

DISEÑO Y EJECUCION DE UN PROGRAMA DE INTERVENCION DE LOS
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PRESENTES EN EL PERSONAL QUE
LABORA EN LA EMPRESA DISPROFRAM DE LA CIUDAD DE CÚCUTA.

MARIA FERNANDA VERA JAIMES

Informe de Pasantía para Optar el Título de Psicóloga

MONICA PARADA BUTNARU

PSICOLOGA



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

BUCARAMANGA

2010

DISEÑO Y EJECUCION DE UN PROGRAMA DE INTERVENCION DE LOS
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PRESENTES EN EL PERSONAL QUE
LABORA EN LA EMPRESA DISPROFRAM DE LA CIUDAD DE CÚCUTA.

MARIA FERNANDA VERA JAIMES



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

BUCARAMANGA

2010

Panorama de Riesgos Psicosociales 3

Nota Final: _____

Jurado 1: _____

Jurado 2: _____

Es cerrar los ojos y recordar; ahora soy distinta, me siento feliz, ahora puedo decir que todo valió la pena.

Díos ha sido generoso conmigo y para el solo tengo infinitas gracias.

Mamá Ros esto es tuyo, gracias y bendiciones, gran parte de lo que soy te lo debo a tí.

Jotica mío esto también es para tí, gracias por ser lo que eres, es maravilloso que hagas parte de mí vida.

Amigas que bonitos recuerdos, que buena experiencia, aprendimos, reímos creo que hasta lloramos, nunca las voy a olvidar y espero que no lo hagan conmigo.

A la UPB, a mis docentes debo decirles gracias, por ahí dicen "lo que bien se aprende nunca se olvida".

A todas aquellas personas que recorrieron este mismo camino conmigo por casualidad mil bendiciones y éxitos en sus vidas.

Díos los bendiga

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| 1. Resumen. | 9 |
| 2. Justificación del programa realizado. | 11 |
| 3. Objetivo general y específicos. | 13 |
| 4. Contextualización de la institución. | 14 |
| 5. Referente conceptual. | 15 |
| 6. Metodología. | 29 |
| 7. Resultados. | 31 |
| a. Resultados pre-intervención. | 35 |
| b. Resultados pos-intervención. | 42 |
| 8. Discusión y Análisis de Resultados. | 48 |
| a. Análisis de Resultados pre-intervención. | 48 |
| b. Análisis de Resultados pos-intervención. | 54 |
| 9. Conclusiones. | 60 |
| 10. Sugerencias y recomendaciones. | 62 |
| 11. Referencias Bibliográficas. | 64 |
| 12. Anexos. | 68 |

Índice de Graficas

| | |
|---|----|
| 1. Porcentaje de cada nivel de exposición, dimensión psicosocial. | 35 |
| “Exigencias Psicológicas” pre- intervención. | |
| 2. Porcentaje de cada nivel de exposición, dimensión psicosocial. | 36 |
| “Trabajo Activo y Posibilidades de desarrollo” pre- intervención. | |
| 3. Porcentaje de cada nivel de exposición, dimensión psicosocial. | 37 |
| “Inseguridad” pre- intervención. | |
| 4. Porcentaje de cada nivel de exposición, dimensión psicosocial. | 38 |
| “Apoyo Social y Calidad de Liderazgo” pre- intervención. | |
| 5. Porcentaje de cada nivel de exposición, dimensión psicosocial. | 39 |
| “Doble Presencia” fase pre- intervención. | |
| 6. Porcentaje de cada nivel de exposición, dimensión psicosocial. | 40 |
| “Estima” fase pre- intervención. | |
| 7. Porcentaje de cada nivel de exposición, dimensión psicosocial. | 42 |
| “Exigencias Psicológicas” pos- intervención. | |
| 8. Porcentaje de cada nivel de exposición, dimensión psicosocial. | 43 |
| “Trabajo Activo y Posibilidades de desarrollo” pos- intervención. | |
| 9. Porcentaje de cada nivel de exposición, dimensión psicosocial. | 44 |
| “Inseguridad” pos- intervención. | |

| | |
|---|----|
| 10. Porcentaje de cada nivel de exposición, dimensión psicosocial. | 45 |
| “Apoyo Social y Calidad de Liderazgo” pos- intervención. | |
| 11. Porcentaje de cada nivel de exposición, dimensión psicosocial. | 46 |
| “Doble Presencia” fase pos- intervención. | |
| 12. Porcentaje de cada nivel de exposición, dimensión psicosocial. | 47 |
| “Estima” fase pos- intervención. | |
| 13. Relación resultados pre y pos-intervención de cada nivel de. | 54 |
| exposición, dimensión psicosocial “Exigencias Psicológicas” | |
| 14. Relación resultados pre y pos-intervención de cada nivel de. | 55 |
| exposición, dimensión psicosocial “Trabajo Activo y Posibilidades de desarrollo” | |
| 15. Relación resultados pre y pos-intervención de cada nivel de. | 56 |
| exposición, dimensión psicosocial “Inseguridad” | |
| 16. Relación resultados pre y pos-intervención de cada nivel de. | 57 |
| exposición, dimensión psicosocial “Apoyo Social y Calidad de Liderazgo” | |
| 17. Relación resultados pre y pos-intervención de cada nivel de. | 58 |
| exposición, dimensión psicosocial “Doble presencia” | |
| 18. Relación resultados pre y pos-intervención de cada nivel de. | 59 |
| exposición, dimensión psicosocial “Estima” | |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| 1. Resultados Generales en cada nivel de exposición. | 41 |
| de la prueba pre-intervención. | |

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: DISEÑO Y EJECUCION DE UN PROGRAMA DE INTERVENCION DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PRESENTES EN EL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA DISPROFARM DE LA CIUDAD DE CÚCUTA.

AUTOR: MARIA FERNANDA VERA JAIMES.

FACULTAD: FACULTAD DE PSICOLOGIA.

DIRECTOR: MONICA PARADA.

RESUMEN

El informe que se presenta a continuación compila los resultados obtenidos en el trabajo de grado “Diseño y Ejecución de los factores de Riesgo Psicosocial presentes en el personal de la empresa DISPROFARM de la ciudad de Cúcuta” teniendo como base la prueba ISTAS 21 versión corta, aplicada a 15 trabajadores de todas las áreas, esta prueba mide 6 dimensiones psicosociales las cuales determinaron los lineamientos de intervención a seguir para disminuir y/o mitigar los riesgos presentes dentro de la empresa.

PALABRAS CLAVES: Riesgos Psicosociales, Programa de Intervención, Istars21, lineamientos de Intervención.

ABSTRACT OF WORK OF DEGREE

TITLE: DESIGN AND IMPLEMENTATION OF PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS PRESENT IN THE DISPORFARM COMPANY PERSONNEL IN CUCUTA CITY.

AUTHOR: MARIA FERNANDA VERA JAIMES.

FACULTY: PSYCHOLOGY

DIRECTOR: MONICA PARADA.

ABSTRACT

The report presented below compiles the results of degree work "Design and Implementation of psychosocial risk factors present in the Disprofarm company personnel in Cucuta city" on the basis of the test ISTAS 21 short version applied to 15 workers in all areas, this test measures 6 dimensions which determined psychosocial intervention guidelines to follow to reduce and / or mitigate the risks present within the company

KEY WORDS: psychosocial risks, Intervention Program, Istars21, guidelines of intervention.

Justificación

El medio laboral además de posibilitar la solución a necesidades como la vivienda, la alimentación, incluso las extravagancias y la recreación, es sin duda alguna uno de los principales *medios de integración y relación del ser humano*; dentro de este, las personas se exponen a diferentes condiciones de trabajo que pueden actuar de manera positiva o negativa en su vida, estableciendo de esta manera una relación entre *la salud y el trabajo* pensada como la influencia que tiene sobre la salud del trabajador la labor que desempeña. Es por ello que desde la psicología se posibilita el estudio e intervención en el trabajo para así generar alternativas que contribuyan al bienestar del trabajador y la organización; como lo afirma Miller (1969) “la psicología es y debe actuar en la práctica como un instrumento al servicio de bienestar”.

Por lo anterior y como parte del diagnóstico inicial de las Condiciones de Salud y de Trabajo realizado en la empresa *DISPROFARM* dentro del proyecto de pasantía de la estudiante *María Fernanda Vera* se encontró prioritario la intervención y el control de los factores de riesgo psicosocial dentro de la empresa; intervención interesada en identificar controlar y disminuir los factores de riesgos psicosocial presentes en esta institución.

Hablar de factores de Riesgo Psicosocial significa hablar de la interacción de las variables que caracterizan al trabajador, la situación de trabajo, y el entorno que los rodea, y que bajo determinadas circunstancias pueden afectar a la organización y al trabajador produciendo diversos efectos negativos; la *ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD OIT/OMS (1984)* lo sustenta de la siguiente manera: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

La intervención en Riesgos psicosociales radica en la minimización de las fuentes de riesgo, esto a través de estrategias que lleven a la obtención del bienestar de los trabajadores y la optimización del trabajo en la empresa; estrategias tales como el desarrollo de técnicas que promuevan autonomía, habilidades que demande el puesto de trabajo, identidad y compromiso con la institución, así como también diseño de programas que promuevan recompensas por esfuerzo responsabilidad y eficacia en el trabajado, técnicas de relajación, pausas activas, técnicas de comunicación interpersonal entre otras.

La importancia de generar programas que velen tanto por el bienestar mental de los empleados en las organizaciones es un compromiso ineludible para las empresas; el ministerio de protección social (2008) afirma que “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 afecten la salud física, mental y social del trabajador”; pues sin duda alguna la perfección y la competitividad del mundo moderno no se encuentran solamente en la invención de nuevas tecnologías; el capital humano es un recurso primordial e indispensable.

La revisión anterior es un sencillo bagaje de la importancia y necesidad que existe en trabajar en un programa de intervención de los factores de riesgos psicosociales, resaltando que la creación y ejecución de este garantiza una baja en índices como ausentismo, rotación e inconformismo, además de altos costos tanto financieros como aquellos que son representados en tiempos de selección entrenamiento y capacitación dentro de la empresa, desarrollando sentido de pertenencia, productividad, responsabilidad, lealtad dentro de los trabajadores a beneficio de la institución

OBJETIVO GENERAL

Elaborar y desarrollar un programa de prevención sobre los factores de riesgo psicosocial individuales presentes en el personal que labora en la empresa DISPROFARM

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los empleados que laboran en la empresa DISPROFARM a través del método ISTAS 21 (CoPCoQ), para así conocer las dinámicas disfuncionales dentro de la organización.
- Diseñar estrategias que disminuyan los riesgos psicosociales individuales encontrados dentro del análisis, las cuales favorezcan el bienestar de los empleados de DISPROFARM
- Ejecutar el programa de intervención del programa de riesgo psicosociales presentes en el personal de DISPROFRAM
- Evaluar mediante la aplicación del método ISTAS 21 (CoPCoQ) la incidencia o ausencia de los factores de riesgo psicosocial de componente individual en el personal de DISPROFARM a fin de conocer el cambio o no de los mismos y la eficacia del programa de intervención.

CONTEXTUALIZACION INSTITUCIONAL

Disprofarm, empresa familiar creada en el año 1997 bajo la dirección de Eduardo Molina Carreño dedicada a la comercialización de productos farmacéuticos y material médico quirúrgico comienza su trayectoria con una mínima cantidad de clientes y poco reconocimiento, poco a poco y gracias a la buena labor desarrollada en el año 2002 se convierte en una de las distribuidoras más importantes estableciendo convenios con hospitales y clínicas de la ciudad y generando fama por la calidad de sus productos y el bajo costo de los mismos.

Misión:

“Brindar a nuestros clientes satisfacción a sus demandas a través de la distribución de productos farmacéuticos y material médico quirúrgico confiables y a bajo costo; contribuyendo de esta manera a la calidad de la salud en Colombia”.

Visión:

“Disprofarm busca llegar al 2015 siendo una empresa altamente reconocida, con un crecimiento en sus clientes y ventas; manteniendo una posición de liderazgo y calidad en los productos que expende”.

