

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE WELLS FARGO BANK SUCURSAL
TROLLEY SQUARE, SALT LAKE CITY, UTAH.**

NATHALIA LUCIA DELGADO TORRES

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

FLORIDABLANCA

2009

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE WELLS FARGO BANK SUCURSAL
TROLLEY SQUARE, SALT LAKE CITY, UTAH.**

NATHALIA LUCIA DELGADO TORRES

Trabajo de grado:

Pasantía para optar al título de Psicóloga

Tutor

Dr. Mónica Parada Butnaru

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

FLORIDABLANCA

2009

AGRADECIMIENTOS

Quiero dedicar este trabajo a todas las personas que de una u otra forma siempre estuvieron apoyándome para alcanzar este gran logro personal y profesional.

A mis padres, por sus sabios consejos y por estar conmigo en los momentos difíciles.

A mi Papa, quien me ha acompañado siempre con una comprensión a prueba de todo y sobre todo por ayudarme a encontrar la luz cuando todo es oscuridad.

A Juan Carlos por brindarme su comprensión y paciencia en cada momento.

INDICE

	Paginas
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
Capítulo I: CONTEXTUALIZACION INSTITUCIONAL	9
Capítulo II: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE WELLS FARGO BANK SUCURSAL TROLLEY SQUARE, SALT LAKE CITY, UTAH.	12
JUSTIFICACIÓN	12
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
OBJETIVO GENERAL	15
OBJETIVOS ESPECIFICOS	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
REFERENTE CONCEPTUAL	17
METODOLOGIA	30
RESULTADOS	35
ANALISIS DE RESULTADOS	37
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	49
REFERENTE BIBLIOGRAFICO	51
ANEXOS	54

INDICE DE FIGURAS

	Paginas
FIGURA 1: Porcentaje Grado de Peligrosidad VS Áreas Bocanument	35
FIGURA 2: Grados de Peligrosidad VS Cargos	36
FIGURA 3: Niveles de Peligrosidad del Gerente de la Sucursal	37
FIGURA 4: Niveles de Peligrosidad del Sub -Gerente de la Sucursal	38
FIGURA 5: Niveles de Peligrosidad del Banquero de Negocios de la Sucursal	39
FIGURA 6: Niveles de Peligrosidad del Banquero de la Sucursal	40
FIGURA 7: Niveles de Peligrosidad de la Cajera Líder de la Sucursal	41
FIGURA 8: Niveles de Peligrosidad de la Banquera de la Sucursal	42
FIGURA 9: Niveles de Peligrosidad del Banquero 1 de la Sucursal	43
FIGURA 10: Niveles de Peligrosidad del Cajero Líder de la Sucursal	44
FIGURA 11: Niveles de Peligrosidad del Cajero de la Sucursal	45
FIGURA 12: Niveles de Peligrosidad de la Cajera Líder de la Sucursal	46

INDICE DE TABLAS

	Paginas
TABLA 1: Áreas de la Encuesta Bocanument- Berján y Número de Ítems por áreas	33
TABLA 2: Rangos para la Interpretación de la Escala Bocanument- Berján Y Valoración de los Factores de Riesgo Psicosocial	33
TABLA 3: Grados de peligrosidad Encuesta Bocanument- Berján	34

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE WELLS FARGO BANK, SUCURSAL TROLLEY SQUARE, SALT LAKE CITY, UTAH

AUTOR(ES) NATHALIA LUCIA DELGADO TORRES

FACULTAD Facultad de Psicología

DIRECTOR(A) MONICA PARADA BUTNARU

ABSTRACT

The main purpose of this research was to measure the level of danger of the psycho-social risks in the group of 10 workers of Wells Fargo Bank, at the Trolley Square Branch in Salt Lake City, Utah. In order to carry out this work the Scale Bocanument-Berján was used, which measures six basic components that group a range of psycho-social risks in active workers. In addition an intervention process was applied with the purpose of to hit the level of danger of the psycho-social risks. The investigation was made with an explanatory-quantitative methodology, under the quasi-experimental approach, pretest-posttest without comparison group. One concluded that the 100% of the personnel of the branch presented an average risk level in the areas organization of the work and psychic and biological alterations derived from the labor performance, it was corroborated that the proposed process of intervention is effective to diminish the psycho-social risks

PALABRAS CLAVES:

Riesgo Psicosociales, Wells Fargo Bank, Escala Bocanument-Berjan, Nivel de peligrosidad

VºBº DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE WELLS FARGO BANK, SUCURSAL TROLLEY SQUARE, SALT LAKE CITY, UTAH

AUTOR(ES) NATHALIA LUCIA DELGADO TORRES

FACULTAD Facultad de Psicología

DIRECTOR(A) MONICA PARADA BUTNARU

RESUMEN

Este trabajo buscaba medir el nivel de peligrosidad de los riesgos psicosociales en el grupo de 10 trabajadores de Wells Fargo Bank, sucursal Trolley Square, Salt Lake City, Utah. Para realizar este trabajo se utilizó la Escala Bocanument- Berján que mide seis componentes básicos que agrupan una gama de riesgos psicosociales en trabajadores activos. Además se aplicó un proceso de intervención con el fin de impactar el nivel de peligrosidad de los riesgos psicosociales. La investigación se realizó con una metodología cuantitativa- explicativa, bajo el enfoque cuasi experimental, pretest-postest sin grupo de comparación. Se concluyó que el 100% del personal de la sucursal presentó un nivel de riesgo medio en las áreas organización del trabajo y alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral, se corroboró que el proceso de intervención propuesto es eficaz para disminuir los riesgos psicosociales.

PALABRAS CLAVES:

Riesgo Psicosociales, Wells Fargo Bank, Escala Bocanument-Berjan, Nivel de peligrosidad

VºBº DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Capítulo I

CONTEXTO INSTITUCIONAL

En 1852 Henry Wells y William Fargo fundan Wells Fargo & Compañía, con el fin de prestar sus servicios en la parte occidental de los Estados Unidos. La nueva empresa ofrece servicios bancarios, la compra de oro, la venta de giros bancarios, y además un servicio extra-rápido.

Wells Fargo inició sus actividades en el puerto de San Francisco, durante la fiebre del oro y muy pronto Wells Fargo había abierto oficinas en el resto de ciudades y campamentos mineros del occidente del país.

Con el auge en la economía de la década de 1850, Wells Fargo ganó rápidamente la confianza en la gente por la manera responsable del manejo del dinero. En la década de 1860 obtuvo la fama y reconocimiento con la “diligencia” que llegó a ser su símbolo que aún la identifica.

Wells Fargo envió sus negocios por el medio más rápido posible: diligencia, el ferrocarril, el telégrafo o incluso a caballo. En 1858 Wells Fargo ayudó a crear la Compañía Nacional de Correos el “Overland Mail Company” (OMC) conocido como el "Butterfield", en honor a su presidente John Butterfield. En 1860, el OMC, ahora bajo el control de Wells Fargo, tiene una ruta que va del norte al centro, la famosa ruta del “Pony Express”. En 1861 Wells Fargo se hizo cargo de las operaciones del tramo oeste de la Pony Express. Pero este mismo año, La Compañía del Telégrafo, se creó, y unió el este y el oeste con los mensajes instantáneos, y la Pony Express pasó a la historia.

En 1866, Wells Fargo cubre todas las principales carreteras de la parte occidental, operando en más de 3.000 kilómetros de territorio, de California a Nebraska, y de Colorado en las regiones mineras de Montana e Idaho.

Después de completar la ruta transcontinental del ferrocarril en 1869, Wells Fargo incrementa sus rutas y se expande a través de las nuevas rutas del acero. En 1888, pasa a ser la primera compañía de encomiendas con su servicio "Océano a Océano" que conecta a más de 2.500 comunidades en 25 estados. Wells Fargo se hace cargo de clientes empresariales de los centros urbanos de Nueva York y Nueva Jersey, la ruta del centro de Chicago y las regiones agrícolas del medio-oeste; a la ganadería y la minería en los centros de Texas y Arizona, y las fábricas de madera en las ciudades en el Pacífico Noroccidental.

En 1910 la Sociedad de la red Wells Fargo vinculaba 6.000 localidades, incluidas las nuevas oficinas en el Alto Medio Oeste y región de los Grandes Lagos. Wells Fargo tenía agentes en las ciudades grandes y pequeñas que ofrecían servicios financieros básicos, como giros postales, cheques de viajero, y la transferencia de fondos por telégrafo. Fue en estos pueblos que la famosa entrega de Wells Fargo de vagones de mercancías de todo tipo se hizo famosa.

Para 1918 el Wells Fargo era parte de 10.000 comunidades por todo el país, en ese año el gobierno federal tomó el negocio de las encomiendas como parte de su esfuerzo en la Primera Guerra Mundial y Wells Fargo fue dejado solamente con una sucursal en San Francisco.

La famosa imagen de la diligencia y la reputación de la marca de Wells Fargo tuvieron un fantástico crecimiento durante el siglo 20. En la prosperidad, la depresión y la guerra, aún más en la prosperidad de la postguerra, los cambios sociales y las tecnologías de la comunicación cada

vez más rápidas, no ha hecho que los clientes desvíen la atención y quieran los servicios de las oficinas del Wells Fargo Bank.

La buena gestión del Banco durante la Gran Depresión, y que sirvió a la nación durante la Segunda Guerra Mundial, lo llevó a ser el banco de consumo que podía satisfacer las nuevas necesidades bancarias en el próspero período de posguerra.

Los nuevos conceptos de la banca no sólo han cambiado en los bancos sino en todas las empresas, y se reflejan en los nuevos portafolios de servicios: telefónicos, tarjetas de crédito, cajeros automáticos y banca en línea son algunas de las soluciones innovadoras a las modernas necesidades de los clientes. A través del siglo 20 Wells Fargo fue reconstruido a partir de una oficina en San Francisco. Wells Fargo es llamado un "banco del banquero" que sirve a todos los rincones de los Estados Unidos, ya que tiene sucursales donde quiera haya un habitante desde las zonas costeras hasta las montañas.

Capítulo II

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE WELLS FARGO BANK SUCURSAL TROLLEY SQUARE, SALT LAKE CITY, UTAH.

JUSTIFICACIÓN

Wells Fargo Bank es una de las entidades bancarias más importantes de los Estados Unidos. Con ciento cincuenta y seis años de experiencia, con más de seiscientos billones de dólares en activos, ciento cincuenta y nueve mil empleados en sus nominas; es el tercer banco en el país, lo que le merece calificación triple AAA por su solidez, buenas reservas financieras, balance equilibrado entre captación de ahorros y colocación de préstamos y lo más importante una baja cartera en mora, es decir presenta un equilibrio total en todas sus actividades financieras.

Debido al gran número de servicios que presta la organización (cheques y ahorros, acceso en internet, transferencias internacionales, cuentas de depósito a plazo fijo, tarjetas debito, préstamos y créditos, hipotecas, tarjetas de crédito, préstamos personales, préstamos estudiantiles, pago de facturas, servicios bancarios internacionales, seguros de vida, de inquilinos, médicos, de vivienda, de propiedad, de automóvil y de protección contra el robo de la identidad) la carga laboral en la sucursal de Trolley Square donde se reciben treinta y dos mil ochocientos depósitos mensuales y donde laboran diez funcionarios es elevada a tal punto que repercute negativamente en la salud física y mental de los empleados.

Así mismo, si bien es cierto que el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (OSHA) debe asegurar mediante normatividades la seguridad y salud de las personas en el lugar de trabajo, hasta el momento la entidad bancaria no cuenta con tan importante estudio como lo es el de la medición de riesgos psicosociales aun cuando su identificación se encuentre consignada dentro de los parámetros del Departamento de Trabajo. La presente investigación tiene por objeto identificar cuáles son los riesgos psicosociales de los funcionarios de Wells Fargo Bank, sucursal Trolley Square y aplicar un proceso de intervención que permita disminuir los riesgos que presenten altos grados de peligrosidad.

Igualmente será un aporte intelectual desde la cultura latinoamericana hacia la cultura norteamericana, permitiendo la interrelación de la psicología con el desempeño laboral.

NIVEL DE ABORDAJE

El nivel de abordaje de la investigación es grupal, debido a que se trabaja con una población objetivo de 10 individuos.

NIVEL DE ACTUACION

El proyecto que se ejecutó tiene un nivel de actuación táctico, ya que con los resultados del pre- test, la intervención y el post- test se pretende generar un plan de trabajo a corto y mediano plazo con el objetivo de que el personal de la sucursal incorpore las herramientas necesarias para mejorar su calidad de vida e impacte y disminuya los riesgos psicosociales a los que se expone.

NIVEL DE CONOCIMIENTO

El conocimiento que se obtenga a través del proyecto, es el denominado aprendizaje y transferencia y se orienta a que la sucursal introyecte la teoría relacionada con los riesgos psicosociales y la haga practica en su quehacer cotidiano. Así mismo es el inicio de un proceso que no se había llevado a cabo en la organización.

NIVEL DE MEDICIÓN

Este proyecto se incorpora bajo el parámetro de eficacia, por cuanto se buscaba obtener unos resultados y a partir de estos realizar un proceso de intervención a 10 funcionarios de la sucursal y finalmente medir de manera cuantitativa el impacto de dicho proceso de intervención.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores de riesgos psicosociales presentes en el personal de Wells Fargo Bank, sucursales Trolley Square, Salt Lake City, Utah; Aplicando el instrumento Bocanument-Berján, con el fin de presentar un proyecto a la gerencia general del banco que permita minimizar los riesgos psicosociales de dicha entidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Elaborar una propuesta de intervención, a partir de la información derivada de la aplicación del instrumento Bocanument-Berján, focalizada en los riesgos psicosociales que afectan a los funcionarios de la sucursal.

