica de factores de Riesgos Psicosociales en el trabajo, Autor "Carluma", Bogotá, Colombia. 2007.

De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo realizada en 2007<sup>21</sup>, “la prevalencia de exposición a factor de Riesgo Psicosocial es altísima.”

Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, incluso superando los ergonómicos. La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados en el estudio realizado por el ministerio de Protección Social de Colombia.

Con respecto al estrés ocupacional entre el 20% y 33% de los trabajadores, manifestaron sentir altos niveles de estrés. Así mismo, es importante evidenciar que los agentes ergonómicos y psicosociales fueron los más relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo. El Ministerio de Protección Social de Colombia, expidió la resolución 2646 de 2008, en la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de patologías causadas por el estrés ocupacional. Por lo anterior, construyó y validó la batería de instrumentos que permitirá cualificar los procesos de evaluación de forma objetiva y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control.

Según la resolución 2646 de 2008, la evaluación de Riesgos Psicosociales, deberá ser realizada por un experto y en particular “un psicólogo con posgrado en Salud Ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en salud ocupacional”.

---

<sup>21</sup> Ministerio de la Protección Social, Guía de Atención Integral de Salud Ocupacional Basada en la Evidencia para Trabajadores Expuestos a Benceno y sus derivados GATISO-BTX-EB).



TABLA 1.

<b>ESQUEMA GENERAL DEL MODELO DEL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES.</b>	
<b>Dominios</b>	<b>Dimensiones</b>
<b>EVENTO A VIGILAR</b>	<p>Definiciones Fisiopatológicas y Operativas.                      Niveles de Estrés.                      Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT).                      Alteraciones de salud mental y física y enfermedades como:                      ansiedad, depresión, infarto de miocardio y otras urgencias                      cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acidopéptica severa ó colon irritable.</p>
<b>AGENTE A VIGILAR</b>	<p>Factores Psicosociales intralaborales, extralaborales e individuales como rasgos de la personalidad y estilos de afrontamiento.</p>
<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS Y OFICIOS PRIORITARIOS</b>	<p>En todos los oficios y profesiones está presente el Factor de Riesgo Psicosocial, ya que todas las personas pueden presentar estrés.                      Algunos de los oficios con mayor probabilidad de presentar estrés laboral son:                      Obreros en líneas de producción mecanizada                      Personal de salud: médicos, cirujanos, enfermeras, personas que cuidan la salud de otros.                      Personal docente: profesores de colegio, universidad y rectores de instituciones educativas.                      Personal de seguridad y con manejo de armas: policías, militares, vigilantes, administradores de cárceles.                      Mineros (espacios confinados).                      Bomberos.                      Conductores y pilotos: bus, taxi, moto, avión.                      Jueces, abogados, políticos.                      Gerentes y ejecutivos de empresas, negocios, con altas metas financieras y de logros exigidos para el</p>

	desempeño de su cargo.
<b>MODELO DE EVALUACIÓN DEL AMBIENTE INTRALABORAL Y EXTRALABORAL</b>	<p>Evaluación de Riesgos Psicosociales intralaborales:  Clima laboral.  Competencias laborales.  Estilos de dirección.  Gestión del talento humano.  Indicadores de Acoso Laboral (Ley 1010) ó Mobbing o psicoterror laboral.  Indicadores de Síndrome de Burnout.  Evaluación de Riesgos Psicosociales extralaborales:  Características de la familia, vivienda, desplazamiento al trabajo.</p>
<b>FLUJOGRAMA SVE</b>	<p>Criterios de decisión para el ingreso al Sistema de Vigilancia Epidemiológica SVE.  Etapas del proceso de decisión para el ingreso y seguimiento en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE).</p>
<b>OBJETIVOS</b>	<p>Objetivo general.  Objetivos específicos.</p>
<b>ETAPAS Y ESTRATEGIAS</b>	<p>Etapa de sensibilización.  Etapa de evaluación.  Etapa de calificación.</p> <p>Etapa de devolución de resultados y construcción de planes de mejoramiento.  Etapa de intervención.  Conformación y responsabilidades del Comité de Vigilancia Epidemiológica de Agentes o Factores Psicosociales.</p>
<b>RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES ASIGNADAS:</b>	<p>Del empleado, la gerencia y los jefes de área.  De los trabajadores.  Del área de Medicina Preventiva.  Del área de Medicina del Trabajo.  Del área de Higiene y Seguridad Industrial.  Del Comité de Medicina e Higiene y Seguridad Industrial.  Del área de de Gestión del Talento Humano.  De los profesionales de Salud Ocupacional y Salud Industrial.  Del Comité Paritario de Salud Ocupacional: COPASO.</p>

## **RECURSOS FÍSICOS Y MATERIALES FUENTES DE INFORMACIÓN Y VARIABLES:**

Sistema de información de los trabajadores (datos socio demográficos, escolaridad, estado civil, hijos, vivienda, transporte, cargos, historia ocupacional, historia de incapacidades, AT, EP).

Sistema de información en salud (datos de historia clínica, factores de riesgo según hábitos, estilos de vida, consultas por efectos enfermedades asociadas al estrés y de otras enfermedades de acuerdo a diagnósticos según CIE-10, actividades de promoción y prevención en salud).

Sistema de información locativa de la empresa y ambiental (información, mediciones clima laboral en las áreas de la empresa, número de trabajadores por área y expuestos, controles en el ambiente y la fuente).

Sistema de información de factores a vigilar, su manejo y efectos en la salud.

Información sobre el trabajador (socio demográficas).

Información mediciones clima y competencias laborales en las áreas de la empresa. Resultados mediciones niveles de estrés, riesgos intralaborales y extralaborales.

**Fuente:** Factores de riesgo psicosocial en el trabajo<sup>22</sup>

## **10.1 CONCEPTO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO**

El entorno del trabajo, la organización y gestión del trabajo son factores de riesgo psicosocial que si se gestionan de una forma deficiente tendrán, sin duda, consecuencias negativas para la salud de los trabajadores en forma de estrés laboral, burnout o mobbing. En los últimos años, los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo han ido adquiriendo cada vez más relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el incremento de procesos mórbidos en los trabajadores<sup>23</sup>.

---

<sup>22</sup> MANSILLA IZQUIERDO, Fernando. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, capítulo 1, 2010, pag. 5

<sup>23</sup> VILLALOBOS, G.H. Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. *Ciencia & Trabajo*, 2004, pag. 6.

Los riesgos psicosociales están incluidos en el deber general de protección y en los principios de la actividad preventiva, pero no es posible establecer relaciones etiológicas tan claras y directas cuando los riesgos son psicosociales como en los riesgos de seguridad e higiene en el trabajo, ya que en la generación de problemas de carácter psicosocial, concurren variables de gran influencia como son las características del trabajador y, además, los efectos de los factores de riesgo psicosocial pueden manifestarse diferidos en el tiempo<sup>24</sup>.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.<sup>25</sup>

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores.<sup>26</sup>

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las

---

<sup>24</sup> Gutiérrez, J.M. Ergonomía y Psicología en la Empresa. Bilbao: Cisspraxis 2001

<sup>25</sup> INSHT (2001a). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial*. Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

<sup>26</sup> Cox, T.; Griffiths, A. Assessment of Psychological Hazards at Work. En M.J. Schabracq y J.A.M. Winnubst, C.L. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology*. Baffis Lane: John Wiley & Sons, Ltd. 1996, Pag.127-146.

experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales.

La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

En todo caso, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

“Los Factores Psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones Individuales o características intrínsecas al trabajador, las cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.

TABLA 2.

---

**Instrumentos de evaluación de Condiciones Intralaborales: Aquellas**

**Características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.**

<b>Dominios</b>	<b>Dimensiones</b>
<b>*Las demandas del trabajo</b>	Demandas Cuantitativas: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.  Carga Mental: actividad cognitiva, concentración, minuciosidad, variedad de tareas, apremio del tiempo, complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

---

---

Carga Psíquica ó Emocional: exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol.

Carga Física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, posturas prolongadas e inadecuadas, traslado de cargas.

Carga de Trabajo: tensiones resultantes de la convergencia de las cargas mental, emocional, física.

Demandas Cuantitativas, de carga mental y emocional.

Exigencias de responsabilidad del cargo.

Demandas ambientales y de esfuerzo físico.

Demandas de la jornada de trabajo.

Consistencia del rol.

**\*Control sobre el trabajo** Control y autonomía sobre el trabajo.  
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas.  
Participación y manejo del cambio.  
Claridad del rol.  
Capacitación.

**\*Liderazgo y Relaciones Sociales** Características de liderazgo.  
Relaciones sociales en el trabajo.  
Retroalimentación del desempeño.  
Relaciones con los colaboradores.

**\*Recompensa** Reconocimiento y compensación.  
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

---

**Fuente:** Factores de riesgo psicosocial en el trabajo<sup>27</sup>

<sup>27</sup> MANSILLA IZQUIERDO, Fernando. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, capítulo 1, 2010, pag. 15

TABLA 2.1

**Instrumentos de evaluación de Condiciones Extralaborales: Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.**

Constructo	Dimensiones
<b>Condiciones Extralaborales</b>	Tiempo Fuera de trabajo. Relaciones familiares. Comunicación y relaciones interpersonales. Situación económica del grupo familiar. Características de la vivienda y su entorno. Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo. Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

Fuente: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo<sup>28</sup>

## 10.2 CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO.

Se podría decir que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral y con la organización y gestión del trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores.

FIGURA 1.



<sup>28</sup> Ibid, pag. 16

### 10.2.1 CONDICIONES AMBIENTALES

Como factores del medio laboral tenemos que incluir, por un lado, las condiciones ambientales que son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico – nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias-, ambiente termohigrométrico –temperatura, humedad-, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, disconfort y afectar a la salud del trabajador<sup>29</sup>.

La iluminación del lugar de trabajo debe adecuarse a la tarea que realiza el trabajador. La iluminación inadecuada (reflejos, deficiente o excesiva iluminación) puede hacer la tarea más difícil y dar como resultado un desempeño menor, un bajo rendimiento y frustración y, por tanto, influirá en la salud y el bienestar psicológico.

El ruido ambiental debe permitir la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores. En el lugar de trabajo, el ruido puede aislar a los trabajadores, incrementar el número de fallos y de accidentalidad, dificultar la comunicación, enmascarar otras señales auditivas del entorno e incidir negativamente en el nivel de satisfacción y en la productividad.

Además interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja la tolerancia a la frustración. El ruido en situaciones en que es esperado genera menos molestias aunque sea excesivo, que en aquellas ocasiones en que se produce repentinamente y de forma inesperada, porque entonces obliga al trabajador a adaptarse más rápidamente al cambio

---

<sup>29</sup> INSHT (2001a). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial*. Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.



La temperatura en el lugar de trabajo se debe adecuar a la actividad laboral del trabajador, ya que influye en el bienestar y el confort del trabajador. El exceso de calor puede producir somnolencia, lo que afecta negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas o decisiones críticas, las bajas temperaturas disminuyen la destreza manual de los trabajadores, lo que conlleva al deterioro de la calidad del trabajo y a aumentar la probabilidad de incidentes o accidentes

### **10.2.2 DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO**

Con el diseño del puesto de trabajo se pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, ya que una correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no sólo trastornos musculoesqueléticos, sino también estrés y fatiga<sup>30</sup>.

“Pero quizá lo más relevante desde el punto de vista psicosocial sea la configuración espacial de los lugares de trabajo, que en los últimos años ha ido cambiando desde una configuración cerrada, con puestos de trabajo individuales, hacia una configuración abierta en la que los trabajadores no están completamente aislados unos de otros, aunque puede haber mamparas y separaciones entre ellos”.

La frecuente transformación de las primeras a las segundas está basada en la asunción de que las configuraciones abiertas favorecen la comunicación, la productividad y la satisfacción, y permiten una mayor flexibilidad, pero aunque sean adecuados los factores ergonómicos relativos al mobiliario, al ambiente lumínico y al ambiente térmico, en la configuración abierta es deficitaria la adecuación a aspectos relativos al espacio y al ruido en el trabajo.

---

<sup>30</sup> <http://www.gestiopolis.com/canales6/rrhh/crear-puestos-de-trabajo.htm>, consultado 25 julio de 2011

Además la falta de intimidad e independencia en la configuración abierta parece aumentar la agresividad y los sentimientos de hostilidad entre los trabajadores, produciéndose un número menor de contactos sociales y reduciéndose la comunicación interpersonal.<sup>31</sup>

### **10.2.3 FACTORES RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN**

- **CARGA MENTAL**

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral, De manera que la carga de trabajo, tanto físico como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales.

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada de carga mental, sí se podría decir que es el resultado concreto de la interacción entre un trabajador específico y una o varias tareas específicas. De modo que una misma tarea puede resultar más difícil para unos trabajadores que para otros.

La carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo. Cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, aparece la fatiga mental.

La ejecución de la tarea implica un procesamiento mental de la información que pone en juego procesos cognitivos como la toma de información del exterior (percepción), el análisis de la información (razonamientos en cualquiera de sus formas), el almacenamiento y utilización de las informaciones memorizadas

---

<sup>31</sup> Ramos, J.; Peiró, J.M.; Ripoll, P. (2002). Condiciones de trabajo y clima laboral. En J.M. Peiró y F. Prieto (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo*. Vol. I. Madrid: Síntesis.

(memorización) y el aprendizaje de sus procesos y variaciones. Todos estos procesos son necesarios para el tratamiento de la información, y suponen una actividad mental más o menos intensa.

Los mecanismos de la carga mental son complejos porque las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas), sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, según la dificultad cognitiva e intelectual de la tarea a realizar. Al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (*sobrecarga*) como por defecto (*infracarga* o *subcarga*).

a) La *sobrecarga cuantitativa* se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida y a los apremios de tiempo o de ritmo de trabajo elevado.

b) La *sobrecarga cualitativa* hace referencia a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador. No consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. El problema aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea.

c) La *infracarga* o *subcarga cuantitativa* se genera cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador.

d) La *infracarga* o *subcarga cualitativa* se produce cuando la tarea no implica ningún compromiso mental resultando para el trabajador insuficiente y produciéndole rechazo y desmotivación.

La *infracarga* laboral<sup>32</sup>, tanto cuantitativa como cualitativa, puede ocasionar malestar emocional, hostilidad, estrés, incremento de la accidentalidad y atención y concentración deficitaria, ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como

---

<sup>32</sup> [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_3.shtml), consultado el 28 de Junio de 2012

el exceso, aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante y es beneficiosa.

La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el tabaquismo, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral la baja autoestima, los niveles altos de colesterol, la tasa cardiaca elevada y la fatiga; a veces conduce al infarto o la hemorragia cerebral, como ocurre en Japón, con el fenómeno llamado karoshi de "karo" exceso de cansancio y "shi" muerte.

- **FATIGA**

“Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno”.

La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para concentrarse y, en general, falta de rendimiento), lo que está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. La existencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales desfavorables (elevado nivel de ruido, altas temperaturas, etc.), o de la carga mental generada por los requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales. La fatiga normal es completamente recuperable a través del descanso. Por eso es conveniente que durante la jornada laboral se realicen pausas cortas y alguna pausa larga que permitan la ruptura de la actividad laboral, ya que un prolongado esfuerzo físico o mental provoca un cambio en el organismo que tiene como resultado el declive en el rendimiento y la fatiga<sup>33</sup>.

---

<sup>33</sup> [http://www.laboris.net/static/ca\\_salud\\_fatiga.aspx](http://www.laboris.net/static/ca_salud_fatiga.aspx), consultado 28 de junio de 2011

Es necesario conocer el horario de trabajo, la duración de la jornada laboral, las pausas y descansos, así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga para evaluar la relación fatiga-descanso. Así los aspectos de cuándo hay que descansar, número y duración de las pausas, etc., deben contemplarse simultáneamente, y para su establecimiento hay valorar las curvas de fatiga y recuperación, ya que una jornada con una duración idónea y con pausas adecuadas conduce a la disminución del número de accidentes, al aumento de la productividad, a la recuperación de la fatiga y al bienestar físico y psicológico.

- **FUNCIONES Y TAREAS**

Los factores relacionados con las funciones y tareas hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, y que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo.

Para que un trabajador cumpla lo mejor posible y haga bien su trabajo necesita tener sus útiles de trabajo, saber qué es lo que tiene que hacer, saber cómo hacerlo y que lo que hace tiene un valor significativo, que en algo está contribuyendo a la sociedad y que se le reconozca por ello.

Algunos trabajadores se sienten cómodos al realizar funciones y tareas sencillas y rutinarias, mientras que otros prefieren llevar a cabo funciones y tareas más complejas y enriquecedoras. De manera que las características objetivas de las funciones y tareas son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. De ahí, que cuando las funciones y tareas se adaptan a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivado, mientras que si no se adecuan pueden llegar a ser una fuente de insatisfacción laboral, estrés y fatiga.

## 10.3 CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en *estrés laboral*, *síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo* y *acoso laboral o mobbing*. También, se podría dar un paso más en el diagnóstico diferencial del estrés laboral y señalar como *estrés de rol*, al producido exclusivamente por la ambigüedad de rol o el conflicto de rol en puestos de trabajo sin contacto directo con personas y por la sobrecarga de rol.<sup>34</sup>

Aunque el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo no se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud, si la situación problemática se cronifica, las consecuencias pueden llegar a expresarse como: trastornos cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, trastornos respiratorios, trastornos gastrointestinales, trastornos dermatológicos y como trastornos mentales y del comportamiento.

### 10.3.1 ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas.

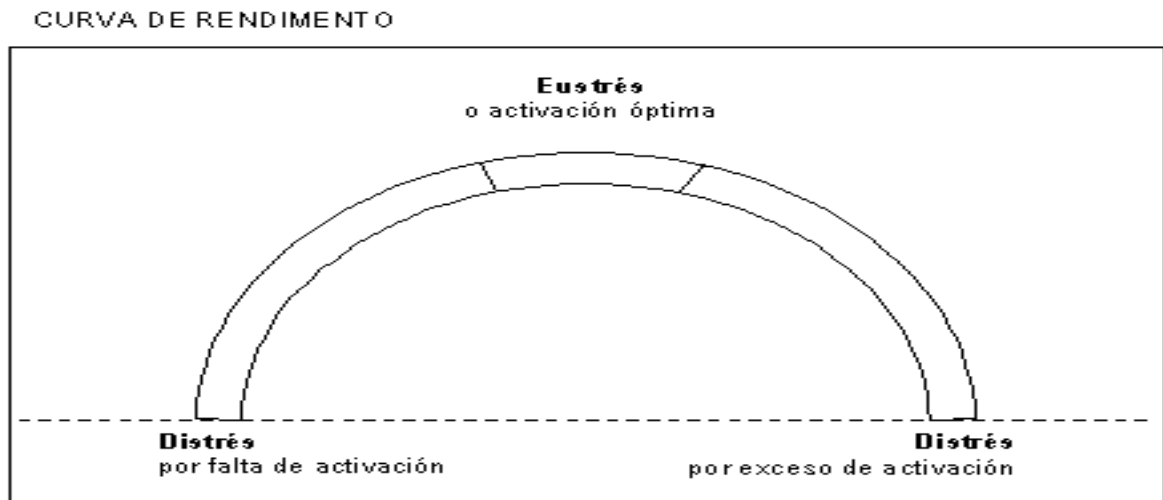
Es sabido que al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación de la persona. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar la salud. Por eso, se puede realizar la distinción entre eutres o estrés positivo,

---

<sup>34</sup> Miles, R.H. y Perreault, W.D. (1976). Organizational role conflict: its antecedents and consequences. *Organizational Behavior and Human Performance*, pag. 17, 19.

nivel óptimo de activación para realizar las actividades necesarias en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo; y distres o estrés negativo, nivel de activación del organismo excesivo o inadecuado a la demanda de la situación.

Figura 2.



**Fuente:** Estrés Laboral<sup>35</sup>

Se trata de una excesiva reacción de estrés, que se manifiesta ante una demanda muy intensa o prolongada de actividad, y puede afectar física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume.

Una de las generalizaciones que mejor explican las complejas relaciones entre los diferentes niveles de estrés y el rendimiento en tareas cognitivas es la ley de Yerkes y Dobson (citado por González de Rivera, 2005) que establece que el rendimiento cognitivo es mejor cuando la persona se encuentra en un estado de estrés o de arousal (activación) óptimo, de modo que por encima o por debajo de dicho estado el rendimiento se deteriora.

---

<sup>35</sup> [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_1.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_1.shtml), consultado el 4 de junio de 2012

El término estrés se suele utilizar para referirse al estrés negativo o distres. Se han clasificado las definiciones de estrés en función de qué lo conceptualicen:

- Como estímulo (fuerzas externas que producen efectos transitorios o permanentes en la persona).
- Como respuesta (respuestas fisiológicas o psicológicas que la persona da ante un determinado estímulo ambiental o estresor).
- Como percepción (el estrés surge de los procesos de percepción y cognitivos que producen secuelas fisiológicas o psicológicas).