REFERENTE CONTEXTUAL

LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

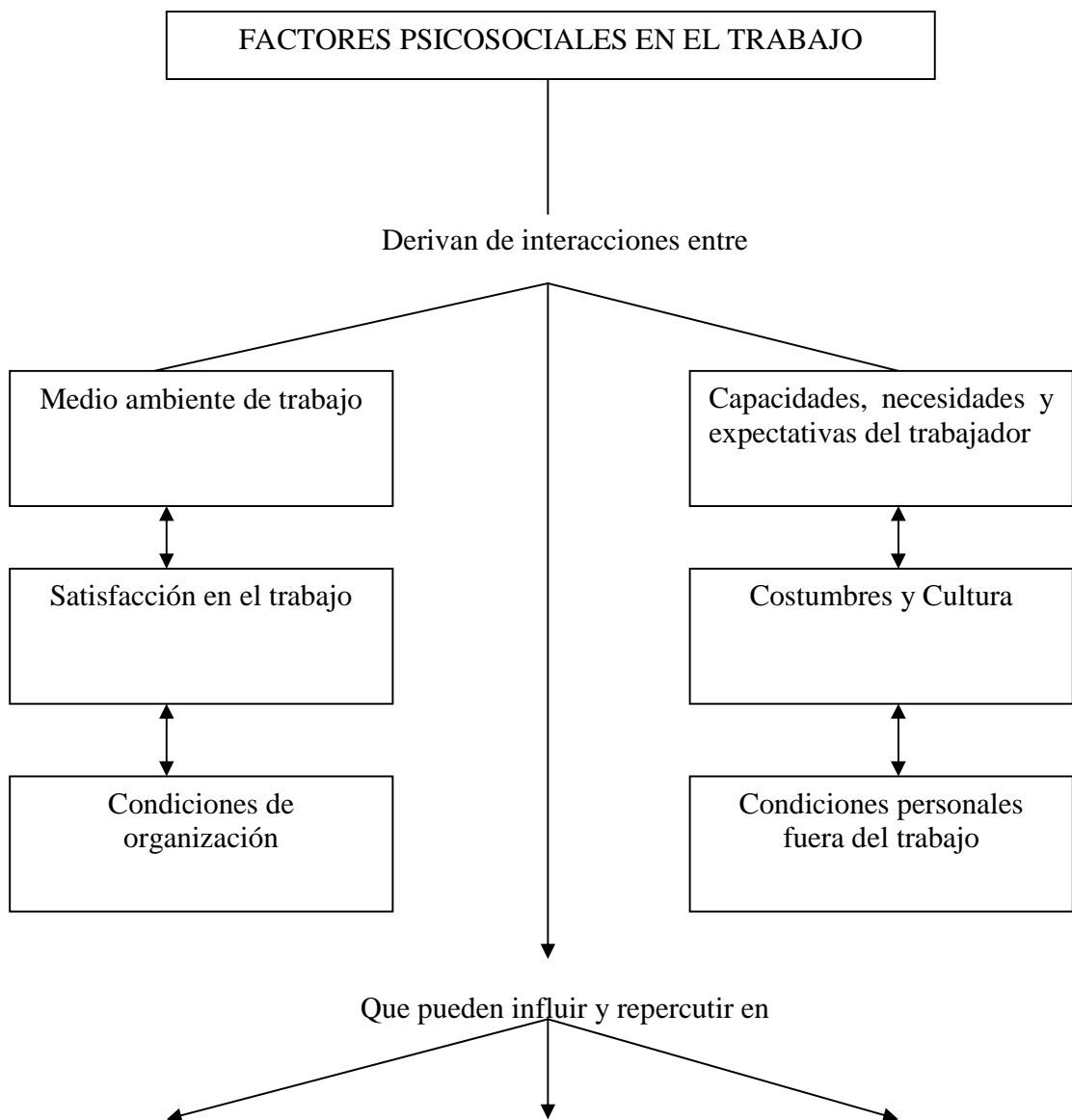
Hablar de bienestar y salud no significa solamente hablar de las condiciones biológicas o genéticas de los seres humanos; la ausencia de enfermedad confina también los aspectos psicológicos del ser humano, es por tanto que las características de personalidad, los estilos de vida, esquemas cognitivos, las condiciones sociales y ambientales entre otros, cobran gran importancia dentro los programas que velan por el bienestar y la salud de los trabajadores; Burriel (1997) lo afirma cuando escribe: “la salud es el estado de bienestar físico, mental y social y no simplemente la ausencia de daño o de enfermedad” en esta misma línea la Organización Internacional del Trabajo (2003) señala que “la finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de *bienestar físico, mental y social* de los trabajadores en todos los trabajos; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas; y en suma, *adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad*”

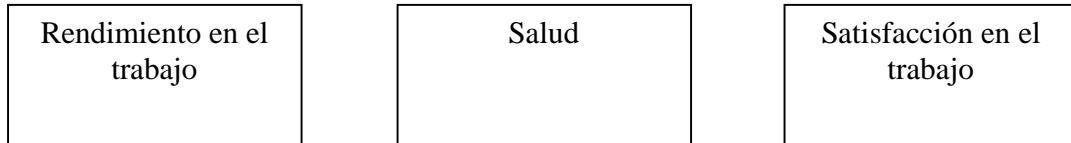
Dentro de esta tarea se encuentra el trabajo en la prevención y control de los *Factores de riesgo psicosocial* los cuales son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que poseen la capacidad de afectar tanto el desarrollo del trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador Lahera y Góngora (2002).

Cuenca, (2002) argumenta que los factores de riesgo no se pueden tomar como elementos aislados, sino como interacciones entre el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de la organización, y por otra parte entre las capacidades del

trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, pudiendo estas interacciones influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el mismo.

La oficina internacional del trabajo (1986) sintetiza lo que no está exponiendo la definición anterior con el siguiente esquema:





Dentro de los parámetros de las definiciones anteriores podemos concluir que los factores de riesgo psicosocial son condiciones que emergen de la interacción de las características de personalidad del trabajador, las condiciones de trabajo y el medio ambiente lindante y que pueden generar disfuncionalidad, bajo rendimiento y productividad dentro de la organización. Es por ello que el trabajo en prevención e intervención de estos factores cobra suma importancia dentro de los objetivos primordiales en una empresa o institución.

Aguayo y Lama (1996), citado por Villalobos (1999) sustentan que pueden existir factores de riesgo psicosocial de diferentes tipos y los clasifican en tres grupos:

- a) Factores de riesgo que producen efectos agudos y que se caracterizan porque tienen un tiempo de exposición corto, escasa frecuencia de ocurrencia y alta intensidad.
- b) Factores de riesgo que producen efectos crónicos, que se caracterizan porque tienen alta frecuencia de ocurrencia, tiempo de exposición e intensidad variables.
- c) Condiciones cotidianas que, aunque generan efectos de estrés leves, no pueden considerarse como factores de riesgo psicosocial, porque a pesar de presentarse con alta frecuencia, el tiempo de exposición y la intensidad son bajas.

De lo citado anteriormente se puede decir que los factores de riesgo psicosocial se convierten en un riesgo palpable cuando son movilizados por una serie de criterios en donde se cuenta la intensidad, la frecuencia y el tiempo de exposición a determinado factor, Villalobos (2004) lo aclara argumentando que la transformación de los factores psicosociales en factores de riesgo supone la consideración de varios de los siguientes criterios: la duración o tiempo de exposición a la condición que se percibe riesgosa; la intensidad del factor de riesgo; la frecuencia de presentación; y, el

potencial dañino o grado en que un factor de riesgo es capaz de producir efectos negativos en la salud y el bienestar.

La atención a los factores de riesgo psicosocial es una necesidad cada vez más apreciada y exigida no solo por la normatividad legal existente también por las implicaciones que tienen a nivel organizacional el inconformismo, preocupación y desmotivación de los trabajadores, es decir, no se podría hablar de altos niveles de calidad de una empresa si sus trabajadores se encuentran en bajos niveles de motivación y compromiso con la institución debido a la exposición a agentes causantes de estrés, ansiedad, angustia entre otros. Claus M citado por Chiavenato (2002) asegura que poner a los empleados en primer lugar asegura que estos pongan a los consumidores en primer lugar y continúa diciendo que la organización que interviene directamente en el empleado, está interviniendo directamente en el cliente; lo que hace concluir que existe una correlación directamente proporcional entre la satisfacción en el trabajo y la calidad del mismo.

LA PREVENCIÓN, EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.

La prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial tiene como base una evaluación detallada y razonada que lleve a la identificación de los riesgos psicosociales y desde ahí se comiencen a gestar medidas preventivas que eliminen, aminoren y/o controlen los riesgos presentes en la organización y de esta mejore el desempeño de los trabajadores, la satisfacción en el trabajo y la optimización de recursos y el desempeño general de la empresa.

Bravo & Serrano (1997) argumenta que el proceso de prevención implica una visión holística del ser humano en la que se integren aspectos tales como creencias, ideología, valores, actitudes, cultura, ecología, nivel socioeconómico, factores políticos y el estilo de vida, es decir, iniciar un proceso de prevención no solo se basa en la necesidades de la organización, se debe tener en cuenta tanto las prioridades de la empresa con las necesidades del trabajador.

Para esto El Comité Mixto OIT (1984) propone las siguientes medidas de prevención:

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

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

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

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

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

Posibilitar la comunicación formal e informal entre los trabajadores.

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

Además de las estrategias de prevención a nivel organizacional, también existen estrategias a nivel individual, las cuales consisten en generar mecanismos y/o tácticas donde el empleado pueda enfrentar las situaciones que para él son difíciles, para esta intervención Glass (2000) menciona cinco formas de conseguirlo: las intervenciones de cambio comportamental, las de apoyo social, las de manejo de la enfermedad, las de alivio del estrés y las de mejoramiento del control y la eficacia personal.

Una vez claro el camino de la prevención de riesgos psicosociales y recordando su importancia, cabe señalar el papel de evaluación de los factores de

riesgo psicosocial en la organización; Cirujano (2000) dice que la evaluación de riesgos es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en el caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse". Esto implica conocer y valorar los aspectos que influyen en la salud de los trabajadores antes de tomar acciones de intervención.

Meliá Navarro (S.F) señala tres razones principales para considerar la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa como necesaria.

1. Los factores psicosociales han demostrado estar relacionadas con los resultados de seguridad y salud. Los efectos son no sólo psicológicos, como el estrés, la ansiedad, la depresión, el síndrome post-traumático o el Burnout, sino también orgánicos afectando a diversos sistemas funcionales, fomentando o incrementando los riesgos de numerosas enfermedades, por ejemplo, cardiovasculares. Además, los riesgos psicosociales contribuyen de modo importante a la aparición de accidentes laborales a través de diversos mecanismos, y contribuyen a su vez a comportamientos adictivos, como el tabaco o el alcohol que a su vez tienen consecuencias notorias sobre la salud y la seguridad.

2. Los factores psicosociales afectan la calidad y la productividad de las empresas. Incrementan el absentismo de modo generalizado. La calidad o la productividad dependen fuertemente de factores psicosociales. Un manejo inadecuado de los factores psicosociales no solo conlleva trabajadores menos sanos y más expuestos a accidentes; también empresas menos productivas, con más problemas de calidad y con menos expectativas

3. La evaluación de riesgos psicosociales forma parte de la obligación legal de evaluación de riesgos. De acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales existe la misma obligación de evaluar los riesgos psicosociales que de evaluar los riesgos tradicionales de seguridad o de higiene.

La evaluación de Riesgos psicosociales es mucho más que la respuesta deliberada a un grupo de preguntas que intentan describir la situación de la organización, posee un carácter científico y busca la identificación de los riesgos circundantes para que sean intervenidos de una manera rápida y eficaz. Con relación a esto Meliá Navarro (S.F) señala: “la evaluación de los riesgos psicosociales es un tipo de evaluación psicológica aplicada, enraizada con la psicología de la seguridad y salud ocupacional, y con la psicometría como ciencia técnica de la medición psicológica.”

Conociendo la finalidad y definición de la evaluación de riesgos psicosociales es ahora relevante conocer acerca de la intervención de los riesgos psicosociales, pues como es claro una vez se ha evaluado los factores psicosociales en una empresa e identificados los riesgos se deben generar estrategias de intervención en donde estos riesgos sean eliminados o reducidos.

El Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud ISTAS (SF) propone la puesta en marcha de medidas concretas que tiendan a:

- a) Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y trabajadores y de superiores en la realización de las tareas, por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo.
- b) Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades, por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.
- c) Promocionar la autonomía de los trabajadores y trabajadoras en la realización de las tareas, acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo, por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.
- d) Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y cualificación del puesto de

trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.

e) Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol.

f) Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), evitando los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.

g) Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.

h) Cambiar la cultura de mando y establecer procedimientos para gestionar personas de forma saludable. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.

i) Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral, por ejemplo, introduciendo medidas de flexibilidad horaria. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta doble presencia.

j) Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.

A la luz de lo escrito, se concluye la importancia del trabajo en prevención e intervención de Los Factores de Riesgo Psicosocial, el cual es un compromiso tanto de los gerentes de las empresas, lo encargados del área de Talento Humano en la institución y de los mismos empleados pues sin duda alguna la satisfacción en el trabajo supone bienestar y altos estándares de calidad.

UN PEQUEÑO RECORRIDO POR EL MARCO LEGAL

Dentro del marco legal colombiano existen leyes y decretos relacionados con la intervención de riesgos psicosociales, lo cual deja claro la importancia del trabajar por la salud y bienestar del trabajador y el respaldo político que tiene el generar estrategias de evaluación prevención e intervención de los mismos.

La constitución política Colombiana señala en su artículo 25 señala: “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. *Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.*”

La resolución 1016 en el artículo 10 argumenta que los subprogramas de medicina Preventiva y de trabajo tienen como finalidad principal la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgos ocupacionales: ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones de trabajo *psico-fisiológicas* y manteniéndolo en actitud de producción de trabajo.

Por su parte el decreto ley 1295 en su artículo 2 describe que se deben establecer actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.

El decreto 1832 de 1994 (Enfermedades profesionales) en su artículo 42 califica como enfermedad aquellas Patologías causadas por 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, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y

depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad acidopéptica severa o Colon irritable.

Parágrafo. Salvo los casos definidos en el Artículo 2 de este decreto, las demás enfermedades son de origen común.

Artículo 2. DE LA RELACIÓN DE CAUSALIDAD. En los casos que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades profesionales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional, será reconocida como enfermedad profesional. Para determinar la reacción de causalidad en patologías no incluidas en el artículo 1o. de este decreto, es profesional la enfermedad que tenga relación de causa efecto, entre el factor de riesgo y la enfermedad.

Por último la resolución 2646 de 2008, puso de manifiesto la obligatoriedad de intervenir los riesgos psicosociales a través de programas de evaluación, intervención y prevención, además de un monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial y la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

ISTAS 21 COPSOQ UN MECANISMO DE EVALUACION Y MEDICIÓN.

El diseño y ejecución del programa de intervención de los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal que labora en la empresa Disprofarm utiliza como mecanismo de evaluación y medición El método ISTAS 21 COPSOQ el cual es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención.

El Cuestionario es una adaptación al estado español del cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) el cual fue desarrollado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca coordinado por el profesor Tage S. Kristenssen. Su adaptación fue realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).

Principales características del método ISTAS 21 COPSOQ

1. Marco conceptual basado en la *Teoría General de Estrés*, el uso de cuestionarios estandarizados y el método epidemiológico. Integra las dimensiones de los modelos *demanda - control - apoyo social* de Karasek y Theorell, y *esfuerzo - recompensa (ERI)* de Siegrist, y asume también la teoría de la doble presencia.
2. Identifica y mide factores de riesgo psicosocial, es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud.
3. Diseñado para cualquier tipo de trabajo. Incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual. Supone una buena base de información para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas como unidades integrales, en las que coexisten distintas actividades y ocupaciones distribuidas en departamentos y puestos de trabajos diversos, pero todos y cada uno de ellos igualmente tributarios de la prevención de riesgos.
4. La identificación de los riesgos se realiza al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la comprensión de los resultados y la búsqueda de alternativas organizativas más saludables.
5. Tiene dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo: una para centros de 25 o más trabajadores, y otra para centros de menos de 25 trabajadores. (Existe una tercera versión, más exhaustiva, para su uso por personal investigador).
6. Ofrece garantías razonables para la protección de la confidencialidad de la información (el cuestionario es anónimo y voluntario, permite la modificación de las preguntas que pudieran identificar a trabajadores, y su licencia de uso requiere explícitamente el mantenimiento del secreto y la garantía de confidencialidad).

7. Combina técnicas cuantitativas (análisis epidemiológico de información obtenida mediante cuestionarios estandarizados y anónimos) y cualitativas en varias fases y de forma altamente participativa (grupo de trabajo tripartito para la organización de la evaluación y la interpretación de los datos; y círculos de prevención para la concreción de las propuestas preventivas). Esto permite *triangular* los resultados, mejorando su objetividad y el conocimiento menos sesgado de la realidad, y facilita la consecución de acuerdos entre todos los agentes (directivos, técnicos y trabajadores) para la puesta en marcha de las medidas preventivas propuestas.

8. El análisis de los datos está estandarizado y se realiza en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los agentes en la empresa para que éstos, en el seno del Grupo de Trabajo, los interpreten.

9. Los indicadores de resultados se expresan en términos de *Áreas de Mejora y Prevalencia de Exposición* a cada dimensión.

10. Presenta los resultados para una serie de unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de la empresa objeto de evaluación (centros, departamentos, ocupaciones/ puestos, sexo, tipo de relación laboral, horario y antigüedad). Ello permite la localización del problema y facilita la elección y el diseño de la solución adecuada.

11. Usa niveles de referencia poblacionales para la totalidad de sus dimensiones, lo que permite superar la inexistencia de valores límite de exposición y puede ser en este sentido un importante avance. Estos valores, en tanto que obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada, representan un *objetivo de exposición razonablemente asumible por las empresas*.

12. La metodología original danesa ha sido adaptada y validada en España, presentando buenos niveles de validez y fiabilidad.

13. Es un instrumento internacional: de origen danés, en estos momentos hay adaptaciones del método en España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia. Su adaptación a España siguió rigurosamente la metodología habitual en adaptación de instrumentos, está publicada y mereció el Premio al Mejor Trabajo de Investigación en Salud Laboral concedido por la Societat Catalana de Seguretat i Medicina del Treball en 2003.

14. Es una metodología de utilización pública y gratuita.

Versión corta para pequeñas empresas y autoevaluación

Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo. Esta versión corta no es el único instrumento que puede o deba usarse para la evaluación de riesgos en pequeñas empresas, existen otros métodos (entrevistas, grupos de discusión...) que también son muy útiles, pero el uso de este cuestionario es inmediato.

Son 4 los grupos de riesgos psicosociales que este método identifica, los cuales son:

El exceso de exigencias psicológicas del trabajo: hay que trabajar rápido o de forma irregular, el trabajo requiere que se escondan los sentimientos.

La falta de control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo y de posibilidades de desarrollo: no se tiene influencia ni margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo, el trabajo no da posibilidades para aplicar habilidades y conocimientos o no tiene sentido, no se puede adaptar el horario a las necesidades familiares o personales.

La falta de apoyo social, de calidad de liderazgo, de previsibilidad o de claridad de rol en el trabajo: cuando hay que trabajar aisladamente, sin apoyo de los superiores o

compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.

Las escasas compensaciones del trabajo: falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra la voluntad, trato injusto.

Además, existe otro factor que afecta la salud: la doble presencia. La mayoría de mujeres trabajadoras realizan la mayor parte del trabajo doméstico y familiar, lo que implica una doble carga de trabajo si se compara con los hombres. Además, el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado.

Aunque el método ISTAS no es el único cuestionario diseñado para medir Riesgos Psicosociales, es una herramienta fácil aplicar,

METODOLOGIA

PROCEDIMIENTO

15 empleados de la empresa DISPROFARM. Propiamente se evaluaron 8 hombres y 7 mujeres.

1 Identificación de factores de riesgo:

A través del diagnóstico, se inicia la identificación de los riesgos psicosociales presentes, evaluando las condiciones de trabajo y las necesidades del personal.

Esta condición se evaluó teniendo en cuenta el método ISTAS 21 (CoPCoQ), el cual está diseñado para identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en cualquier tipo de trabajo con una fiabilidad del 78%. Posterior a la aplicación del método ISTAS 21 (CoPCoQ), y con relación a los resultados obtenidos se inicia el análisis y la interpretación de los mismos, lo cual permite conocer las condiciones de trabajo y así generar estrategias que favorezcan el bienestar de los empleados y por lo tanto se optimice el trabajo.

2. Diseño de programa de intervención (Ver anexo)

En esta etapa se diseñó el programa de intervención, teniendo en cuenta los factores de riesgo psicosocial relevantes dentro del diagnóstico.

El diseño tuvo como base los resultados obtenidos gracias a la aplicación del método ISTAS 21 (CoPCoQ), y fue enfocado a la intervención de los riesgos psicosociales individuales presentes en el personal de DISPROFARM.

3. Ejecución de programa de intervención

Es en esta etapa se implementaron todas las medidas establecidas en el diseño del programa, las cuales están dirigidas a la minimización y control de los factores de riesgo psicosocial de componente individual presentes en el personal de Disprofarm.

4. Evaluación:

Terminada la etapa de intervención se evaluó mediante la aplicación del instrumento ISTAS 21 (CoPCoQ), con el fin de medir y cuantificar nuevamente la incidencia o ausencia, a fin de conocer cambio o no la eficacia del programa.

Resultados

La fase 1 del proyecto tuvo como objetivo la aplicación del método ISTAS; una vez terminado este proceso se procedió a la sistematización de resultados para desde allí generar estrategias de intervención para aplicarlas dentro de la empresa y luego poder aplicar nuevamente la prueba para conocer su eficacia. La versión corta del método ISTAS diseñada para pequeñas empresa no cuenta con un SOWFARE para realizar la sistematización, por ello se recurrió al programa EXCEL para hacer el análisis de datos.

La tabla que viene a continuación describe los intervalos de puntuaciones para la población ocupada de referencia, han sido establecidos mediante una encuesta a una muestra representativa de la población ocupada en la Comunidad Autónoma de Navarra, muestra que es también representativa de la población ocupada española. Cada uno de estos tres intervalos clasifica la población ocupada de referencia en tres grupos exactamente iguales: el intervalo verde incluye la tercera parte de la población de referencia para la que su puntuación es más favorable para la salud, el intervalo rojo incluye la situación contraria (tercera parte de la población ocupada de referencia para la que su puntuación es más desfavorable para la salud) , mientras que el intervalo amarillo define el tercio de la población ocupada de referencia que se encuentra entre los dos extremos verde y rojo. Así pues, estos intervalos significan:

- Verde:** nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.
- Amarillo:** nivel de exposición psicosocial intermedio.
- Rojo:** nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

| Puntuaciones para la población ocupada de referencia | | | | |
|--|---|------------|------------|------------|
| Apartado | Dimensión psicosocial | Verde | amarillo | Rojo |
| 1 | Exigencias psicológicas | De 0 a 7 | De 8 a 10 | De 11 a 24 |
| 2 | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | De 40 a 26 | De 25 a 21 | De 20 a 0 |
| 3 | Inseguridad | De 0 a 1 | De 2 a 5 | De 6 a 16 |
| 4 | Apoyo social y calidad de liderazgo | De 40 a 29 | De 28 a 24 | De 23 a 0 |
| 5 | Doble presencia | De 0 a 3 | De 4 a 6 | De 7 a 16 |
| 6 | Estima | De 16 a 13 | De 12 a 11 | De 10 a 0 |

Para comprender mejor la tabulación de los resultados a cada intervalo de puntuación se le asignó un número del 1 al 3 donde 1 (verde) es la condición más favorable para la salud del trabajador, el 2 (amarillo) es una condición psicosocial intermedia y 3 (rojo) es la condición más desfavorable.

De tal manera si un empleado tuvo una puntuación de 6 en el apartado uno, para la tabulación de los resultados se le asignó el número 1 el cual corresponde al rango donde se encuentra el resultado que tuvo en ese apartado.

Para la comprensión de los resultados se hace necesario proporcionar una breve descripción de cada una de las dimensiones evaluadas en la prueba.