Monitorear y disminuir los riesgos psicosociales de esa comunidad empresarial.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los riesgos psicosociales son inherentes a las ocupaciones humanas en mayor o menor grado, en este sentido no es cuestión de evitar que aparezcan, más bien, hay que mantenerlos controlados desde un nivel permisible, de tal manera que no interfieran con los dos componentes básicos del hombre a saber: su cotidianidad y su eficiencia en el trabajo.

Ante esta realidad se quiere establecer ¿Cuáles son los riesgos psicosociales presentes en el personal de Wells Fargo Bank, sucursal Trolley Square, Salt Lake City, Utah? Y ¿se pueden disminuir dichos riesgos mediante un proceso de intervención?

REFERENTE CONCEPTUAL

Las ciencias sociales han logrado dar un aporte valioso a las organizaciones para ser más competitivas, más productivas y con mayores estándares de calidad que permitan posicionarse dentro del mercado internacional.

Es así como desde hace algunos años han recalcado la importancia de fomentar una relación gana- gana con el trabajador, no solo para que el crecimiento financiero de la empresa sea mayor, sino para generar una mejor calidad de vida a las personas que hacen parte de las instituciones.

Este aporte no ha sido solo de las ciencias sociales; las ciencias de la salud, también han permitido una proximidad a la idea de bienestar y la prevención de riesgos profesionales en las empresas, lo que le da relevancia a la medicina preventiva y a la higiene del trabajo. Es por ello, que al plantear la necesidad de estar sano para trabajar, paradójicamente se plantea el hecho que trabajando también se puede enfermar (Moreno R 1991. P.7)

La OMS y la OIT definen los factores de riesgo como “las condiciones del ambiente, la tarea, los instrumentos, los materiales, la organización y contenido de trabajo que encierran un daño potencial en la salud tanto física como mental, o sobre la seguridad de las personas”

(Comité Mixto OIT- OMS. 1.984 P. 3). Estos factores se clasifican en: Físicos, Químicos, Biológicos, Ergonómicos, Mecánicos, Eléctricos, locativos y Psicosociales.

Para concretar se puede afirmar que los factores psicosociales en el trabajo se refieren básicamente a la estructura organizativa de la empresa, son numerosos y de diferente naturaleza, en esencia comprenden aspectos como componentes físicos, de organización, sistemas de trabajo y calidad de las relaciones humanas.

Todos estos interactúan y repercuten por un lado sobre el clima psicosocial de la empresa y por el otro sobre la salud física y mental de los trabajadores (Rodríguez E. 1993.P.17)

Estos últimos factores, los psicosociales, han tomado un inmenso valor en la promoción de la salud e higiene del trabajo tanto que se han dado grandes pasos en su legislación señalando la importancia de evaluar e intervenir los factores psicosociales en el campo laboral, su origen se da bajo un proceso social, dentro de una estructura específica, afectando al hombre a través de su contacto su percepción y su experiencia. Dependiendo de su propensión a reaccionar según ciertos patrones o rasgos de personalidad (Caro M 1991.P.12)

Aunque los factores psicosociales del trabajo actualmente son reconocidos por los profesionales de la salud ocupacional e incluso por empresarios y trabajadores y figuran en muchos panoramas de riesgos, todavía no se abordan con profundidad y siguen considerándose un tema difícil de aprender, debido a que estos no se clasifican en las leyes de la misma manera que se manejan otros factores como los físicos, químicos o biológicos.

De igual manera la naturaleza compleja de estos factores, así como el hecho de que ellos no convergen aspectos tan bastos y diversos como el intelecto, la emoción o lo biológico,

conlleven a que su análisis no pueda enmarcarse dentro de fórmulas y esquemas, permitiendo una tendencia generalizada entre los especialistas a no considerar los mencionados factores de riesgo y abordarlos de manera muy superficial repercutiendo en un ambiguo control y evaluación del ambiente de trabajo.

Por esta razón, es necesario que se estudie como primer criterio para entender el concepto de los riesgos psicosociales la relación existente entre la salud ocupacional como tal y el trabajo.

HISTORIA Y EVOLUCION NORMATIVA DE LA SALUD OCUPACIONAL

Durante la Colonia se observan diferentes leyes e instituciones protectoras tanto para el indio como para el español, posteriormente en el periodo de la independencia se inician los primeros cimientos de la seguridad social en Colombia, pero con una gran influencia de tipo militar, surgen instituciones como el Monte Pío Militar que fue una asociación de ayuda para los militares y sus familias. Es importante señalar el papel que asumió la iglesia a través de grandes personajes como Fray Luis de Montesino y Bartolomé de las Casas en defensa y protección del indio y a favor de su reconocimiento como ser humano.

En este periodo de transición de la colonia a la independencia, el primer antecedente de seguridad social lo encontramos con el Libertador Simón Bolívar. En su discurso ante el Congreso de Angostura el 15 de Febrero de 1819, señala “El sistema de Gobierno más perfecto es aquel que produce mayor suma de felicidad posible, mayor suma de seguridad social y mayor suma de estabilidad política. (Ayala C.2005 P.20)

De 1950 a 1993 fue cuando realmente se institucionalizó la normatividad de la salud ocupacional cuyo fin es la protección de la salud del trabajador, esta protección se encuentra

inicialmente reconocida en el artículo 81 de la Ley 9 de 1979 cuando señala “ la salud de los trabajadores es una condición indispensable para el desarrollo socio-económico del país, su preservación y conservación con actividades de interés social y sanitario en la que participan el gobierno y los particulares”(Citado por Ayala C.2005 P.35)

De 1994 a 2003 las normas sobre salud ocupacional han mantenido un constante cambio con el fin de suplir las exigencias que surgen en materia laboral y es relativamente nueva en el lenguaje jurídico colombiano, aunque desde hace mucho tiempo se ha reglamentado lo referente a la salud de los trabajadores.

Siendo la salud ocupacional el ente favorecedor del bienestar y la salud de los trabajadores, en Colombia fue incorporado al Código Sustantivo del Trabajo que fue adoptado como legislación permanente mediante la Ley 41 de 1961 y es aplicable en general a los particulares, para el sector público solo se aplica su parte colectiva.

El Código Sustantivo del Trabajo en lo referente a la salud ocupacional contempla temas sobre prestaciones patronales especiales, la pensión de jubilación, el concepto de accidente de trabajo y enfermedad profesional, las prestaciones económicas y asistenciales e indemnizaciones.

La Ley 9 de 1979 en su Capítulo III habla sobre la salud ocupacional y reglamenta sobre agentes químicos, biológicos y físicos; sobre la organización de la salud ocupacional en los lugares de trabajo; de la seguridad en maquinarias, equipos y herramientas en calderas y recipientes sometidos a presión, riesgos eléctricos, hornos y equipos de combustión; sobre el manejo, transporte y almacenamiento de materiales; sobre los elementos de protección personal, medicina preventiva y saneamiento básico; de las sustancias, plaguicidas, artículos pirotécnicos, radio física sanitaria, saneamiento de la estructura de edificaciones, la disposición de basuras y la protección contra roedores, plagas y ruidos.(Ayala C.2005 P47)

Esta Ley es importante en el aspecto técnico, pero en la parte funcional, administrativa, y de vigilancia del Ministerio de Salud no se debe tener en cuenta por cuanto el Decreto 1295 de 1994 le otorgó al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social la dirección del sistema general de riesgos profesionales, hoy Ministerio de la Protección Social, donde se fusionó el Ministerio de

Salud y el Ministerio del Trabajo, y la dirección que maneja la Salud ocupacional se denomina Dirección General de Riesgos Profesionales, dependencia del Viceministro de Salud y Bienestar, según el Decreto 205 de 2003.

Para finalizar lo referente a la Salud Ocupacional en Colombia es importante tener un concepto integral de ésta donde se afirma que “Salud Ocupacional es el conjunto de actividades multidisciplinarias orientadas a la promoción, educación, prevención, control, recuperación y rehabilitación de los trabajadores, procurando el más alto grado de bienestar físico, mental y social en las diferentes actividades laborales; es donde se unen aspectos médicos, sociales, técnicos y jurídicos para proteger la salud de los trabajadores y promover el establecimiento y mantenimiento de un medio ambiente de trabajo seguro y sano, con el fin de proporcionarle al trabajador un cargo o puesto de trabajo acorde con sus actitudes físicas y psicológicas.

LAS OSHAS DE LOS ESTADOS UNIDOS

A continuación y después de haber ampliado el tema de Salud Ocupacional en Colombia se hará de manera similar con la OSHA del Sistema de atención de la salud de Estados Unidos.

La OSHA (US DEPARTMENT OF LABOR ROOM N3647, 200 CONSTITUTION AVENUE NW, WASHINGTON DC 20210; 202,; 219-8021) en EUA es la agencia reguladora

más importante para la seguridad y salud laboral. Sin embargo, OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH (OSH Act) de 1970 permite a los estados operar su propio programa estatal de seguridad y salud si éste cubre sus normas y es aprobado.

Veintiún estados, Puerto Rico y las Islas Vírgenes tienen sus propios programas de salud ocupacional y seguridad. En los estados sin planes aprobados, la jurisdicción permanece a nivel federal. Aún en estados cubiertos por la OSHA federal, la jurisdicción para empleados del sector público (empleados del estado, país y de la ciudad) depende siempre del estado o territorio.

Utah, el estado en donde se encuentra la ciudad de Salt Lake City lugar de la sucursal bancaria de esta intervención, se rige por la OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH (OSH Act) 1970 y sigue los patrones de asistencia consultiva en el desarrollo del programa de seguridad del lugar de trabajo y salud y en el cumplimiento con las medidas de seguridad y salud. Los servicios de consulta se prestan de manera gratuita y son una buena fuente de información para todos los profesionales de seguridad y salud, incluso de los médicos en Medicina Laboral.

Por último el OSHA Act también necesita que cada agencia federal desarrolle y mantenga un programa de protección concordante con las normas de la OSHA. La OSHA elaboró varios memorandos de comprensión con otras agencias federales para asistirles en la observancia forzosa de la seguridad y salud laborales igual a la proporcionada por la OSHA federal.

Si el lector necesita información acerca de los programas de seguridad y salud laborales y su estado tiene su propio programa de protección laboral y salud, puede llamar a la oficina estatal de protección y salud laborales más cercana.

Para mantenerse al día acerca de las nuevas normas y regulaciones, se puede consultar el periódico reglamentario del gobierno federal, el FEDERAL REGISTER, que publica todas las normas de la OSHA federal, así como todas las enmiendas, correcciones, inserciones o supresiones. El Federal Register está disponible en todas las librerías de leyes y en librerías públicas que almacenan documentos federales. (LaDou J.1999. 15)

Después de estudiar más a fondo el tema de salud ocupacional se hace necesario retomar el tema que ocupa el interés de este escrito que son los riesgos psicosociales. Se ha de tener en cuenta que los riesgos psicosociales generan ciertas patologías mediante procesos que pueden articularse en forma de cadenas – riesgos-daños- consecuencias.

Se han propuesto varias definiciones para el constructo “factores psicosociales” dentro de la bibliografía perteneciente al tema de riesgos profesionales tales como la del Instituto de Seguridad de Higiene de España. El cual afirma que dichos factores “son circunstancias que tienen que ver con el grado de iniciativa que el individuo ponga a contribución durante la realización del trabajo, la posición social que el cargo u oficio le confiere, la naturaleza de las relaciones: cooperativas, jerárquicas, funcionales; la identificación con el producto o con los servicios que produce la organización y las posibilidades de comunicación.” (ECOSAD. SA.- Documentos Internos del Seguro Social 1993.P.16)

Por otra parte, para el Instituto Mexicano de Seguridad Social (1986), los factores psicosociales son “elementos de hecho social que pone en juego todo el funcionamiento del hombre dentro de un grupo, sea este familia, vecindario, trabajo o comunidad. Es un elemento externo que produce una respuesta o afecta la relación de la persona con su grupo o con otros hombres. (Laurell C.1987.P.47)

Así mismo, para la Organización Internacional del trabajo, los factores psicosociales son definidos como “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte. Y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Comité Mixto OIT-OMS.1984.P.3)

En Colombia, el tema de los ambientes de trabajo y su impacto en el rendimiento laboral ha sido motivo de estudios y debates. Esta discusión ha llevado en los últimos años a importantes pasos en el campo legislativo, en materia de Salud Ocupacional más concretamente en la evolución y la intervención de los factores psicosociales del trabajo dentro del marco normativo de políticas de prevención de los riesgos profesionales.

Un hecho importante fue la expedición del Decreto 614/84 sobre la organización y administración de la Salud Ocupacional, define la normatividad de la salud y toma en cuenta los aspectos psicosociales como fundamento en la acción preventiva de los riesgos laborales. Así mismo, con una serie de reformas al reglamento de prevención de riesgos en el trabajo, la tendencia en estos aspectos queda regularizada de la siguiente manera:

Con el fin de tomar medidas preventivas, las empresas deberán incluir dentro de sus programas la identificación de los riesgos psicosociales que generen tensión nerviosa y que afecten la salud física, mental y social del trabajador (Acuerdo 496/90. Art.8)

Otra herramienta legal es el Decreto 1832 de 1994 del Ministerio de Protección Social de Colombia, por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales, señalando en el Artículo 1, numeral 42, las patologías causadas por el estrés en el trabajo: “Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo

repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, trabajos repetitivos, monótonos o combinados con ritmo o con control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturnos y trabajos con estresantes físicos y con efectos psicosociales que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido-péptica severa o colon irritable.

En numerosos estudios, (Friedman, M Rosenman 1996) se han identificado una serie de factores psicosociales potencialmente negativos vinculados con la salud, entre los cuales se encuentran el peligro físico, la mala utilización de habilidades, la falta de control, la desigualdad en el salario, el trabajo por turnos, los problemas en las relaciones laborales, el conflicto de autoridades y la sobrecarga de trabajo.