Y como transacción (el estrés sólo se caracteriza adecuadamente si se tiene en cuenta la situación ambiental, así como la peculiar relación en que la persona se encuentra respecto a esa situación estresante a lo largo del tiempo).<sup>36</sup>

### **10.3.1.1 MODELOS EXPLICATIVOS DEL ESTRÉS LABORAL**

- **Modelo de interacción entre demandas y control**

El estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su

---

<sup>36</sup> Peiró, J.M. (2005). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: Pirámide

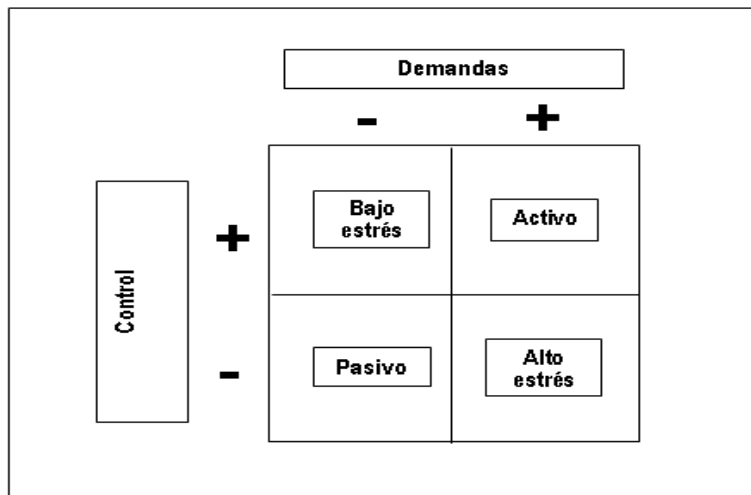


nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo.

De acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja.<sup>37</sup>

Este modelo se ha asociado con un mayor riesgo de enfermedad coronaria, con trastornos psicológicos y con trastornos musculoesqueléticos, sobre todo en las extremidades superiores (Collins, Karasek y Costas, 2005). En contraste, la motivación laboral se incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo.

Figura 3.



**Fuente:** Estrés Laboral<sup>38</sup>

<sup>37</sup> Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, Pag 24, 285-308.

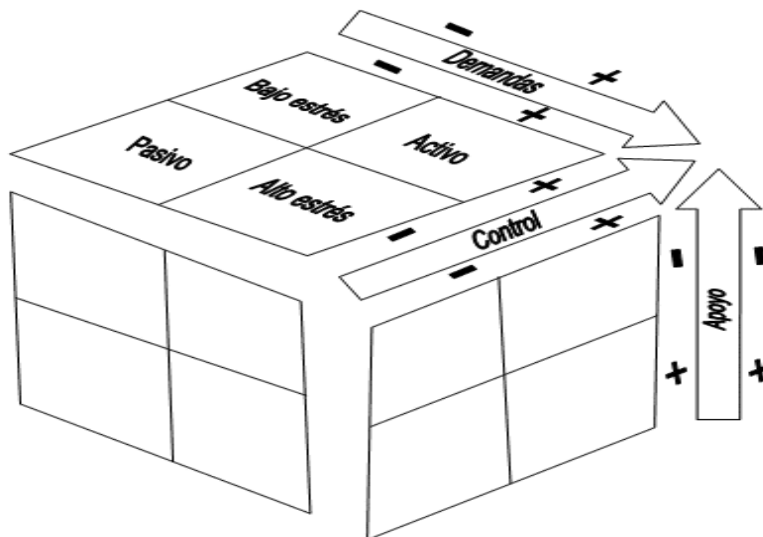
<sup>38</sup> [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_1.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_1.shtml), consultado el 4 de junio de 2012

- **Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social**

Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990)<sup>39</sup> amplían el modelo de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta.

El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe, y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.

Figura 4.



**Fuente:** Estrés Laboral<sup>40</sup>

<sup>39</sup> <http://www.psicothema.com/pdf/3859.pdf>, consultado el 30 de junio de 2011

<sup>40</sup> [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml), consultado el 5 de junio de 2012

- **Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones**

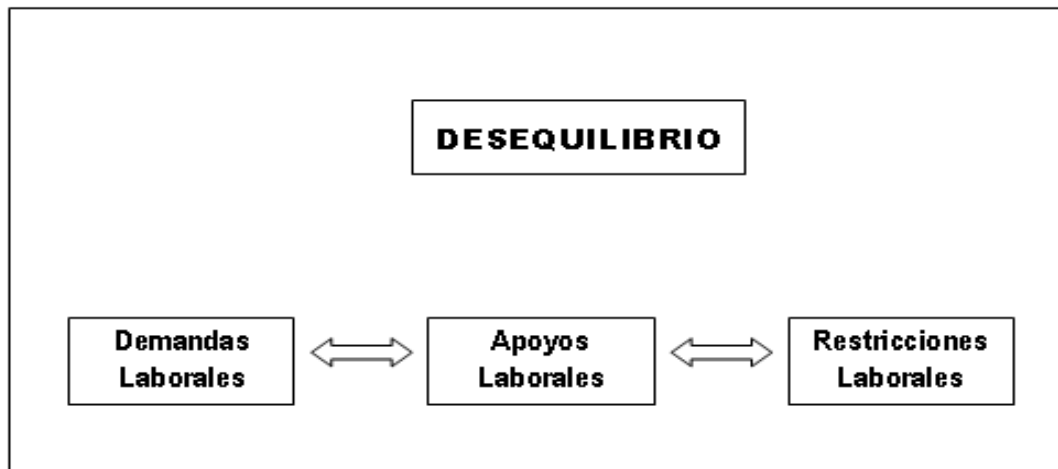
El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones (Payne y Fletcher, 1983)<sup>41</sup> establece que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: demandas laborales (representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), apoyos laborales (vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las demandas laborales. Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc.) y restricciones laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas).

Según este modelo, el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores laborales. Por tanto, las demandas no son estresantes si el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. La baja utilización de las habilidades (preparación, capacidad, etc.) y el aburrimiento son unos de los estresores más potentes, y usualmente ocurren en los ambientes laborales donde los apoyos son bajos y las restricciones altas. Una implicación práctica del modelo es que los trabajos muy exigentes (altas demandas) pueden hacerse menos estresantes sin necesidad de reducir el nivel de las demandas, aumentando el nivel de apoyos y/o reduciendo el nivel de restricciones.

---

<sup>41</sup> Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A., y Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 13 (2), 185-207.

Figura 5



<sup>42</sup>Fuente: Estrés Laboral

- **Modelo orientado a la dirección**

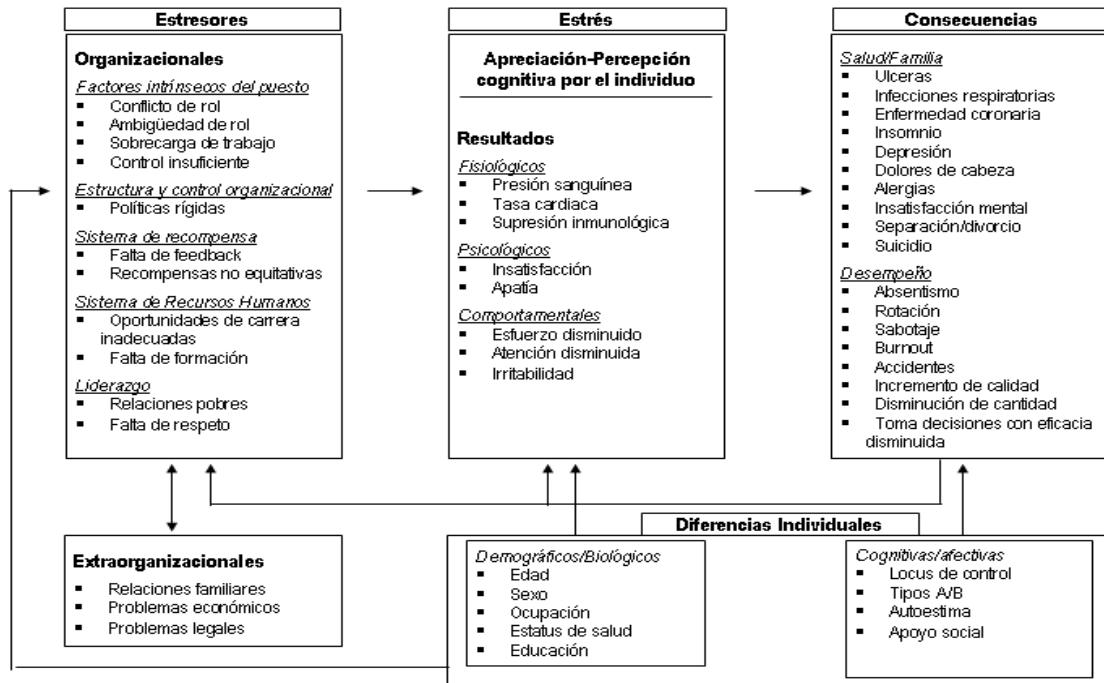
Este modelo (Matteson e Ivancevich, 1987) distingue seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no sólo factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los extraorganizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.); estos estresores inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; ésta, a su vez, incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva, y éstos, a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización. Las diferencias individuales son consideradas como variables moduladoras que

---

<sup>42</sup> [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml)

inciden sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación-percepción cognitiva; entre la apreciación-percepción cognitiva y los resultados; y entre los resultados y las consecuencias.

Figura 6.



Fuente: Estrés Laboral<sup>43</sup>

- **Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa**

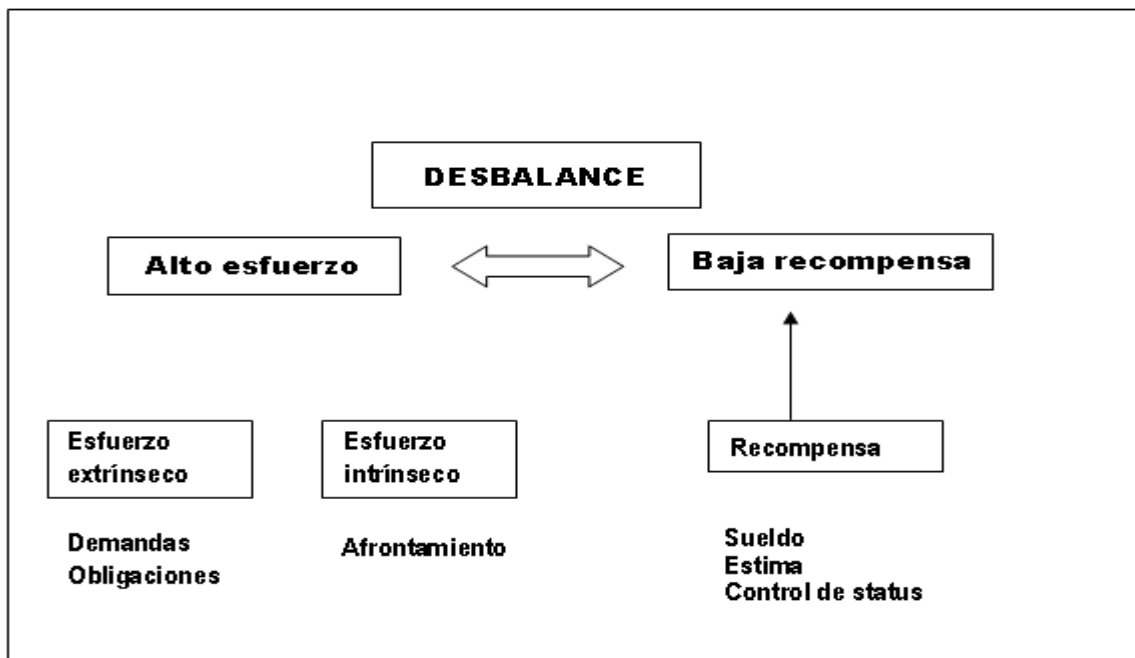
El modelo de esfuerzo-recompensa postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa (Siegrist, 1996). Y ha sido operativizado, centrándose en las variables que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de recompensa.

El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en

<sup>43</sup> [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml), consultado el 6 de junio de 2011

función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. Este tercer tipo de recompensa refleja las poderosas amenazas producidas por la pérdida de trabajo o degradación en el empleo. Se trata, por tanto, de gratificación en términos de perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo.

Figura 7.



**Fuente:** Estrés Laboral<sup>44</sup>

### 10.3.1.2 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

En general el trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían como hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes<sup>45</sup>.

<sup>44</sup> [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml), consultado el 7 de junio de 2012

<sup>45</sup> [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_5.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_5.shtml), consultado el 8 de junio de 2012

## A. Consecuencias físicas

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

TABLA 3.

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

Fuente: Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: <sup>46</sup>

<sup>46</sup> Ibid. Pág. 50

## B. Consecuencias psíquicas

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

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

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad.<sup>47</sup>

### **10.3.1.3 CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA**

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

---

<sup>47</sup> INSHT, 2001b, Op, Cit. pag 35



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

Por tanto, indican el estrés laboral la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes, los problemas de relaciones interpersonales en el trabajo, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, el aumento de incidentes y accidentes, el aumento de quejas al servicio médico y el aumento del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.<sup>48</sup>

TABLA 3.1

**Estrés: Definido por la Universidad Pontificia Javeriana en el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, como: "Un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (Factores de Riesgo Psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud. "**

<b>Categorías y</b>	Fisiológicos.
<b>Síntomas de</b>	Comportamiento Social.
<b>Estrés:</b>	Intelectuales y Laborales. Psicoemocionales.
<b>Estrés Muy Alto:</b>	La cantidad de síntomas y su frecuencia es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes, requieren intervención inmediata en el marco de un <b>Sistema de Vigilancia Epidemiológica</b> . Así mismo es imperativo identificar los factores de riesgo intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación

<sup>48</sup> Ibid, pag 45

---

con los efectos identificados.

**Estrés Alto:** La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto: los síntomas más críticos y frecuentes, requieren intervención en el marco de un **Sistema de Vigilancia Epidemiológica**. Además es muy importante identificar los factores de riesgo intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

**Estrés medio:** La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada, los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y **acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales de la salud**. Además se sugiere identificar los Factores de Riesgo Psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

**Estrés Bajo:** Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones ó programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

**Estrés Muy bajo:** Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de intervención en salud.

---

**Fuente:** Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo<sup>49</sup>

### 10.3.2 SÍNDROME DE BURNOUT

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

Fuera del contexto deportivo, Freudenberg (1974)<sup>50</sup> utilizó por primera vez el vocablo burnout para referirse a los problemas de los servicios sociales, pero fue

---

<sup>49</sup> MANSILLA IZQUIERDO, Fernando. Riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica. P. 70.

<http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/bitstream/10401/3030/1/LIBRO%20FM.pdf>

<sup>50</sup> Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional *Pedro R. Gil-Monte, José M<sup>a</sup> Peiró, 1974.*

Cristina Maslach quién comenzó a divulgarlo en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos en 1977. Ella utilizó esta expresión para referirse a que los trabajadores de los servicios humanos después de meses o años de dedicación acababan “quemándose” en el trabajo.

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

El síndrome de burnout hace referencia a un fenómeno de desgaste profesional observable en los profesionales que trabajan directamente con personas. Se suele conceptuar como el resultado de continuas y repetidas presiones emocionales asociadas con un compromiso intenso con los usuarios, pacientes o clientes, durante un periodo de tiempo prolongado.<sup>51</sup>

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

### **10.3.2.1 ETAPAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

Se han establecido varias etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al *burnout*:

- a. Etapa de entusiasmo (el trabajador experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución. Y el trabajador tiene elevadas aspiraciones y una energía desbordante).

---

<sup>51</sup> Pines, A. ; Aronson, E. y Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.

- b. Etapa de estancamiento (comienza cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir, aún con esfuerzo).
- c. Etapa de frustración (es el periodo de la desilusión y de la desmotivación laboral, en la que brotan los problemas emocionales, físicos y conductuales).
- d. Etapa de apatía (se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas).
- e. Etapa de *burnout* (en esta etapa se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo).<sup>52</sup>

### **10.3.2.2 FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

Cherniss (1980 a) subraya que se llega al *burnout* desde el estrés laboral por un proceso de acomodación psicológica entre un trabajador estresado y un trabajo estresante, y distingue entre:

- a. Fase de estrés, que se caracteriza por un desajuste entre demandas laborales y los recursos del trabajador.
- b. Fase de agotamiento, en la que llegan a producirse de forma crónica respuestas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- c. Fase de agotamiento defensivo, en la que se aprecian cambios en las actitudes y en la conducta, como la robotización y el cinismo.

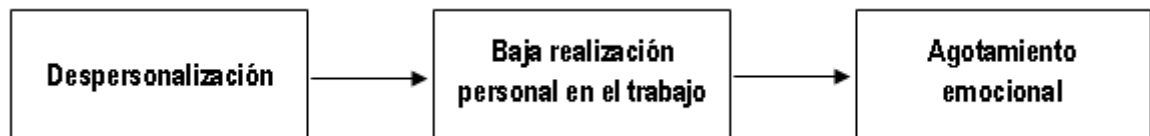
---

<sup>52</sup> Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Press.

### 10.3.2.3 PROCESO EVOLUTIVO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

La aparición del *burnout* no surge de manera súbita sino que emerge de forma paulatina, en una sucesión de etapas y con un incremento progresivo de la severidad. Por lo que se considera un proceso continuo (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Figura 8.



En términos generales, se ha señalado que hay personalidades más susceptibles ante el *burnout* como son las personalidades emotivas, la de aquellos que tienen más desarrollada la sensibilidad para los temas relacionados con el trato humano.<sup>53</sup>

### 10.3.2.4 CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR, DEL SÍNDROME DE BURNOUT.

El trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables, a pesar de poner en juego todos sus recursos personales.

Se produce un deterioro general: cognitivo, emocional, conductual y físico. Los síntomas de burnout pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales.<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Garden, A.M (1989). Burnout: The effect of psychological type on research finding. *Journal of Occupational Psychology*, pag. 62, 223-234.

<sup>54</sup> Cherniss, C. (1980 a). *Professional burnout in Human Service organizations*. New York: Praeger.

a. Síntomas físicos: malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.

b. Síntomas emocionales: distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alineación. Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.

c. Síntomas conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).

Estos síntomas tienen unas consecuencias negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extralaboral del trabajador, debido a que las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

#### **10.3.2.4 CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA**

Los síntomas *burnout* tienen también consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo y se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad); disminuye la productividad y la calidad del trabajo y, por tanto, el rendimiento, que afecta a los servicios que se prestan. Surgen sentimientos que abarcan desde la indiferencia a la desesperación frente al trabajo; se da un alto absentismo, con una mayor desmotivación, aumentan los deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación con un creciente nivel de desmoralización y se puede llegar o a una reconversión por parte de afectado profesional o al abandono de la profesión.

Si la organización no favorece el necesario ajuste entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, se produce una pérdida de la calidad de los servicios como consecuencia de todo ello, que no es más que la expresión de una desilusión.

#### **10.3.3 EL MOBBING**

“Aunque se considere que el acoso laboral o mobbing es un fenómeno tan antiguo como la humanidad, se ha enfatizado que está relacionado con la estabilidad en el empleo y que sólo se desarrolla en países con un alto sistema de protección del trabajador. Este fenómeno no se entiende en ámbitos laborales subdesarrollados donde se despide y sanciona a los trabajadores libremente porque carecen de derechos”.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> <http://ripsol.org/Data/Elementos/607.pdf>, consultado el 2 de agosto de 2012

Este término fue utilizado inicialmente por el etólogo Konrad Lorenz (1966) al describir como *mobbing* “los ataques que realiza un grupo de animales que se siente acosado o amenazado ante la presencia de un depredador potencialmente peligroso”.

Posteriormente, en 1972 un médico sueco, Peter Paul Heinemann, observando el comportamiento de niños fuera de las horas de clase, tomó prestado el término de Konrad Lorenz, para describir las conductas destructivas que presentaban algunos pequeños grupos de niños dirigidas, la mayoría de las veces, contra un niño solo.

Leymann y Gustavson (1984) introducen el concepto de *mobbing* para describir una conducta similar a la descrita entre los animales y los niños, en el medio laboral, aunque como ellos mismos reconocen, éste no es un fenómeno nuevo, sino que posiblemente se ha producido desde siempre en todas las culturas. Así, puede asociarse a lo que Pichon Rivière (1982) designara como chivo expiatorio (aquel miembro del grupo sobre el que se depositan los aspectos más rechazados).<sup>56</sup>

Heinz Leymann ha sido el principal investigador y divulgador de este fenómeno, trabajando inicialmente en Suecia y posteriormente en Alemania, aunque fue Carroll M. Brodsky (1976) quien describió por primera vez algunos casos de *mobbing*.