Exigencias Psicológicas

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente: cuantitativa y cualitativa. Desde el punto de vista cuantitativo, las exigencias psicológicas se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para realizarlo. Desde el punto de vista cualitativo, las exigencias psicológicas se refieren a las demandas emocionales (cuando el trabajo expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, cuando requiere esconder sentimientos y opiniones), cognitivas (cuando el trabajo requiere gran esfuerzo intelectual) o sensoriales (cuando requiere esfuerzo de los sentidos).

Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

La influencia en el trabajo, las posibilidades de desarrollo que tiene el trabajador, el control que tiene sobre su tiempo de trabajo, el sentido que tiene el trabajo y la integración en la empresa

Inseguridad

La falta de respeto provoca inseguridad contractual, se relaciona con cambios de puesto inesperados y contra la voluntad del trabajador, trato injusto, poco reconocimiento en el trabajo y baja remuneración.

Apoyo social y calidad de liderazgo

El trabajar aislado, no se cuenta con el apoyo de superiores o compañeros y compañeras, tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.

Doble presencia

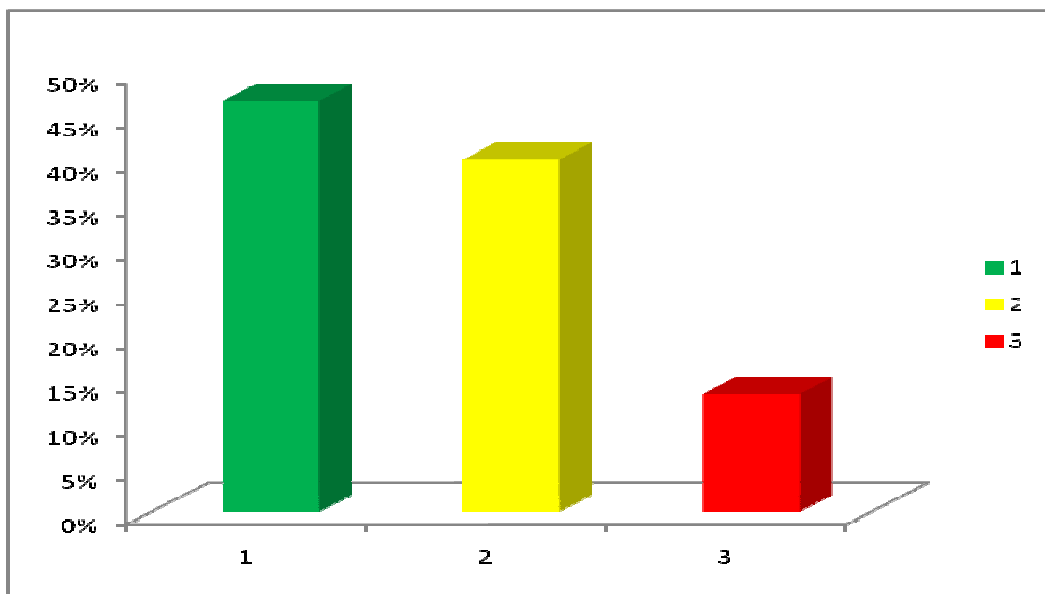
El trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos.

Estima

No se recibe reconocimiento del trabajo realizado, ni apoyo necesario en situaciones difíciles, influye en el autoconcepto de los trabajadores, y por tanto en la forma como realicen sus tareas, el no sentirse miembro de la organización y útil para la misma acarrea baja motivación y bajo rendimiento.

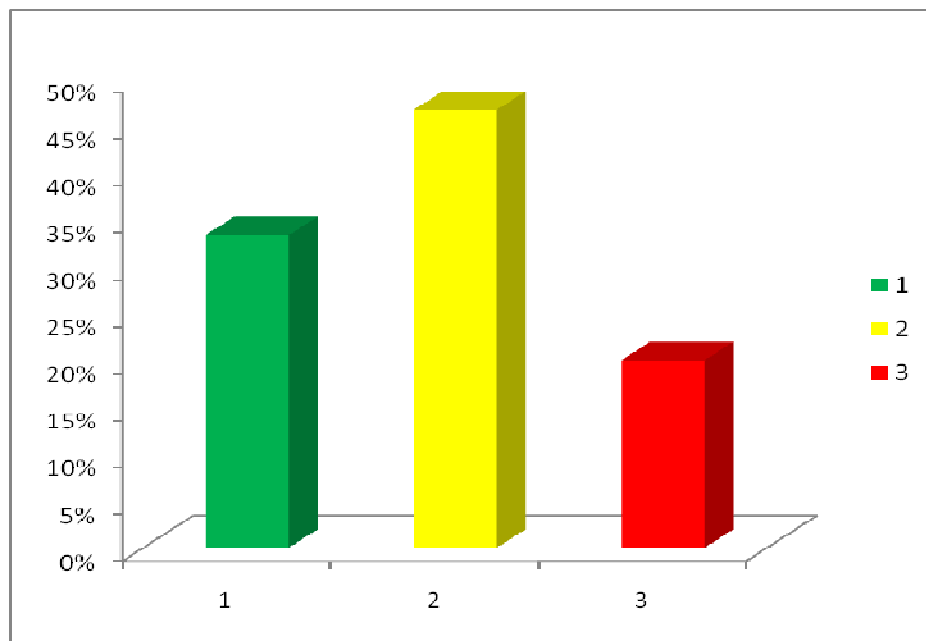
Resultados pre-intervención

Exigencias Psicológicas



GRAFICA 1A

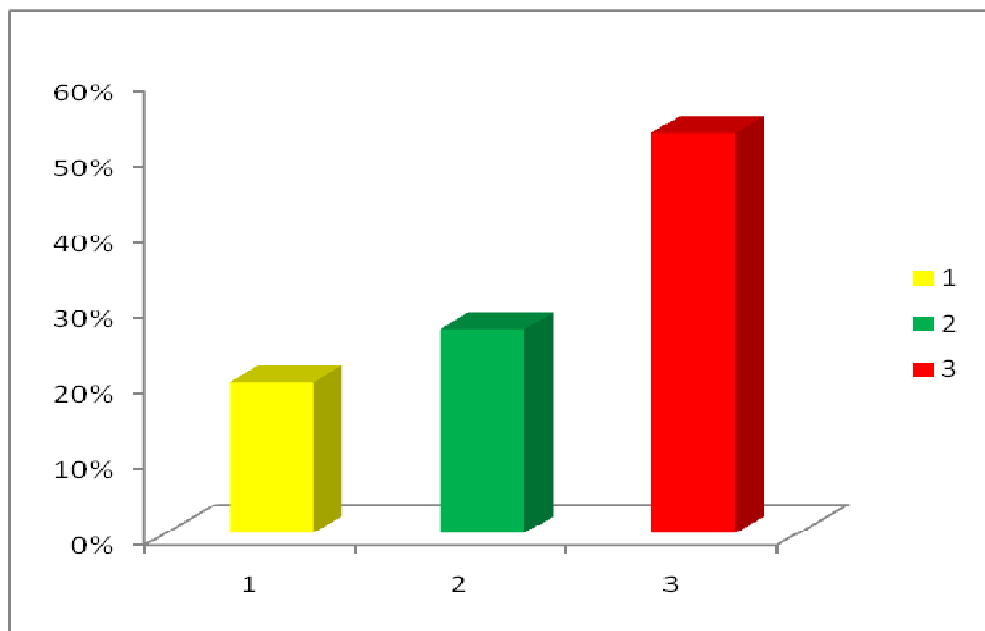
La Grafica 1A muestra una favorabilidad de esta dimensión psicosocial dentro de la dinámica de la empresa con un 46.66%, en tanto la situación intermedia es del 40% y la posición desfavorable se encuentran en un 13.33%. lo que indica que el panorama en cuanto a exigencias psicológicas en la empresa es de manera general favorable para el desempeño de la misma.

Trabajo activo y posibilidades y desarrollo

GRAFICA 2A

En la grafica 2A es la situación intermedia la que prevalece en esta dimensión con un 46.66%. La posición más favorable está ocupada con un 33.33% y una situación desfavorable del 20%. Aunque es la situación intermedia la que puntúa en un mayor porcentaje y la situación desfavorable en un porcentaje mínimo, no es de más trabajar en la organización en lo que se refiere al trabajo activo y las posibilidades de desarrollo con los empleados de DISPROFARM.

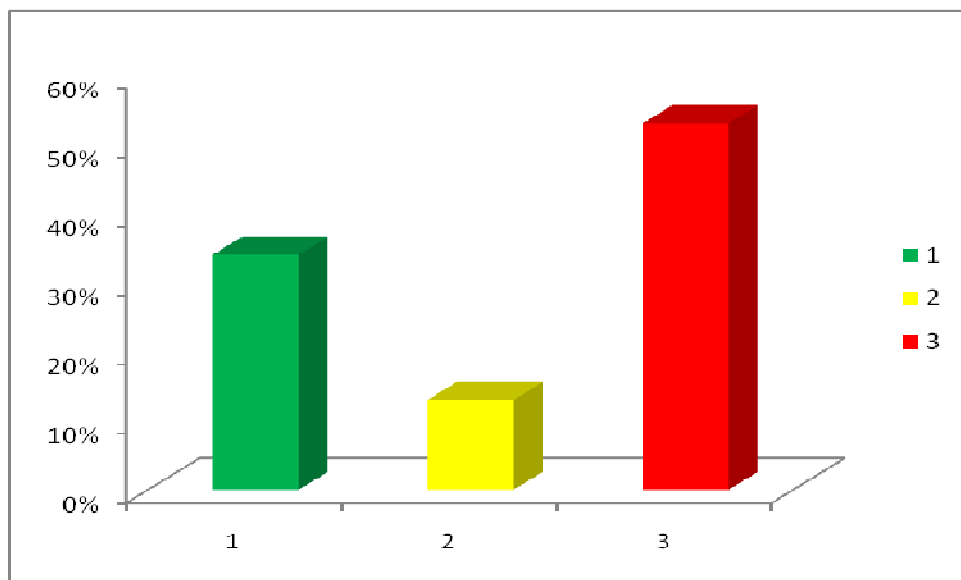
INSEGURIDAD



Grafica 3A

La grafica 3A refleja un porcentaje de alto riesgo en la dimensión psicosocial de Inseguridad con un 53.33%; señalando además una situación intermedia de 26.66% y una situación favorable del 20%, porcentajes que indican trabajar por un cambio oportuno poniendo en marche estrategias que aminoren estas situaciones.

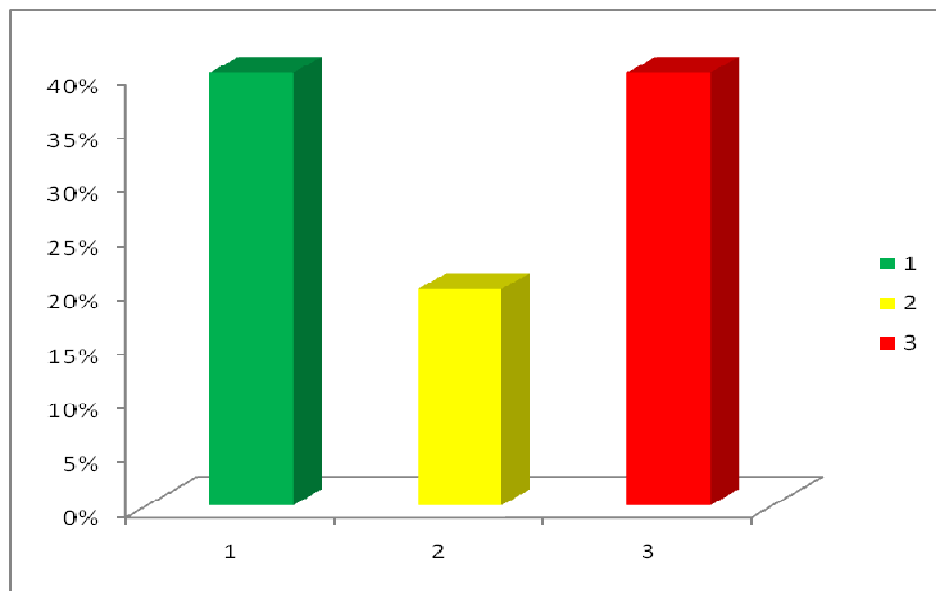
Apoyo Social y Calidad de liderazgo



GRAFICA 4A

En la grafica 4A señala que existe una situación desfavorable del 53.33%, una situación intermedia con un bajo porcentaje del 13.33% y una situación favorable de 33.33%. Lo que indica una estadística riesgosa para la favorabilidad de la empresa.