También existen los factores psicosociales positivos enfocados en el trabajo adecuado a las capacidades, un trabajo variado e interesante, salarios justos, habilidades y conocimientos del trabajador, apoyo social por parte del grupo de trabajo, participación en las decisiones y planificación del proceso laboral, distribución adecuada de las cargas, estabilidad laboral y reconocimiento del trabajo y ascenso por méritos (Bocanument G.1993.P9)

La Oficina Internacional del Trabajo en 1984 describe la clasificación de los factores de riesgos psicosociales de la siguiente manera:

MEDIO AMBIENTE FISICO DE TRABAJO

Este factor como su nombre lo indica se relaciona con el “ambiente físico en donde se desarrolla diariamente la acción laboral, en el cual se valora las condiciones de seguridad que deben existir alrededor de la actividad de trabajo y los contaminantes químicos y biológicos que se presentan en situaciones que van determinando una serie de características que producirán malestar o bienestar al interior de las personas que laboran en dicho lugar”. (Cox.1980, citado por Comité Mixto OIT-OMS.P14)

Dentro de este factor de riesgo se encuentra el ruido, las condiciones térmicas, agentes químicos, las vibraciones, las tareas repetitivas, medidas de higiene deficientes y sobrecargas de trabajo.

TAREA EN SI

En esta categoría se da una diferenciación entre la carga de trabajo y su contenido. Dentro de la primera está la carga física (posturas, esfuerzo) y la mental (nivel de atención, operaciones

mentales, complejidad, rapidez, precisión del trabajo). De igual manera, dentro del contenido del trabajo está su nivel de calificación, es decir, la importancia que tiene dentro del proceso en general; la posibilidad de utilizar aptitudes potenciales del trabajador y el grado de libertad que el trabajador experimenta.

La sobrecarga de trabajo puede ser cuantitativa, cuando hay demasiado que hacer, o cualitativa, cuando el trabajo presenta un alto grado de dificultad. La sobrecarga de trabajo, tanto cualitativa como cuantitativa, produce diferentes síntomas de tensión psicológica y física, incluyendo insatisfacción laboral, sensación de malestar y percepción de amenaza, aceleración del ritmo cardiaco, sentimiento de minusvalía, aumento del consumo de tabaco y alcohol, así como una tasa elevada de colesterol entre otros problemas.

ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

La vida laboral va estructurando el comportamiento físico y mental de la población, creándole una serie de hábitos que repercuten en el ámbito físico y mental dentro de dicha sociedad.

Según estudios adelantados por la Oficina Internacional del Trabajo (Comité Mixto OIT-OMS 1984), la población económicamente activa que labora por turnos, modifica los ritmos biológicos, el metabolismo, la temperatura del cuerpo, la agilidad mental, los niveles de azúcar en la sangre y la motivación en el trabajo, mostrándose claramente las distorsiones en la vida familiar, en el sueño, en los hábitos alimenticios y en las actividades sociales.

Sin embargo, aunque el trabajo por turnos disminuye el estrés, a medida que los horarios de trabajo se organizan mejor, los trabajadores se quejan más de cansancio y de desarreglos gastrointestinales.

MODALIDADES DE LA GESTION Y DEL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA.

Función de los trabajadores: Según Kasl (citado por De la Coleta J. 1993.P.3) entre el carácter ambiguo o contradictorio de la función y la satisfacción en el trabajo hay correlaciones muy marcadas, pero que repercuten poco en el estado de salud mental. Las reacciones personales frente a una función contradictoria varían considerablemente según la personalidad.

Es evidente que el estrés físico está relacionado con la edad y el grado de responsabilidad, cuando más elevados con el uno y el otro, mayor es la probabilidad de diagnosticar factores de riesgo o síntomas de enfermedades cardiovasculares.

Participación de los trabajadores: La participación del trabajador en toma de decisiones es directamente proporcional a su nivel de productividad, reflejado en su estado físico, mental, estabilidad en la realización de tareas y rendimiento.

Relaciones en el medio de trabajo: Las relaciones del trabajador con sus colegas, sus superiores, y sus subordinados y el desgaste mental y físico como resultado de las tareas son un campo generador de estrés.

Introducción de cambio en el lugar de trabajo: Gracias al libre comercio, las empresas hoy día se ven obligadas a realizar cambios tecnológicos en sus procesos productivos para continuar siendo competitivos en el mercado. Esta situación acarrea problemas psicosociales en los trabajadores pues a muchos de ellos no se les capacita para estar al frente de los nuevos procesos productivos.

CAMBIOS TECNOLOGICOS

Los cambios tecnológicos que se puedan generar en una empresa repercuten de manera positiva o negativa en los trabajadores, dentro de ellos encontramos la industrialización y la introducción de nuevas tecnologías. Un trabajador puede percibir la máquina como una amenaza que le supera por una parte y puede sentir miedo de no ser capaz de manejarla cuando no ha recibido la inducción o capacitación adecuada para su manejo.

METODOLOGIA

Tipo de Diseño: Esta investigación se plantea de acuerdo al enfoque cuantitativo. El tipo de estudio es explicativo con un diseño cuasi experimental, pre test- post test, sin grupo de comparación. Es cuasi experimental porque se manipula una variable independiente en el proceso de intervención (Tamayo 1993).

Población: La población está constituida por 10 personas, de las cuales 4 son mujeres y 7 son hombres, 2 casados, 1 divorciado y 7 solteros con edades comprendidas entre los 19 y 48 años.

Procedimiento: A partir de una pasantía realizada en la empresa, se identificaron una serie de riesgos psicosociales y la necesidad de realizar un diagnóstico y un proceso de intervención a los funcionarios de la sucursal. Se estructuró un proceso de investigación en los siguientes términos: población 10 personas, se procedió a escoger el instrumento a aplicar, tipo de estudio, revisión bibliográfica, aplicación del pre- test, intervención, aplicación del post- test, tabulación de datos, análisis estadístico y conclusiones.

Instrumentos:

Nombre: ESCALA BOCANUMENT-BERJAN

Autores: Guillermo Bocanument y Piedad Berján.

Año de Publicación: 1993

Motivo del Diseño: Identificar los Riesgos Psicosociales.

Características de la Prueba: El Instrumento consta de los datos de identificación del sujeto que incluye: Edad, Sexo, Número de Personas a Cargo, Escolaridad, Empresa donde Trabaja, Cargo u Oficio, Sección, Tiempo de Vinculación, Tipo de Contrato.

Igualmente el Instrumento está seccionado en seis áreas que agrupan seis variables específicas a saber:

1. Contenido específico del trabajo.
2. Administración de personal
3. Organización del trabajo
4. Relaciones interpersonales
5. Carga mental

6. Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral

Cada una de las áreas tienen sus correspondientes ítems, con cuatro opciones de respuesta: Nunca, Pocas Veces, Muchas Veces y Siempre.

La calificación de cada factor se realiza con una escala de uno a cuatro prefijada en la prueba. Esta calificación se interpreta según el grado de peligrosidad que puede ser: Muy Bajo, Bajo, Medio, y Alto.

Los resultados que se obtienen en cada área se interpretan así:

Grado de Peligrosidad muy bajo: Los factores de riesgo deben ser intervenidos de acuerdo con las prioridades generales de Salud Ocupacional.

Grado de Peligrosidad bajo: Los factores de riesgo demandan atención progresiva con seguimiento.

Grado de Peligrosidad medio: Los factores de riesgo exigen atención prioritaria.

Grado de peligrosidad alto: Los factores de riesgo exigen corrección inmediata.

Tabla1.

Áreas de la encuesta Bocanument-Berján y número de ítems por áreas

AREAS	NUMERO DE ITEMS
1. CONTENIDO ESPECIFICO DEL TRABAJO.	9
2.ADMINISTRACION DEL PERSONAL	12
3.ORGANIZACION DEL TRABAJO	9
4.RELACIONES INTERPERSONALES	7
5.CARGA MENTAL	10
6.ALTERACIONES PSIQUICAS Y BIOLOGICAS DERIVADAS DEL DESEMPEÑO LABORAL	23

La Escala Bocanument-Berján según lo puntajes se interpreta de la siguiente manera:

Tabla2.

Rangos para la interpretación de la Escala Bocanument-Berján y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

AREAS	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO
1	1-9	10-18	19-27	28-36
2	1-12	13-24	25-36	37-48
3	1-9	10-18	19-27	28-36

4	1-7	8-14	15-21	22-28
5	1-10	11-20	21-30	31-40
6	1-23	24-46	47-69	70-92

Luego de obtener dicha puntuación, se establece el nivel de intervención que se requiere según los puntajes obtenidos en cada área, tal como lo señala el siguiente cuadro:

Tabla 3.

Grados de peligrosidad encuesta Bocanument- Berján

NIVELES DE INTERVENCION	
GRADO DE PELIGROSIDAD	INTERVENCION
MUY BAJO	Los factores de riesgo psicosocial serán intervenidos de acuerdo con las prioridades generales de salud ocupacional.
BAJO	Los factores de riesgo psicosocial demandan atención progresiva con seguimiento.
MEDIO	Los factores de riesgo psicosocial exigen atención prioritaria.
ALTO	Los factores de riesgo psicosocial exigen corrección inmediata.

RESULTADOS

ANALISIS DE RESULTADOS DE LA PRE- PRUEBA.

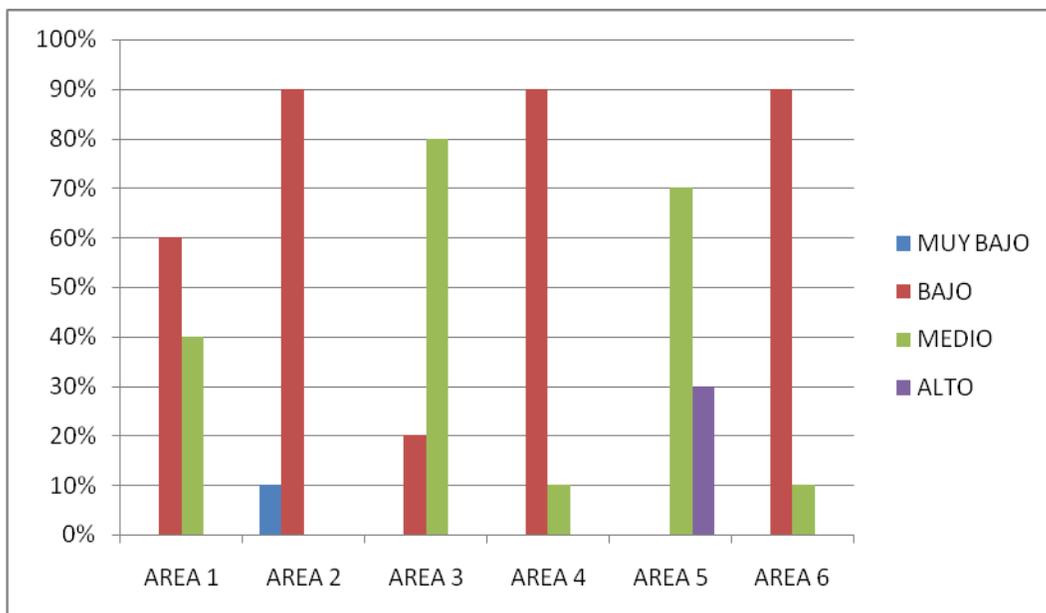


Figura 1 PORCENTAJE GRADO DE PELIGROSIDAD VS AREAS BOCANUMENT

El resultado de la pre- prueba indica que el área numero uno Contenido Especifico del trabajo presenta un 40% de riesgo medio, así mismo el área tres “Organización del trabajo” presenta un nivel de riesgo psicosocial del 80% enmarcado en riesgo medio y el área cinco

“Carga Mental” a su vez presenta un grado elevado 70% riesgo medio. Esto quiere decir que el nivel medio de peligrosidad requiere de atención PRIORITARIA.

No obstante las demás áreas, administración del personal, relaciones interpersonales y alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral necesitan intervención de acuerdo con las prioridades generales de salud ocupacional.

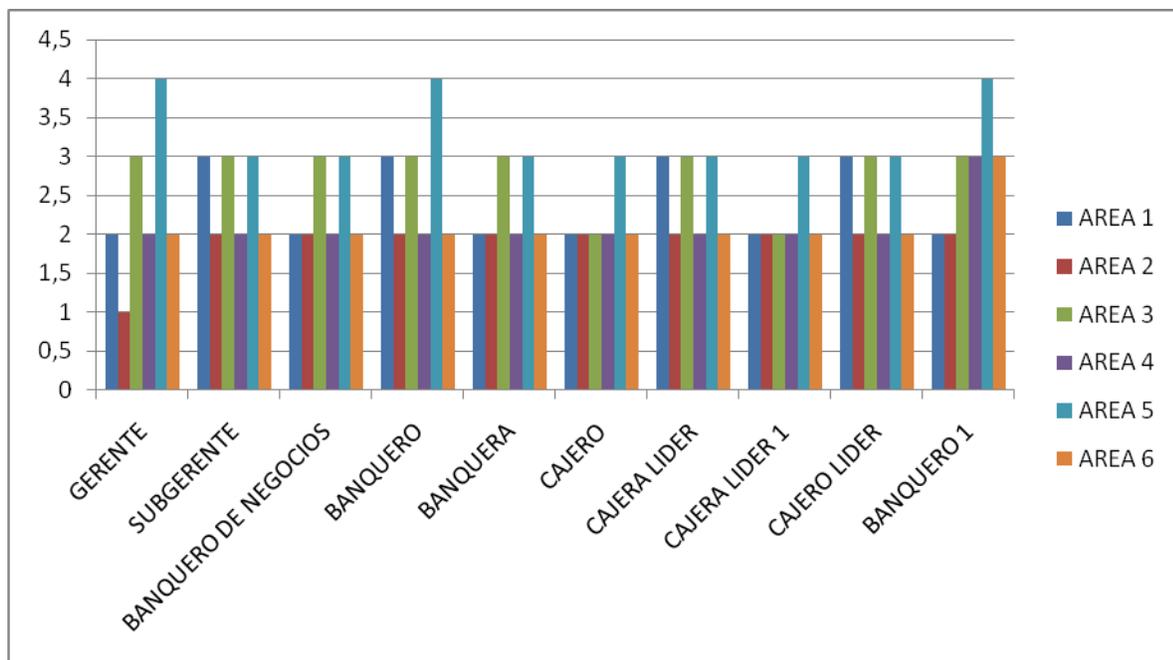


Figura 2. GRADO DE PELIGROSIDAD VS CARGOS

En la grafica anterior se observa que los cargos que presentan mayores niveles de peligrosidad en los riesgos psicosociales son los cargos de Gerente, Banquero y Banquero 1 en el nivel cinco que es el de la Carga mental.