TABLA 4.

Conflicto interpersonal en el trabajo	Mobbing
<b>Las conductas no son frecuentes ni sistemáticas, son ocasionales.</b>	Las conductas son frecuentes, sistemáticas, repetidas y prolongadas en el tiempo.
<b>No hay finalidad premeditada.</b>	El acosador tiene una finalidad de

<sup>56</sup> Zapf, D. y Leymann, H. (1996). Mobbing and victimization at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, pag 5, 2, 161-164.



	carácter instrumental o finalista.
<b>Se suele dar entre dos trabajadores.</b>	Suele darse un elemento grupal, un grupo contra 1 persona.
<b>Los comportamientos acosantes van dirigidos a todo el grupo de trabajadores.</b>	Los comportamientos van dirigidos hacia uno o varios trabajadores, pero no a todos.
<b>Suele haber simétrica, igualdad entre los protagonistas.</b>	Suele haber una relación asimétrica entre los protagonistas.
<b>Los roles y tareas están claramente definidas.</b>	Se da la ambigüedad de rol.
<b>Las relaciones son de colaboración.</b>	Las relaciones son de competencia y boicot.
<b>Las discrepancias son explícitas.</b>	Las discrepancias no son explícitas.
<b>Las confrontaciones son ocasionales.</b>	Las confrontaciones son frecuentes.
<b>El estilo de comunicación es sincero y eficiente.</b>	El estilo de comunicación es evasivo.
<b>Los objetivos son comunes y compartidos.</b>	Los objetivos no son comunes ni compartidos.

Fuente: Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo<sup>57</sup>

### 10.3.3.1 TIPOLOGÍA DEL MOBBING

El *mobbing* puede manifestarse de muy diversas formas y en ambientes de trabajo muy distintos. Leymann (1990) (1996) describe distintas situaciones típicas de *mobbing* en el trabajo que se definen en función del rango laboral o

<sup>57</sup> Ibid pag. 52

profesional del acosador y de la víctima. Distingue entre *mobbing* horizontal y *mobbing* vertical. En el primer caso, el acosador y el acosado pertenecen al mismo estatus laboral, son compañeros, mientras que en el segundo caso el acosador y el acosado están en diferente nivel jerárquico o rango profesional. Dentro de este segundo caso puede darse un *mobbing* descendente (la víctima tiene un estatus inferior al acosador) o ascendente (la víctima tiene un estatus superior al de los acosadores).<sup>58</sup>

- **Acoso laboral ascendente**

Un trabajador de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados.

Este tipo de *mobbing* se explica fundamentalmente por la dificultad por parte de los subordinados de aceptar a la persona que ocupa el nivel superior. Es decir, el *mobbing* ascendente se produce cuando un superior es víctima de sus subordinados. El origen puede deberse al nombramiento de un superior o directivo que no es del agrado de los trabajadores, o en algunas otras ocasiones como reacción frente a un jefe autoritario, arrogante, caprichoso o parcial en sus decisiones.

- **Acoso laboral descendente**

Un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa.

Se ha afirmado que puede tratarse de superior que realiza conductas de acoso por miedo a perder el control o puede obedecer a la necesidad de un superior perverso que necesita maltratar al subordinado para destacar.

---

<sup>58</sup> Zapf, D. y Leymann, H. Op. Cit. Pag 45

Este tipo de acoso que tiene consecuencias graves para la salud, puede dividirse en: acoso perverso (es en el que existe una pretensión gratuita de destrucción del otro), acoso estratégico (el objetivo es obligar al asalariado a marcharse de la empresa y evitar el procedimiento de despido) y acoso institucional (se utiliza como instrumento de gestión del conjunto del personal).

- **Acoso laboral horizontal**

Un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico.

Piñuel y Zabala cita varias de las razones argumentadas por Leymann para explicar este tipo de acoso: para forzar a un trabajador a conformarse con determinadas normas, por enemistad personal, para atacar a la persona más débil o con defectos físicos, por diferencias con respecto a la víctima, por aburrimiento o por falta de trabajo. También se ha explicado este tipo de acoso aludiendo a la dificultad de las personas de tolerar la diferencia, lo que supone que la persona diferente se vea atacada. Expone que en ocasiones el acoso se debe a sentimientos de envidia de los compañeros por alguna cualidad que posee el agredido y que ellos no poseen (bondad, juventud, riqueza, cualidades de relación, etc.), o también puede producirse por enemistad personal.

Es decir, que el *mobbing* horizontal puede darse cuando un grupo ya formado margina a un individuo que no quiere someterse a las normas fijadas por la mayoría, o puede ser el resultado de una enemistad personal. En caso de desocupación puede ocurrir que el grupo escoja como víctima a uno de sus componentes, que generalmente es el individuo más vulnerable. También el *mobbing* horizontal puede originarse por cuestiones raciales o de marginación hacia la víctima (por su sexo, nacionalidad, religión, apariencia física, etc.).

### 10.3.3.2 FASES DEL MOBBING

El *mobbing* no es un fenómeno ocasional, sino un proceso gradual que se desarrolla a lo largo del tiempo, desde la etapa inicial donde las conductas hostiles son sutiles y a menudo pasan desapercibidas para el grupo de trabajo hasta fases más activas, donde se implican superiores y compañeros. Se han sistematizado 4 grandes fases que marcan la evolución del proceso de *mobbing*:<sup>59</sup>

- **Fase de conflicto**

En el lugar de trabajo, como en cualquier otro entorno social, se producen conflictos interpersonales. Habitualmente los conflictos se resuelven de forma adecuada. Sin embargo, en ocasiones, el conflicto interpersonal inicial puede ir evolucionando hacia un problema de mayor magnitud. La duración de esta primera fase acostumbra a ser corta y no puede definirse propiamente como acoso laboral.

- **Fase de estigmatización o *mobbing***

En esta fase las conductas de hostigamiento hacia la víctima del *mobbing* se instauran de forma permanente con la frecuencia como mínimo de una vez a la semana y con una duración en el tiempo de más de seis meses. El conflicto inicial se convierte en un proceso de estigmatización, desvaneciéndose el origen del proceso de acoso. La víctima que no comprende lo que está ocurriendo, en unos casos niega la realidad, en otros se culpa del conflicto y, en otros, las menos, se intenta revelar contra su situación. De cualquier modo, la indefensión de la

---

<sup>59</sup>Zapf, D. y Leymann, H. Op. Cit. Pag 40

víctima frente al acoso permite la prolongación de esta fase hasta su culminación, provocando el aislamiento de la víctima, la disminución de su autoestima y la aparición de la sintomatología ansioso depresiva.

- **Fase de intervención de la organización**

La evolución del *mobbing* llega a afectar negativamente al funcionamiento de la empresa o institución. Alguna persona de la dirección (habitualmente un superior jerárquico o un representante del departamento de personal) interviene con el propósito inicial de solucionar el conflicto. Sin embargo, en este punto del proceso (quizá ya con más de seis meses o un año desde su inicio), el conflicto se personaliza y se tiende, por parte de los agentes externos, a considerar a la víctima como la responsable de los incidentes producidos, o en todo caso, la posible solución pasa por su persona y no por la del acosador. La empresa o institución puede intervenir:

- Positivamente (cuando a través de la negociación se le generan alternativas al trabajador y se llega a un acuerdo para la resolución del problema y se permite un cambio de puesto, si fuera necesario, se fomenta la participación y el diálogo, se especifican las funciones y tareas, y se establecen adecuados canales de comunicación formal).
- Negativamente (cuando la gestión del problema por parte de los superiores incrementa la escalada del conflicto: negando el mismo o implicándose en la estigmatización de la persona acosada).

- **Fase de expulsión o marginación**

La prolongación del proceso de *mobbing* tiende a incrementar su sentimiento de culpabilidad y conlleva un deterioro de la salud de la persona acosada, que se

concreta en una secuencia repetida de bajas y reincorporaciones que aumenta la estigmatización del acosado frente a la empresa que dispone de más argumentos para responsabilizar del conflicto a los problemas psicológicos de la víctima. En este punto, la definitiva resolución del conflicto significa habitualmente algún tipo de “expulsión” de la víctima de su puesto de trabajo o incluso del mercado de trabajo. Puede realizarse de muy diversas formas: aislando completa y definitivamente a la víctima, cambiándola repetida y sucesivamente de puesto de trabajo, despidiéndola con indemnización, concediéndole una baja indefinida o solicitando su internamiento psiquiátrico.

### **10.3.3.3 CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR**

En el fenómeno *mobbing* ha cobrado especial importancia, al evidenciarse como la causa de depresión, de ansiedad generalizada, e incluso de desórdenes de estrés postraumático, que conllevan absentismo, abandonos del puesto de trabajo, incremento de accidentalidad, disminución de la cantidad y de la calidad del trabajo, etc., lo que produce elevados costes en la sociedad industrializada y en la víctima de *mobbing* que ve amenazada su carrera o profesión, su situación social y financiera, e incluso su salud.<sup>60</sup>

- **FÍSICAS**

Se da un amplio elenco de somatizaciones: trastornos cardiovasculares (hipertensión, arritmias, dolores en el pecho, etc.), trastornos musculares (dolores lumbares, cervicales, temblores, etc.), trastornos respiratorios (sensación de ahogo, sofocos, hiperventilación, etc.) y trastornos gastrointestinales (dolores abdominales, náuseas, vómitos, sequedad de boca, etc.).

- **PSIQUICAS:**

---

<sup>60</sup> Carreras, M.V.; Cosculluela, A.; Freixa, M.; Gómez, J. y Lucaya, D. (2002). Acoso moral en el trabajo, *mobbing*. *Aula Médica Psiquiatría*, 2, 65-91

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

- **SOCIALES**

Los efectos sociales del acoso laboral se caracterizan por la aparición en la víctima de conductas de aislamiento, evitación y retraimiento así como la resignación, el sentimiento de alienación respecto a la sociedad y una actitud cínica hacia el entorno.

Se suele generar alrededor de la víctima un aislamiento progresivo, debido, en parte, a la retirada de algunos de sus amigos, que al ver la situación le dan la espalda y desaparecen, junto con el aislamiento activo que la víctima ejerce. No quiere estar con otras personas para no tener que dar explicaciones sobre su salida de la organización, y debido a su sensación de fracaso y falta de confianza piensa que el resto de las personas le consideran un fracasado, y tiene miedo de enfrentarse a las posibles críticas.

En todo caso, se podría decir que las consecuencias sobre la salud de la víctima dependen de la duración del acoso, la intensidad de la agresión así como su propia vulnerabilidad. El impacto del acoso es más fuerte si se trata de un grupo contra una sola persona que si se trata de un solo individuo, también parece que

el acoso de un superior es más grave que el acoso de un compañero. Se han descrito síntomas clínicos que el acoso produce en la víctima entre los cuales cabe distinguir diferentes estadios.<sup>61</sup>

- Estadio de autoafirmación. La víctima detecta el conflicto o el trato despectivo, interpretando que la razón está de su parte y que existe un mal entendido.
- Estadio de desconcierto. La víctima se siente desconcertada, duda, no sabe lo que está pasando y comienza a pensar en su probable responsabilidad sobre lo ocurrido.
- Estadio de indefensión. En esta fase, la víctima se esfuerza para agradar y para que le tengan en mejor consideración; este esfuerzo termina desencadenando un sentimiento de impotencia e indefensión que culmina en un estado depresivo.
- Estadio traumático o de ansiedad. Si el acoso persiste, la víctima suelen sentirse vulnerable y presentar un estado de ansiedad, siendo frecuentes las conductas impulsivas y la pérdida de control.
- Estadio de estabilización crónica. Es probable que perdure un sentimiento de desvalorización y falta de autoestima, pudiéndose establecer un estado ansioso-depresivo y el trastorno de estrés postraumático.

### **Ley 1010 de 2006<sup>62</sup>**

A través de la cual se pretende identificar, prevenir y sancionar las situaciones de acoso que se den en el lugar de trabajo.

“Esta ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general

---

<sup>61</sup> Arce, R.; Fariña, F. y Suárez, A. (2006). Estudio del daño psíquico por acoso moral en el trabajo y de la simulación en el contexto legal. *Intersiquis*.

<sup>62</sup> LEY 1010 DE 2006, Corte Constitucional de Colombia, 2006



todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa”<sup>63</sup>.

### **10.3.4 OTROS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

#### **10.3.4.1 ADICCIÓN AL TRABAJO**

Muchas personas entran en contacto con diversas sustancias químicas para una búsqueda de sensaciones, como una alternativa al estrés o por otros problemas y se dice que son adictos a drogas o tóxicos. Pero también se viene advirtiendo que una cantidad de trabajadores cada vez mayor, desarrolla un tipo de adicción sin sustancia, que se ha denominado adicción al trabajo.

Ser trabajador es una virtud, pero serlo en exceso y tener un elevado compromiso con la empresa puede dar lugar a la adicción al trabajo y por tanto, a un riesgo psicosocial. Para los adictos el valor del trabajo es superior a las relaciones con compañeros, amigos y familiares. Esta obsesión por asumir más y más tareas, genera conflictos entre los trabajadores y en la organización.<sup>64</sup>

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

---

<sup>63</sup> [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley_1010_2006.html), consultado el 20 de septiembre

<sup>64</sup> Flowers, C. y Robinson, R.H. (2002). A structural and discriminant analysis of the Work Addiction Risk Test. *Educational and Psychological Measurement*, pag. 62, 517-526.

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

La adicción al trabajo se compone de diversas dimensiones

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

- **Consecuencias de la adicción al trabajo**

La adicción al trabajo genera consecuencias negativas en la vida familiar, ya que conduce al aislamiento, al divorcio y a la destrucción de la convivencia familiar.

También pueden desarrollar problemas de salud como enfermedades cardiovasculares, gástricas, hipertensión, musculares y ansiedad. Además pueden consumir sustancias tóxicas para aumentar el rendimiento laboral y superar el cansancio y la necesidad de dormir.

### 10.3.4.2 ACOSO SEXUAL

El acoso sexual es un fenómeno social de múltiples y diferentes dimensiones, denunciado por distintas organizaciones e instituciones y constatado por distintas investigaciones que han evidenciado la existencia, extensión y gravedad en el ambiente laboral.

Aunque se ha señalado que en algunos casos de acoso laboral pueden darse también conductas que se podrían estar dentro del acoso sexual, es conveniente la distinción entre ambos. Esta diferencia estriba en que en el acoso sexual las conductas giran en torno al sexo, y en que la víctima de acoso sexual la percepción de las conductas de acoso es inmediata, mientras que las víctimas de acoso laboral tardan tiempo en percibir las conductas de acoso. Ambos tienen características comunes como la situación de humillación y de ataque a la dignidad que sufren las personas en ambas situaciones, pero el acoso sexual tiene especificidad por el objetivo de la conducta del acosador y por el tipo de conductas. También se ha señalado el acosador laboral, a diferencia del sexual mantiene siempre la convicción interna de no haber hecho nada malo, aún después de la condena, sin embargo el acosador sexual termina por reconocer que ha realizado alguna conducta inapropiada.<sup>65</sup>

Pueden establecerse los siguientes niveles de conductas:

- Acoso leve: chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual.
- Acoso moderado: miradas, gestos lascivos, muecas.
- Acoso medio: llamadas telefónicas y cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales.
- Acoso fuerte: manoseos, sujetar o acorralar.

---

<sup>65</sup> Gimeno Lahoz, R. (2004). *La Presión Laboral Tendenciosa (Mobbing)*. Tesis Doctoral. Universidad de Girona.

- Acoso muy fuerte: chantaje o presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos.

El acoso sexual incluye:

- Conductas físicas de naturaleza sexual que pueden ir desde tocamientos innecesarios, “palmaditas”, “pellizquitos”, roces con el cuerpo, hasta el intento de violación y la coacción para relaciones sexuales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual como insinuaciones sexuales molestas, proposiciones, flirteos ofensivos, comentarios e insinuaciones obscenas.
- Conducta no verbal de naturaleza sexual como exhibir de fotos de contenido sexual o pornográfico o materiales escritos de tipo sexual o miradas con gestos impúdicos.

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

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

- **Consecuencias del acoso sexual**

Aunque el impacto del acoso sexual a una persona está moderado por su vulnerabilidad, no cabe duda que afecta negativamente tanto al trabajador como al proceso productivo, ya que genera absentismo, bajas por enfermedad, menor

productividad debido al descenso de la cantidad y calidad del trabajo y a la menor motivación para el trabajo.

También se manifiesta sintomatología asociada al estrés como estados de ansiedad y depresión, sentimientos de desesperación y de indefensión, de impotencia, de ira, de aversión, de infravaloración, de baja autoestima, así como trastornos del sueño, dolor de cabeza, problemas gastrointestinales, náuseas, hipertensión, úlceras, etc.

Aunque las consecuencias del acoso sexual afectan fundamentalmente a la persona contra la cual se ejerce el acoso, también incide negativamente sobre los trabajadores que pueden ser testigos o conocer el problema.

#### **10.3.4.3 VIOLENCIA**

La violencia se ha ido extendiendo paulatinamente desde las empresas que manejan bienes de alto valor, por ejemplo bancos y farmacias, a organizaciones que realizan actividades de servicio público o al ciudadano, como los sistemas de transporte urbano y los servicios públicos (bomberos, médicos, profesores, enfermeras, trabajadores sociales, trabajadores de la comunidad, camareros, etc.)

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

También se ha señalado que violencia laboral es cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente a mismo.

- **CAUSAS**

La violencia en el lugar de trabajo se ha relacionado el abuso del alcohol, antecedentes familiares de violencia en la familia de procedencia o en la actualidad, la baja autoestima, el sentimiento de inseguridad en el empleo y la percepción de que los factores organizativos y de gestión son injustos. También se han asociado otros como la percepción de situación de hacinamiento en el trabajo y niveles extremos de calor o frío.

También existen algunos factores que pueden incrementar la posibilidad de que se produzcan actos violentos que pueden estar asociados al medio social, al propio trabajo y a las características personales del agresor:

**A.** Características del medio social

Las empresas suelen estar ubicadas en zonas deprimidas, zonas con alto índice de criminalidad, con economías inestables, con valoración cultural del individualismo, de la violencia instrumental y de modelos de conducta agresiva (quien no exige agresivamente no es atendido adecuadamente).

**B.** Características del trabajo

La violencia suele ser más frecuente en las empresas en las que impera una organización muy rígida (burocratizada o autoritaria) o muy flexible (inestable, precaria, impredecible), una organización carente de políticas y normativas coherentes, con circuitos y canales de comunicación inoperantes o deficitarios, con contenidos informativos insuficientes, ambiguos, tardíos y con un estilo de mando autoritario o arbitrario y donde puede darse un trato de favor o un trato discriminatorio, desigual y vejatorio, donde se desvaloriza al trabajador, donde hay falta de participación en la toma de decisiones, donde las exigencias son excesivas, donde hay falta de reconocimiento y de apoyo por parte de los jefes y

compañeros, donde se dan presiones para incrementar la productividad, donde las plantillas son inadecuadas (escasez de plantilla, reducciones de plantilla, despidos), donde las condiciones y el clima de trabajo es estresante y donde hay masificación y tiempos de espera largos.

- **CONSECUENCIAS**

La violencia es destructiva por naturaleza y sus consecuencias tienen efectos negativos sobre las víctimas y sobre los observadores. Así, la violencia en el lugar de trabajo genera dos tipos de víctimas:

- Las víctimas directas: empleados de los bancos, dependientes, profesores, médicos y enfermeras.
- Las víctimas secundarias: son los testigos de la violencia en el trabajo.

Tanto unas como otras soportan efectos negativos (Barling, 2000). Se ha demostrado que los trabajadores que no habían participado ni presenciado el acto traumático cometido también manifiestan síntomas de estrés a modo de reacción postraumática (Schwartz, Rizzo y Kettley, 1993).

Las patologías más frecuentes que sufren las víctimas son: el síndrome agudo de estrés y el trastorno de estrés postraumático que afectan fundamentalmente a policías, bomberos, trabajadores de banca, dependientes de comercio y, en general, trabajadores que han sufrido una agresión grave o que han sido testigos de agresión con resultado de muerte.

#### **10.3.4.4 DROGODEPENDENCIA**

Los problemas de drogas han ido cambiando en la última década, por lo que los efectos provocados por ellas se dejan notar en todas las facetas de la persona, entre ellas en el área laboral, ya que es evidente que la drogodependencia tiene

una incidencia negativa sobre el entorno de trabajo, sobre la productividad, (tanto del propio trabajador como de sus compañeros y del conjunto de la empresa), y principalmente sobre la siniestralidad, de ahí que deba ser objeto de una especial atención.