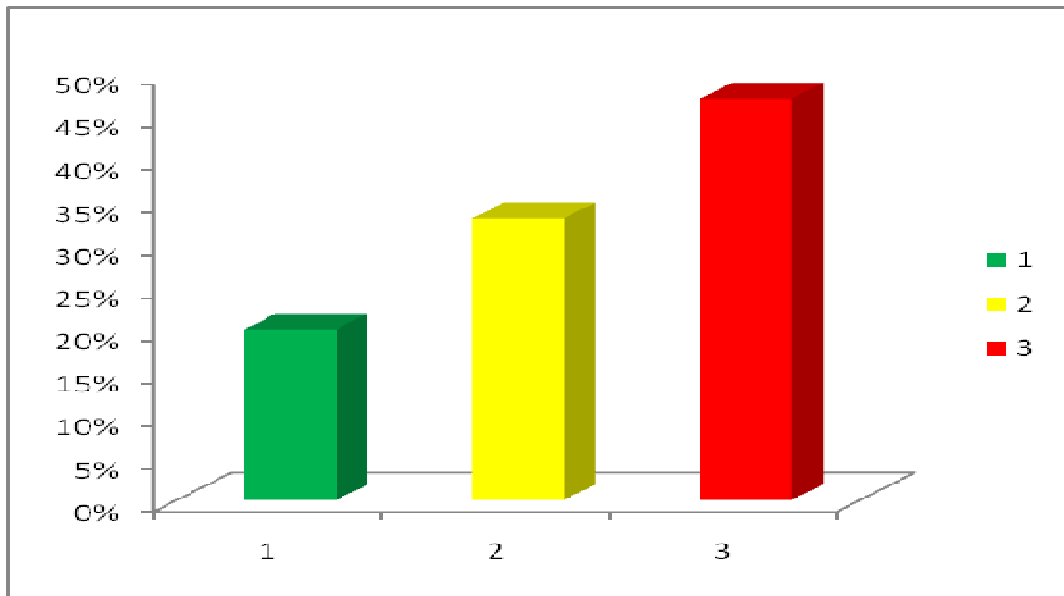
Doble presencia



GRAFICA 5A

La situación de la dimensión psicosocial de doble presencia se muestra en la grafica 5A con un 40% de situación favorable, un 20% de situación intermedia y un 40% de situación desfavorable

Estima



GRAFICA 6A

La grafica 6A muestra un favorabilidad de la dimensión psicosocial estima de un 20%, una situación intermedia del 33.33% y situación desfavorable del 46.66%

Porcentaje de incidencia de los Factores de Riesgo Psicosocial

| | Más favorable | Situación Intermedia | Más Desfavorable |
|---|----------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Exigencias psicológicas | 46.66% | 40% | 13.33% |
| Trabajo activo y posibilidades de desarrollo | 33.33% | 46.66% | 20% |
| Inseguridad | 20% | 26.66% | 53.33% |
| Apoyo Social y Calidad de Liderazgo | 33.33% | 13.33% | 53.33% |
| Doble Presencia | 40% | 20% | 40% |
| Estima | 20% | 33.33% | 46.66% |

TABLA 1A

La tabla 1A muestra de manera general los resultados obtenidos en la prueba pre-intervención en forma de porcentaje. Mostrando de esta manera el panorama de la empresa a nivel psicosocial.

Resultados Post intervención

A continuación se muestran los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones psicosociales que mide el MEDOTO ISTAS, luego de la intervención realizada al personal de la empresa.

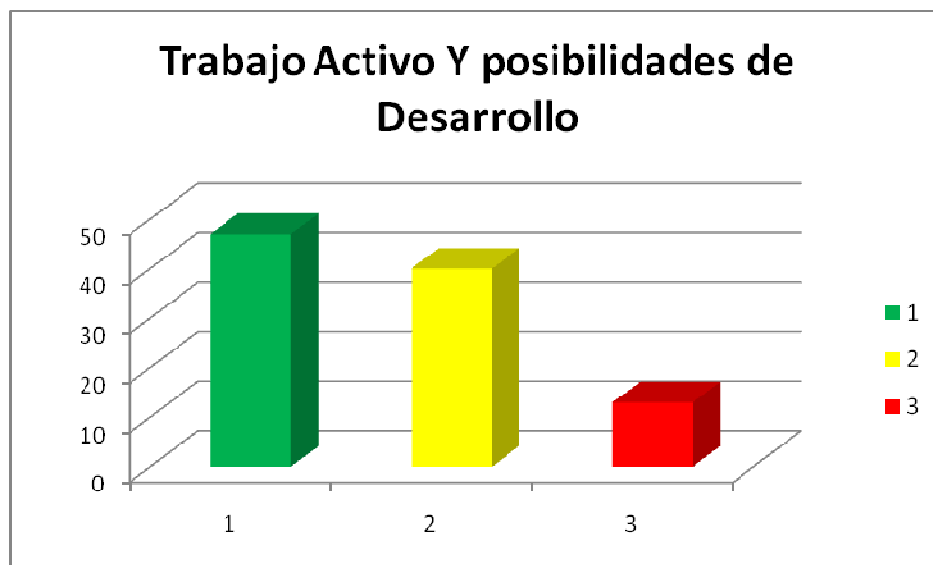
Apartado 1



GRAFICO 1B

La grafica 1B muestra los resultados de la prueba en la dimensión 1 (exigencias psicológicas) indicando un 53.33% de favorabilidad, un 40% de situación intermedia y un 6.66% de situación desfavorable.

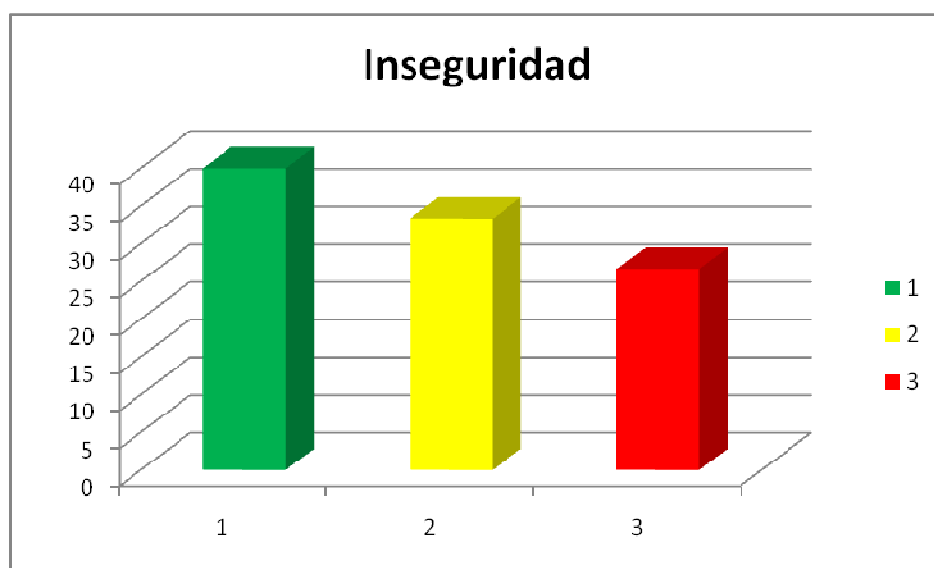
Apartado 2



GRAFICA 2B

Las gráfica 2B muestra el panorama de la empresa a nivel de la dimensión Trabajo Activo y posibilidades de Desarrollo donde existe un situación favorable del 46.66%, una situación intermedia del 40% y una situación desfavorable del 13.33%

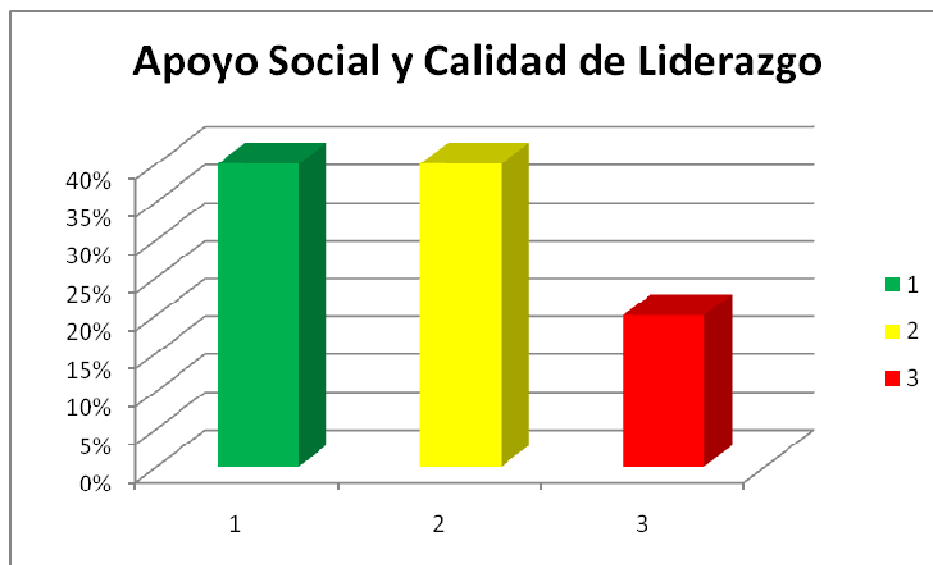
Apartado 3



GRAFICA 3B

La grafica 3B muestra una situación desfavorable baja de 26.66%, una situación intermedia del 33.33% y una situación favorable del 40% en el apartado 3 de la prueba.

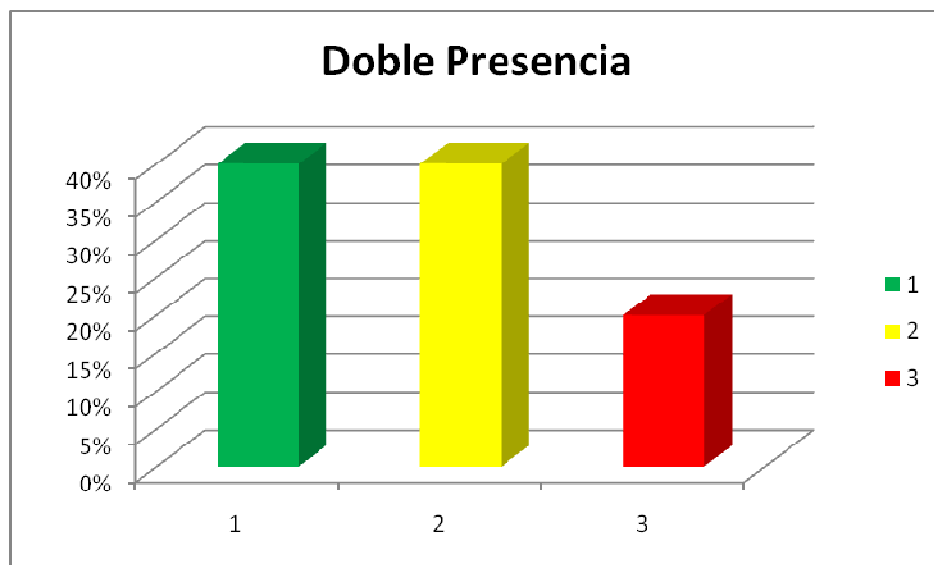
Apartado 4



GRAFICA 4B

La grafica 4B muestra un puntuación del 40% en la situación más favorable y un mismo resultado en la situación intermedia, ubicando de esta manera un porcentaje del 20% en la situación desfavorable.