Sin embargo como se puede vislumbrar todos los cargos deben ser intervenidos ya que los diez cargos presentan niveles de riesgo que se pueden trabajar e impactar.

ANALISIS DE RESULTADOS DE LA POST- PRUEBA.

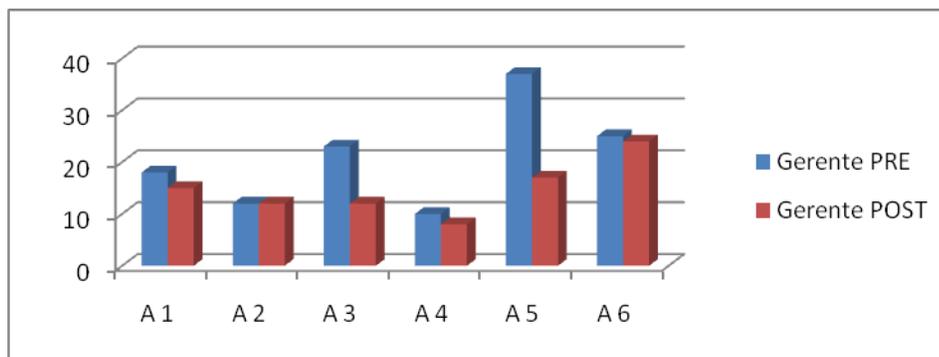


Figura 3. NIVELES DE PELIGROSIDAD DEL GERENTE DE LA SUCURSAL

En la categoría “carga mental” área cinco, se observó que hubo una diferencia entre el pre-test y el post-test siendo una de las áreas con mayor significancia. Por las observaciones realizadas a este respecto se concluyó que el haber realizado Acompañamiento personal, ejercicios de relajación progresiva (pausas activas), capacitación y la planeación de actividades surtieron el efecto esperado.

Así mismo el área tres, organización del trabajo, disminuyó significativamente. Para ello fue necesario la realización de actividades como: la sensibilización, el acompañamiento personal, la implementación de grupos primarios y de la agenda corporativa.

En el resto de variables se observó una disminución de los riesgos psicosociales en el resultado del post-test aunque no muy significativo.

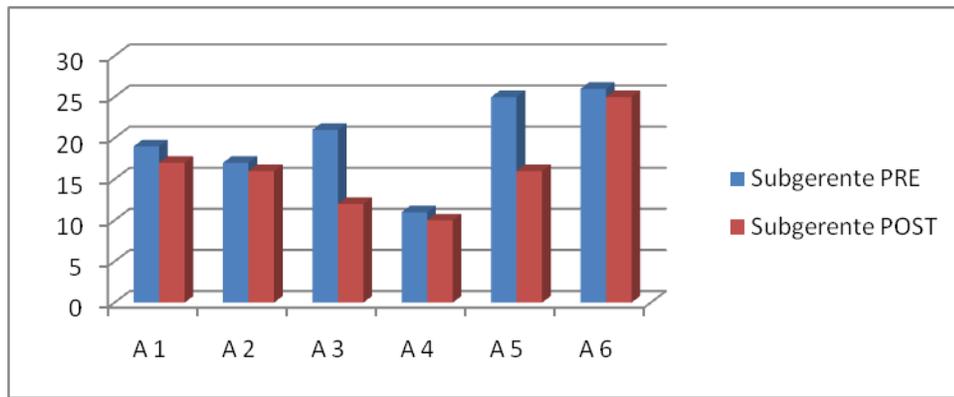


Figura 4. NIVELES DE PELIGROSIDAD DEL SUBGERENTE DE LA SUCURSAL

En la variable organización del trabajo hubo una disminución del grado de peligrosidad como resultado del proceso de intervención, señalando su efectividad. La diferencia es altamente significativa. Las actividades que se realizaron para disminuir el nivel de peligrosidad de esta área fueron las siguientes: sensibilización, acompañamiento personal, implementación de grupos primarios y agenda corporativa.

En el área cinco, carga mental, se aprecia una disminución importante, lo que indica que ahora se cuenta con más herramientas para realizar el trabajo bajo presión y la capacidad de desempeñar varias tareas simultáneamente.

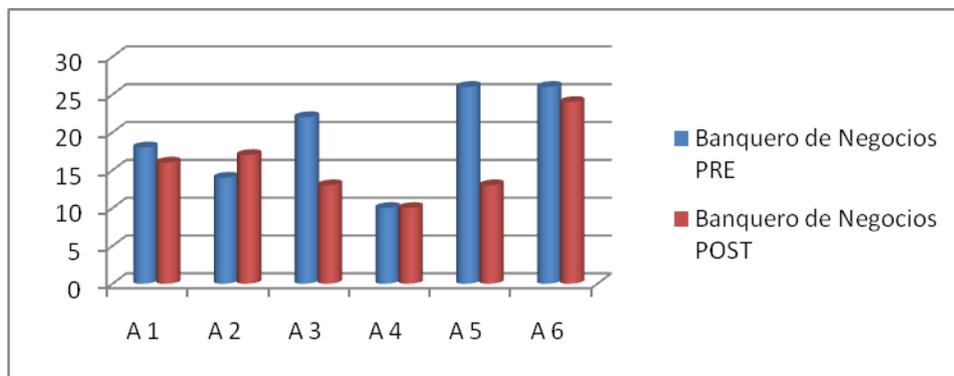


Figura 5. NIVELES DE PELIGROSIDAD DEL BANQUERO DE NEGOCIOS DE LA SUCURSAL

Tanto en la categoría organización del trabajo como en la de carga mental hubo una disminución considerable en los grados de peligrosidad, esto como resultado de la aplicación del proceso de intervención señalando su efectividad.

Las actividades que sirvieron para tal afectación fueron: sensibilización, acompañamiento personal, implementación de grupos primarios, pausas activas, técnicas de relajación y capacitación sobre el manejo del estrés.

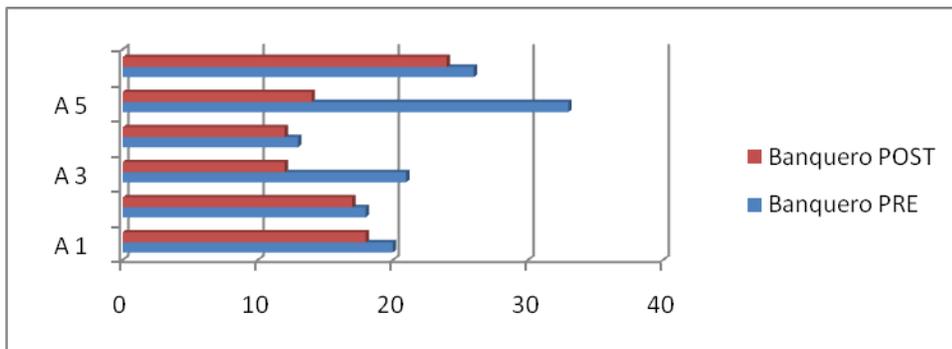


Figura 6. NIVELES DE PELIGROSIDAD DEL BANQUERO DE LA SUCURSAL

En la aplicación del post-test de este cargo se puede observar, como en los anteriores cargos, una disminución altamente significativa en las áreas organización del trabajo y carga mental, lo que indica que la intervención fue efectiva para planear y organizar de una mejor manera el trabajo, tratar de no exceder las horas laborales, tomar los dos descansos establecidos durante la jornada de trabajo (pausas activas), trabajar bajo presión etc.

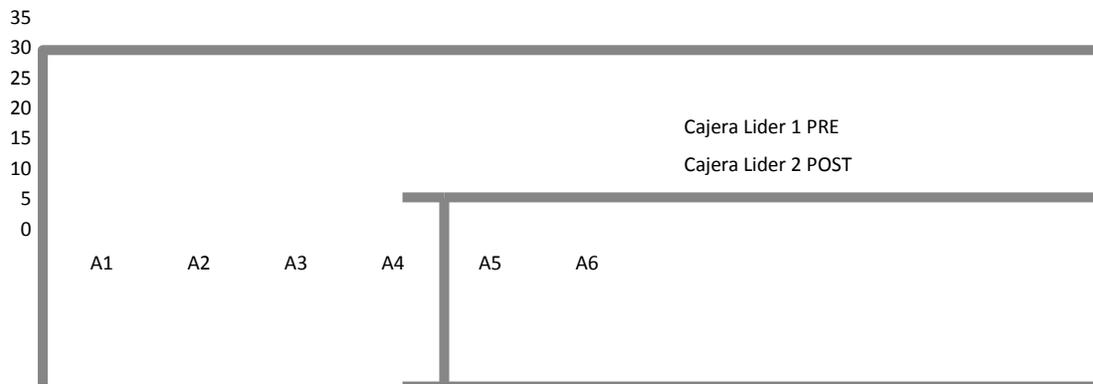


Figura 7. NIVELES DE PELIGROSIDAD DE LA CAJERA LIDER DE LA SUCURSAL

En este cargo se puede observar que la intervención tuvo mayor impacto en el área tres y el área cinco y que las actividades como: la sensibilización, el acompañamiento personal y la implementación de grupos primarios y agenda corporativa, las pausas activas y técnicas de relajación, capacitación sobre el manejo del estrés surtieron el efecto esperado.

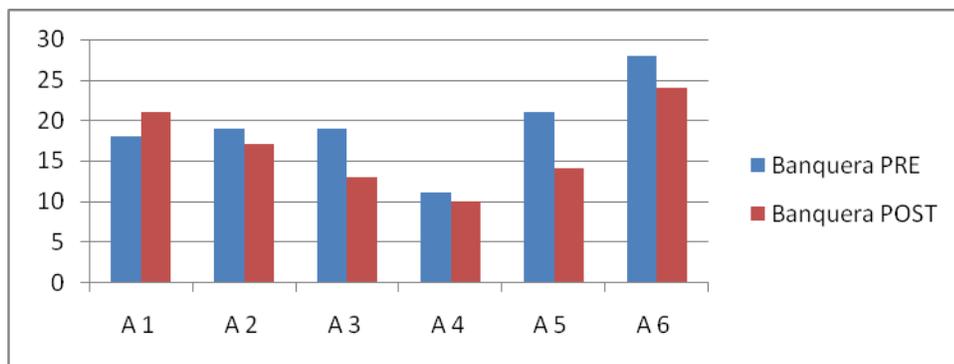


Figura 8. NIVELES DE PELIGROSIDAD DE LA BANQUERA DE LA SUCURSAL

Este cargo presenta una particularidad, ya que al realizar el proceso de intervención y de aplicar el post-test se observa que el área uno que es el contenido específico del trabajo, su nivel de peligrosidad aumentó en vez de disminuir. Al investigar las posibles causas se llegó a la conclusión de que esta persona tuvo que doblar turnos, hacer funciones diferentes a las específicas de su cargo, cumplir con los dos cargos simultáneamente.

Por otro lado, es importante tener en cuenta, que el área tres, el área cinco, y el área seis, por el proceso de intervención fueron afectadas de manera positiva. La variable que agrupa una serie de manifestaciones como cefaleas, dolores de espalda, cansancio físico, sentimientos de

soledad, respuestas irascibles entre otras tuvo un cambio significativo gracias al proceso de intervención.

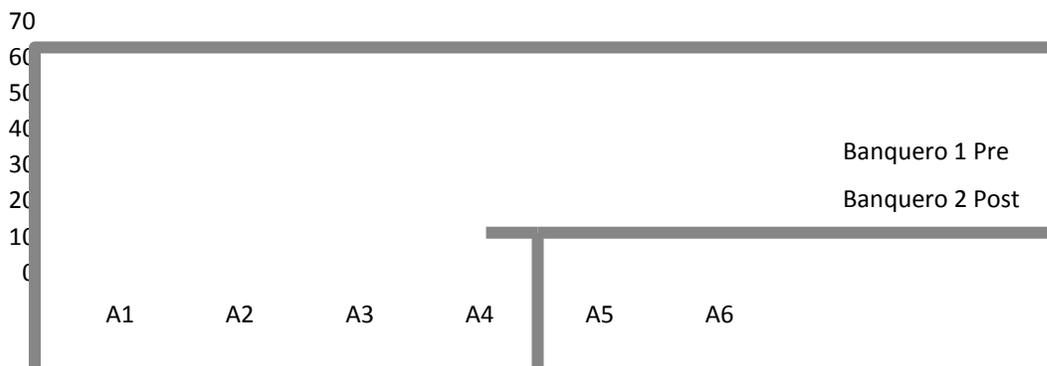


Figura 9. NIVELES DE PELIGROSIDAD DEL BANQUERO 1 DE LA SUCURSAL

En esta gráfica se aprecia que para este cargo el proceso de intervención tuvo un impacto positivo en las áreas administración del personal, organización del trabajo, relaciones interpersonales, carga mental y en alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral, es decir que esta persona cuenta con herramientas para trabajar bajo presión, manejar el estrés, relacionarse de una manera proactiva con sus compañeros de trabajo, planear su trabajo de una manera adecuada y tener claro las funciones propias de su cargo.