De manera que la drogodependencia del trabajador no sólo afecta al normal desenvolvimiento del trabajo en general, sino que también provoca índices más altos de absentismo, accidentes, enfermedad y mortalidad, con los costes humanos y económicos que lleva asociados.

Para los trabajadores, el abuso de estas sustancias puede dar lugar al deterioro de la salud, accidentes, sanciones, problemas de familia, pérdida del trabajo, y por tanto a la exclusión social. Para los empresarios, conlleva problemas de seguridad que afectan a la empresa, a la mano de obra y da lugar a mayores costes, a menor productividad y a pérdida creciente de competitividad.

La percepción social identifica de manera mayoritaria las conductas de uso y abuso de drogas con situaciones de marginación social y en especial en situación de paro, pero esto no se corresponde con la realidad del fenómeno. Las drogas son consumidas en la misma proporción por la población activa que por la población en paro o, incluso, en mayor proporción, excepto el cannabis. Además aproximadamente tres de cada diez trabajadores indican que en su lugar de trabajo conocen a compañeros que beben en exceso o toman drogas. Incluso, hay evidencias de que entre los profesionales con prestigio como profesores y personal sanitario hay una alta prevalencia de consumo de alcohol y tabaco e incluso fármacos.

- **Consecuencias del consumo de drogas en el trabajo**

El consumo de drogas puede llevar a tener consecuencias como:

- Baja de la productividad.



- Deterioro de la calidad del producto fabricado.
- Disminución del ritmo de trabajo.
- Ausencias o tardanzas inmotivadas.
- Torpeza e irregularidad en el trabajo.
- Pequeño absentismo por enfermedades menores: catarros, gripes, o por pequeños accidentes ocurridos con periodicidad en el trabajo o fuera de él.
- Cambio progresivo de actitud del sujeto considerado hasta entonces como buen trabajador: pérdida de interés por el trabajo, discusiones, críticas, pequeñas faltas de las que busca justificarse, pequeños accidentes de los que culpa a otros o al material como responsable.
- Marcados cambios de humor, ataques de ira y agresividad.

El consumo de drogas provoca con frecuencia la no-asistencia del trabajador a su puesto laboral lo que puede llevar a sanciones y despidos, favorece la imposibilidad de trabajar de forma continuada y regular, la inestabilidad en el empleo cambiando a menudo de empresa y la degradación laboral, porque se ve obligado a aceptar trabajos menos cualificados, lo que lleva aparejado una pérdida económica. Las discusiones y peleas con jefes y compañeros y las jubilaciones anticipadas también están entre las consecuencias del consumo de drogas en el medio laboral (Fernández-Montalvo y Echeburúa, 2001).

## **10.4 EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

Se ha definido la evaluación de riesgos laborales como el proceso dirigido a valorar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo

la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de obrar de forma apropiada sobre las medidas preventivas que deben adoptarse.<sup>66</sup>

La evaluación de riesgos psicosociales es parte integral y necesaria del proceso de evaluación de riesgos que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Y como parte de la evaluación de riesgos, consta de la identificación de los riesgos psicosociales de los trabajadores expuestos a ellos y de la valoración cualitativa y cuantitativa de riesgo psicosocial.

Se ha planteado que el estudio del proceso laboral se debe hacer a través de la observación directa. Su finalidad es validar lo aportado por los trabajadores en otros instrumentos aplicados como cuestionarios o escalas. A su vez, otras fuentes de datos para identificar el perfil de morbilidad de un colectivo de trabajadores son los llamados reconocimientos médico-laborales. La evaluación de los riesgos psicosociales supone entonces un proceso de consolidación de la información tomada a través del análisis de los factores de riesgo, de los resultados de los indicadores de riesgo (accidentes, enfermedades, resultados de las cuestionarios de factores de riesgos psicosociales, etc.) y de la aplicación de los criterios de evaluación específicos.<sup>67</sup>

Para realizar la evaluación de riesgos psicosociales se requiere un buen conocimiento de la organización, de la actividad económica, de la estructura, de la distribución general de cargas de trabajo, de los puntos fuertes y débiles y de los problemas más frecuentes. También se requiere conocer aspectos de la distribución demográfica de la población de trabajadores, de los factores de riesgo más relevantes, de las acciones de intervención sobre los factores psicosociales que se hayan realizado previamente, y de las expectativas sobre la evaluación de

---

<sup>66</sup> Cirujano. A. La evaluación de riesgos laborales. Mapfre Seguridad, 2000, pág. 20.

<sup>67</sup> Laurell, A.C. (1993). *Para la Investigación sobre la salud de los trabajadores*. Washington, USA: Organización Panamericana de la Salud. Serie Platex, Salud y Sociedad.

riesgos psicosociales. Además hay que contemplar los datos sobre los procesos disciplinarios, las quejas de trabajadores, de clientes, de usuarios, etc., el absentismo, las adaptaciones de puesto, las rotaciones de puesto y los resultados de la productividad.

El proceso de evaluación de los riesgos psicosociales debe seguir dos abordajes: uno global, de todos aquellos riesgos conocidos cuyas medidas de control pueden determinarse de inmediato y otro específico, de aquellos riesgos psicosociales que requieren una intervención más detallada.

#### **10.4.1 FASES DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL**

El proceso de evaluación puede ser estructurado en las siguientes fases:

##### **Análisis previo de la empresa, información sobre la evaluación de riesgos psicosociales y recopilación de documentación:**

Esta fase constituye el primer contacto con la población a evaluar y en ella se informa a los trabajadores de en qué consiste la evaluación de riesgos psicosociales, del procedimiento a seguir y de la finalidad.

##### **Selección de las técnicas de evaluación:**

Para realizar la evaluación se utiliza una combinación de técnicas que suele incluir la observación, los cuestionarios y escalas y las entrevistas, aunque en ocasiones se pueden formar grupos de discusión, dinámicas de grupo, role playing.

##### **Trabajo de campo:**

En esta fase se eligen las técnicas (tipo de entrevistas, tests, cuestionarios o escalas específicas) elegidas para los trabajadores a los que se les va a realizar la evaluación, se visitan los puestos de trabajo, se lleva a cabo la observación, se

administran los cuestionarios y escalas generales y se realizan las entrevistas a los trabajadores.

### **Análisis de los datos:**

Tras la recogida de información a partir de las distintas técnicas, se procede al tratamiento de los datos obtenidos a través de los cuestionarios, las escalas, la observación, las entrevistas, los grupos de discusión, etc. Dicho tratamiento implica, en general, la utilización de herramientas informáticas.

A menudo es conveniente el uso de técnicas estadísticas para el análisis de los datos, que no sólo enriquece la etapa de evaluación, sino que le da sentido. Bajo esta premisa se utilizan dos tipos de análisis: estadístico descriptivo y epidemiológico (ocurrencia de enfermedades, asociación y significancia estadística).

### **Valoración de los resultados:**

En esta fase se valoran e interpretan los datos de tipo cualitativo y cuantitativo, resultantes del análisis de la información. Se especifican los riesgos psicosociales existentes asociados a cada puesto, la intensidad de los mismos, las medidas correctoras para eliminarlos o reducirlos y los plazos recomendados para ello.

Los factores de riesgo, tanto los identificados con el análisis de condiciones de trabajo como por la evaluación subjetiva de los trabajadores y la información sobre los accidentes y enfermedades permiten establecer prioridades y crear grupos homogéneos según el factor de riesgo, así como diseñar acciones de intervención focalizadas.<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> Villalobos, G.H. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. *Ciencia & Trabajo*, pag 6, 14, 197-201.

## **10.4.2 TECNICAS UTILIZADAS EN LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL**

Respecto al SVE de Riesgo Psicosocial, El Ministerio de la Protección Social de Colombia, construyó y validó la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial e incluyó en la tabla de enfermedades profesionales, las patologías causadas por estrés en el trabajo que son algunos de los estados de ansiedad y depresión.

El alcance de esta batería de instrumentos es el de evaluar los factores de riesgo psicosociales, entendidos como las, condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos socio demográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, cuando aplique, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

Los instrumentos diseñados para responder al alcance de la batería comprenden:

a. Tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que aportan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa. Dos de los cuestionarios evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B) que se diferencian por la población objetivo de los mismos; y un cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial extralaboral. (Ver figura 9)

b. Tres instrumentos cualitativos con interpretación cuali-cuantitativa: guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo; guía para entrevistas semiestructuradas; y guía para grupos focales.

Trascendiendo el alcance definido para la batería, los autores de la misma aportan dos elementos adicionales con el fin de dar un valor agregado a los usuarios de la misma. Tales elementos son:

a. .Cuestionario para la evaluación del estrés. Construido por Villalobos para el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1996) y posteriormente adaptado y validado en población trabajadora de Colombia (Villalobos, 2005 y 2010). Este cuestionario se utilizó para determinar la validez concurrente de los nuevos cuestionarios de factores psicosociales y los indicadores psicométricos se mantuvieron altos y estables.

b. Aplicativo básico para captura de datos, el cual se desarrolló dado que los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial y de estrés permiten obtener información cuantitativa y que la misma implica un procesamiento de los datos para obtener el resultado final. El aplicativo en mención contiene toda la sintaxis necesaria para que el sistema de información efectúe los siguientes pasos: (1) calificación de los ítems; (2) obtención de los puntajes brutos; (3) transformación de los puntajes brutos; (4) comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos; y (5) obtención del informe individual para cada trabajador con los criterios generales de interpretación de los resultados. En razón de lo anterior, este aplicativo para la automatización de la información debe entenderse como una herramienta que disminuye el esfuerzo de los usuarios en relación con el cálculo manual de resultados.

La batería está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales). La batería adicionalmente incluye la última

versión del .Cuestionario para la evaluación del estrés. Modificado y validado por Villalobos G. (2005 y 2010).<sup>69</sup>

Los instrumentos que conforman la batería son:

- a. Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- d. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- e. Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- f. Guía para entrevistas semiestructuradas.
- g. Guía para grupos focales.
- h. Cuestionario para la evaluación del estrés.

Cada uno de estos instrumentos podrá utilizarse de forma independiente o conjunta para la evaluación integral de los factores de riesgo psicosocial.

FIGURA 9.

Formas	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica cada forma del cuestionario
Forma A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Jefes:</b> comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros.</li> </ul>
Forma B	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Profesionales o técnicos:</b> personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.</li> <li>• <b>Auxiliares:</b> cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.</li> <li>• <b>Operarios:</b> comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.</li> </ul>

<sup>69</sup> Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008. Op, Cit. Pág. 30, 31, 32.

FIGURA 10.

	Ficha de datos generales	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo	Guía para entrevistas semiestructuradas	Guía para grupos focales
<b>Alcance</b>	Recolección de información sobre características individuales	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Evaluación de factores de riesgo psicosocial extralaboral	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral
<b>Aspectos o dimensiones que evalúa</b>	Datos socio-demográficos y ocupacionales	Dimensiones y dominios intralaborales	Dimensiones extralaboral	Dimensiones del dominio "demandas"	Todas las dimensiones del dominio "control" y la dimensión "relación con los colaboradores", perteneciente al dominio "Características del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo"	Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características del liderazgo</li> <li>• Retroalimentación del desempeño</li> <li>• Relaciones sociales en el trabajo</li> <li>• Reconcompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</li> <li>• Reconocimiento y compensación</li> </ul>
<b>Tipo de datos</b>	Descriptivos	Cuantitativos, con una interpretación cualitativa	Cuantitativos, con una interpretación cualitativa	Cualitativos con una interpretación cuali-cuantitativa	Cualitativos con una interpretación cuali-cuantitativa	Cualitativos con una interpretación cuali-cuantitativa
<b>Unidad de análisis</b>	Individuo o grupo (por puesto de trabajo o dependencia)	Individuo o grupo (por puesto de trabajo o dependencia)	Individuo	Puesto de trabajo	Puesto de trabajo	Área o sección
<b>Usos y aplicaciones recomendados</b>	Identificación de factores individuales relacionados con datos socio-demográficos y ocupacionales, para el diseño de planes de prevención e intervención.	Evaluación general de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Los resultados por dimensiones permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir.	Evaluación general de factores de riesgo psicosocial extralaboral. Los resultados por dimensiones permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir.	Evaluación específica a profundidad de factores de riesgo psicosocial intralaboral por puesto de trabajo, requerida en los procesos de determinación de origen de enfermedades derivadas del estrés, procesos de reubicación psicosocial de un trabajador, evaluación a profundidad de una o varias dimensiones psicosociales que hayan sido detectadas como riesgosas por el cuestionario de factores psicosociales intralaborales.		
<b>Sujetos para quienes va dirigido</b>						Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia
<b>Competencia de quienes aplican los instrumentos</b>						La aplicación de cualquiera de los instrumentos que conforman la presente batería, así como el análisis e interpretación de sus resultados deberán ser efectuados por un "experto", según lo define la Resolución 2646 de 2008 y demás normas vigentes que apliquen.



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

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

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

Integral y global, es decir, no deberá limitarse únicamente al puesto de trabajo, sino que contemplará todos los factores que puedan afectar al trabajador.

Multidisciplinar, es decir, deberá contemplarse desde las diferentes disciplinas preventivas.

Integrada y participativa, es decir, que tienen que intervenir e implicarse todos los trabajadores y niveles jerárquicos, incluyendo la dirección de la empresa.

Sistemática y estructurada, es decir, que no conlleve una acción puntual sino una serie de acciones prolongadas en el tiempo.

Para que en prevención de riesgos psicosociales la formación e información funcione de una manera ágil y efectiva se debe contar con los canales de comunicación adecuados. Estos pueden ir desde la convocatoria de reuniones informativas, hasta la transmisión oral directa, notas informativas, carteles, etc. Además las actividades formativas deberán ser suficientes y adecuadas, teniendo en cuenta el puesto de trabajo y la función del trabajador, será facilitada, sobre todo, cuando se produzca la incorporación al puesto de trabajo, el cambio de

puesto o función o se introduzca una nueva tecnología, y será establecida periódicamente. Si se considera necesario, se desarrollará durante la jornada laboral, será gratuita y se realizará con una metodología activa y participativa.<sup>70</sup>

Las acciones preventivas deben ser realistas, proporcionadas, escalonadas, viables y adecuadas a los riesgos psicosociales.<sup>71</sup>

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

Adecuar la carga y el ritmo de trabajo al trabajador.

Fomentar la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de la organización.

Implantar sistemas de resolución de conflictos.

Favorecer la motivación laboral.

Facilitar la cohesión del grupo de trabajo, fijando espacios y tiempos de encuentro.

Potenciar la capacidad y la creatividad de los trabajadores.

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

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

---

<sup>70</sup> Cirujano. A. La evaluación de riesgos laborales. Mapfre Seguridad, 2000, pag. 31.

<sup>71</sup> Meliá Navarro, J.L. (2008). Orientaciones para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales. *Prevention World Magazine*, 21, 44-53.

## 10.6 INTERVENCIÓN SOBRE LA EMPRESA

La primera intervención que debe realizarse es sobre la organización. El Comité Mixto OIT/OMS (1984) propone las siguientes medidas de prevención:

Modificar la organización del trabajo (-enriqueciendo y ampliando tareas, rotando tareas y puestos, etc.-, dando mayor autonomía, delegando responsabilidades, etc.).

Mejorar el medio ambiente de trabajo (controlando los riesgos profesionales, adecuando el ambiente físico -temperatura, iluminación, color).

Modificar el espacio (estableciendo medidas para evitar el hacinamiento o el aislamiento en los lugares de trabajo).

Racionalizar el tiempo de trabajo (estableciendo pausas y descansos adecuados).

Suministrar información sobre los procesos de trabajo (informando anticipadamente de los cambios tecnológicos o de la introducción de nuevas tecnologías).

Posibilitar la comunicación formal e informal entre los trabajadores.

Favorecer la participación de los trabajadores en las medidas de organización, en la toma de decisiones y en los métodos de trabajo, etc.

Todas las medidas preventivas anteriores se pueden concretar y especificar en los siguientes apartados:

a) Con respecto a los sistemas de trabajo.

Dotar a los trabajadores de la formación necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo.

Promover la participación de los trabajadores en la organización del trabajo y en la toma de decisiones.

Proporcionar autonomía temporal e iniciativa para la ordenación de tareas.

b) Con respecto a los sistemas de información y comunicación.

Facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades, funciones y tareas del trabajador, de los objetivos (cantidad y calidad del producto), de los métodos y medios de trabajo, de los plazos, etc.

Proporcionar a los trabajadores información anticipada de los cambios tecnológicos o de la introducción de nuevas tecnologías.

Establecer canales de comunicación en los que los mensajes que se transmitan sean claros, comprensibles y accesibles a los diferentes grados de instrucción y madurez de los trabajadores a los van dirigidos. Además el mensaje ha de llegar al receptor en el momento en que es útil y necesario.

Establecer canales de comunicación formal: vertical ascendente (de los subordinados hacia el jefe), vertical descendente (del jefe hacia los subordinados) y horizontal (entre compañeros).

La información transmitida será completa y precisa, sin lagunas que hagan difícil su comprensión o creen en los destinatarios desconfianzas o sospechas. Además dicha información debe ser verdadera, imparcial y esencialmente objetiva, y debe llegar y estar disponible para todos los interesados.

La comunicación debe provocar en quien recibe el mensaje una reacción positiva, una orientación favorable al cambio de opinión, actitud o comportamiento.

c) Con respecto a sistemas de regulación de conflictos.

Establecer procedimientos formales de negociación, arbitraje y mediación.

d) Con respecto a los sistemas de dirección y liderazgo.

Procurar que el estilo de dirección, liderazgo o mando sea democrático y que permita participar a todos los trabajadores en las decisiones que afecten a su trabajo.

Formar en la dirección y gestión de recursos humanos.

Conceder importancia al apoyo social (instrumental, afectivo, etc.), entre compañeros y con los superiores y subordinados, en el diseño de la organización. Fomentar el apoyo social adecuado, es decir, posibilitar las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

## 10.7 INTERVENCIÓN SOBRE EL TRABAJADOR

La intervención sobre el trabajador va orientada hacia él mismo, considerado individualmente, y tiene como objetivo conseguir que el trabajador conozca los riesgos, adquiera nuevas actitudes hacia el trabajo y prevenir, analizar y afrontar las situaciones de riesgo laboral.

La intervención sobre el trabajador consiste en dotarle de estrategias de afrontamiento sobre algunos aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas.

Este abordaje, según Berkman y Glass (2000) consiste en cinco tipos de intervenciones: las de cambio de conducta, las de apoyo social, las de manejo de la enfermedad, las de alivio del estrés y las de mejora del autocontrol y la eficacia personal. Y abarcan técnicas generales, técnicas cognitivas, técnicas fisiológicas y técnicas conductuales<sup>72</sup>.

### 10.7.1 ERGONOMÍA COGNITIVA

La Ergonomía es definida como la disciplina científica que estudia el diseño de los sistemas donde las personas realizan su trabajo. A estos sistemas se les llama '**sistemas de trabajo**' y son definidos de una forma amplia como "*el sector*

---

<sup>72</sup> Berkman; L.F. y Glass, T. (2000). Social Integration, Social Network, Social Support, and Health. En L.F. Berkman y I. Kawachi (Eds.), *Social epidemiology*. New York: Oxford University Press.

*del ambiente sobre el que el trabajo humano tiene efecto y del que el ser humano extrae la información que necesita para trabajar*". El objetivo que tiene el ergónomo es describir la relación entre el ser humano y todos los elementos del sistema de trabajo.

Es conveniente resaltar que en la relación entre la persona y el sistema de trabajo podemos destacar dos aspectos relativamente diferentes. Por una parte, tenemos el aspecto puramente físico que hace referencia a la estructura muscular y esquelética de la persona. Por ejemplo, una persona trabajando en una oficina, puede estar sentada (escribiendo en un ordenador) o de pie (haciendo fotocopias). La postura que tiene en las dos situaciones es diferente y el diseño del puesto de trabajo tiene que hacerse pensando en las características de la estructura del cuerpo humano para que la persona se encuentre cómoda, no se canse, no desarrolle ninguna patología de la columna vertebral, etc. De este aspecto se ocupa la *Ergonomía Física* y es quizás el más popularizado. Por ejemplo, cuando se anuncia un nuevo vehículo con 'diseño ergonómico', el slogan suele significar que, por ejemplo, la altura del volante es ajustable para adaptarse a la altura del conductor.