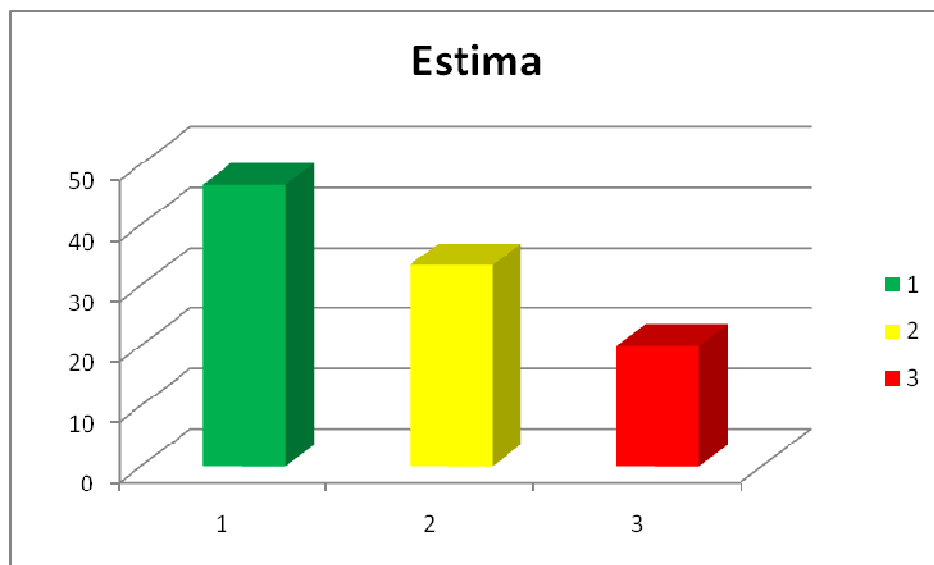
Apartado 5



GRAFICA 5B

En la dimensión doble presencia muestra un 40% de situación favorable, un 40% de situación intermedia y un 20% de situación desfavorable.

Apartado 6



GRAFICA 6B

La grafica 6B muestra los porcentajes de la dimensión de riesgo psicosocial llamada estima, donde arrojo los siguientes resultados. Una puntuación favorable de 46.66%, una puntuación intermedia de 33.33% y una situación desfavorable de 20%.

Discusión y Análisis de Resultados

En el siguiente apartado se presenta el análisis interpretativo de los resultados obtenidos en la aplicación de las pruebas pre y post intervención, además de la comparación de ambos resultados.

Análisis Resultados Pre-intervención

El método ISTAS 21 mide la exposición a 6 dimensiones de carácter psicosocial las cuales son:

- exigencias psicológicas
- Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos.
- Apoyo social y calidad de liderazgo.
- Inseguridad.
- Doble presencia.
- Estima.

A continuación se analiza estas seis Dimensiones dentro de la empresa DISPROFARM en relación a los resultados obtenidos en la prueba pre-intervención.

Exigencias Psicológicas

Entre las exigencias psicológicas encontramos la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. Karasek, (1979) dice que la influencia y el control sobre los tiempos de trabajo son aspectos considerados potencialmente positivos para el trabajo.

Diversas investigaciones como las de Siegrist, Peter, Junge, Cremer & Seidel (1990) han demostrado que unas altas exigencias cuantitativas pueden producir estrés y fatiga siendo lo anterior la base para variedad de enfermedades crónicas.

Dentro de estas exigencias se encuentran también las exigencias psicológicas cognitivas (pensamiento) las cuales tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez; si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades, pues implican la necesidad de aprender, y pueden significar más un desafío que una amenaza. En caso contrario, las exigencias cognitivas pueden significar un riesgo. Algunos investigadores como Peter & Siegrist, (1997) han demostrado que una baja influencia en el trabajo aumenta el riesgo de diversas enfermedades (cardiovasculares, psicósomáticas, trastornos músculo esqueléticos, de salud mental, etc.), estrés, o ausencias del trabajador por enfermedad, etc.

Existen también las exigencias psicológicas emocionales las cuales son aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirse, y se puede mostrar compasión y comprensión; las investigaciones danesas suponen que estas pueden tener relación con el *burn out* (o estar quemado), ser causa de ansiedad y fatiga psíquica, y propiciar la expulsión del mercado laboral de las personas largamente expuestas.

Esconder las emociones también es una exigencia emocional y afecta tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones «profesionales».

Estas exigencias están presentes en todo trabajo colectivo con superiores y compañeros y pueden estar relacionadas con la falta de apoyo de superiores y compañeros (caso en el que representarían un componente emocional de la falta de apoyo).

También existen exigencias psicológicas sensoriales las cuales son las exigencias respecto a los sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se imponen cuando se esta trabajando.

Con relación a lo descrito anteriormente y lo que expone la grafica 1A se describe una estadística favorable dentro de la medición de la prueba pre-intervención en el apartado 1 (Exigencias Psicológicas), con un 46.66% de resultado favorable y un 40% de porcentaje de trabajadores que se encuentran en una posición intermedia se puede decir que en un panorama general la empresa posee ritmos de trabajos benévolos para los mismos, donde estos pueden llevar al día sus actividades sin estar supeditados a horarios inflexibles y con el tiempo necesario y equitativo para realizar sus labores, seguridad al tomar decisiones, desarrollo de habilidades. Además de ello el poco contacto con los clientes externos de la empresa expresa una favorabilidad en cuanto a la identificación que con ellos se podría generar teniendo en cuenta que menos del 40% de los trabajadores tiene contacto directo con los clientes.

Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.

El trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo o, por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento. Esta dimensión contempla también el control sobre los tiempos (pausas, vacaciones, emergencias familiares)- El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo (decidir cuándo se hace una pausa o se charla con un compañero...) y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar. Algunos autores como Linzer, Konrad, Douglas, McMurray, Pathman, Williams, Schwartz, Gerrity, Scheckler, Bigby & Rhodes. (2000) sostienen en sus

investigaciones que existe una relación entre un bajo nivel de libertad respecto al tiempo de trabajo e indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral.

Aunque los resultados que muestra la grafica 2A respecto a la estadística del personal de Disprofarm en relación al trabajo activo y posibilidades de desarrollo no son desfavorables el punto intermedio con un 46.66% y una situación favorable 33.33% indica no descuidar los aspectos que tiene relación con el margen de autonomía en la forma como los trabajadores realizan sus tareas, las posibilidades que existen para que apliquen sus conocimientos, el sentido de pertenencia que se tiene por la empresa los tiempos de descanso, además de la flexibilidad ante problemas familiares en relación a permisos o ausencia momentáneas teniendo en cuenta que existe un 20% de situación desfavorable.

Inseguridad

La inseguridad manifestada en condiciones de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional.

Una organización del trabajo saludable debe proveer a las personas las suficientes oportunidades para que éstas tengan control sobre sus propias vidas, lo que de forma muy especial afecta la estabilidad en el empleo, el control sobre los cambios de las condiciones de trabajo (muy especialmente de jornada y horarios de trabajo).

Dentro del análisis es en este factor de riesgo psicosocial la grafica 3A muestra que este factor se encuentra en un 53.33% de situación desfavorable lo que indica el establecimiento de estrategias oportunas para garantizar el respeto y el trato justo a los empleados, proporcionando salarios justos de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas, además del recompensas y reconocimiento por el buen desempeño y cualificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre todos los empleados de la empresa. Solo un 20% de los empleados se encuentra en una situación favorable y un 26.66% en una situación

intermedia, un panorama crítico en relación a la dimensión de inseguridad que se evaluó en la prueba.

Apoyo social y calidad de liderazgo

Desde el punto de vista de la salud, se ha observado que la calidad de la dirección es uno de los factores que exhiben una clara relación con la salud de los trabajadores, y en particular con una buena salud mental, alta vitalidad y un bajo nivel de estrés, por los menos en lo que se refiere a los síntomas somáticos.

Es muy importante para cada uno de los trabajadores recibir información detallada sobre cómo hace su trabajo, para así poder modificar las cosas que fallen, lo que posibilita, además, mayores oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades (lo que es beneficioso para la salud) y constituye también una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo.

El apoyo social trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, y se refiere tanto a los compañeros y compañeras de trabajo como a los y las superiores.

La estadística en este apartado es desfavorable dentro la dinámica de la empresa, como lo señala la gráfica 4A donde la situación favorable solo alcanza a un 33.33%, una situación intermedia del 13.33% y un porcentaje del 53.33% de presencia de riesgo. Es por ello que se hace necesario trabajar en los lazos de una buena comunicación, de saber escuchar y saber expresar, ideas y opiniones, además de apoyo tanto de compañeros como superiores.

Doble presencia

Las mujeres trabajadoras se responsabilizan y realizan la mayor parte del trabajo familiar y doméstico, con lo que efectúan un mayor esfuerzo de *trabajo total* en comparación con los hombres. Estas desigualdades entre hombres y mujeres respecto a las condiciones de trabajo y a la *cantidad* de trabajo realizado se manifiestan en desigualdades en salud entre hombres y mujeres. Esta «doble jornada» laboral de la mayoría de mujeres trabajadoras es en realidad una «doble presencia», pues las

exigencias de ambos trabajos (el productivo y el familiar y doméstico) son asumidas cotidianamente de manera sincrónica (ambas exigencias coexisten de forma simultánea).

La puntuación desfavorable en este apartado obedece a que casi un 50% por ciento de los empleados de DISPROFARM son mujeres, exactamente 7 de los 15 trabajadores de las cuales solo una no tiene esposo ni hijos. La grafica 5A muestra una situación favorable del 40%, una situación intermedia del 20% y una situación desfavorable del 40%.

Estima

La estima incluye en el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo.

Los resultados que expone la grafica 6A corroboran lo ya expuesto en los resultados de la grafica 3A, las estadística más favorable se expone con un 20%, una situación intermedia del 33,33% y una situación desfavorable del 46,66% lo que indica el trabajar hacia la integración, la estima, el respeto, la motivación, el autoconcepto para favorecer la dinámica dentro de la empresa.

Análisis resultados post-intervención.

A continuación se describen gráficamente la comparación de los resultados obtenidos en la pre-prueba y la post-prueba además de un análisis cualitativo de los mismos, reconociendo el valor que tuvo la intervención.

Apartado 1



Grafica 1C

Dentro de la comparación expuesta en la grafica 1C donde se expresan gráficamente los resultados de la pre-intervención y post-intervención se puede concluir la eficacia de las estrategias que se siguieron para reforzar la estadística favorable que se veía reflejada en la primera prueba y de la misma manera aminorar el porcentaje desfavorable que se presenciaba.

Estrategias tales como la capacitación de Auto-cuidado en el trabajo y la sesión de relajación sirvieron para fortalecer y crear en los trabajadores las herramientas que les

permiten establecer un punto de equilibrio donde estos reconocen sus emociones y aprenden a manejarlas, por tanto optimizan su trabajo y evita la aparición de un desgaste emocional; además de contribuir a la no aparición del estrés pues como lo afirma Amutio (2002) “la relajación va más allá de ser una simple estrategia de afrontamiento centrada en la emoción, constituyendo la primera línea de defensa del estrés antes de la puesta en marcha de las estrategias de afrontamiento activo. Además, desempeña un papel clave en el funcionamiento de dichas estrategias e interactúa con ellas”

Apartado 2



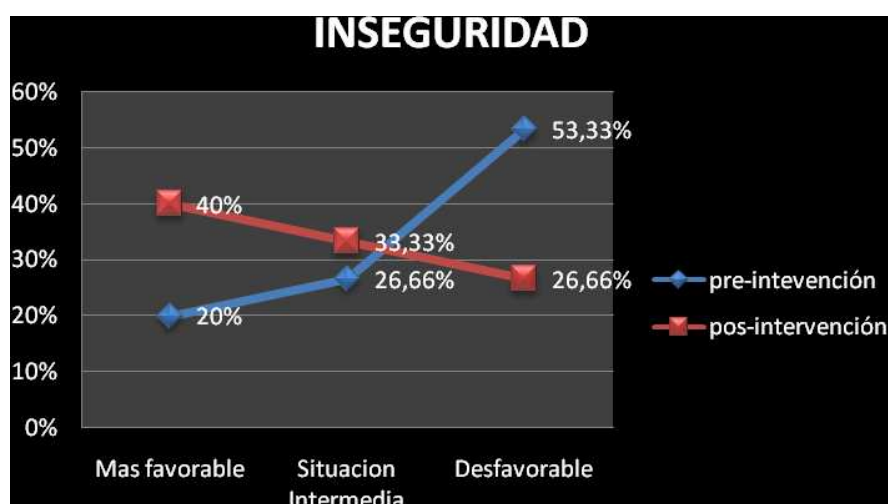
GRAFICA 2C

La grafica 2C muestra el paralelo de los resultados obtenidos en las dos pruebas aplicadas al personal de DISPROFARM.