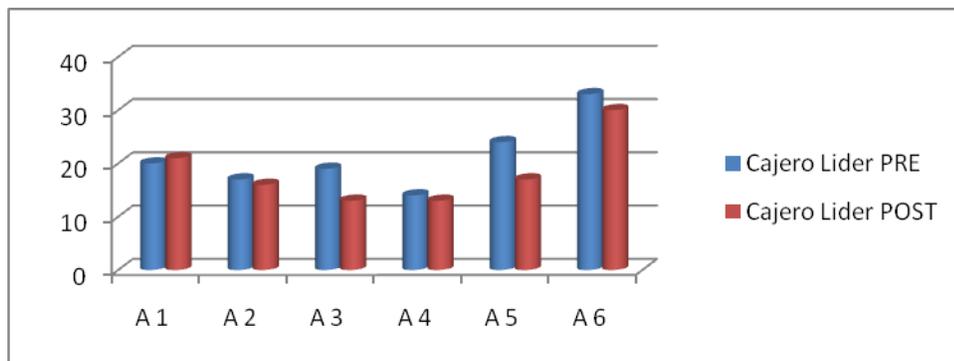


Figura 10. NIVELES DE PELIGROSIDAD DEL CAJERO LIDER DE LA SUCURSAL

Este cargo al igual que el de la Banquera aumentó un poco el área de contenido específico del trabajo ya que ella se apoyó en el cajero líder para desempeñar las funciones del cargo que estaban remplazando. Esto se debe a que es política del banco que todos los miembros de la sucursal deben tener la capacidad de asumir las responsabilidades de los otros compañeros.

Por otro lado se comprobó la efectividad del proceso de intervención ya que las demás áreas que se impactaron bajaron su nivel de peligrosidad siendo más evidente en las áreas tres, cinco y seis.

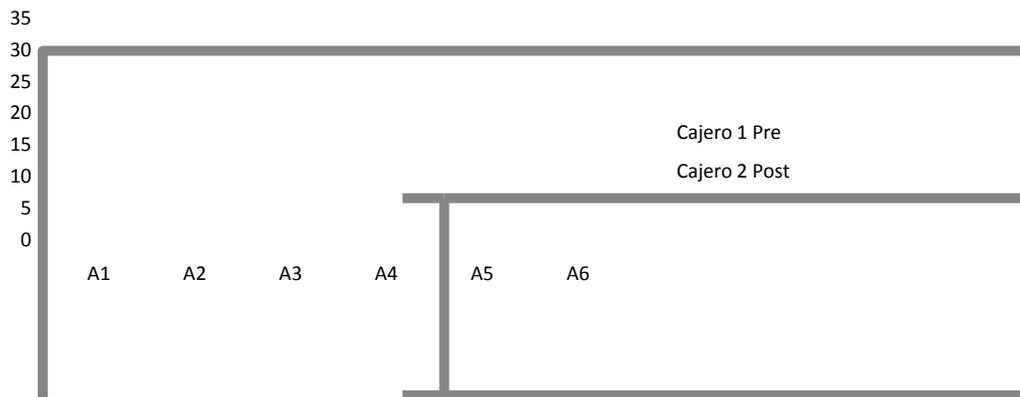


Figura 11. NIVELES DE PELIGROSIDAD DEL CAJERO DE LA SUCURSAL

Este cargo tuvo una intervención exitosa, logró disminuir todas las áreas de peligrosidad, siendo más evidente el área cinco, carga mental, cabe resaltar que esta persona fue una de las que mayor interés y disposición mostró frente al proceso de intervención. Es un líder que la sucursal debe tener en cuenta para que ayude a fomentar una cultura empresarial enfocada al auto cuidado y al bienestar de los colaboradores.

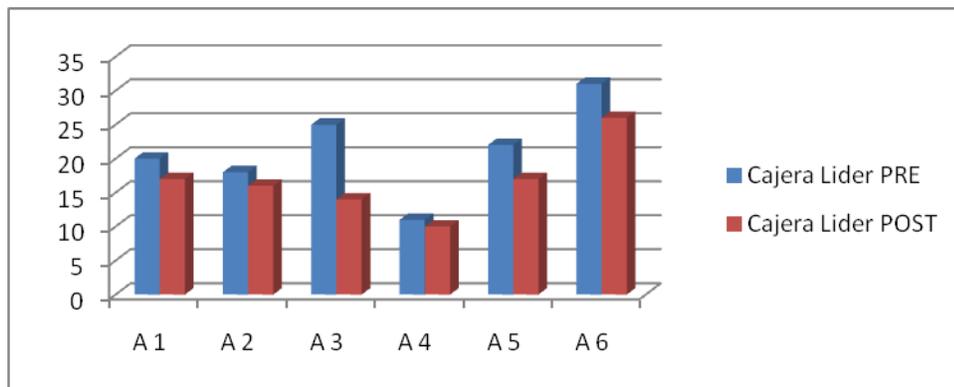


Figura 12. NIVELES DE PELIGROSIDAD DE LA CAJERA LIDER DE LA SUCURSAL

Este cargo al igual que el anterior logró disminuir las seis variables que se midieron y se intervinieron, sin embargo se impactaron positivamente unas áreas más que otras. Las más destacadas fueron organización del trabajo, carga mental y alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral.

Todo ello fue posible gracias al programa de intervención denominado SPRING (Primavera) (Ver Anexo 1) que contaba con actividades de sensibilización, acompañamiento

personal, pausas activas, implementación de grupos primarios, técnicas de relajación y capacitación sobre el manejo del estrés.

CONCLUSIONES

Wells Fargo Bank Sucursal Trolley Square, Salt Lake City, Utah, es una empresa que presta múltiples servicios bancarios y que tiene un gran número de clientes lo que implica que sus trabajadores mantengan en constante presión, que genera estrés laboral.

El grupo de 10 trabajadores de la sucursal desconocen la importancia de la salud mental y la prevención de los riesgos psicosociales como responsabilidad personal ya que le dejan esta tarea única y exclusivamente al Departamento de Gestión Humana.

La Alta Gerencia constantemente se preocupa por actualizar y capacitar a su personal en la parte técnica y de conocimientos, sin embargo la parte de desarrollo de personal es nulo.

Aunque en los Estados Unidos está presente la OSHA (similar a la ARP de Colombia), la Sucursal no presenta programas encaminados a la prevención de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores.

Si bien es cierto que el proceso de intervención se realizó con un espacio de tiempo limitado, se logró disminuir de manera positiva varias de las áreas de potencial riesgo, como el área tres y el área cinco del instrumento Bocanument-Berján.

La evaluación de riesgos es un paso necesario para detectar, prevenir y/o corregir las posibles situaciones problemáticas relacionadas con los riesgos psicosociales.

Un hallazgo importante en la investigación fue encontrar en un nivel elevado el riesgo psicosocial denominado carga mental manifestado en un alto grado de estrés.

Para lograr una mayor efectividad en la disminución de los riesgos psicosociales es necesario involucrar a todo el personal en cada una de las fases del proceso de evaluación, medición y control de dichos riesgos.

El Departamento de Gestión Humana del Wells Fargo Bank se preocupa por cumplir con los reglamentos establecidos en lo ergonómico, pero en lo psicosociológico que es el área que se preocupa por los factores que afectan el bienestar físico y mental de los trabajadores, el interés es completamente ignorado.

RECOMENDACIONES

El Wells Fargo Bank debe realizar la identificación de los factores de riesgo psicosocial en todas las sucursales de todos los estados, con el fin de que se construya un plan general por parte del Departamento de Gestión Humana para disminuir los riesgos psicosociales a nivel general.

Debido a que este banco se encuentra en un gobierno federal y que las OSHAS funcionan diferente de acuerdo con cada estado, el banco debe acudir a estas organizaciones para que se implante mediante la salud ocupacional un programa que mejore las condiciones psicosociales de todos los empleados.

La casa matriz del banco debe tener en su estructura organizacional constituido el área de Psicología y Bienestar Social para generar espacios de esparcimiento, crecimiento personal,

recreación, atención y formación que permitan que los trabajadores se responsabilicen por su salud mental y por mejorar su calidad de vida.

Se debe fortalecer y capacitar a los líderes para que se pueda formar un grupo de seguridad industrial y salud ocupacional que no vaya solamente desde el área de Gestión Humana sino que represente el sentir real de los trabajadores.

El proceso de intervención y las actividades propuestas en éste deben seguir desarrollándose con el propósito de que en un futuro no muy lejano hagan parte de la cultura corporativa del Wells Fargo Bank.

La medición de los riesgos psicosociales debe ser una actividad periódica para así mejorar la salud mental y física de la comunidad empresarial.

REFERENTE BIBLIOGRAFICO

Álvarez, R. (2002). Concepto de Riesgos psicosociales.

Ayala, C. (2005). Legislación en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales. Bogotá.

Barón, A. (1996). Psicología. México. Prentice Hall.

Bocanument, G. (1993). Análisis de las causas de los accidentes de trabajo: Enfoque Psicotécnico. Medellín. Edit. Graficas Ltda.

Caro, M. Et al. Identificación de los Factores de Riesgo Psicosociales Asociados a Salud Ocupacional. Tesis de Grado Para optar al título de Psicóloga. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Psicología. Santa Fe de Bogotá. Colombia. Noviembre. 1991.

Castillo, E. y Vázquez, M (2003). El rigor Metodológico en la Investigación Cualitativa.

Comité Mixto OIT-OMS. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención. Medicina del Trabajo, 9ª. Reunión, Septiembre 18- 24

Instituto de Seguros Sociales. (1993).Manual General de Salud Ocupacional. Colombia. Ediciones Graficas Limitada.

Kalimo, R. (1998). Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud. Ginebra OMS.

LaDou, J. (1999). Medicina Laboral y Ambienta. San Francisco. E.U.

Moreno, R. Sistema de Educación Continua Modulo 13. Prevención en Salud Ocupacional. Asociación Colombiana de Facultades de Medicina “ASCOFAME”. Instituto de Seguros Sociales. Colombia. 1991

Rodríguez, E. (1993). Estrés Ocupacional .Medellín. ISS. Seccional Antioquia.

Toro, A. (1992). Desempeño y Productividad: Aportes de la Psicología de la Salud ocupacional. Centro de Investigaciones e Interventoría en Comportamiento Organizacional. Medellín.

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Programa de intervención **SPRING**

ANEXO 2: Cuadro de actividades de la intervención

ANEXO 3: Sensibilización

ANEXO 4: Pausas Activas

ANEXO 5: Manejo del Estrés

ANEXO 6: Agenda Corporativa

ANEXOS

ANEXO 1

INTERVENCIÓN

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN: SPRING (PRIMAVERA)

Esta estación, es la estación de las flores, del renacimiento, del rejuvenecimiento; con la primavera ha vuelto la vida al jardín, ahora la tierra se debe abonar, preparar el suelo, crear o cambiar jardines, comprar plantas, y mucho más.

La primavera es también la época del año en la que se deben podar algunos árboles y los rosales. Con muy poco esfuerzo se consiguen grandes resultados: hay que deshierbar para dar la bienvenida a los tallos nuevos y fuertes y a un verdadero mar de flores.

Esta intervención es un símil o comparación con esta estación ya que lo que se espera es que teniendo un terreno para abonar (la sucursal del banco); teniendo también plantas, flores, jardines (que son los miembros de la sucursal); el abono y preparación del suelo, poda de árboles y rosales, la creación o cambio de jardines la pasante estructure la PRIMAVERA (buen ambiente o clima laboral) para así impactar los Riesgos Psicosociales.

JUSTIFICACIÓN

El reconocimiento de las enfermedades relacionadas con el trabajo ha sido lento; a principios de este siglo se ignoraban en gran medida los esfuerzos para enfocar la atención sobre los riesgos de salud laboral, lo que ha originado el desarrollo de varias actividades gubernamentales para proteger la salud de los trabajadores y de la comunidad.

La aprobación del Acta sobre Seguridad y Salud Profesionales en 1970 favoreció la creación de la OSHA (del inglés de OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION) y la NIOSH (THE NATIONAL INSTITUTE FOR OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH); estas y otras oficinas gubernamentales que incluyen a la EPA (THE ENVIRONMENTAL PROTECTION AGENCY) y las organizaciones particulares preocupadas por la salud del trabajo y ambiental.

A diferencia de Colombia en donde la Salud Ocupacional está inmersa dentro de la Constitución Política Colombiana específicamente dentro de la Ley 100 de 1993 que habla sobre la Seguridad Social como derecho fundamental de segunda generación, en los Estados Unidos el ente gubernamental que proporciona información acerca de la salud y seguridad laboral es la OSHA, la Agencia reguladora más importante para la seguridad y salud laboral.

Sin embargo la OSHA permite a los diferentes estados operar su propio programa estatal de seguridad y salud si este cubre sus normas. Para que el programa estatal de seguridad laboral y salud tenga la aprobación de la OSHA tiene que adoptar y reforzar las normas de seguridad y salud laborales que son tan efectivas como aquellas adoptadas por la OSHA federal.

El Wells Fargo Bank dentro de su estructura organizacional cuenta con el Departamento de Gestión Humana que es el encargado del bienestar de los trabajadores y se guía bajo las normas y regulaciones de la OSHA; aunque no tienen un programa de salud ocupacional definido. Es por ello que la aplicación de la encuesta para evaluar los riesgos psicosociales de la sucursal, es un aporte valioso para mejorar la calidad de vida de los trabajadores de dicha sucursal y porque no como un elemento de regulación en todo el Banco.

OBJETIVO GENERAL:

Generar estrategias de intervención que permitan disminuir los riesgos psicosociales consignados en el pre-test Bocanument-Berján

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Realizar actividades dirigidas a disminuir los riesgos psicosociales encontrados en la aplicación del instrumento.

Generar compromiso en los colaboradores en cuanto a la participación del proceso de intervención.

ACTIVIDADES

Después de realizar el pre-test y de un minucioso análisis de resultados se obtuvo que el personal del Wells Fargo Bank, sucursal Trolley Square, Salt Lake City, Utah, presenta Rangos altos de peligrosidad en los siguientes riesgos psicosociales: Organización del trabajo, Carga mental, Relaciones interpersonales, y Estrés.