Sin embargo, hay otro aspecto de la relación entre la persona y el sistema de trabajo que hace referencia a como una persona conoce y actúa. Para poder realizar su tarea una persona tiene que percibir los estímulos del ambiente, recibir información de otras personas, decidir qué acciones son las apropiadas, llevar a cabo estas acciones, transmitir información a otras personas para puedan realizar sus tareas, etc. Todos estos aspectos son el objeto de estudio de la *Ergonomía Psicológica o Cognitiva*.<sup>73</sup>

Cuando combinamos los términos Cognición y Ergonomía lo hacemos para indicar que nuestro objetivo es estudiar el aspecto cognitivos de la interacción

---

<sup>73</sup> Cañas, J.J., y Waern, Y. *Ergonomía Cognitiva* . Madrid: Editorial Médica Panamericana, 2001.

entre las personas, el sistema de trabajo y los artefactos que encontramos en él, con el objeto de diseñarlos para que la interacción sea eficaz. Los procesos cognitivos como percepción, aprendizaje o solución de problemas juegan un papel importante en la interacción y deben ser considerados para explicar tareas cognitivas, tales como la búsqueda de información y su interpretación, la toma de decisiones y la solución de problemas.

- **Errores Humanos:**

En Ergonomía Cognitiva tomamos como punto de partida la definición de error humano que ha sido propuesta por Reason (1992) quien lo considera como “un término genérico empleado para designar todas aquellas ocasiones en las cuales una secuencia planeada de actividades mentales o físicas fallan al alcanzar su pretendido resultado, y cuando estos fallos no pueden ser atribuidos a la intervención de algún factor de azar”<sup>74</sup>. En términos similares Sanders y McCormick (1993) definen error humano como 'una decisión o conducta humana inapropiada o indeseable que reduce, o tiene el potencial para reducir, la efectividad, la seguridad, o la ejecución del sistema'. En cualquier caso, un error humano es un fallo a la hora de realizar una tarea satisfactoriamente y que no puede ser atribuido a factores que están más allá del control inmediato del ser humano<sup>75</sup>.

- **Diseño de Interfaces:**

Considerado así el diseño, el componente de la máquina más importante para un ergónomo cognitivo es la interfaz con la que interactúa el operario. De una forma simple, podemos decir que una interfaz es el “medio” a través del cual se comunican la persona y la máquina. Esta comunicación se establece en las dos

---

<sup>74</sup> Reason, J. *Human Error* . New York : Cambridge University Press, 1992.

<sup>75</sup> Sanders, M.S., and McCormick, E.J. *Human Factors in Engineering and Design* . McGraw-Hill, Inc, 2003.

direcciones. Por tanto, al hablar de una interfaz debemos incluir el medio por el cual la máquina presenta información a la persona y el medio por el cual la persona introduce información en la máquina.

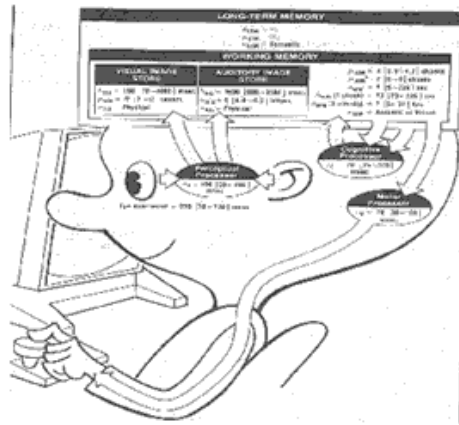
La cantidad de dispositivos de entrada y salida que están disponibles en las interfaces actuales es tan grande que no es posible clasificarlos de una forma fácil. Sin embargo, puesto que la tecnología informática se ha introducido en casi todas las máquinas que se diseñan actualmente, el diseño de interfaces se estudia fundamentalmente dentro de un área de la Ergonomía Cognitiva moderna denominada 'Interacción Persona-Ordenador.

El avance que estamos observando en el diseño de interfaces actualmente es tan rápido que está obligando a los ergónomos cognitivos a investigar la interacción en contextos nuevos para el ser humano. Por ejemplo, estamos pasando de interactuar con ordenadores personales que disponen de una pantalla, un teclado y un ratón, a interfaces virtuales donde los dispositivos de entrada y salida permitirán tener experiencias de interacción que pueden sobrepasar las capacidades naturales de los seres humanos.

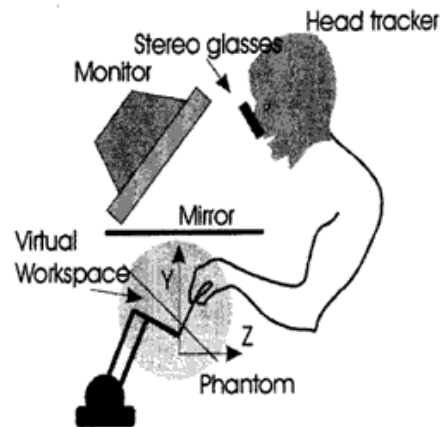
Con el ordenador personal la interacción ocurre a través de los sentidos de la vista y el oído fundamentalmente. Sin embargo, en los entornos de realidad virtual, el ser humano puede interactuar con las máquinas, por ejemplo, a través del sentido vestibular que informa al cerebro sobre el equilibrio del cuerpo humano. Por ello, la Ergonomía Cognitiva se está enfrentado actualmente a retos nuevos para aplicar la investigación de la Psicología y las Neurociencias al diseño de las interfaces para que éstas estén adaptadas a las condiciones en las que el trabajo humano se desarrolla.



## Dispositivos de entrada y salida



Ordenador personal



Interfaces virtuales

- **Sistemas de Control de Procesos:**

El diseño de sistemas de control de procesos industriales es un área donde los ergónomos cognitivos trabajan habitualmente y puede servirnos para ilustrar la importancia del diseño de interfaces en el contexto de la prevención y evitación de errores humanos. En la industria de transformación de energía y fabricación de productos químicos ocurren cadenas de procesos que tienen que ser controlados por seres humanos a través de artefactos que sirven para presentar información y actuar sobre las operaciones que están ocurriendo dentro y fuera del complejo industrial. La interacción de las personas encargadas de este control con los artefactos ocurre generalmente dentro de las llamadas *salas de control de operaciones*. En estas salas de control podemos encontrar un buen ejemplo de la importancia que un buen diseño de las interfaces tiene desde el punto de vista de la predicción y evitación de errores humanos.

La tarea de una persona en una sala de control de procesos es supervisar lo que ocurre, intervenir cuando se requiera, conocer el estado del sistema,

reprogramarlo, tomar control de los procesos automatizados cuando es necesario y planificar las acciones futuras a corto y largo plazo.<sup>76</sup>

Todas estas funciones hacen referencia a procesos cognitivos humanos cuyo correcto funcionamiento depende de un buen diseño de la interacción persona-máquina. Para que la supervisión sea posible es necesario que las interfaces presenten información sobre el estado del sistema de tal manera que pueda ser atendida, percibida, comprendida, memorizada, etc. Por ejemplo, por la investigación psicológica realizada sobre los movimientos oculares sabemos que éstos no se dan a una velocidad de más de dos por segundo. Por tanto, no es recomendable presentar información a un ritmo que exceda esta velocidad.

Lo mismo podríamos decir de la memoria. Los resultados experimentales muestran que el ser humano no puede almacenar temporalmente más de 9 unidades de información.<sup>77</sup>

Siempre que una persona está en una situación cualquiera tiene un conocimiento de lo que ocurre en su entorno. Incluso cuando estamos sentados sin hacer nada tenemos información de todo lo que ocurre a nuestro alrededor. Sin embargo, cuando tenemos que realizar una tarea compleja, es necesario que procesemos un conjunto ingente de datos sobre lo que está ocurriendo dentro y fuera de ella. Toda esta información debe ser atendida, retenida, interpretada y usada para las tomar decisiones necesarias. A todo esto se le llama adquirir, procesar y utilizar *Conocimiento de la Situación*, lo que ha sido definido como “la *percepción* de los elementos en el ambiente dentro de un volumen de tiempo

---

<sup>76</sup> Sheridan, T.B. Supervisory control. En G.Salvendy (ed.) *Handbook of Human Factors* . New York: 1997, Wiley.

<sup>77</sup> Miller, G.A. The magical number seven plus or minus two: Some limits on our capacity for processing information. *Psychological Review* , 1956, Pag. 63, 81-97.

y espacio, la *compresión* de su significado y la *proyección* de su estado en un futuro cercano".<sup>78</sup>

## 10.8 ACTIVIDADES INTERVENCIÓN

Las actividades de control más frecuentes, (capítulo 34 de la enciclopedia de la OIT), pueden clasificarse en actividades de prevención primaria, secundaria y terciaria.<sup>79</sup>

1. La prevención primaria se refiere a todo tipo de actividades que busquen eliminar o disminuir los factores de riesgos (en este caso laborales, extralaborales e individuales).
2. En la prevención secundaria se incluyen las actividades de detección y tratamiento temprano de síntomas (busca minimizar los efectos de la exposición a factores de riesgo psicosocial a partir de intervención en la fuente y de enseñar al individuo medidas de afrontamiento del estrés).
3. Las actividades de prevención terciaria están enmarcadas en la rehabilitación y recuperación de quienes padecen problemas graves derivados del estrés.

## FACTORES DE PROTECCIÓN INDIVIDUALES

- **FUERTE AUTOESTIMA.** Se refiere al nivel de respeto, confianza y aprecio por sí mismo, lo cual permite desarrollar habilidades para afrontar situaciones tensionantes. Las diferencias entre los niveles de autoestima moderan las respuestas al estrés.

---

<sup>78</sup> Endsley, M. Toward a Theory of Situation Awareness in Dynamic Systems. *Human Factor*, 1995<sup>a</sup>. Pág. 37, 32, 64.

<sup>79</sup><http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/sumario.pdf>, consultado el 16 de octubre de 2012.

- **PROYECTO DE VIDA.** Claro y dividido en metas y objetivos tangibles. Persona automotivada porque sabe lo que quiere.
- **RED DE APOYO SOCIAL.** Una fuerte red equivale a tener un número de personas, (familiares, amigos, compañeros) vinculados por el afecto, las afinidades y el compromiso de apoyo mutuo, a fin de crear un soporte psicológico que facilite el afrontamiento de los riesgos.
- **HABILIDADES SOCIALES.** Posibilidad y la capacidad de interactuar afectiva y efectivamente con los demás. Empatía, asertividad, caer bien, sonreír, exigir respeto sin agresividad, agradecer, pedir colaboración...
- **MECANISMOS DESPRESURIZADORES.** Hobbies. Nadar, Bailar, tejer, cantar, caminar, deporte.
- **SENTIDO DE TRASCENDENCIA- ESPIRITUALIDAD.**
- **RELACIÓN DE PAREJA BUENA.** Gratificante, edificante.
- **NIVEL DE VIDA Vs NIVEL ECONÓMICO.** Equilibrio entre el nivel de vida y las reales posibilidades económicas.
- **VOLUNTAD AUTOGESTIONARIA.** Persona que busca oportunidades

## **FACTORES DE PROTECCIÓN INTRALABORALES**

- **APOYO SOCIAL.** Existen organizaciones que escogen a una persona (de alta empatía y capacidad de escucha) dentro del área, que funciona como soporte emocional durante períodos de crisis, resultando ser un apoyo social para los demás. Dentro de las áreas de la organización deben existir espacios no laborales donde los trabajadores tengan la posibilidad de compartir y dialogar, a fin de fortalecer los vínculos interpersonales, como horarios de almuerzo o pausas (por grupos), actividades recreativas.
  - **PROGRAMAS DE ACOMPAÑAMIENTO (COACHING),** para el fortalecimiento de redes sociales de apoyo y prevención en el consumo de sustancias psicoactivas, bajo la coordinación de un especialista (psicólogo), uniendo esfuerzos entre las

actividades de fomento de estilos de vida y trabajo saludables y las actividades de bienestar.

## **FACTORES DE PROTECCIÓN EXTRALABORALES**

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL,** Invertir en programas serios, contundentes. Devolver a la sociedad sujetos con sensibilidad y capacidad de crear tejido humano.
- **PLANIFICAR EL TRABAJO IMPACTANDO LO MENOS POSIBLE A LA FAMILIA.**  
Horarios, turnos, rotación, trabajo en días festivos y domingos, trabajo para realizar en la casa...
- **INVOLUCRAR A LA FAMILIA** en programas de desarrollo.
- **APOYO SOCIAL EXTRALABORAL.** Con el fin de fortalecer el soporte social extralaboral puede incluirse la sensibilización al personal trabajador a partir de sesiones familiares que traten los temas de convivencia, comunicación, solución de conflictos y demás temas que prevalezcan en la población trabajadora, dentro de las actividades de fomento de estilos de vida y trabajo saludables.

## 11. RESULTADOS

### ASPECTOS DEMOGRÁFICOS

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
NUMERO	150	1	150	75.50	43.445
EDAD	150	22	59	41.53	9.573
AÑOS ESCOLARES	147	3	14	9.04	2.801
ESTRATO	150	1	4	2.51	.552
TIPO DE VIVIENDA	147	1	3	1.64	.875
PERSONAS A CARGO	150	0	7	3.14	1.275
HORAS LABORADAS	150	4	18	11.23	2.940
Valid N (listwise)	144				

**Fuente:** Elaboración propia

En la población objeto de estudio, se encontró que los conductores estudiados tienen en promedio 41 años de edad, en su mayoría pertenecen a estratos socioeconómicos bajo y medio bajo; en su mayoría de estado civil casados y en unión libre, tienen en promedio 3 personas a su cargo, el salario promedio equivale a \$ 695.129, el 100% con un contrato a termino indefinido, el tiempo en la empresa oscila entre 9 años 7 meses, el tipo de vivienda en el que viven en su gran mayoría es en arriendo. La mayor parte de la muestra tiene estudios de secundaria y de básica primaria. Laboran en promedio 11.23 horas al día.

**RUTA**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BUS	100	66.7	66.7	66.7
	COLECTIVO CIRCULAR	1	.7	.7	67.3
	COLECTIVO VILLALIA	9	6.0	6.0	73.3
	INTERMUNICIPAL	10	6.7	6.7	80.0
	METRO	19	12.7	12.7	92.7
	TAXI	11	7.3	7.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados el 66.7% pertenecen a la ruta de los buses, 0.7% pertenecen a los vehículos de colectivo circular, 6.0% pertenecen a la ruta de colectivos de la ruta de Villa lía, 6.7% pertenecen a la ruta de intermunicipales, 12.7% pertenecen a la ruta del metro, 7.3 % a la ruta de los taxis.

**ESTADO CIVIL**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	VIUDO	1	.7	.7	.7
	CASADO	57	38.0	38.0	38.7
	DIVORCIADO	5	3.3	3.3	42.0
	SEPARADO	12	8.0	8.0	50.0
	SOLTERO	23	15.3	15.3	65.3
	UNION LIBRE	52	34.7	34.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, arrojan que en cuanto al estado civil el 38% están casados, el 34,7% viven en Unión Libre, el 3.3 % se encuentran divorciados legalmente, un 8% están separados, pero no se han divorciados legalmente, solo el 1% son viudos y solteros se encuentran el 15.3%.

#### ESCOLARIDAD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BACHILLER	53	3.3	35.0	3.3
	PRIMARIA COMPLETA	75	18.0	50	81.3
	PRIMARIA INCOMPLETA	15	10.0	10.0	91.3
	TECNICO/TECNOLOGICO COMPLETO	7	4.7	5.0	97.3
	Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en cuando al nivel educativo son los siguientes, el 35% son bachilleres, el 50% realizaron la Primaria Completa, el 10% no terminaron la primaria, y el 5% tienen estudios técnicos o tecnológicos.

#### LUGAR DE RESIDENCIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CASTILLA	1	.7	.7	.7
	CIUDAD YARUMITO	1	.7	.7	1.3
	EBEJICO	1	.7	.7	2.0
	ENVIGADO	1	.7	.7	2.7



ESTRELLA	2	1.3	1.3	4.0
ITAGUI	23	15.3	15.3	19.3
LA ESTRELLA	1	.7	.7	20.0
MEDELLIN	21	14.0	14.0	34.0
MEDELLÍN	18	12.0	12.0	46.0
PRADO	1	.7	.7	46.7
SAN ANTONIO DE PRADO	80	53.3	53.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en cuando al nivel educativo son los siguientes, el 35% son bachilleres, el 50% realizaron la Primaria Completa, el 10% no terminaron la primaria, y el 5% tienen estudios técnicos o tecnológicos.

- Factores de Riesgo Intralaboral

#### NIVEL DE RIESGO CONTROL

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid RIESGO ALTO	45	30.0	30.0	30.0
RIESGO BAJO	22	14.7	14.7	44.7
RIESGO MEDIO	46	30.7	30.7	75.3
RIESGO MUY ALTO	12	8.0	8.0	83.3
SIN RIESGO	25	16.7	16.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en los factores intralaborales, el dominio de Control son los siguientes, el 30% presenta riesgo alto, el 14,7% presenta riesgo bajo, el 30.7% presenta riesgo medio, el 8%

presenta riesgo muy alto y el 16,7% se encuentra sin riesgo.

**NIVEL DE RIESGO RECOMPENSAS DE DOMINIO**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RIESGO ALTO	26	17.3	17.3	17.3
	RIESGO BAJO	31	20.7	20.7	38.0
	RIESGO MEDIO	35	23.3	23.3	61.3
	RIESGO MUY ALTO	8	5.3	5.3	66.7
	SIN RIESGO	50	33.3	33.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en los factores intralaborales, el dominio de recompensas son los siguientes, el 17,3% presenta riesgo alto, el 20,7% presenta riesgo bajo, el 23,3% presenta riesgo medio, el 5,3% presenta riesgo muy alto y el 33,3% se encuentra sin riesgo.

**NIVEL DE RIESGO TOTAL RIESGO INTRALABORAL**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RIESGO ALTO	47	31.3	31.3	31.3
	RIESGO BAJO	25	16.7	16.7	48.0
	RIESGO MEDIO	40	26.7	26.7	74.7
	RIESGO MUY ALTO	22	14.7	14.7	89.3
	SIN RIESGO	16	10.7	10.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en los factores intralaborales, el dominio de recompensas son los siguientes, el 31,3%

presenta riesgo alto, el 16,7% presenta riesgo bajo, el 26,7% presenta riesgo medio, el 14,7% presenta riesgo muy alto y el 10,7% se encuentra sin riesgo.

**NIVEL DE RIESGO RELACIONES SOCIALES**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
RIESGO ALTO	43	28.7	28.7	29.3
RIESGO BAJO	34	23,0	23,0	52.0
RIESGO MEDIO	27	18.0	18.0	70.0
RIESGO MUY ALTO	19	12.7	12.7	82.7
SIN RIESGO	26	17.3	17.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en los factores intralaborales, el dominio de relaciones sociales son los siguientes, el 28,7% presenta riesgo alto, el 23% presenta riesgo bajo, el 18% presenta riesgo medio, el 12,7% presenta riesgo muy alto y el 17.3% se encuentra sin riesgo.

**NIVEL DE RIESGO DEMANDA DEL TRABAJO**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid RIESGO ALTO	47	31.3	31.3	31.3
RIESGO BAJO	18	12.0	12.0	43.3
RIESGO MEDIO	24	16.0	16.0	59.3
RIESGO MUY ALTO	54	36.0	36.0	95.3
SIN RIESGO	7	4.7	4.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en los factores Intralaborales, el dominio de son los demandas del trabajo son los siguientes, el 31,3% presenta riesgo alto, el 12% presenta riesgo bajo, el 16% presenta riesgo medio, el 36% presenta riesgo muy alto y el 4,7% se encuentra sin riesgo.

TOTAL RIESGO INTRALABORAL			%
PUNTAJE	FRECUENCIA		
SIN RIESGO	16		11%
RIESGO BAJO	25		17%
RIESGO MEDIO	39		28%
RIESGO ALTO	46		31%
RIESGO MUY ALTO	21		14%
TOTAL	150		100%

El total de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en los factores Intralaborales, es el siguientes, el 11% se encuentra sin riesgo, el 17% presenta riesgo bajo, el 28% presenta riesgo medio, el 31% presenta riesgo alto, el 14% presenta riesgo muy alto.

- Factores de Riesgo Intralaboral

TIEMPO FUERA DEL TRABAJO					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RIESGO ALTO	36	24.0	24.0	24.0
	RIESGO BAJO	32	21.3	21.3	45.3
	RIESGO MEDIO	26	17.3	17.3	62.7
	RIESGO MUY ALTO	14	10,1	10,1	72.0
	SIN RIESGO	41	27.3	27.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en los factores extralaborales, el dominio de tiempo fuera del trabajo, el 24% presenta riesgo alto, el 21,3% presenta riesgo bajo, el 17,3% presenta riesgo medio, el 10,1% presenta riesgo muy alto y el 27.3% se encuentra sin riesgo.