Teniendo en cuenta ambos resultados y tras la ejecución de la propuesta diseñada para mejorar los aspectos que encierra la dimensión de “Trabajo activo y posibilidades de Desarrollo” se puede observar una favorabilidad dentro del proceso de intervención de los factores de riesgo latentes dentro de esta dimensión. Las

campañas de sensibilización a través del correo electrónico que se centraban en el sentido de pertenencia por la institución e información acerca de posibilidad para la realización de cursos en el SENA para capacitar a algunos empleados en sus áreas de trabajo; así como también la implementación del programa de pausas activas dentro de la empresa se logró mejorar los resultados dentro de esta dimensión incrementado el porcentaje de favorabilidad en un 46.66%, una situación intermedia de un 40% y la reducción de un 13.33% de situación desfavorable.

APARTADO 3

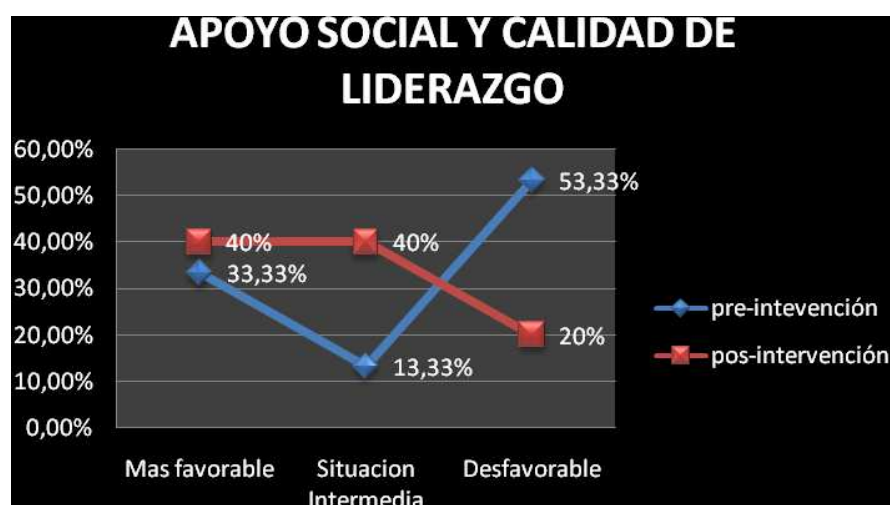


GRAFICA 3C

Es la grafica 3C el paralelo de los resultados obtenidos y la eficacia del programa de intervención. A través de talleres como el de Motivación el cual contribuyó a la afluencia de un ambiente laboral positivo, asimismo del taller de relaciones interpersonales que acentuó su labor en mejorar la comunicación tanto ascendente como descendente y la comunicación entre compañeros; además de los acuerdos con

los directivos de la empresa donde se establecieron convenios que permitieron mejorar relaciones y fortalecer la confianza y motivación dentro del ambiente laboral.

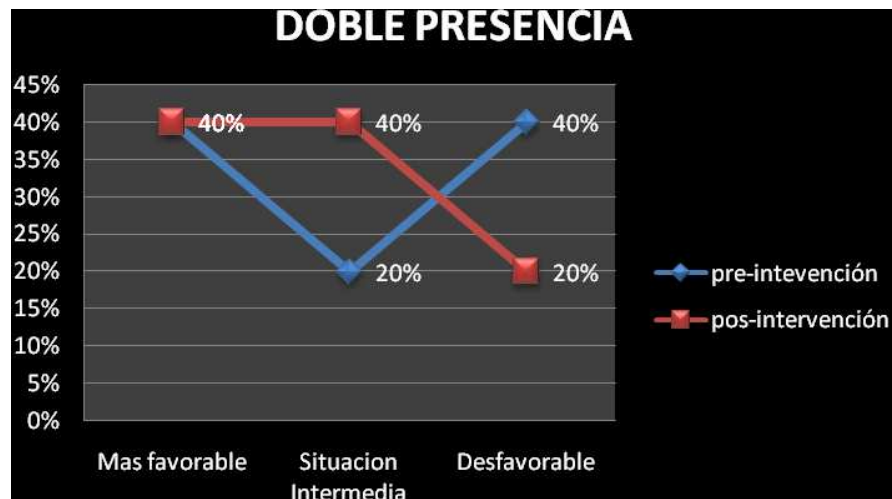
APARTADO 4



GRAFICA 4C

La grafica 4C expone la estadística de los resultados antes y después de la intervención recociendo un resultado favorable en la disminución de la presencia del factor de riesgo “Apoyo Social y Calidad de Liderazgo”.

El taller de trabajo en equipo permitió recocer dentro del grupo de trabajo la importancia de elementos como la colaboración y sinceridad como herramientas sencillas y aplicables a la vida diaria y que permiten mejorar las relaciones y el trabajo dentro de la organización. En esta dimensión también se trabajaron en elementos comunicativos como lo es la comunicación asertiva, el lenguaje verbal y no verbal como eje central para las buenas relaciones.

APARTADO 5

GRAFICA 5C

La grafica 5C expone los resultados de las pruebas aplicadas dentro del proyecto.

La consecuencia de tratar de dedicar su tiempo a dos ámbitos como los son el trabajo y el hogar, provoca en la mujer una sobrecarga de trabajo que puede terminar en estrés o cansancio, aunque en esta dimensión los cambios no fueron tan marcados, podemos considerar que antes que cambiar la percepción que tienen las mujeres acerca de su doble labor el taller HOGAR-TRABAJO buscó que este grupo de personas generaran entre ellas mismas estrategias que las ayuden a actuar de una manera razonable durante momentos que desesperarse no es la mejor solución.

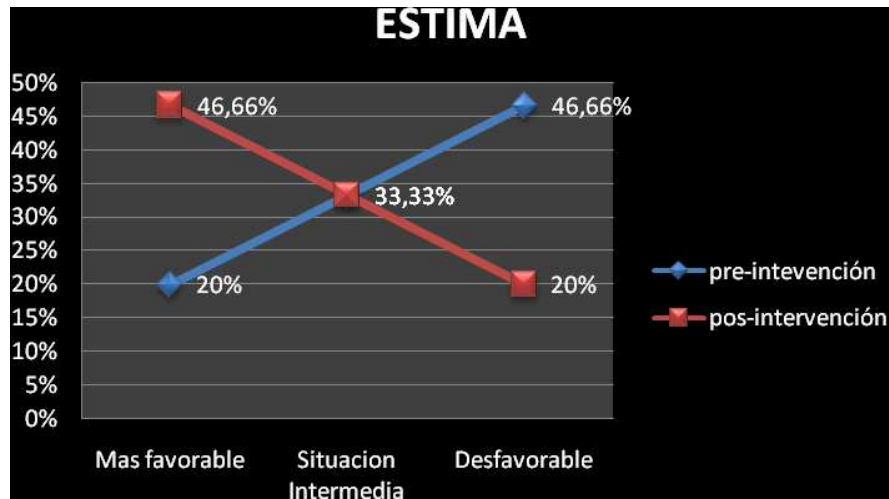
APARTADO 6

GRAFICO 6C

La grafica 6C expone la relación de los resultados obtenidos en la dimensión “Estima”.

Fueron los talleres de Autoconcepto y Autoestima lo que permitieron afianzar en los trabajadores la seguridad y confianza en sí mismos, garantizando un rendimiento optimo en el trabajo, resultado que se ve reflejado en las diferencias en porcentajes de las pruebas pre y pos-intervención.

CONCLUSIONES

El reconocimiento por parte del personal de la empresa del rol del psicólogo dentro del contexto de la institución resalta el papel que se desempeñó durante el proceso de pasantía, es así como actualmente se evidencia mayor interés por los programas que desde este campo se pueden desarrollar.

El programa de intervención de los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal de DISPORFARM abrió un camino dentro del trabajo de salud ocupacional, paso importante dentro de una empresa que hasta ese momento no había tenido ningún interés por este campo.

El debilitamiento de algunos factores de riesgo psicosocial y las mejoras en aspectos como trabajo en equipo, comunicación asertiva, auto-cuidado en el trabajo entre otros pone de manifiesto la efectividad del programa que se propuso como objetivó la identificación de los riesgos psicosociales presentes y la eliminación de los mismos.

Las percepciones de los empleados acerca de su empresa y la relación con sus superiores se manifiesta de una manera positiva, dentro del discurso de los mismos emergen cambios que hacen suponer que las estrategia usadas para mejorar los canales de comunicación han sido útiles.

Es claro que los problemas no se pueden resolver con un programa de 6 meses, pero lo que sí es verdaderamente gratificante es que existan resultados, aunque sean mínimos se muestra que realmente el trabajo tuvo impacto en la población.

Existen muchas variables que no se pueden controlar pero que a pesar de eso se hallan cambios y esto un resultado verdaderamente importante.

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

El interés y colaboración que despertó el programa de intervención en Factores de Riesgo Psicosocial sugiere aprovechar la sensibilización realizada a través del mismo para seguir trabajando en aspectos favorables para la salud y bienestar de los trabajadores a través de un programa de Salud ocupacional.

Reconocer a la ARP como una entidad al servicio de la empresa aprovechando los servicios que esta le ofrece.

Con relación a la dimensión “Trabajo Activo y posibilidades de Desarrollo” se propone no descuidar aspectos tales como la actualización y capacitación de los empleados a través de programas ofrecidos por entidades como el SENA y formaciones solicitadas a las ARP.

No descuidar aspectos como el continuo fortalecimiento de una buena comunicación y relaciones interpersonales tanto ascendentes como descendentes posibilitando de esta manera que se mantenga los resultados obtenidos gracias al programa de intervención.

El programa de intervención de los factores de riesgo psicosocial arrojó resultados positivos para la realidad de la empresa, sin embargo no significa que la labor se detenga; la prevención es una tarea constante que amerita continuidad.

No son solo los Factores de Riesgo Psicosocial los que cobran importancia dentro de la empresa, los demás riesgos profesionales también ameritan atención. Trabajar en la ejecución de un PAROMA DE RIESGOS PROFESIONALES ayudara a la empresa a fortalecerse y evitar a futuro mediato problemáticas tales como enfermedades profesionales y/o accidentes de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Amutio, K. (2002). Estrategias de manejo del estrés: el papel de la relajación. *C. Med. Psicosom.*,(62-63).

Bravo, M. & Serrano-García, I. (1997). La psicología preventiva y el apoyo social En G. Buena-Casal, L. Fernandez-Rios & T. J. Carrasco. *Psicología preventiva: avances recientes en técnicas y programas de prevención*. Madrid. Pirámide.

Burriel, G. (1997). *Sistema de gestión de riesgos laborales e industriales*. Madrid. Fundación MAPFRE.

Chiavenato, I (2002) *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill

Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo (1984). *Factores psicosociales El trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Bilbao: OIT.

Constitución Política Colombiana. (1991), artículo 25

Cuenca Álvarez R. (2002) *Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas*. Disponible en

<http://www.mtas.es/insht/research/POSebastian.htm> Consultado el 10 de Enero de 2010.

Decreto 1832 del 3 de Agosto de 1994, artículo 2.

KARASEK, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24:285-308.

Lahera, M. y Góngora, J.J. (2002). *Factores psicosociales. Identificación de Factores de riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral.

LINZER, M.; KONRAD, T.R.; DOUGLAS, J.; MCMURRAY, J.E.; PATHMAN, D.E.; WILLIAMS, E.S.; SCWARTZ, M.D.; GERRITY, M.; SCHECKLER, W.; BIGBY, J.A.; RHODES, E. (2000). Managed care, time pressure, and physician Job satisfaction: results from the physician worklife study. *Journal of General Internal Medicine*. 15(7):441-450

Miller, G. (1969). *Psychology as a mean of promoting social welfare*. American psychologist. 24, 1063-1075

Oficina Internacional del Trabajo-Ginebra. (1986) *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*.

Organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional. *Resolución 1016 de 1989*. (Marzo 31), artículo 10.

Organización Internacional del Trabajo, OIT (2003). *Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo: estudio detallado para la discusión con miras a la elaboración de un plan de acción sobre dichas actividades*. 91ª. Conferencia Internacional del Trabajo. Suiza: OIT.