Las actividades realizadas y propuestas en esta intervención están concebidas bajo la estrategia terapéutica “Reestructuración Cognitiva” y se fundamentan en la teoría de Aarón Beck, sobre reestructuración cognitiva.

Con relación al modelo de Beck, citado por Sandi (1995) se busca que los participantes hagan una reestructuración de los pensamientos, creencias y actitudes lo que posibilitará la adquisición de nuevos repertorios de conductas mediados por pensamientos y creencias racionales. Igualmente se tuvo en cuenta los postulados de Milner (1993) sobre procesamiento de la información en procesos de intervención.

Para impactar dichos riesgos se generó un Plan de Trabajo encaminado a intervenir los riesgos psicosociales presentes en esta sucursal bancaria .El programa incluye:

Campaña de sensibilización

Pausas activas

Acompañamiento personal

Agenda corporativa

Capacitación y seguimiento para manejo del trabajo bajo presión, stress

Implementación de grupos primarios.

A continuación se expresará bajo la teoría los diferentes riesgos psicosociales encontrados en la aplicación del pre-test:

Organización del Trabajo: Debido a los cambios culturales y en especial económicos en el mundo, la carga laboral ha aumentado y el personal ha disminuido. Con frecuencia, las situaciones en la producción de nuevos productos o servicios, al reorganizar la estructura institucional y al expandir ó contratar operaciones, restan la capacidad de adaptación personal. Se han presentado crecientes grados de ansiedad y escasa satisfacción del trabajo y moral, en las empresas durante el proceso de introducción de nuevas líneas de producto, por tanto, el proceso de cambio puede romper el equilibrio personal dentro de una organización y colocar a los trabajadores en riesgo creciente de stress.(LaDou.J.1999.P654), para intervenir este riesgo se propone realizar las siguientes actividades: sensibilización, acompañamiento personal, implementación de grupos primarios.

Carga Mental: Con frecuencia ocurre conflicto de funciones en puestos intermedios, se han observado correlaciones entre conflictos de funciones e incremento en la frecuencia cardiaca, así como insatisfacción del trabajo.

La ambigüedad de funciones puede deberse a responsabilidades específicas mal definidas, opciones no claras de imagen personal u objetivos organizacionales confusos. La fuente de estrés en estas situaciones suele ser la claridad o la incapacidad para valorar el propio desarrollo personal. (LaDou.J.1999.P655), para intervenir este riesgo se proponen estas actividades: Acompañamiento personal, ejercicios de relajación progresiva (pausas activas), capacitación y seguimiento.

Relaciones Interpersonales: Tanto los rasgos de personalidad como los factores de stress fuera del sitio laboral pueden influir en la posibilidad de su causa por el trabajo. Muchas variables afectan la vulnerabilidad personal a las malas relaciones interpersonales. La personalidad característica, vida familiar, etapa de la vida y los sistemas de respaldo social son algunos de los factores más importantes que afectan la respuesta de la relaciones interpersonales. Las actividades a realizar para este riesgo son: Sensibilización, acompañamiento personal, implementación de grupos primarios e implementación de actividades de bienestar para los trabajadores.

Stress y enfermedad: Para algunos autores el stress es “inespecífico” y los factores personales, como el condicionamiento y la herencia, determinan que órgano de un aparato o sistema si es que alguno será afectado por una variedad de estresantes.

La respuesta al stress se ha relacionado con diversas alteraciones fisiológicas que es posible postular como mediadores en el desarrollo de enfermedad. Con frecuencia el eje hipotalámico-hipofisario, el sistema nervioso autónomo y la respuesta a catecolaminas son

sensibles a stress. Estos y otros sistemas neurológicos y endocrinos pueden ser actores importantes en la cadena de sucesos que inducen trastornos cardiovasculares, gastrointestinales, endocrinos y otros relacionados con el stress. También se presentan alteraciones conductuales por stress laboral, los síntomas que se notan con cierta frecuencia incluyen ansiedad, tensión, enojo, irritabilidad, falta de concentración, apatía y depresión; estas manifestaciones interfieren en la sensación de bienestar y pueden ser precursoras de enfermedades más graves. (Ayala.C.2004P.708).Las actividades propuestas en esta intervención son: Sensibilización, entrenamiento autógeno, respiraciones profundas, ejercicios de relajación progresiva (pausas activas), acompañamiento personal, capacitación.

DISCUSIÓN

La prevención de los riesgos ocupacionales se ha convertido en un área intra e interdisciplinaria en los contextos sociales, políticos, educativos, pedagógicos y de la salud en general, siendo este tema materia de discusión, investigación y evolución constante para dar respuesta a la reducción de la demanda de enfermedades causadas en la interacción laboral.

No obstante como este espacio pretende analizar el estudio de la presente investigación con la teoría expuesta en el referente conceptual, se hace indispensable cuestionarse sobre el actuar del banco frente a los riesgos psicosociales presentes en la sucursal.

Como se mencionó en el marco teórico la OSHA (US DEPARTMENT OF LABOR ROOM N3647, 200 CONSTITUTION AVENUE NW, WASHINGTON DC 20210; 202.; 219-8021) en EUA es la agencia reguladora más importante para la seguridad y salud laboral, sin

embargo algo que llama la atención es que aunque existe este organismo tan importante que vela por el bienestar de la salud laboral, la sucursal del Wells Fargo Bank no había realizado el estudio de los riesgos psicosociales presentes en dicho lugar.

Estados Unidos es el país más importante del mundo, es la primera potencia, es porque no decirlo el ejemplo a seguir por los otros países. Es el lugar donde las personas piensan o creen que pueden surgir y cumplir su sueño americano. Pero donde está quedando el ser humano? Será que se convirtió en un país al que solo le interesa producir, crecer, enriquecerse sin importar a que costo?

Estas preguntas pueden sonar un poco fuertes, pero por la experiencia de esta pasantía y el hecho de vivir y tener que acostumbrarse a este estilo de vida hace que se cuestione sobre lo mencionado anteriormente.

Ello no quiere decir que todas las empresas estén descuidando el desarrollo personal de sus trabajadores, pero como la investigación se realizó en una empresa en particular es ella la que se va a utilizar para el análisis y contrastación entre la teoría y los resultados.

El Wells Fargo Bank Sucursal Salt Lake City, cumple con tener unas instalaciones que no afecten ergonómicamente a su personal, los escritorios, los espacios, la ubicación de sus computadores están correctamente situados para que no se presenten dificultades físicas por malas posturas, de la misma manera esta compañía se encarga de capacitar a su personal pero **UNICA Y EXCLUSIVAMENTE** en lo que tiene que ver con la formación técnica, es decir sobre los paquetes bancarios, los nuevos servicios que ofrecen etc.

El departamento de Gestión Humana solo se ocupa por lo concerniente a la nomina y anualmente realizan unas evaluaciones que se podrían denominar de desempeño pero sin ningún tipo de impacto o retroalimentación a los miembros de la sucursal.

El Wells Fargo Bank es uno de los bancos más importantes de Estados Unidos, presta un servicio enmarcado en la excelencia y en que los clientes se sientan respaldados, queridos, apoyados, pero eso no era lo que le estaban brindando a sus clientes internos que son igual de valiosos a los externos.

Es innegable que si los clientes internos están bien los beneficios para la empresa van a ser mayores porque realmente se genera la relación gana-gana. Gana el trabajador porque se siente bien en su sitio de trabajo y gana la empresa porque el sentimiento de bienestar del empleado también se ve reflejado en la productividad y por ende en la competitividad de esa comunidad empresarial.

Este espacio de reflexión y de discusión permite analizar que es cierto que el dinero es muy importante para las personas y que cada hora laborada significa cierta cantidad de dólares pero que saca el ser humano sobrecargándose laboralmente, o no siendo responsable por su salud física y mental por doblarse en turnos o tener dos o tres trabajos diarios para ganar más dinero, si más adelante no podrán disfrutar de un cuerpo y una mente saludables?

Es cierto que todas las empresas presentan riesgos psicosociales, unas en mayor grado que otras pero también es cierto que las empresas deben luchar y trabajar para brindarle una mejor calidad de vida a sus empleados. Claro está que esa responsabilidad no se le puede dejar solo a la alta gerencia o al departamento de Gestión Humana, es responsabilidad de cada uno de los sujetos buscar y generar estrategias para tener un bienestar en su sitio de trabajo.

Es importante tener en cuenta que la sucursal del banco desde que se fundó no había evaluado los riesgos psicosociales, por ello la pasante, la asesora de la pasantía y la Universidad consideraron que este tema de investigación era un valor agregado para la organización.

El instrumento que se utilizó para medir y evaluar los riesgos fue: ESCALA BOCANUMENT-BERJAN, los autores de la prueba: Guillermo Bocanument y Piedad Berján, el año de publicación de esta herramienta fue en 1993 y el objetivo de esta era la identificación de los Riesgos Psicosociales.

El Instrumento está seccionado en seis áreas que agrupan seis variables: Contenido específico del trabajo, Administración de personal, Organización del trabajo, Relaciones interpersonales, Carga mental y Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral.

Este test se utilizó en dos momentos, al iniciar la pasantía se aplicó el pre- test, se tabularon los resultados y con base a ellos se propuso y realizó la intervención y para medir el impacto de la intervención al terminar con esta se aplicó nuevamente el instrumento el post- test para verificar si el programa de intervención había disminuido los riesgos.

El resultado obtenido en el pre- test arrojó que el Wells Fargo Bank, sucursal Trolley Square, Salt Lake City, Utah, presenta Rangos medios de peligrosidad en los siguientes riesgos psicosociales: Organización del trabajo, Carga mental y Relaciones interpersonales.

Para analizar estos resultados se hace necesario retomar el significado de los Riesgos Psicosociales, en este caso se va a tener en cuenta la definición de la OIT.

La Organización Internacional del trabajo, define los factores psicosociales como “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte. Y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Comité Mixto OIT-OMS.1984.P.3).

Así mismo la OIT en 1984 describe la clasificación de los factores de riesgos psicosociales de la siguiente manera:

Medio Ambiente Físico del Trabajo: Este factor como su nombre lo indica se relaciona con el “ambiente físico en donde se desarrolla diariamente la acción laboral, en el cual se valora las condiciones de seguridad que deben existir alrededor de la actividad de trabajo y los contaminantes químicos y biológicos que se presentan en situaciones que van determinando una serie de características que producirán malestar o bienestar al interior de las personas que laboran en dicho lugar”. (Cox.1980, citado por Comité Mixto OIT-OMS.P14)

Dentro de este factor de riesgo se encuentra el ruido, las condiciones térmicas, agentes químicos, las vibraciones, las tareas repetitivas, medidas de higiene deficientes y sobrecargas de trabajo.

Al correlacionar este factor con el ambiente físico de la sucursal del banco este no es un factor de riesgo ya que las instalaciones son adecuadas, confortables y de acuerdo a los parámetros que exige la OSHA con respecto a la parte ergonómica.

Tarea en Si: En esta categoría se da una diferenciación entre la carga de trabajo y su contenido. Dentro de la primera está la carga física (posturas, esfuerzo) y la mental (nivel de atención, operaciones mentales, complejidad, rapidez, precisión del trabajo). De igual manera, dentro del contenido del trabajo está su nivel de calificación, es decir, la importancia que tiene dentro del proceso en general; la posibilidad de utilizar aptitudes potenciales del trabajador y el grado de libertad que el trabajador experimenta.

La sobrecarga de trabajo puede ser cuantitativa, cuando hay demasiado que hacer, o cualitativa, cuando el trabajo presenta un alto grado de dificultad. La sobrecarga de trabajo, tanto cualitativa como cuantitativa, produce diferentes síntomas de tensión psicológica y física, incluyendo insatisfacción laboral, sensación de malestar y percepción de amenaza, aceleración del ritmo cardiaco, sentimiento de minusvalía, aumento del consumo de tabaco y alcohol, así como una tasa elevada de colesterol entre otros problemas.

En la sucursal del banco este fue uno de los riesgos más predominantes en los miembros de la sucursal, la carga laboral es muy alta, y la carga mental demanda un nivel de atención, rapidez, operaciones mentales bastante elevadas y se trabaja bajo mucha presión, haciendo que los miembros presenten episodios de estrés.

Organización del Tiempo de Trabajo: La vida laboral va estructurando el comportamiento físico y mental de la población, creándole una serie de hábitos que repercuten en el ámbito físico y mental dentro de dicha sociedad.

Según estudios adelantados por la Oficina Internacional del Trabajo (Comité Mixto OIT-OMS 1984), la población económicamente activa que labora por turnos, modifica los ritmos biológicos, el metabolismo, la temperatura del cuerpo, la agilidad mental, los niveles de azúcar en

la sangre y la motivación en el trabajo, mostrándose claramente las distorsiones en la vida familiar, en el sueño, en los hábitos alimenticios y en las actividades sociales.

Sin embargo, aunque el trabajo por turnos disminuye el estrés, a medida que los horarios de trabajo se organizan mejor, los trabajadores se quejan más de cansancio y de desarreglos gastrointestinales.

En el pre-test este riesgo psicosocial tuvo un puntaje medio ya que por las múltiples actividades de la empresa los trabajadores de la sucursal deben trabajar en sus días de descanso perdiendo la oportunidad de compartir con sus familias o de realizar actividades que les permitan distraerse o fortalecer ciertas áreas de su vida que quisieran mejorar.

No obstante esto no quiere decir que el banco no les dé compensatorios, pero como los mismos trabajadores lo manifestaban los días que les dan de descanso no corresponden con los días de descanso de sus familias lo que imposibilita compartir con sus esposas, esposos, hijos, padres etc.

Modalidades de la Gestión y del Funcionamiento de la empresa:

Función de los trabajadores: Según Kasl (citado por De la Coleta J. 1993.P.3) entre el carácter ambiguo o contradictorio de la función y la satisfacción en el trabajo hay correlaciones muy marcadas, pero que repercuten poco en el estado de salud mental. Las reacciones personales frente a una función contradictoria varían considerablemente según la personalidad.