#### RELACIONES FAMILIARES

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid RIESGO ALTO	13	8.7	8.7	8.7
RIESGO BAJO	36	24.0	24.0	32.7
RIESGO MEDIO	13	8.7	8.7	41.3
RIESGO MUY ALTO	1	.7	.7	42.0
SIN RIESGO	87	58.0	58.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en los factores extralaborales, el dominio de tiempo fuera del trabajo, el 8,7% presenta riesgo alto, el 24% presenta riesgo bajo, el 8,7% presenta riesgo medio, el 0,7% presenta riesgo muy alto y el 58% se encuentra sin riesgo.

#### COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
RIESGO ALTO	27	18.0	18.0	19.3
RIESGO BAJO	35	23.3	23.3	42.7
RIESGO MEDIO	31	20.7	20.7	63.3
RIESGO MUY ALTO	27	18.0	12.0	76.0
SIN RIESGO	35	23.0	23.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en los factores extralaborales, el dominio de comunicación y relaciones personales, el 18% presenta riesgo alto, el 23,3% presenta riesgo bajo, el 20,7% presenta riesgo medio, el 12% presenta riesgo muy alto y el 23% se encuentra sin riesgo.

**SITUACIÓN ECONÓMICA- GRUPO FAMILIAR**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
RIESGO ALTO	15	10.0	10.0	10.7
RIESGO BAJO	22	14.7	14.7	25.3
RIESGO MEDIO	42	28.0	28.0	53.3
RIESGO MUY ALTO	11	7.3	7.3	60.7
SIN RIESGO	59	39.3	39.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en los factores extralaborales, el dominio de situación económica- grupo familiar, el 10% presenta riesgo alto, el 14,7% presenta riesgo bajo, el 28% presenta riesgo medio, el 7,3% presenta riesgo muy alto y el 39,3% se encuentra sin riesgo.

**CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
RIESGO ALTO	29	20.0	20.0	20.0
RIESGO BAJO	30	20.0	20.0	40.0
RIESGO MEDIO	19	12.7	12.7	52.7
RIESGO MUY ALTO	19	12.7	12.7	65.3
SIN RIESGO	51	34.0	34.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en los factores extralaborales, el dominio de características de la vivienda y su entorno, el 20% presenta riesgo alto, el 20% presenta riesgo bajo, el 12,7% presenta riesgo medio, el 12,7% presenta riesgo muy alto y el 34% se encuentra sin riesgo.

**INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL SOBRE EL TRABAJO**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RIESGO ALTO	23	15.3	15.3	15.3
	RIESGO BAJO	28	18.7	18.7	34.0
	RIESGO MEDIO	24	16.0	16.0	50.0
	RIESGO MUY ALTO	4	2.7	2.7	52.7
	SIN RIESGO	71	47.3	47.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en los factores extralaborales, el dominio influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, el 15,3% presenta riesgo alto, el 18,7% presenta riesgo bajo, el 16% presenta riesgo medio, el 2,7% presenta riesgo muy alto y el 43,3% se encuentra sin riesgo.

**DESPLAZAMIENTO VIVIENDA-TRABAJO-VIVIENDA**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RIESGO ALTO	13	9.4	9.4	8.7
	RIESGO BAJO	31	20.7	20.7	29.3
	RIESGO MEDIO	15	10.0	10.0	39.3
	RIESGO MUY ALTO	11	7.3	7.3	46.7
	SIN RIESGO	79	52.7	52.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en los factores extralaborales, el dominio de características de la vivienda y su entorno, el 9,4% presenta riesgo alto, el 20,7% presenta riesgo bajo, el 10% presenta riesgo medio, el 7,3% presenta riesgo muy alto y el 52,7% se encuentra sin riesgo.

TOTAL RIESGO EXTRALABORAL		
PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO	%
	SIN RIESGO	43 29%
	RIESGO BAJO	29 19%
	RIESGO MEDIO	37 25%
	RIESGO ALTO	26 17%
	RIESGO MUY ALTO	11 10%
	TOTAL	150 100%

Fuente: Elaboración propia

El total de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en los factores Intralaborales, es el siguientes, el 29% se encuentra sin riesgo, el 19% presenta riesgo bajo, el 25% presenta riesgo medio, el 17% presenta riesgo alto, el 10% presenta riesgo muy alto.

- **Estrés**

ESTRÉS				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	.7	.7	.7
RIESGO ALTO	29	19.3	19.3	20.0
RIESGO BAJO	33	22.0	22.0	42.0
RIESGO MEDIO	40	26.7	26.7	68.7



RIESGO MUY ALTO	25	16.7	16.7	85.3
SIN RIESGO	22	14.7	14.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en cuanto al estrés son los siguientes, el 19,3% presenta riesgo alto, el 22% presenta riesgo bajo, el 26,7% presenta riesgo medio, el 16,7% presenta riesgo muy alto y el 14,7% se encuentra sin riesgo.

- Factores Moduladores

#### 1. 16PF

Escala	Por debajo de la media	Por encima de la media
A	Fría, impersonal, distante	Cálida, Afable, atenta
B	Inteligencia Baja	Inteligencia alta
C	Reactiva, Emocionalmente Cambiante	Emocionalmente Estable, adaptada
E	cooperadora, Evita Conflictos	Dominante, Asertiva, Competitiva
F	Seria, reprimida, Cuidadosa	Animosa, espontanea, activa, entusiasta
G	Inconformista, indulgente	atenta a las normas, cumplidora, formal
H	Tímida, temerosa, Cohibida	Emprendedora, atrevida y segura en lo social
L	Confiada, sin Sospechas, Adaptable	Vigilante, suspicaz, ecéptica, precavida
O	Segura, despreocupada, Satisfecha	Aprensiva, insegura, preocupada
Q1	Tradicional, apegada a lo familiar	Abierta al cambio, experimental, análitica
Q2	seguidora, se integra al grupo	autosuficiente, individualista, solitaria

**Fuente:** Elaboración propia

Los rasgos de personalidad que si están presentes o no presentes y que pueden convertirse en factor protector o factor de riesgo, que se tomaron del 16PF para evaluar los dominios, Demandas del trabajo, Control, Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo y recompensa, se describen a continuación:

Por debajo de la media	Entre 1 y 4
media	Entre 5 y 6
por encima de la media	Entre 7 y 10

<b>DEMANDAS DE TRABAJO</b>	C	DEMANDA CUANTITATIVA
	B	DEMANDA CARGA MENTAL
	C	DEMANDA EMOCIONAL
	X	DEMANDAS DE JORNADA DE TRABAJO DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESPACIO FÍSICO
	X	EX. RESPONSABLE
	O	CONSISTENCIAS DEL ROL DEMANDA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL
<b>CONTROL</b>	X	ENTORNO EXTRALABORAL
	Q2	CONTROL AUTONOMIA OPORTUNIDADES DE DESARROLLO Y USO DE HABILIDADES
	X	USO DE HABILIDADES
	Q1	PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO
<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	0	CLARIDAD DEL ROL
	0	CAPACITACIÓN
	F-H	CARACTERISTICAS DEL LIDERAZGO
	A	RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO
	X	RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO
<b>RECOMPENSA</b>	E	RELACION CON LOS COLABORADORES
	X	RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE REALIZA
	L	DEL TRABAJO QUE REALIZA

**Fuente:** Elaboración propia

**DEMANDAS DEL TRABAJO**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	4	2.7	2.7	2.7
	1	4	2.7	2.7	5.3
	2	5	3.3	3.3	8.7
	3	33	22.0	22.0	30.7
	4	73	48.7	48.7	79.3
	5	21	14.0	14.0	93.3
	6	8	5.3	5.3	98.7
	7	2	1.3	1.3	100.0
	8	0	0	0	0
	9	0	0	0	0
	10	0	0	0	0
	Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en el test del 16PF, en el dominio de las demandas del trabajo, el 79,4% se encuentra por debajo de la media, el 19,3% se encuentra en la media y el 1,3% se encuentra por encima de la media.

**CONTROL**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	4	2.7	2.7	2.7
	1	2	1.3	1.3	4.0
	2	7	4.7	4.7	8.7

3	15	10.0	10.0	18.7
4	41	27.3	27.3	46.0
5	51	34.0	34.0	80.0
6	18	12.0	12.0	92.0
7	11	7.3	7.3	99.3
8	1	.7	.7	100.0
9	0	0	0	0
10	0	0	0	0
Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en cuanto al test del 16PF, en el dominio de control, el 46% se encuentra por debajo de la media, el 46% se encuentra en la media y el 8% se encuentra por encima de la media.

#### LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	4	2.7	2.7	2.7
1	3	2.0	2.0	4.7
2	10	6.7	6.7	11.3
3	21	14.0	14.0	25.3
4	47	31.3	31.3	56.7
5	33	22.0	22.0	78.7
6	23	15.3	15.3	94.0
7	6	4.0	4.0	98.0
8	3	2.0	2.0	100.0
9	0	0	0	0
10	0	0	0	0

**LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	4	2.7	2.7	2.7
	1	3	2.0	2.0	4.7
	2	10	6.7	6.7	11.3
	3	21	14.0	14.0	25.3
	4	47	31.3	31.3	56.7
	5	33	22.0	22.0	78.7
	6	23	15.3	15.3	94.0
	7	6	4.0	4.0	98.0
	8	3	2.0	2.0	100.0
	9	0	0	0	0
	10	0	0	0	0
	Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en cuanto al test del 16PF, en el dominio de liderazgo y relaciones sociales, el 56,7% se encuentra por debajo de la media, el 37,3% se encuentra en la media y el 6% se encuentra por encima de la media.

**RECOMPENSA**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	4	2.7	2.7	2.7
	1	1	.7	.7	3.3
	2	13	8.7	8.7	12.0
	3	40	26.7	26.7	38.7
	4	59	39.3	39.3	78.0
	5	17	11.3	11.3	89.3

6	10	6.7	6.7	96.0
7	5	3.3	3.3	99.3
8	1	.7	.7	100.0
9	0	0	0	0
10	0	0	0	0
Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en cuanto al test del 16PF, en el dominio de recompensa, el 78,1% se encuentra por debajo de la media, el 18% se encuentra en la media y el 4% se encuentra por encima de la media.

## 2. Dependencia a la Nicotina y sustancias psicoactivas

<b>DEPENDENCIA A LA NICOTINA</b>		
<b>CATEGORÍA</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>%</b>
NO FUMADOR	93	62%
BAJA	35	23%
MODERADA	22	15%
ALTA	0	0%
TOTAL	150	100%

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en cuanto a la dependencia a la Nicotina, arrojan los siguientes resultados el 62% se declara no fumador, el 23% presenta dependencia Baja a la nicotina, el 15% presenta dependencia moderada a la nicotina y el 0% presenta dependencia alta a la nicotina.

**ASSIST**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo	109	72.7	72.7	72.7
	Moderado	37	24.7	24.7	98.0
	Alto	3	2.0	2.0	100.0
	Sin riesgo	1	.7	.7	
	Total	150	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la muestra aleatoria de 150 conductores estudiados, en los factores moduladores, test Assist (consumo de sustancias psicoactivas), el 72,7% presenta riesgo bajo, el 24,7% presenta riesgo moderado, el 2% presenta riesgo alto, el 0,7% se encuentra sin riesgo.

### 3. Aspectos de informes disciplinarios y accidentes de tránsito (siniestros)

Informes disciplinarios	842
promedio c/u	5,6

Siniestros	156
promedio c/u	1,04

**Fuente:** Elaboración propia

En la población objeto de estudio, se encontró que los conductores estudiados, tienen en promedio 6 informes disciplinarios cada uno, es decir que en un periodo de un año, cada dos meses tendrían un informe disciplinario, y por lo menos 1 accidente de tránsito (siniestro), en un año.

## 12. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente estudio se evidencia que en la actualidad el promedio de edad de la población de conductores esta en 41 años, con relación a su nivel de escolaridad se muestra un nivel de escolaridad bajo, este tipo de variables, han mostrado en el plan de capacitaciones dificultades para generar procesos de aprendizaje, toda vez que su nivel de rigidez cognitiva por los procesos de desescolarización afectan los procesos de aprendizaje, asociado con un pensamiento concreto, ligado a una incapacidad de cambiar el comportamiento en función de la reacción recibida y de formular hipótesis diferentes en la solución de problemas; estas variables son influyentes en aspectos como los informes disciplinarios y la siniestralidad, dado que una persona que tiene un nivel alto de rigidez cognitiva, presenta problemas para entender e introyectar la norma.

Algunos estudios relacionados con la rigidez cognitiva y la flexibilidad cognitiva han evidenciado que en su mayoría se deben a dificultades de escolaridad (estimulación). Este tipo de variables en este caso la escolaridad está directamente relacionada<sup>80</sup>.

En relación a la evaluación de factores de riesgos psicosociales, se encuentra que el nivel de riesgo es alto, para los factores intralaborales, sin embargo en el análisis de los factores moduladores se encuentran datos relevantes que se deben tener en consideración, para realizar evaluación de riesgos psicosociales, se deben evaluar los aspectos intrapsíquicos, porque en estos se encuentran factores que pueden ser de riesgo pero también factores protectores en el desarrollo de la labor.

---

<sup>80</sup> BÉRUBÉ, Louise. Terminologie de neuropsychologie et de neurologie du comportement, Montréal, Les Éditions de la Chenelière Inc., 1991, 176 p., p. 24.



Al combinar los resultados obtenidos y los aspectos moduladores, personalidad, consumo de sustancias psicoactivas, siniestralidad e informes disciplinarios se pueden analizar los siguientes resultados:

En Costrasana se encontró que de los 150 conductores evaluados, 67 presentan riesgo alto o muy alto, en el factor Intralaboral, y de estos 67 conductores en los resultados del 16pf, doce se encuentran en la media o arriba de la media, lo que es un factor protector, los que se encuentran por debajo de la media, en sus aspectos personales pueden evidenciar que a la hora de enfrentar demandas de tipo mental; (exigencias importantes de esfuerzo de memoria, atención o concentración bajo presión), emocional; (exposición a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas), o físico; (implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera fatiga), pueden presentar indicadores de riesgo.

De los 67 conductores con riesgo Intralaboral alto o muy alto, y que se encuentran por debajo de la media en el 16pf, 54 han tenido por lo menos un siniestro, y 6 informes disciplinarios, Lo que indica que los conductores que se encuentran en la media o por encima de esta, presentan menos accidentalidad e informes disciplinarios; a demás un gran porcentaje, de los 67 conductores con riesgo Intralaboral alto o muy alto, y que se encuentran por debajo de la media en el 16PF, muestra niveles moderados de consumo de sustancias psicoactivas, en su mayoría alcohol y cigarrillo.

Los conductores que presentan riesgo Intralaboral alto o muy alto, en su mayoría, trabajan más de ocho horas diarias, y su salario es el mínimo legal vigente. Lo que puede afectar su nivel económico y familiar por la ausencia paterna, Greenhaus y Beutell (1985) establecieron el marco conceptual con el que trabaja la mayoría de los investigadores de este área. Para ellos, el conflicto trabajo-familia es una fricción que se produce entre las presiones ejercidas por el trabajo y por la familia,

llegando a ser, en algunos aspectos, incompatibles. Así, señalaron que cuanto más tiempo y energía se dedica a un rol, menos dedicación se dirige al otro.<sup>81</sup>

En los factores extralaborales el nivel de riesgo es bajo, de los 150 conductores solo 37 presentan riesgo alto o muy alto, de este grupo se puede evidenciar que en los aspectos moduladores, 16pf, en el factor relaciones sociales, la gran mayoría se encuentran por debajo de la media, es decir esto se convierte en un factor de riesgo a nivel extralaboral.

En la evaluación de estrés, el nivel de riesgo es bajo, en su mayoría los conductores que tienen nivel de riesgo alto, se encuentran por debajo de la media en el 16pf, y con la siniestralidad y los informes disciplinarios, se evidencia que los conductores que presentan niveles bajos de estrés, tienen menos informes disciplinarios y siniestros, que quienes presentan riesgo alto o muy alto.

En cuanto a los resultados del nivel de riesgo bajo para el factor de estrés, se debe tener en cuenta algunas variables que posiblemente influyen en estos resultados, que hacen que quizás por el diseño del puesto de trabajo, los niveles de estrés no sean tan altos, porque brindan mayor bienestar y estabilidad a los conductores estas son:

- la *Tabla Ganth*, que consiste en una programación de vehículos en las diferentes rutas con una duración de 4 meses, es decir 120 días en darle la vuelta a todos los vehículos por ruta.
- La programación de los conductores en la asignación de los vehículos, esta tiene diferencias de acuerdo al número de viajes que debe hacer un conductor, así: en el caso de un conductor que debe realizar 25 viajes, éste descansará un día a la semana y al mismo tiempo, madrugará todos los días en promedio a las

---

<sup>81</sup> [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=2089](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=2089), consultado el 18 de octubre de 2012.

4:00 am; en el caso del conductor que tiene 28 viajes, posiblemente le corresponda trasnochar y terminar el turno a las 11:00 pm. Estas variaciones se podrán generar semana a semana.

- Sistema de pago caja única; disminuye el guerro, porque a los propietarios de vehículos se les paga un porcentaje a todos por igual, de acuerdo a lo que los buses produzcan,
- Personal de conductores vinculados directamente a la empresa, con salarios establecidos, no trabajan al porcentaje por los pasajeros.

Sin embargo aunque los niveles de estrés son bajos para la mayoría de los conductores, en el estudio realizado en la empresa en el 2011, Características Cognitivas Y De La Calidad Del Sueño De Los Conductores De Servicio De Transporte Público, se demostró que el 67% de los conductores presentaban dificultades en el sueño, y somnolencia en la jornada de trabajo, lo que podría indicar que las jornadas de trabajo, con un horario tan extendido, afectan a la persona en su puesto de trabajo, no directamente provocando estrés pero si otros factores como este.

## 13. CONCLUSIONES

- Se aplica la batería de riesgo psicosocial, factores intralaborales, extralaborales, estrés, socio demográficos y moduladores a 150 conductores de diferentes rutas de la empresa Cootrasana; para los factores moduladores se utilizan los test 16PF, Assist OMS, test AUDI y bases de datos 2011-2012 de informes disciplinarios y siniestros (accidentes de tránsito). De lo cual se puede concluir que:
  - Para implementar un programa de vigilancia epidemiológico, es necesario aplicar un diagnóstico adecuado, donde se identifiquen los factores de riesgo psicosocial, lo que facilitara el análisis de la información y realizar planes de intervención donde se puedan verificar los avances, la recuperación de la persona y la eliminación del riesgo.
  - La evaluación de los factores de riesgo psicosocial no se limita solo al análisis de aspectos laborales, intralaborales y estrés, la batería diseñada por el Ministerio de la Protección Social, también incluye los factores moduladores, donde se deben incluir aspectos intrapsíquicos, de afrontamiento y de otros factores, como dependencia a sustancias psicoactivas, y aquellos que puedan proporcionar información del porque de los resultados obtenidos. Es por esto que se considera que este estudio es pionero en su género, no solo porque en el sector del transporte público no se ha encontrado otros estudios, sino porque al indagar en otros sectores, se encuentra que si se evalúan los factores de riesgo psicosocial, pero no han tenido en cuenta los moduladores, aspectos que si obvian pueden arrojar falsos resultados.
  - Los Factores de Riesgo Psicosocial afectan el comportamiento, la productividad y la vida extralaboral de las personas, causando enfermedades físicas y emocionales, como el estrés, ansiedad, depresión, somatización, entre otras. Se cumple el objetivo de esta investigación, al identificar, medir y analizar

los factores de riesgo que afectan la salud y las condiciones laborales de los conductores de Cootrasana, y de esta forma generar estrategias orientadas a la prevención de enfermedades y accidentes de trabajo.

- Es necesario establecer un sistema de vigilancia epidemiológica, que permita controlar y monitorear el factor de riesgo, el cual este enfocado en la prevención y ocurrencia de patologías asociadas a los factores de riesgo psicosocial. Es muy importante tener en cuenta que se debe contar con un sistema de información, que permita observar los indicadores más recurrentes, realizando informes de identificación, evaluación de factores psicosociales en una situación de trabajo y prevención para los mismos.
- Intervenir los riesgos psicosociales a los que están expuestos los empleados de la empresa, es mejorar la calidad de vida y las características de la labor que realizan, a demás en lo referente a la organización esta intervención influencia positivamente el clima y la cultura organizacional, los que conlleva a mejorar los niveles de productividad y el logro de los objetivos de la empres.

## 14. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se realizan de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, a las referencias bibliográficas consultadas de la OIT que recomienda realizar la intervención en tres actividades Primaria, Secundaria y terciaria, y lo propuesto por la doctora Claudia Lopera, psicóloga especialista en Salud Ocupacional, de la ARP COLMENA RIESGOS, en el círculo de profesionalización del 11 de septiembre de 2012, en la Fundación Universitaria María Cano:

1. Fomentar los Factores Psicosociales Protectores: Se refiere a los factores psicosociales que generan condiciones positivas para los trabajadores, por cuanto favorecen o facilitan su desempeño laboral, o porque los protegen o facilitan el enfrentamiento de situaciones de estrés.

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

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

- Selección, inducción y re-inducción con enfoque de salud ocupacional

2. La responsabilidad de velar porque las empresas lleven a cabo los programas de prevención de la enfermedad y promoción de la salud es de las ARP. Es por esto que se debe realizar campañas de prevención del riesgo psicosocial trabajando en apoyo con esta, y los profesionales que están vinculadas con las administradoras de riesgos profesionales.

3. Se sugiere para Cootrasana tener en cuenta los siguientes puntos a intervenir desde lo Intralaboral, extralaboral e intrapersonal.

### **Intralaboral**

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

### **Extralaboral**

- Programa de bienestar laboral para el empleado y grupo familiar, (campañas, salud, préstamos, vivienda, movilidad, educación, recreación, actividades sociales y de integración).
- Selección de personal adecuado, teniendo en cuenta no solo el perfil ocupacional, sino también la personalidad.
- Plan de capacitación y formación de acuerdo a las necesidades.

## **Intrapersonal**

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

4. Intervenir los riesgos psicosociales encontrados en cada uno de sus componentes. Esta intervención, debe ser realizada por un experto en salud ocupacional, según se contempla en la resolución 2646 del 2008, ya que es, quien está habilitado para realizar el panorama de factores de riesgo desde la perspectiva psicosocial.

5. Se sugiere intervenir según sea conveniente de la siguiente forma:

## **Intralaboral**

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



## **Extralaboral**

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

## **Intralaboral**

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

## BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVARO, J.L. y cols. Estabilidad en el empleo, nivel ocupacional, condiciones de trabajo y bienestar psicológico. *Interacción Social*. 3, 157-166.
- BÉRUBÉ, Louise. Terminologie de neuropsychologie et de neurologie du comportement, Montréal, Les Éditions de la Chenelière Inc., 1991, 176 p., p. 24.
- BRAVO, M.J. Un modelo casual sobre los antecedentes y consecuencias del estrés de rol en profesionales de la salud. *Revista de psicología de la salud*. 1993; 5(1):19-36
- CAMPBELL, Donald y Julián Stanley. Diseños experimentales y cuasi experimentales en la investigación social. Amorrortu Editores, 1995, Buenos Aires.
- CAÑAS J.J., y Waern, Y. Ergonomía Cognitiva. Madrid: Editorial Médica Panamericana, vol. 227, 66-70, 2001.
- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Resolución 2646. (17, julio, 2008). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Diario oficial. Bogotá, D.C., 2008.
- FONDO DE PREVENCIÓN VIAL: Manual del Sistema de Gestión para la Prevención y la Reducción de la Accidentalidad Vial en las Empresas de Transporte Público de Pasajeros. AUROS Copias S.A. Bogotá – Colombia.
- GÓMEZ MONTOYA, Jesús Evelio & Ruiz Zúñiga Johana, Características Cognitivas Y De La Calidad Del Sueño De Los Conductores De Servicio De Transporte Público De La Empresa Cootrasana, Medellín 2010-2011.
- HERNÁNDEZ, B, Velasco MHE. Encuestas transversales. *Salud Pub Mex*. 2000. P 447-55.

- HERNÁNDEZ R., Fernández, C. Y Baptista, Metodología de la Investigación, Mc Graw Hill 2003, México.
- LOPERA, Claudia. Psicóloga especialista en Salud Ocupacional, de la ARP COLMENA RIESGOS, círculo de profesionalización, 11 de septiembre de 2012, Fundación Universitaria María Cano, Medellín.
- MARTÍN DÍAZ, M. D., Jiménez Sánchez, M.P. y Fernández-Abascal, E. Estudio sobre la Escala de Estilos y Estrategias de Afrontamiento (E3 A).. Revista Electrónica de Motivación y Emoción. Departamento de Psicología Básica II. Universidad Nacional de Educación a Distancia. España. Vol. 3. Nº 4. 2004.
- MILLER, G.A. The magical number seven plus or minus two: Some limits on our capacity for processing information. Psychological Review, 1956, Pág. 63, 81-97.
- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL DE COLOMBIA - Manual único para la calificación de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional.
- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL DE COLOMBIA Protocolo Determinación de Origen de las patologías derivadas del Estrés, 2004.
- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL COLOMBIA. Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá: El Ministerio. 2007
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, Prueba de detección de consumo de alcohol, tabaco y sustancias (ASSIST), pag. 6,7 y 8, 2010.
- PEIRÓ, José M. Estrés Laboral, liderazgo y Salud Organizacional Resolución 001016 de 1989 por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento, y forma de los programas de salud ocupacional.
- VILLALOBOS FAJARDO, G. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública- La Habana Cuba. 2005.

## WEBGRAFÍA

- Conceptos básicos en salud ocupacional y sistema general de riesgos profesionales en Colombia, consultado el 3 de agosto de 2012. Tomado de: <http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/conbassalo.htm>
- Informe Anual de Accidentalidad (2011) Secretaria de Transporte y Transito de Medellín Pág. 7. Consultado el 1 de agosto de 2012. Tomado de: [http://www.medellin.gov.co/transito/archivos/accidentalidad/informe\\_anual\\_2011.pdf](http://www.medellin.gov.co/transito/archivos/accidentalidad/informe_anual_2011.pdf).
- Ley 1010 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Pág. 1, consultado el 25 de Julio de 2012. Tomado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=18843>. Consultado el 25 de julio de 2012.
- Métodos de Investigación, Pág., 4, 5, 6,7. Consultado el 26 de Julio de 2012. Tomado de: <http://es.scribd.com/doc/4874136/METODOS-DE-INVESTIGACION>.
- Riesgos laborales nuevos y emergentes en los procesos de fabricación Pag.37 consultado el 16 de octubre de 2012. Tomado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/sumario.pdf>.
- Villalobos F. Gloria H. Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa Internet: (<http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20197.PDF>)

# **ANEXOS**

## ANEXO A. ESTUDIO DE CASO

Se incluye dentro de la investigación realizada, un caso ocurrido a uno de los conductores evaluados, se presenta el informe de evaluación del riesgo psicosocial a continuación.

### DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR

Nombre del trabajador: XXXXXXXXX

Número de identificación (ID): xxxxxxxx

Cargo: Conductor

Departamento o sección: Área de transporte

Edad: 44

Sexo: Masculino

Nombre de la empresa: Cootrasana

### OBSERVACIONES

El conductor xxxxxxxxxx, identificado anteriormente, visita a la EPS de afiliación referenciando problemas en el estado de ánimo, por lo cual es referido a servicio psiquiátrico y es diagnosticado con trastorno de pánico Ansiedad Episódica Paroxismal [F410]. Según lo anterior es medicado con fluoxetina e imipramina. Luego de esto, refiere su situación a las partes correspondientes de la empresa.

La problemática del trabajador comienza a hacerse manifiesta cuando cambia de vehículo. Anteriormente manejaba una buseta del metro (SIT) y hace aproximadamente un mes cambia a servicio urbano (Medellín –san Antonio de prado). Este cambio supone mayor esfuerzo físico y mental, provocando sobrecarga mental, en el conductor se intensifique.

4. A partir de lo anterior se realiza valoración del riesgo psicosocial por el profesional encargado de acuerdo a la resolución 2646/ 2008 esto, se determina.

5. Se aplica protocolo de valoración del riesgo psicosocial (Ministerio de la protección social) el cual se acompaña de las condiciones del trabajo, a través de la valoración de los factores de riesgo intra y extralaborales, una evaluación psicológica utilizando el Inventario de Lazarus, Cuestionario sobre Historia Personal. Se hace una valoración del estado de sueño con el Índice de Calidad de Sueño de Pittsburg, para evaluar la calidad del sueño de acuerdo a los turnos de trabajo explorados, adicional para determinar mecanismos de respuestas ante carga mental y fatiga. Adicional se consideran variables moduladoras como la personalidad, y estrategias de afrontamiento. De acuerdo a lo anterior se procedió de la siguiente forma:

6. -Aplicación de prueba de personalidad
7. -Entrevista Cuestionario Sobre Historia Personal
8. -Cuestionario de Factores Psicosociales Intralaborales (el Ministerio de la Protección Social).
9. -Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales (desarrollado por el Ministerio de la Protección Social).
10. -Ficha de Datos generales.
11. -Cuestionario Índice de la Calidad de Sueño de Pittsburgh (ICSP).
12. -Valoración de los factores de riesgo del puesto de trabajo antes (busetón-SIT) y después (vehículo urbano) de acuerdo a la organización de la tarea.
13. A continuación se presentaran las tablas con los resultados del cuestionario de los Factores Psicosociales Intralaborales y Extralaborales:

### Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral.

<b>Resultados Cuestionarios Factor Riesgo Psicosocial Extralaboral</b>		
<b>Dimensiones</b>	<b>Puntaje Transformado</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
Tiempo Fuera del Trabajo	56,3	Muy Alto
Relaciones Familiares	0	Sin Riesgo
Comunicación y Relaciones Interpersonales	20	Medio
Situación Económica del Grupo Familiar	33,3	Medio
Características de la Vivienda y de su Entorno	25	Muy Alto
Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo	50	Muy Alto
Desplazamiento Vivienda-Trabajo-Vivienda	0	Sin Riesgo
<b>Total General Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral</b>	<b>28</b>	<b>Alto</b>

Para el puntaje total general de Factores de Riesgo Psicosocial, la puntuación es la siguiente:

### Factor de Riesgo Psicosocial General.

Puntaje Bruto Total Factores de Riesgo Intralaborales	<b>143</b>	
Puntaje Bruto Total Factores de Riesgo Extralaborales	32	
<b>Total General Factores de Riesgo Psicosocial</b>	<b>34,2</b>	<b>Nivel de Riesgo Alto</b>

El resultado de este indicador señala una mala calidad del sueño, donde cero representa ninguna dificultad y 21 dificultades en todos los componentes, siendo 5 el punto de corte para determinar problemas en el sueño. Por lo anterior se clasifica al conductor Uber Arredondo como mal durmiente. Dentro de los factores de insomnio se considera la presencia de insomnio debido a las características que presentan en su actividad del sueño.

Referente a esto es importante señalar que la jornada laboral ha cambiado para el conductor, anteriormente con el horario para la ruta metro tenía menos intensidad horaria y/o turnos que favorecían mayor descanso; la nueva ruta, en el espacio laboral del trabajador, implica pasar más horas en estado de vigilia, adicional el grupo social (usuarios) que transporta son distintos en relación a grupo cultural,



toda vez que la manifestación del señor: Uber Arredondo es que le generan mayor “tensión”- por algunos episodios de agresión y malos tratos.

En la medición de **factores o variables moduladores** se tomó como referente la personalidad, con el fin de evaluar los procesos de formación en la dinámica de adaptación o ajustes del sujeto a las diferentes demandas que se presentan en su vida, en la medida en que se enfrenta y se adapta a las exigencias y oportunidades del ambiente. Para ello, como se mencionó al comienzo del informe se utilizó la prueba del de personalidad. El concepto que se arrojó fue el siguiente:

*El conductor en sus aspectos personales, se muestra como una persona de pensamiento concreto, lenta para aprender y captar algunas cosas de contenido complejo, tiende a presentar poca tolerancia a la frustración, presenta características de turbación fácil, llena de ansiedad e insatisfecha con la posibilidad de responder a las urgencias de la vida. Suele ser una persona pasiva, de necesitar apoyo de los demás, de mentalidad dura.*

Relacionado a lo anterior, de la entrevista se puede señalar que:

El conductor muestra síntomas de ansiedad, lo que se ve manifestado a partir de sus sentimientos de miedo y pesadez en cuanto al manejo de situaciones laborales y personales, situaciones que evidencia con síntomas fisiológicos, como palpitaciones, trastornos estomacales, mareos, pesadillas, tensión emocional, fatiga, problemas sexuales, temblores, inapetencia, sudoraciones, insomnio, acompañando todo esto frecuentes sentimientos de pánico, timidez, sentimientos de inferioridad, dificultad para concentrarse e inconvenientes para hablar correctamente.

La problemática comienza a sentirse hace un año a partir de un acontecimiento vital, que es la separación de su hija menor, haciéndose más crónico con el cambio de vehículo (cambio realizado hace tres meses, de los cuales solo ha

trabajado con este nuevo vehículo, un mes), el cual se maneja bajo condiciones diferentes, requiere de más demanda física y mental.

Ha asistido al médico en el último año por problemas relacionados con el colon y sus problemas de ansiedad. A partir de esto último asiste al médico psiquiatra, el cual prescribe el uso de fluoxetina e imipramina, debido al diagnóstico ya especificado, problemas de pánico, descritos así por el psiquiatra consultado. Cuando se le pregunta al evaluado por efectos y consideraciones de los medicamentos ya nombrados manifiesta sentir una agudización de los síntomas. A través de la entrevista se observan síntomas de agotamiento, fatiga y bajo rendimiento laboral, teniendo esto efectos en la salud tanto a nivel físico como psicológico, derivados por el desgaste de su actual estado.

Es importante a notar los problemas derivados del colon y establecer su causalidad de acuerdo al decreto 2566/2009, por lo demás su historia no se encuentran otras enfermedades significativas ni uso previo de otro tipo de medicamentos que puedan ser asociados a la problemática, en cambio si se encuentran acontecimientos que pueden estar relacionados con la detonación sintomática presente actualmente. Su madre murió cuando tenía 11 años, lo cual asocia con sentimientos de soledad; de igual forma, en su primer matrimonio pierde a su segundo hijo, a causa de un accidente, el cual se siente culposos, ya que fue directo implicado en la muerte de su hijo. A partir de este suceso asiste a proceso terapéutico.

### **COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES**

Referente a los puntajes de los factores de riesgo psicosocial, se establece el peso de ambos factores de riesgo psicosocial en el estado actual de salud del conductor evaluado, en el que los factores **psicosociales Intralaborales, tienen mayor carga**, y como ya se especifico, en lo referente a la Carga del Trabajo y la nueva asignación del puesto de trabajo a los turnos.

Se formula la presencia de dificultades clínicas representadas en la demanda laboral que, de acuerdo a la evaluación de variables moduladoras, se hacen difíciles de afrontar por el señor: reflejándose en los síntomas ya descritos, presentes en el conductor. Se plantea, de acuerdo a lo ya previsto, con la aplicación y resultado de los cuestionarios y pruebas, que el nuevo puesto del conductor representa una carga y fatiga, siendo mayor a nivel mental (puntuación de 100), ya que la tarea denota complejidad, manejo de tiempo (lo cual resulta apremiante para el conductor) y desencadena la sintomatología, tomado como referente los antecedentes laborales en la empresa, los cuales describen al conductor como un trabajador ejemplar.

Por ende se recomienda regresar al conductor a su puesto anterior de labor en forma progresiva, monitoreando su estado. Retomar los antecedentes ocupacionales para reevaluar la medicación actual y/o su adaptación, para lo cual se remite a médico de salud ocupacional.

Teniendo en cuenta las dimensiones personales, de igual forma se establece la necesidad de un asesoramiento psicológico, desde la EPS o particular. Desde la empresa se podría hacer un seguimiento referente al trabajo psicológico, dándose la posibilidad de la asistencia, y al desempeño laboral, una vez comience con las medidas determinadas en la visita al médico de salud ocupacional.

## ANEXO B. CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

Fecha de aplicación:     
dd mm aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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

## ANEXO C. CUESTIONARIO FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID): 

--

## CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



## CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

### INSTRUCCIONES

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

*Ejemplo*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		<del>  </del>		
	↑ Respuesta definitiva		↑ Respuesta equivocada		

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

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

Gracias por su colaboración.

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me 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 a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					



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

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

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

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO D. FICHA DE DATOS GENERALES.



Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

### FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

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

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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

\_\_\_\_\_ horas de trabajo al día

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

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

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

# ANEXO E. CUESTIONARIO INTRALABORAL FORMA A.

Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID): 

--

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA A



Libertad y Orden  
Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



## 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 respuesta táchela y escriba la correcta.

*Ejemplo*

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

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a 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 usted 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					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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 práctica					

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 algún asunto personal					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi 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 ayuda a hacer mejor mi trabajo					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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 a 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 de 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 en 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	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue  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					

## ANEXO F. CUESTIONARIO FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA B

Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID): 

--

### CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

#### FORMA B





## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA B

#### INSTRUCCIONES

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

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

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

#### Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		<del> </del>		

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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



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

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

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

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

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





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

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

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

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

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



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

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

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



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

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

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

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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

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

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

## ANEXO G. Cuestionario De Dependencia A La Nicotina



Servicio Andaluz de Salud  
CONSEJERÍA DE SALUD

**Nombre**

**Fecha**

**Unidad/Centro**

**Nº Historia**

### DEPENDENCIA DE LA NICOTINA - TEST DE FAGERSTRÖM –

**Población diana:** Población general fumadora. Se trata de una escala heteroadministrada de 6 ítems que valora la dependencia de las personas a la nicotina. Los puntos de corte son 4 y 7, donde menos de 4 es una dependencia baja, entre 4 y 7 es una dependencia moderada y más de 7 es una dependencia alta.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	PUNTOS
¿Cuánto tiempo pasa entre que se levanta y fuma su primer cigarrillo?	hasta 5 minutos	3
	entre 6 y 30 minutos	2
	31 - 60 minutos	1
	más de 60 minutos	0
¿Encuentra difícil no fumar en lugares donde está prohibido, como la biblioteca o el cine?	Sí	1
	No	0
¿Qué cigarrillo le molesta más dejar de fumar?	El primero de la mañana	1
	Cualquier otro	0
¿Cuántos cigarrillos fuma cada día?	10 ó menos	0
	11 - 20	1
	21 - 30	2
	31 o más	3
¿Fuma con más frecuencia durante las primeras horas después de levantarse que durante el resto del día?	Sí	1
	No	0
¿Fuma aunque esté tan enfermo que tenga que guardar cama la mayor parte del día?	Sí	1
	No	0
<b>Puntuación Total</b>		

#### Bibliografía

- Fagerstrom KO Measuring degree of physical dependence to tobacco smokin with reference to individualization of treatment. Addict Behav 1978;3(3-4):235-41
- Carrasco, TJ Luna, M Vila, J Validez del Fagerstrom Tolerance Questionnaire como medida de dependencia física de la nicotina: una revisión. Rev Esp Drogodependencias 1994; 19(1):3-14.
- Lee EW, D'Alonzo GE. Cigarette smoking, nicotine addiction, and its pharmacologic treatment. Arch Intern Med 1993 Ene 11; 153(1):34-48.
- Cordoba, R Martín, C Casas, R Barbera, C Botaya, M Hernández, A Jane, C Valor de los cuestionarios breves en la predicción del abandono del tabaco en atención primaria. Aten Primaria 2000 Ene; 25(1):32-6.

## ANEXO H .Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### Evaluación e Identificación de Riesgo Psicosocial

La presente evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial es dirigida a los empleados de la empresa de transporte Cootrasana, con el fin de determinar los riesgos en la salud ocupacional del trabajador a causa de la exposición a factores de riesgo. Para ello se seguirán los lineamientos de la resolución 2646 del 2008 que rige los parámetros según los cuales se debe establecer o identificar la exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial, y los factores de estrés generado en el lugar de trabajo o por fuera de la actividad laboral.

Su participación es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los planteados en el párrafo anterior. El acceso a la información será limitado a las personas que realizan el estudio y al personal de Desarrollo Organizacional y/o Salud Ocupacional de la empresa. Los informes que se realizarán a partir de la recolección de la información no incluirá sus datos personales, por lo que podrán ser conocidos por otras partes de la cooperativa, sin salirse de los lineamientos de la planeación de la presente evaluación.

Si tiene alguna duda sobre este proceso, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proceso en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al coordinador o de no responderlas.

Si usted acepta ser parte del estudio, se le pedirá que diligencie algunos cuestionarios que buscan recolectar información, los cuales fueron diseñados por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá.

Yo \_\_\_\_\_, identificado con CC No. \_\_\_\_\_ Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la empresa de transporte Cootrasana, en la cual trabajo actualmente. He leído la hoja de información que se me ha entregado, con lo que he comprendido mi participación en el estudio. Estoy de acuerdo y deseo participar voluntariamente.

Firmas

Firma del responsable del estudio: \_\_\_\_\_

Firma del auxiliar del estudio: \_\_\_\_\_

Firma Participante: \_\_\_\_\_

## ANEXO I. Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M)

# Escala de estrategias de Coping – modificada (EEC-M)

Nombre:

CC: \_\_\_\_\_

### Instrucciones

A continuación se plantean diferentes formas que emplean las personas para afrontar los problemas o situaciones estresantes que se les presentan en la vida. Las formas de afrontamiento aquí descritas no son ni buenas ni malas, ni mejores o peores. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras, dependiendo de la situación problema.