Es evidente que el estrés físico está relacionado con la edad y el grado de responsabilidad, cuando más elevados con el uno y el otro, mayor es la probabilidad de diagnosticar factores de riesgo o síntomas de enfermedades cardiovasculares.

Participación de los trabajadores: La participación del trabajador en toma de decisiones es directamente proporcional a su nivel de productividad, reflejado en su estado físico, mental, estabilidad en la realización de tareas y rendimiento.

Relaciones en el medio de trabajo: La relaciones del trabajador con sus colegas, sus superiores, y sus subordinados y el desgaste mental y físico como resultado de las tareas son un campo generador de estrés.

Introducción de cambio en el lugar de trabajo: Gracias al libre comercio, las empresas hoy día se ven obligadas a realizar cambios tecnológicos en sus procesos productivos para continuar siendo competitivos en el mercado. Esta situación acarrea problemas psicosociales en los trabajadores pues a muchos de ellos no se les capacita para estar al frente de los nuevos procesos productivos.

Este ítem fue muy importante en la pasantía ya que otro de los riesgos que tuvo una puntuación alta fue el de relaciones interpersonales y este al igual que organización del trabajo y carga mental generaban niveles muy altos de estrés, al realizar las pausas activas y las sensibilizaciones de estas actividades, la fisioterapeuta que la pasante llevó a la empresa pudo diagnosticar espasmos musculares y tensiones causadas por el estrés.

Por otro lado se corroboró lo expuesto en la teoría en cuanto a la participación de los trabajadores en temas relacionados con la sucursal, se sintieron más comprometidos y fueron más eficaces en sus labores, porque había una motivación y el objetivo dejó de ser único para convertirse en compartido.

Cambios Tecnológicos: Los cambios tecnológicos que se puedan generar en una empresa repercuten de manera positiva o negativa en los trabajadores, dentro de ellos encontramos la industrialización y la introducción de nuevas tecnologías. Un trabajador puede percibir la máquina como una amenaza que le supera por una parte y puede sentir miedo de no ser capaz de manejarla cuando no ha recibido la inducción o capacitación adecuada para su manejo.

Este aspecto es muy bien manejado por los directivos de la sucursal. Permanentemente están capacitando al personal en nuevos programas o sistemas tecnológicos con el fin de que se sientan cómodos en sus labores y a la vez cumplan con los objetivos propuestos por la organización.

Para finalizar es importante tener en cuenta en este espacio de discusión que los miembros de la sucursal quedaron con herramientas acerca de cómo disminuir los niveles de peligrosidad de los riesgos psicosociales presentes, que tienen conocimiento acerca de que son dichos riesgos; así mismo es evidente que en las empresas el que hacer del psicólogo es vital para lograr los objetivos estratégicos de la organización que van enfocados desde el desarrollo personal hasta la perspectiva financiera.

HOGAR DE NIÑAS SAN JOSE		PLANEACION DE TALLERES Programa "APRENDIEDO A VIVIR EN ARMONIA"		006
Wells Fargo Bank, Sucursal Trolley Square, Salt Lake City, Utah,		PLANEACION DE TALLERES Programa "SPRING"		
RESPONSABLE: NATHALIA LUCIA DELGADO TORRES				
ACTIVIDAD # 1	TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	
LA RESPONSABILIDAD ES DE TODOS SENCIBILIZACIÓN.	"LA RESPONSABILIDAD ES DE TODOS" El bienestar Laboral también depende de ti.	Sensibilizar al personal sobre la necesidad de la realización y adopción de las prácticas propuestas en el diseño de intervención como medida para reducir los riesgos psicosociales encontrados como altos en la sucursal de Wells Fargo Bank.	*Comunicar los Riesgos psicosociales encontrados en la aplicación del pre- test de Bocanument. *Suministrar herramientas que permitan disminuir los riesgos psicosociales encontrados en la sucursal del Wells Fargo Bank"	
JUSTIFICACION :	Aunque en la actualidad la medicina laboral y la legislación se han preocupado por el bienestar físico y mental de los trabajadores este es un tema desconocido para la gran mayoría de población que se encuentra activa en el medio laboral. Los riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo afectan, además de a la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo. Por ello se hace necesario dar a conocer este tema para que sea el mismo empleado quien motive espacios y situaciones propicias para alcanzar el bienestar deseado			
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	MOTIVACION	Se realizara la conceptualización de que son los riesgos psicosociales y cuál es nuestra responsabilidad frente a estos		
METODOLOGIA	DESARROLLO	Durante tres días consecutivos se llevaran a cabo pequeñas reuniones de 15 minutos de duración, en las cuales se interactuara con el personal, brindando una descripción de las actividades a realizar y la importancia que ellas demandan.		
FECHA: 4, 5 y 6 de Mayo de 2009				

<p>POBLACION La población está constituida por 10 personas, de las cuales 4 son mujeres y 6 son hombres, 3 casados, 1 divorciado y 6 solteros con edades comprendidas entre los 19 y 48 años.</p>	<p>EVALUACION</p>	<p>Discusión con el grupo sobre el tema realizado.</p>		
<p>TIEMPO Sección de 15 minutos</p>		<p>IMPRESIÓN DIAGNOSTICA</p> <p>Al empezar con la actividad de sensibilización no se reflejó mayor interés por parte de los trabajadores, sin embargo a medida que se iba abordando el tema se notaba interacción de los participantes ya que se sentían identificados con el tema tratado. Así mismo se vislumbró que los participantes se sentían totalmente ajenos a la responsabilidad "personal" del bienestar laboral, ya que pensaban que ese tema solamente le competía a la empresa.</p> <p>Al finalizar esta actividad se notó que los trabajadores de la sucursal se sentían comprometidos para mejorar sus condiciones en el lugar de trabajo.</p>	<p>EVALUACION DE LA ACTIVIDAD</p> <p>La primera charla (4 de Mayo) fue una inducción teórica al tema de los Riesgos Psicosociales dentro de la Sucursal del Banco donde se les dio a conocer los Resultados Globales de la encuesta aplicada, además se resolvieron preguntas que dejaron muy en claro el tema desarrollado.</p> <p>En las dos siguientes actividades (5 y 6 de Mayo) se contó con la intervención de todo el grupo donde se construyó un compromiso general de trabajo en equipo con el fin de poder impactar y porque no disminuir los riesgos presentes en la sucursal.</p>	<p>RECOMENDACIONES</p> <p>Debido al alto impacto causado con estas tres reuniones y al sentimiento de una mayor profundización se recomienda reforzar este tema por lo menos una vez al mes.</p> <p>Para que exista mayor compromiso por parte de los trabajadores se recomienda que el moderador de la charla mensual vaya rotando para que TODOS los miembros de la sucursal se apropien del tema y lo compartan con sus demás compañeros.</p>

ESPACIO:	DESCRIPCIÓN EVALUATIVA			
MATERIALES Computador, videobeam				
Wells Fargo Bank, Sucursal Trolley Square, Salt Lake City, Utah,		PLANEACION DE TALLERES Programa "SPRING"		
RESPONSABLE: NATHALIA LUCIA DELGADO TORRES				
ACTIVIDAD # 2	TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	
HAZ UNA PAUSA ACTIVA PARA QUE NO QUEDES INACTIVO. PAUSAS ACTIVAS	"HAZ UNA PAUSA ACTIVA PARA QUE NO QUEDES INACTIVO" GIMNASIA LABORAL	Implementar las pausas activas como mecanismo eficaz para la disminución y manejo del estrés laboral en los trabajadores de la sucursal.	*Identificar los factores generadores de estrés en los trabajadores de la sucursal. *Incentivar de manera practica el control del estrés. *Aumentar la capacidad de auto conocimiento del trabajador de la sucursal, para que pueda percibir la acumulación de tensión (estrés laboral)	
JUSTIFICACION :	Las causas de los accidentes laborales y de las enfermedades profesionales son muchas, entre ellas se podrían citar algunas como: el estrés laboral, la fatiga física y mental y por ende la accidentalidad, para combatir esta problemática se ha diseñado en la empresas el programa de las Pausas Activas o gimnasia laboral, que son aquellos periodos de recuperación que siguen a los periodos de tensión de carácter fisiológico y psicológico generados por el trabajo.			
DESARROLLO DE	MOTIVACION	Con ejercicios teóricos prácticos en donde se rotará al personal para que ellos ayuden a guiar este proceso y así incorporen de una mejor manera esta metodología.		

006

LA ACTIVIDAD				
METODOLOGIA	DESARROLLO	Se realizaran cortos talleres de quince minutos todos los días durante 22 días hábiles en el que se aprenderán teórica y prácticamente ejercicios dirigidos por la fisioterapeuta en compañía de la pasante, estos talleres son vivenciales y estarán acompañados por guías didácticas que se le entregaran a los participantes.		
FECHA: del 11 de Mayo al 8 de Junio de 2009				
POBLACION La población está constituida por 10 personas, de las cuales 4 son mujeres y 6 son hombres, 3 casados, 1 divorciado y 6 solteros con edades comprendidas entre los 19 y 48 años.	EVALUACION	Experiencia diaria vivencial durante el espacio dedicado para la realización de las Pausas Activas.		
		IMPRESIÓN DIAGNOSTICA	EVALUACION DE LA ACTIVIDAD	RECOMENDACIONES
TIEMPO Sección de 15 minutos	DESCRIPCIÓN EVALUATIVA	Esta actividad fue de total agrado para los colaboradores de la sucursal, su actitud desde el principio fue de cooperación y de interés frente al tema, durante el tiempo de realización de la actividad todos los miembros mostraron disponibilidad no solo para aprender la teoría de cómo hacer los ejercicios si no de volver esa teoría en práctica.	El primer encuentro se realizó el 8 de Junio, este fue teórico y se recalcó la importancia de hacer estas pausas durante el trabajo y como se vería afectado de manera positiva el cuerpo de cada uno de los participantes, como se manifestó en la impresión diagnostica tuvieron una actitud receptiva durante todo el proceso. Otro punto importante para el éxito de este programa fue el acompañamiento permanente de un fisioterapeuta ya que si bien es cierto que el psicólogo aporta en estos temas no es él quien enseña	Conformar un grupo o comité de Pausas Activas para continuar con este proceso y no dejar que se pierda el trabajo realizado con todo el personal de la sucursal.

			las posturas adecuadas o todo lo correspondiente a las pausas, sin embargo para que los participantes incorporaran los ejercicios cada uno los lideró con ayuda del profesional las actividades realizadas.	
--	--	--	---	--

Wells Fargo Bank, Sucursal Trolley Square,
Salt Lake City, Utah,

PLANEACION DE TALLERES Programa "SPRING"

RESPONSABLE: NATHALIA LUCIA DELGADO TORRES

ACTIVIDAD # 3	TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
PORQUE HABLAR ES LIBERARSE ACOMPAÑAMIENTO PERSONAL	"PORQUE HABLAR ES LIBERARSE" EL ALMA TAMBIEN SE EXPRESA.	Brindar un espacio de reflexión y escucha personal y confidencial a los trabajadores, en el cual se les permita expresar sus sentimientos y construir vías de desarrollo personal y laboral.	*Proporcionar espacios donde el trabajador de la sucursal verbalice sus dificultades e inquietudes no solo en el ámbito profesional si no personal. *Crear estrategias de orden psicológico junto con el colaborador de la sucursal con el fin de ayudarlo a enfrentar las diferentes situaciones presentes en la cotidianidad.
JUSTIFICACION :	La entrevista personal es una herramienta que actúa en el campo de promoción de la salud. Brinda apoyo a través de una acción preventiva y orientativa a personas, que necesitan apoyo para tomar decisiones o resolver problemas que alteran su ritmo de vida normal.		
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	MOTIVACION	Se realizara promoción en la sucursal sobre el espacio que se abre dentro de la misma para que los trabajadores utilicen la herramienta brindada por la pasante para mejorar su calidad de vida.	
METODOLOGIA	DESARROLLO	El acompañamiento psicológico será voluntario y se llevara a cabo en sesiones de 40 minutos, en donde se interactuara con el trabajador de forma confidencial y privada.	
FECHA: del 11 de Mayo al 8 de Junio de 2009			
POBLACION La población está	EVALUACION	En el cierre de la entrevista personal.	

constituida por 10 personas, de las cuales 4 son mujeres y 6 son hombres, 3 casados, 1 divorciado y 6 solteros con edades comprendidas entre los 19 y 48 años.		IMPRESIÓN DIAGNOSTICA	EVALUACION DE LA ACTIVIDAD	RECOMENDACIONES
TIEMPO Sección de 40 minutos por encuentro.	DESCRIPCIÓN EVALUATIVA	<p>Esta actividad propuesta por la pasante tuvo un sentimiento de hermetismo por parte de los trabajadores de la sucursal, ya que existe el imaginario que ir a donde el psicólogo es tener una enfermedad mental, además se sienten vulnerables y temerosos de que si cuentan sus problemas o conflictos, estas situaciones lleguen a oídos de sus superiores y se queden sin empleo.</p> <p>Sin embargo una persona de la sucursal si quiso participar de esta actividad y se puso de acuerdo con la pasante para empezar un proceso de consultoría más no de terapia.</p>	<p>Con el trabajador de la sucursal se realizaron 4 sesiones las cuales se desarrollaron de la siguiente manera:</p> <p>Primera Sesión: se identificaron las características generales del motivo de consulta "Quiero cambiar de Iglesia, en estos momentos pertenezco a una iglesia mormona, y mis padres quieren que me vaya de misión para contribuirle a la iglesia a conseguir más devotos pero yo no me quiero ir, es más no sé si quiera seguir siendo de la iglesia mormona."</p> <p>Segunda Sesión: en este espacio se le indagó a la persona sobre cuál era su proyecto de vida y se hizo evidente que aunque ya es una persona adulta todavía no tiene claro que quiere hacer ni cuáles son sus objetivos de vida,</p>	<p>Mantener este tipo de espacios dentro de la sucursal ya que puede que en este momento solo haya participado un trabajador pero esta actividad va haciendo eco en el resto de los colaboradores a tal punto que los demás también participen.</p>

se le sugirió que para el próximo encuentro trajera una lista de metas que le gustaría cumplir a corto, mediano y largo plazo.