Trate de recordar las diferentes situaciones o problemas más estresantes vividos durante los últimos años, y responda señalando con una **X** el número que mejor indique qué tan habitual ha sido esta forma de comportamiento ante las situaciones estresantes.



1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A Veces 4: Frecuentemente 5: Casi Siempre 6:siempre

	1 2 3 4 5 6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Trato de analizar las causas del problema para poder hacerle frente	1 2 3 4 5 6												
2. Trato de tener mucha resignación con lo que me sucede	1 2 3 4 5 6												
3. Procuo relajarme o tranquilizarme a mi manera	1 2 3 4 5 6												
4. Trato de comportarme como si nada hubiera pasado	1 2 3 4 5 6												
5. Me alejo del problema temporalmente (tomando unas vacaciones, descansando, etc.)	1 2 3 4 5 6												
6. Procuo no pensar en el problema	1 2 3 4 5 6												
7. Descargo mi mal humor con los demás	1 2 3 4 5 6												
8. Expreso lo que siento en el momento sin darle importancia a lo que los demás puedan pensar	1 2 3 4 5 6												
9. Intento ver los aspectos positivos del problema	1 2 3 4 5 6												
10. Le cuento a familiares o amigos cómo me siento	1 2 3 4 5 6												
11. Procuo conocer mejor el problema con la ayuda de un profesional	1 2 3 4 5 6												
12. Asisto a la iglesia	1 2 3 4 5 6												
13. Espero conocer bien el problema antes de darle solución	1 2 3 4 5 6												
14. Espero a que la solución llegue sola	1 2 3 4 5 6												
15. Trato de solucionar el problema siguiendo unos pasos concretos bien pensados	1 2 3 4 5 6												
16. No suelo hacer nada concreto para cambiar la situación	1 2 3 4 5 6												
17. Me dejo llevar por la emoción del momento	1 2 3 4 5 6*												

1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A Veces 4: Frecuentemente 5: Casi Siempre 6: Siempre

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
18.	Procuro guardar para mí los sentimientos												
19.	Me vuelco en el trabajo o en otra actividad												
20.	Intento olvidarme de todo												
21.	Me comporto de forma hostil con los demás												
22.	Lloro												
23.	Intento sacar algo positivo del problema												
24.	Pido consejo u orientación a algún pariente o amigo para poder afrontar mejor el problema												
25.	Busco ayuda profesional para que me guíen y orienten												
26.	Tengo fe en que puede ocurrir algún milagro												
27.	Espero el momento oportuno para resolver el problema												
28.	Pienso que con el paso del tiempo el problema se soluciona												
29.	Establezco un plan de actuación y procuro llevarlo a cabo												
30.	No hago nada frente a los problemas, dado que no depende de mí la solución de los mismos												
31.	Intento no actuar precipitadamente ni dejarme llevar por mi primer impulso												
32.	Procuro que los otros no se den cuenta de lo que siento												
33.	Evado las conversaciones o temas que tienen que ver con el problema												
34.	Trato de pensar en otras cosas												



1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A Veces 4: Frecuentemente 5: Casi Siempre 6: Siempre

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
48. Evito pensar en el problema												
49. Me dejo llevar por mi mal humor												
50. Expreso mi tristeza esté solo o acompañado												
51. Pienso que las cosas podrían ser peor												
52. Hablo con amigos o familiares para que me animen o tranquilicen cuando me encuentro mal												
53. Busco la ayuda de algún profesional para reducir mi ansiedad o malestar												
54. Rezo												
55. Hasta que no tenga claridad frente a la situación, no puedo darle la mejor solución a los problemas												
56. Pienso que lo mejor es esperar a ver qué puede pasar												
57. Pienso detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema												
58. Me resigno y dejo que las cosas pasen												
59. Me digo a mí mismo cosas que me hagan sentir mejor												
60. Inhibo mis propias emociones												
61. Busco actividades que me distraigan												
62. Niego que tengo problemas												
63. Me salgo de casillas												
64. Por más que quiera no soy capaz de expresar abiertamente lo que siento												
65. A pesar de la magnitud de la situación tiendo a sacar algo positivo												
66. Pido a algún amigo o familiar que me indique cuál sería el mejor camino a seguir												
67. Pido ayuda a algún médico o psicólogo para aliviar mi tensión												
68. Acudo a la iglesia para poner velas o rezar												
69. Asumo que es mejor esperar para aclarar el problema												

70.	Considero que las cosas por sí solas se solucionan	1 2 3 4 5 6																		
71.	Analizo lo positivo y negativo de las diferentes alternativas	1 2 3 4 5 6																		
72.	Tolero pasivamente la situación	1 2 3 4 5 6																		
73.	Me es difícil relajarme	1 2 3 4 5 6*																		
74.	Hago todo lo posible para ocultar mis sentimientos a los otros	1 2 3 4 5 6																		
75.	Me ocupo de muchas actividades para no pensar en el problema	1 2 3 4 5 6																		
76.	Trato de convencerme que el problema no existe	1 2 3 4 5 6																		
77.	Me agredo física o verbalmente	1 2 3 4 5 6																		
78.	Así lo quiera, no soy capaz de llorar	1 2 3 4 5 6*																		
79.	Tengo muy presente el dicho "al mal tiempo buena cara"	1 2 3 4 5 6																		
80.	Procuro que algún familiar o amigo me escuche cuando necesito manifestar mis sentimientos	1 2 3 4 5 6																		

**1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A Veces 4: Frecuentemente 5: Casi Siempre 6: Siempre**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
81. Intento conseguir más información sobre el problema acudiendo a profesionales												
82. Dejo todo en manos de Dios												
83. Me doy un tiempo para aclarar la situación												
84. Espero que las cosas se vayan dando												
85. Me es difícil pensar en posibles soluciones a mis problemas												
86. Me vuelvo muy pesimista con las cosas que me pasan												
87. Intento mantener la calma												
88. Trato de evitar mis emociones												
89. Evito estar en contacto con algo o alguien que tenga que ver con el problema												
90. Dejo a un lado los problemas y pienso en otras cosas												
91. Destruyo o lanzo objetos a raíz de mi mal humor												
92. Expreso abiertamente mis emociones												
93. Trato de identificar las ventajas del problema												
94. Considero que mis problemas los puedo solucionar sin la ayuda de los demás												
95. Pienso que no necesito la ayuda de nadie y menos de un profesional												
96. Busco tranquilizarme a través de la oración												
97. Frente a un problema, espero conocer bien la situación antes de actuar												
98. Dejo que pase el tiempo												

## ANEXO J. Prueba de detección de consumo de alcohol, tabaco y sustancias (ASSIST)

OMS - ASSIST V3.0



OMS - ASSIST V3.0

ENTREVISTADOR	<input style="width: 95%;" type="text"/>	País	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	CLÍNICA	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Nº PARTICIPANTE	<input style="width: 95%;" type="text"/>	FECHA	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>

### INTRODUCCIÓN *(Léalo por favor al participante)*

Gracias por aceptar a participar en esta breve entrevista sobre el alcohol, tabaco y otras drogas. Le voy hacer algunas preguntas sobre su experiencia de consumo de sustancias a lo largo de su vida, así como en los últimos tres meses. Estas sustancias pueden ser fumadas, ingeridas, inhaladas, inyectadas o consumidas en forma de pastillas (muestre la tarjeta de drogas).

Algunas de las sustancias incluidas pueden haber sido recetadas por un médico (p.ej. pastillas adelgazantes, tranquilizantes, o determinados medicamentos para el dolor). Para esta entrevista, no vamos a anotar fármacos que hayan sido consumidos tal como han sido prescritos por su médico. Sin embargo, si ha tomado alguno de estos medicamentos por motivos distintos a los que fueron prescritos o los toma más frecuentemente o a dosis más altas a las prescritas, entonces díganoslo. Si bien estamos interesados en conocer su consumo de diversas drogas, por favor tenga por seguro que esta información será tratada con absoluta confidencialidad.

**NOTA: ANTES DE FORMULAR LAS PREGUNTAS, ENTREGUE LAS TARJETAS DE RESPUESTA A LOS PARTICIPANTES**

### Pregunta 1

*(al completar el seguimiento compare por favor las respuestas del participante con las que dio a la P1 del cuestionario basal. Cualquier diferencia en esta pregunta deben ser exploradas)*

A lo largo de su vida, ¿cual de las siguientes sustancias ha consumido alguna vez? (SOLO PARA USOS NO-MÉDICOS)	No	Si
a. Tabaco (cigarillos, cigarros habanos, tabaco de mascar, pipa, etc.)	0	3
b. Bebidas alcohólicas (cerveza, vino, licores, destilados, etc.)	0	3
c. Cannabis (marihuana, costo, hierba, hashish, etc.)	0	3
d. Cocaína (coca, farlopa, crack, base, etc.)	0	3
e. Anfetaminas u otro tipo de estimulantes (speed, éxtasis, píldoras adelgazantes, etc.)	0	3
f. Inhalantes (colas, gasolina/nafta, pegamento, etc.)	0	3
g. Tranquilizantes o pastillas para dormir (valium/diazepam, Trankimazin/Alprazolam/Xanax, Orfidal/Lorazepam, Rohipnol, etc.)	0	3
h. Alucinógenos (LSD, ácidos, ketamina, PCP, etc.)	0	3
i. Opiáceos (heroína, metadona, codeína, morfina, dolantina/petidina, etc.)	0	3
j. Otros - especifique:	0	3

Compruebe si todas las respuestas son negativas:  
"¿Tampoco incluso cuando iba al colegio?"

*Si contestó "No" a todos los ítems, pare la entrevista.*

*Si contestó "Si" a alguno de estos ítems, siga a la Pregunta 2 para cada sustancia que ha consumido alguna vez.*

Agosto 2003

1



### Pregunta 2

¿Con qué frecuencia ha consumido las sustancias que ha mencionado en los últimos tres meses, (PRIMERA DROGA, SEGUNDA DROGA, ETC)?	Nunca	1 ó 2 veces	Cada mes	Cada semana	A diario o casi a diario
a. Tabaco (cigarrillos, cigarrillos habanos, tabaco de mascar, pipa, etc.)	0	2	3	4	6
b. Bebidas alcohólicas (cerveza, vino, licores, destilados, etc.)	0	2	3	4	6
c. Cannabis (marihuana, costo, hierba, hashish, etc.)	0	2	3	4	6
d. Cocaína (coca, faropa, crack, etc.)	0	2	3	4	6
e. Anfetaminas u otro tipo de estimulantes (speed, éxtasis, píldoras adelgazantes, etc.)	0	2	3	4	6
f. Inhalantes (colas, gasolina/nafta, pegamento, etc.)	0	2	3	4	6
g. Tranquilizantes o pastillas para dormir (valium/diazepam, Trankimazin/Alprazolam/Xanax, Orfidal/Lorazepam, Rohipnol, etc.)	0	2	3	4	6
h. Alucinógenos (LSD, ácidos, ketamina, PCP, etc.)	0	2	3	4	6
i. Opiáceos (heroína, metadona, codeína, morfina, dolantina/petidina, etc.)	0	2	3	4	6
j. Otros - especifique:	0	2	3	4	6

Si ha respondido "Nunca" a todos los ítems en la Pregunta 2, salte a la Pregunta 6.

Si ha consumido alguna de las sustancias de la Pregunta 2 en los últimos tres meses, continúe con las preguntas 3, 4 & 5 para cada una de las sustancias que ha consumido.

### Pregunta 3

En los últimos tres meses, ¿con qué frecuencia ha tenido deseos fuertes o ansias de consumir (PRIMERA DROGA, SEGUNDA DROGA, ETC)?	Nunca	1 ó 2 veces	Cada mes	Cada semana	A diario o casi a diario
a. Tabaco (cigarrillos, cigarrillos habanos, tabaco de mascar, pipa, etc.)	0	3	4	5	6
b. Bebidas alcohólicas (cerveza, vino, licores, destilados, etc.)	0	3	4	5	6
c. Cannabis (marihuana, costo, hierba, hashish, etc.)	0	3	4	5	6
d. Cocaína (coca, faropa, crack, etc.)	0	3	4	5	6
e. Anfetaminas u otro tipo de estimulantes (speed, éxtasis, píldoras adelgazantes, etc.)	0	3	4	5	6
f. Inhalantes (colas, gasolina/nafta, pegamento, etc.)	0	3	4	5	6
g. Tranquilizantes o pastillas para dormir (valium/diazepam, Trankimazin/Alprazolam/Xanax, Orfidal/Lorazepam, Rohipnol, etc.)	0	3	4	5	6
h. Alucinógenos (LSD, ácidos, ketamina, PCP, etc.)	0	3	4	5	6
i. Opiáceos (heroína, metadona, codeína, morfina, dolantina/petidina, etc.)	0	3	4	5	6
j. Otros - especifique:	0	3	4	5	6





## Pregunta 4

En los últimos tres meses, ¿con qué frecuencia le ha llevado su consumo de (PRIMERA DROGA, SEGUNDA DROGA, ETC) a problemas de salud, sociales, legales o económicos?	Nunca	1 ó 2 veces	Cada mes	Cada semana	A diario o casi a diario
a. Tabaco (cigarrillos, cigarros habanos, tabaco de mascar, pipa, etc.)	0	4	5	6	7
b. Bebidas alcohólicas (cerveza, vino, licores, destilados, etc.)	0	4	5	6	7
c. Cannabis (marihuana, costo, hierba, hashish, etc.)	0	4	5	6	7
d. Cocaína (coca, farlopa, crack, etc.)	0	4	5	6	7
e. Anfetaminas u otro tipo de estimulantes (speed, éxtasis, píldoras adelgazantes, etc.)	0	4	5	6	7
f. Inhalantes (colas, gasolina/nafta, pegamento, etc.)	0	4	5	6	7
g. Tranquilizantes o pastillas para dormir (vallium/diazepam, Trankimazin/Alprazolam/Xanax, Orfidal/Lorazepam, Rohipnol, etc.)	0	4	5	6	7
h. Alucinógenos (LSD, ácidos, ketamina, PCP, etc.)	0	4	5	6	7
i. Opiáceos (heroína, metadona, codeína, morfina, dolantina/petidina, etc.)	0	4	5	6	7
j. Otros - especifique:	0	4	5	6	7

## Pregunta 5

En los últimos tres meses, ¿con qué frecuencia dejó de hacer lo que se esperaba de usted habitualmente por el consumo de (PRIMERA DROGA, SEGUNDA DROGA, ETC)?	Nunca	1 ó 2 veces	Cada mes	Cada semana	A diario o casi a diario
a. Tabaco					
b. Bebidas alcohólicas (cerveza, vino, licores, destilados, etc.)	0	5	6	7	8
c. Cannabis (marihuana, costo, hierba, hashish, etc.)	0	5	6	7	8
d. Cocaína (coca, farlopa, crack, etc.)	0	5	6	7	8
e. Anfetaminas u otro tipo de estimulantes (speed, éxtasis, píldoras adelgazantes, etc.)	0	5	6	7	8
f. Inhalantes (colas, gasolina/nafta, pegamento, etc.)	0	5	6	7	8
g. Tranquilizantes o pastillas para dormir (vallium/diazepam, Trankimazin/Alprazolam/Xanax, Orfidal/Lorazepam, Rohipnol, etc.)	0	5	6	7	8
h. Alucinógenos (LSD, ácidos, ketamina, PCP, etc.)	0	5	6	7	8
i. Opiáceos (heroína, metadona, codeína, morfina, dolantina/petidina, etc.)	0	5	6	7	8
j. Otros - especifique:	0	5	6	7	8



Haga las preguntas 6 y 7 para todas las sustancias que ha consumido alguna vez (es decir, aquellas abordadas en la Pregunta 1)

#### Pregunta 6

¿Un amigo, un familiar o alguien más alguna vez ha mostrado preocupación por su consumo de (PRIMERA DROGA, SEGUNDA DROGA, ETC)?	No, Nunca	Si, en los últimos 3 meses	Si, pero no en los últimos 3 meses
a. Tabaco (cigarrillos, cigarros habanos, tabaco de mascar, pipa, etc.)	0	6	3
b. Bebidas alcohólicas (cerveza, vino, licores, destilados, etc.)	0	6	3
c. Cannabis (marihuana, costo, hierba, hashish, etc.)	0	6	3
d. Cocaína (coca, farlopa, crack, etc.)	0	6	3
e. Anfetaminas u otro tipo de estimulantes (speed, éxtasis, píldoras adelgazantes, etc.)	0	6	3
f. Inhalantes (colas, gasolina/nafta, pegamento, etc.)	0	6	3
g. Tranquilizantes o pastillas para dormir (valium/diazepam, Trankimazn/Alprazolam/Xanax, Orfidal/Lorazepam, Rohipnol, etc.)	0	6	3
h. Alucinógenos (LSD, ácidos, ketamina, PCP, etc.)	0	6	3
i. Opiáceos (heroína, metadona, codeína, morfina, dolantina/petidina, etc.)	0	6	3
j. Otros - especifique:	0	6	3

#### Pregunta 7

¿Ha intentado alguna vez controlar, reducir o dejar de consumir (PRIMERA DROGA, SEGUNDA DROGA, ETC) y no lo ha logrado?	No, Nunca	Si, en los últimos 3 meses	Si, pero no en los últimos 3 meses
a. Tabaco (cigarrillos, cigarros habanos, tabaco de mascar, pipa, etc.)	0	6	3
b. Bebidas alcohólicas (cerveza, vino, licores, destilados, etc.)	0	6	3
c. Cannabis (marihuana, costo, hierba, hashish, etc.)	0	6	3
d. Cocaína (coca, farlopa, crack, etc.)	0	6	3
e. Anfetaminas u otro tipo de estimulantes (speed, éxtasis, píldoras adelgazantes, etc.)	0	6	3
f. Inhalantes (colas, gasolina/nafta, pegamento, etc.)	0	6	3
g. Tranquilizantes o pastillas para dormir (valium/diazepam, Trankimazn/Alprazolam/Xanax, Orfidal/Lorazepam, Rohipnol, etc.)	0	6	3
h. Alucinógenos (LSD, ácidos, ketamina, PCP, etc.)	0	6	3
i. Opiáceos (heroína, metadona, codeína, morfina, dolantina/petidina, etc.)	0	6	3
j. Otros - especifique:	0	6	3



## Pregunta 8

	No, Nunca	Si, en los últimos 3 meses	Si, pero no en los últimos 3 meses
¿Ha consumido alguna vez alguna droga por vía inyectada? (ÚNICAMENTE PARA USOS NO MÉDICOS)	0	2	1

## NOTA IMPORTANTE:

A los pacientes que se han inyectado drogas en los últimos 3 meses se les debe preguntar sobre su patrón de inyección en este periodo, para determinar los niveles de riesgo y el mejor tipo de intervención.

## PATRÓN DE INYECCIÓN

Una vez a la semana o menos  
o  
Menos de 3 días seguidos

Más de una vez a la semana  
o  
3 o más días seguidos

## GUÍAS DE INTERVENCIÓN

Intervención Breve, incluyendo la tarjeta "riesgos asociados con inyectarse"

Requiere mayor evaluación y tratamiento más intensivo \*

## CÓMO CALCULAR UNA PUNTUACIÓN ESPECÍFICA PARA CADA SUSTANCIA.

Para cada sustancia (etiquetadas de la a. la j.) sume las puntuaciones de las preguntas 2 a la 7, ambas inclusive. No incluya los resultados ni de la pregunta 1 ni de la 8 en esta puntuación. Por ejemplo, la puntuación para el cannabis se calcula como: P2c + P3c + P4c + P5c + P6c + P7c

Note que la P5 para el tabaco no está codificada, y se calcula como: P2a + P3a + P4a + P6a + P7a

## EL TIPO DE INTERVENCIÓN SE DETERMINA POR LA PUNTUACIÓN ESPECÍFICA DEL PACIENTE PARA CADA SUSTANCIA

	Registre la puntuación para sustancia específica	Sin Intervención	Intervención Breve	Tratamiento más intensivo *
a. tabaco		0 - 3	4 - 26	27+
b. alcohol		0 - 10	11 - 26	27+
c. cannabis		0 - 3	4 - 26	27+
d. cocaína		0 - 3	4 - 26	27+
e. anfetaminas		0 - 3	4 - 26	27+
f. Inhalantes		0 - 3	4 - 26	27+
g. sedantes		0 - 3	4 - 26	27+
h. alucinógenos		0 - 3	4 - 26	27+
i. opiáceos		0 - 3	4 - 26	27+
j. otras drogas		0 - 3	4 - 26	27+

NOTA: \*Una Mayor Evaluación y Tratamiento más intensivo puede ser proporcionado por profesionales sanitarios dentro del ámbito de Atención Primaria, o por un servicio especializado para las adicciones cuando esté disponible.