Tercera Sesión: se dieron unas pautas para realizar el plan de vida.

- Trazar los objetivos de acuerdo a:
- La parte personal
- La parte religiosa
- La parte familiar
- La parte laboral
- La parte académica
- La parte física
- Establecer metas, tiempos y recursos para lograr sus sueños
- Definir las actividades en función de las prioridades

Cuarta Sesión: al confrontar al sujeto con lo mencionado anteriormente se vislumbró que esta persona ha tenido problemas de drogadicción y se le recomendó empezar una terapia con un profesional.

			Por otro lado esta persona gracias a los lineamientos empezó a construir su plan de vida.	
--	--	--	---	--

Wells Fargo Bank, Sucursal Trolley Square,
Salt Lake City, Utah,

PLANEACION DE TALLERES Programa "SPRING"

RESPONSABLE: NATHALIA LUCIA DELGADO TORRES

ACTIVIDAD # 4	TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>EL ORDEN COMIENZA POR CASA</p> <p>AGENDA CORPORATIVA.</p>	<p>"EL ORDEN COMIENZA POR CASA"</p> <p>AGENDA CORPORATIVA</p>	<p>Incentivar la planificación del tiempo laboral por medio de la capacitación y uso de recursos corporativos existentes que permitan la disminución de horas extras laborales y con ello aumentar la interacción entre trabajadores.</p>	<p>*Establecer y formalizar la herramienta (software) que servirá como ayuda para la administración del tiempo de los colaboradores.</p> <p>*Definir los usuarios de la herramienta.</p> <p>*Capacitar a los usuarios en la herramienta software.</p> <p>*Analizar costumbres y actitudes relacionadas con el manejo del tiempo.</p> <p>*Implementar maneras eficaces de emplear el tiempo en el trabajo y en la vida cotidiana.</p>
<p>JUSTIFICACION :</p>	<p>La agenda corporativa permite planificar el tiempo de cada usuario. En ella se guardará constancia de las reuniones y citas de cada trabajador. Así mismo es un sistema para poder convocar a un grupo de usuarios a una cita un día determinado y con ello no alterar las ocupaciones de los otros colaboradores. Esta herramienta permite crear mecanismos para el uso adecuado del tiempo. La administración del tiempo se refiere a analizar nuestro uso de este recurso en forma regular, para comprender la forma más adecuada de usarlo de manera efectiva. Manejar el tiempo le obligará a la persona a ser explícito en cuanto al valor que le da a su vida personal y profesional, y le permitirá dirigir sus esfuerzos en concordancia. Controlar el tiempo le ayudará a mantener el equilibrio entre las múltiples presiones bajo las cuales está sometido, facilitándole entonces el logro de sus objetivos, y evitando el estrés y el cansancio.</p>		
<p>DESARROLLO DE</p>	<p>MOTIVACION</p>	<p>Por medio de sensibilización y capacitación sobre el manejo del tiempo se involucrará a los trabajadores de la sucursal para que utilicen la herramienta.</p>	

LA ACTIVIDAD				
METODOLOGIA	DESARROLLO	Durante sesiones individuales de 20 minutos una vez a la semana, se realizaron capacitaciones con todos los trabajadores, respecto al programa Microsoft Outlook el cual permite la creación de una agenda diaria y mensual, en estas capacitaciones se trataron las características y beneficios del programa. Mediante el uso del computador y el internet la pasante junto con el trabajador realizaron el ejercicio teórico práctico incorporando dicha herramienta.		
FECHA: del 18 de Mayo al 8 de Junio de 2009				
POBLACION La población está constituida por 10 personas, de las cuales 4 son mujeres y 6 son hombres, 3 casados, 1 divorciado y 6 solteros con edades comprendidas entre los 19 y 48 años.	EVALUACION	Evaluación con el departamento de Gestión Humana y la subgerente de la sucursal sobre las novedades de horas extras.		
		IMPRESIÓN DIAGNOSTICA	EVALUACION DE LA ACTIVIDAD	RECOMENDACIONES
TIEMPO 40 minutos por sesión.	DESCRIPCIÓN EVALUATIVA	Esta actividad llamó la atención de los participantes ya que este es un tema relevante en la sucursal, la carga laboral es alta y por ende deben trabajar horas extras para cumplir con los objetivos trazados por el banco, así mismo por las capacitaciones y reuniones que se realizan en la sucursal sin contar con el tiempo de los demás, las	La actividad tuvo un impacto positivo para casi todos los miembros de la compañía, sin embargo por las festividades y diferentes actividades en las que el banco tuvo que participar, algunos de los trabajadores tuvieron que ir a trabajar algunos fines de semana para representar la compañía. No obstante, según el área de Gestión Humana las horas extras disminuyeron y en consecuencia los compensatorios también.	Seguir utilizando esta herramienta hasta que se vuelva parte de la cultura organizacional de la sucursal del banco.

		personas se descuadran en horarios y tiempos establecidos.		
--	--	--	--	--

Wells Fargo Bank, Sucursal Trolley Square,
Salt Lake City, Utah,

PLANEACION DE TALLERES Programa "SPRING"

RESPONSABLE: NATHALIA LUCIA DELGADO TORRES

ACTIVIDAD # 5	TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>EL TESORO DEL SABER. CAPACITACIÓN SOBRE MANEJO BAJO PRESIÓN Y ESTRES</p>	<p>"EL TESORO DEL SABER". CAPACITACIÓN SOBRE MANEJO BAJO PRESIÓN Y ESTRÉS.</p>	<p>Brindar y aplicar técnicas básicas, que permitan identificar y abordar exitosamente, situaciones de máxima intensidad en cuanto exigencias laborales y personales</p>	<p>* Brindar herramientas para identificar y manejar el estrés *Aplicar técnicas de reducción de estrés *Suministrar a los trabajadores técnicas que les permitan manejar adecuadamente el estrés.</p>
<p>JUSTIFICACION :</p>	<p>El estrés es un importante trastorno de la salud laboral, que podría definirse como un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo cuando son importantes las consecuencias del fracaso. El estrés laboral se previene con un ambiente de trabajo saludable acorde con los cada vez más reconocidos principios de organización. Así mismo es importante vigilar y controlar el estrés mediante el reconocimiento de situaciones conflictivas y de signos tempranos tanto clínicos como de conducta. Aunque el tratamiento del estrés en casos particulares depende de las manifestaciones clínicas, la rehabilitación debe incluir la consideración del ambiente de trabajo y de los mecanismos de defensa individuales.</p> <p>Las patologías causadas por estrés en el trabajo son: estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acidopéptica severa o colon irritable.</p>		
<p>DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD</p>	<p>MOTIVACION</p>	<p>Experiencia vivencial para incorporar herramientas y manejar la metodología.</p>	
<p>METODOLOGIA</p>	<p>Un día a la semana, durante tres semanas se realizaran dinámicas grupales, ejercicios</p>		

<p>FECHA: del 20 de Mayo al 4 de junio de 2009</p>	<p>DESARROLLO</p>	<p>prácticos y exposiciones didácticas que permitirán que los participantes adquieran las herramientas necesarias para manejar y controlar el estrés.</p> <p>Actividad Numero Uno: Capacitación Que es el estrés laboral?</p> <p>Actividad Numero Dos: Técnicas de Relajación (Respiraciones Profundas, ejercicio físico, ejercicios de relajación progresiva)</p> <p>Actividad Numero Tres: Evaluación y cierre de esta actividad.</p>					
<p>POBLACION La población está constituida por 10 personas, de las cuales 4 son mujeres y 6 son hombres, 3 casados, 1 divorciado y 6 solteros con edades comprendidas entre los 19 y 48 años.</p>	<p>EVALUACION</p>	<p>Aplicación del Pos- test</p> <table border="1" data-bbox="604 613 2070 906"> <thead> <tr> <th data-bbox="604 613 1058 906">IMPRESIÓN DIAGNOSTICA</th> <th data-bbox="1058 613 1654 906">EVALUACION DE LA ACTIVIDAD</th> <th data-bbox="1654 613 2070 906">RECOMENDACIONES</th> </tr> </thead> </table>			IMPRESIÓN DIAGNOSTICA	EVALUACION DE LA ACTIVIDAD	RECOMENDACIONES
IMPRESIÓN DIAGNOSTICA	EVALUACION DE LA ACTIVIDAD	RECOMENDACIONES					
<p>TIEMPO 1 hora por actividad</p>	<p>DESCRIPCIÓN EVALUATIVA</p>	<p>La actividad se dividió en tres etapas, una de capacitación teórica en donde se les explicó a los participantes que era el estrés, como se manifestaba y que se debe hacer para manejarlo y disminuirlo.</p> <p>La segunda etapa consistió en hacer ejercicios de</p>	<p>La actividad causó un impacto positivo en todos los colaboradores de la sucursal, ya que como se evidencia en los resultados uno de los riesgos psicosociales que más afecta a los trabajadores de esta entidad es la carga mental.</p> <p>No obstante la primera etapa no fue de tanto interés para ellos como la segunda donde practicaban las técnicas de relajación y de</p>	<p>Conformar un equipo líder en la sucursal para que esta actividad se mantenga en el tiempo y también haga parte de la cultura organizacional y el mejoramiento de la calidad de vida laboral.</p>			

		<p>relajación, no solo para que los realicen en sus casas, si no técnicas de respiración que no se tornen evidentes y las puedan utilizar en su lugar de trabajo.</p> <p>La tercera etapa fue el cierre y evaluación de la actividad, en este espacio los participantes hicieron retroalimentación de la actividad y realizaron algunas recomendaciones.</p>	<p>respiración.</p> <p>Estas herramientas fueron incorporadas por los participantes disminuyendo después de la intervención el riesgo psicosocial denominado carga mental.</p>	
--	--	--	--	--

Wells Fargo Bank, Sucursal Trolley Square,
Salt Lake City, Utah,

PLANEACION DE TALLERES Programa "SPRING"

RESPONSABLE: NATHALIA LUCIA DELGADO TORRES

ACTIVIDAD # 6	TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>CARA A CARA IMPLEMENTACIÓN DE GRUPOS PRIMARIOS</p>	<p>"CARA A CARA" IMPLEMENTACIÓN DE LOS GRUPOS PRIMARIOS</p>	<p>Creación e implementación de grupos primarios, los cuales brindan un espacio en el cual los participantes conocen más a fondo la cultura organizacional de la empresa y promueve la participación de los mismos.</p>	<p>*Generar espacios de participación que permitan orientar acerca de los fundamentos de la comunicación efectiva. *Brindar herramientas para un adecuado uso del recurso de comunicación y su impacto sobre las relaciones. * Proporcionar espacios de integración entre los trabajadores de la sucursal.</p>
<p>JUSTIFICACION :</p>	<p>Grupo Primario es, el grupo o equipo de trabajo compuesto por un líder y sus inmediatos seguidores o colaboradores, quienes tienen funciones que se interrelacionan, participan de un objetivo común, tienen fuertes relaciones recíprocas, y se reúnen periódicamente para buscar una relación gana-gana entre la empresa y sus colaboradores, esto permite una cohesión y un sentimiento de amor y compromiso no solo con la organización como tal si no con sus demás compañeros de trabajo.</p>		
<p>DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD</p>	<p>MOTIVACION</p>	<p>Jornadas de Integración y de Compartir con los miembros de la sucursal</p>	
<p>METODOLOGIA</p>	<p>DESARROLLO</p>	<p>Los días 25 de Mayo y 8 de Junio de 2009, durante una hora se reunirán los trabajadores con el fin de tratar temas propios de la entidad, para ello se proporcionara material</p>	

<p>FECHA: 25 de Mayo de 2009</p> <p>4 de Junio de 2009</p>		<p>didáctico y videos. El grupo primario tiene como metodología:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elección del Moderador 2. Tema institucional 3. Tema libre escogido por el moderador (en este primer grupo la pasante en este espacio va a explicar todo lo relacionado a los grupos primarios) 4. Lluvia de temas institucionales para los siguientes grupos primarios 5. Fecha y moderador del siguiente grupo primario 6. Compromisos 		
<p>POBLACION La población está constituida por 10 personas, de las cuales 4 son mujeres y 6 son hombres, 3 casados, 1 divorciado y 6 solteros con edades comprendidas entre los 19 y 48 años.</p>	<p>EVALUACION</p>	<p>Retroalimentación al finalizar cada grupo primario.</p>		
		<p>IMPRESIÓN DIAGNOSTICA</p>	<p>EVALUACION DE LA ACTIVIDAD</p>	<p>RECOMENDACIONES</p>
<p>TIEMPO Sección de 2 horas</p>	<p>DESCRIPCIÓN EVALUATIVA</p>	<p>Este espacio de interacción fue muy positivo para los miembros de la sucursal, participaron y la metodología les pareció acertada para poder llegar a todos los miembros de la sucursal.</p>	<p>La creación de los grupos primarios fue una de las actividades más exitosas, los trabajadores se sintieron más identificados con la sucursal, con sus objetivos y metas, así mismo sintieron que su opinión sobre los temas de la compañía era importante y que no solo el nivel directivo de la empresa puede brindar herramientas de mejora si no que ellas también.</p>	<p>Mantener cada mes estos espacios y colocándolos en la agenda corporativa, y respetando los horarios y los espacios, así mismo los moderadores deben responsabilizarse por cada sesión y si sienten que no tienen las habilidades necesarias deberán apoyarse en el gerente y subgerente de la sucursal.</p>

ANEXO 2

ANEXO 3

ANEXO 4

ANEXO 5