PETER, R.; SIEGRIST, J. (1997). Chronic work stress, sickness absence, and hypertension in middle managers: General or specific sociological explanation? *Social Science and Medicine*. 45(7):1111-20.

Resolución 2646 de Julio de 2008.

SIEGRIST, J.; PETER, R.; JUNGE, A.; CREMER, P.; SEIDEL, D. (1990). Low status control: high effort at work and ischemic heart disease: prospective evidence from blue-collar men. *Social Science and Medicine*. 31(10):1127-1134.

Sistema General de Riesgos Profesionales. *Decreto Ley 1295 del 22 de Julio de 1994*, Artículo 2.

Villalobos, G. (1999). *Identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Congreso del Consejo Colombiano de Seguridad.

Villalobos G. 2004. *Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales*.

Aproximación conceptual y valorativa. *Cienc Trab.* Oct-Dic; 6(14):197-201

ANEXOS

Anexo 1 “Diseño de Programa de Intervención”

Tras la aplicación de la prueba ISTAS se encontraron un conjunto de factores psicosociales con un grado de riesgo alto, y que por lo tanto requieren de una corrección inmediata, a partir de la implementación de estrategias que busquen el bienestar y el mejoramiento en las condiciones que encierran el trabajo.

El diseño del programa de intervención de los factores de riesgo psicosociales presentes en el personal de la empresa DISPROFARM está basado en la terapia Cognitiva-conductual la cual consiste en modificar comportamientos y pensamientos, no solo se descargan sentimientos. Está orientada hacia el presente, se investiga el funcionamiento actual y se pone énfasis en los patrones disfuncionales actuales de los pensamientos y conductas.

El objetivo de esta fase diseñar estrategias que disminuyan los riesgos psicosociales individuales encontrados dentro del análisis, las cuales favorezcan el bienestar de los empleados de DISPROFARM

Instrumentos: Talleres reflexivos, capacitaciones, estudios de caso.

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES**Una Fuerza para el cambio**

| Factor de Riesgo | Estrategia de intervención | Objetivo | Justificación |
|--------------------------------|--|---|---|
| Exigencias psicológicas | Capacitación autocuidado en el trabajo | Generar un espacio de promoción de la salud, donde los trabajadores reconozcan estrategias de ayuda frente al desgaste emocional cotidiano, vinculado al trabajo. | Las organizaciones tienen un compromiso y responsabilidad con la salud, tanto física como mental de los trabajadores, por ello gestionar la creación de espacios de reflexión y encuentro adecuado de generar acciones concretas destinadas a |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | | conservar la salud. |
| | Sesión de Relajación | Brindar un espacio donde el personal obtenga un momento de relajación y pueda adquirir estrategias que le sirvan en el momento que desee tener un momento de distención. | Los espacios de relajación permiten conseguir estados de bienestar tanto físico como psicológico. El proporcionar estos espacios ayuda a que las personas liberen las tensiones o estrés. |
| Trabajo activo y posibilidades de desarrollo | Sensibilización a través del correo electrónico y cartelera principal campañas para fomentar el “Sentido de pertenencia” por la | Fomentar a través de campañas de sensibilización el sentido de pertenencia, orgullo y fidelidad | El sentido de pertenencia es una emoción que emerge del compromiso que se tiene con la |

| | | | |
|--------------------|-------------------|---|--|
| | institución | con la institución. | organización que se trabaja, fomentarlo dentro de los trabajadores garantiza calidad en el trabajo. |
| | Pausas activas | Establecer el programa de pausas activas en la institución. | Recesos de estiramiento, disminuye niveles de ansiedad, estrés y enfoca mejor la atención de los trabajadores por ello la implementación de este programa es vital para la salud de los empleados de la empresa. |
| Inseguridad | Taller Motivación | Reforzar los aspectos que | La calidad y eficiencia en el |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | <p>contribuyen a mantener motivación personal y laboral positiva y alternativas para el desarrollo de un ambiente laboral que conduzca a la calidad en el trabajo.</p> | <p>trabajo depende de cómo se sienta en el mismo. Trabajar con enardecimiento y motivación al logro y al buen desempeño son sin duda algunas claves para el éxito en el trabajo y la productividad y competitividad en la empresa.</p> |
| | <p>Capacitación Relaciones interpersonales.</p> | <p>Concientizar a los participantes de la importancia de las buenas relaciones tanto para la dinámica organizacional como para la vida</p> | <p>Una de las principales causas de la inestabilidad empresarial es el manejo que existe de las relaciones interpersonales. la solución de conflictos dentro</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | diaria. | de la empresa implica la conciencia del cuidado de las relaciones a partir de elementos como el respeto y la buena comunicación |
| | Reunión Gerente y Director Administrativo DISPROFARM | Generar un espacio donde se expongan los resultados de la pre-prueba, dando a conocer los aspectos por mejorar y las estrategias que a nivel organizacional de podrían efectuar | Los espacios de comunicación y el conocimiento de los directivos de panorama general de la empresa, del reconocimiento de las falencias, debilidades e inconformidades de los empleados |

| | | | |
|--|---------------------------------|--|---|
| | | | <p>permiten la generación de estrategias que velen por el bienestar del empleado y de la empresa.</p> |
| <p>Apoyo social y liderazgo</p> | <p>Taller trabajo en equipo</p> | <p>Generar un espacio donde los participantes logren reconocer la importancia del trabajo en equipo, como elemento indispensable en la construcción y buen funcionamiento de la empresa.</p> | <p>El establecimiento de elementos presentes en un equipo de trabajo, y el reconocimiento de los colaboradores dentro de empresa como personas importantes cobra importancia para las venas relaciones y la alta productividad.</p> |
| | <p>Taller comunicación</p> | <p>Reconocer la importancia de una</p> | <p>Dentro de una organización, un</p> |

| | | | |
|------------------------|--|--|---|
| | <p>asertiva, lenguaje verbal y no verbal</p> <p>Capacitación comunicación efectiva</p> | <p>adecuada comunicación y expresión de ideas, además de papel que desempeña tanto el lenguaje verbal como el no verbal.</p> | <p>adecuado manejo del proceso comunicativo y el entrenamiento en habilidades sociales, facilita las relaciones entre compañeros y el cumplimiento de las labores diarias.</p> |
| Doble presencia | Taller Hogar-trabajo | <p>Generar estrategias que ayuden a las madres a asumir su doble papel de una manera equilibrada.</p> | <p>La incorporación de las mujeres al mundo laboral genera una sobre carga de trabajo, tensión y preocupación en ellas, teniendo en cuenta que a pesar de esta inclusión, las labores del hogar en la</p> |

| | | | |
|----------------------|---|--|--|
| | | | <p>mayoría de los casos no son compartidas por los demás miembros de la familia.</p> |
| <p>Estima</p> | <p>Taller autoconcepto y autoestima Estudio de caso</p> | <p>Promover un espacio Reflexión sobre sí mismo, además de desarrollar la capacidad de reconocer cualidades a partir de la percepción que hacen los demás.</p> | <p>Un nivel adecuado de autoestima y autoconcepto, genera en las personas confianza y afirma la identidad, reconociéndose como seres sociales con derechos y deberes, lo cual hace que se exista un desarrollo adecuado a nivel social, organizacional e</p> |

| | | | |
|--|--|--|-------------|
| | | | individual. |
|--|--|--|-------------|

Anexo 2 “Talleres, capacitaciones, estudios de caso”

1. Capacitación Auto-cuidado en el trabajo.

Capacitación

Auto-cuidado en el trabajo



Objetivo:

Generar un espacio de promoción de la salud, donde los trabajadores reconozcan estrategias de ayuda frente al desgaste emocional y físico cotidiano, vinculado al trabajo,

Justificación:

Las organizaciones tienen un compromiso y responsabilidad con la salud, tanto física como mental de los trabajadores, por ello gestionar la creación de espacios de

reflexión y encuentro adecuado de generar acciones concretas destinadas a conservar la salud es un compromiso ineludible con los miembros de la organización.

Momento 1

Dinámica para romper el hielo.

Reflexión del día para ayudar a que las personas reflexionen sobre las actividades del día, se hace una bola de papel y se pide al grupo que tiren la bola a cada uno por turnos. Cuando tengan la bola, los participantes pueden decir una cosa que piensan sobre el día.

Momento 2

Explicación diapositivas (ver anexo Cd).

Momento 3

“Quiere... Cuídate”

Se realiza una socialización donde los participantes recuerden y tomen conciencia de las estrategias de auto-cuidado, estableciendo metas para mejorar o fortalecer las estrategias que ayudan al bienestar de ellos y los que los rodean.

2. Taller de relajación



Objetivo:

Brindar un espacio donde el personal obtenga un momento de relajación y pueda adquirir estrategias que le sirvan en el momento que desee tener un momento de distensión.

Justificación:

Los espacios de relajación permiten conseguir estados de bienestar tanto físico como psicológico. El proporcionar estos espacios ayuda a que las personas liberen las tensiones o estrés.

Momento 1

Se le da la bienvenida a los asistentes agradeciendo el hacer posible ese momento y la explicación acerca de la actividad invitándolos a seguir al área del encuentro; se les pide ingresar sin ningún objeto (bolsos, celulares, etc.) y sin zapatos.

Momento 2

Se da inicio a la actividad, acompañados de música suave, agradable olor, y un ambiente armonioso; intentado conducir a los asistentes a un estado de tranquilidad y satisfacción a través de técnicas de relajación.

Momento 3

Al terminar se hace una pequeña socialización donde lo participantes cuenta su experiencia con relación a la actividad y el moderador da las conclusiones de la misma

3. Pausas activas



Objetivo:

Establecer el programa de pausas activas en la institución.

Justificación:

Recesos de estiramiento, disminuye niveles de ansiedad, estrés y enfoca mejor la atención de los trabajadores por ello la implementación de este programa es vital para la salud de los empleados de la empresa.

Momento

Práctica y **ejercicios** basados en distintas **técnicas corporales**.

4. Motivación



Objetivo:

Reforzar los aspectos que contribuyen a mantener motivación personal y laboral positiva y alternativas para el desarrollo de un ambiente laboral que conduzca a la calidad en el trabajo.

Justificación:

La calidad y eficiencia en el trabajo depende de cómo se sienta en el mismo. Trabajar con enardecimiento y motivación al logro y al buen desempeño son sin duda algunas claves para el éxito en el trabajo y la productividad y competitividad en la empresa.

Momento 1

Dinámica para romper el hielo.

Los participantes hacen dos círculos donde una persona este en frente a la otra, se toman de la mano se miran a los ojos y cada uno dice lo que ve en el otro, les gusta, les divierte etc.

Momento 2

A partir de una socialización se resalta lo importante que es el trabajo de cada uno para el resto del grupo, es decir la importancia del papel de cada uno para los demás en la institución, además de ello las impresiones que tuvieron con relación al primer ejercicio. De esta manera se llegaron a conclusiones sobre el valor que tiene el ejercicio de cada uno de sus oficios dentro de la empresa.

Momento 3

Entrega de cartas y detalles por parte de la empresa.

5. Capacitación Relaciones interpersonales.



Objetivo:

Concientizar a los participantes de la importancia de las buenas relaciones tanto para la dinámica organizacional como para la vida diaria.

Justificación.

Una de las principales causas de la inestabilidad empresarial es el manejo que existe de las relaciones interpersonales. La solución de conflictos dentro de la empresa implica la conciencia del cuidado de las relaciones a partir de elementos como el respeto y la buena comunicación

Momento 1.

Dinámica para romper el hielo.

Momento 2

Explicación diapositivas. (Ver anexo Cd)

Momento 3

A partir de lo expuesto y de las percepciones existentes se realiza una socialización del tema tratado en el encuentro.

6. Trabajo en equipo



Objetivo General:

Generar un espacio donde los participantes logren reconocer la importancia del trabajo en equipo, como elemento indispensable en la construcción y buen funcionamiento de la empresa.

Población:

Personal empresa DISPROFARM

Metodología: taller

Justificación:

Teniendo en cuenta que toda organización está compuesta por un grupo de personas unidas para lograr objetivos comunes, se hace necesario no solo el establecimiento de aquellos elementos presentes en un equipo de trabajo, sino identificar el reconocimiento que cada uno de los colaboradores dentro de una empresa tiene del trabajo en equipo, de ahí la prioridad de instituir espacios donde se recuerde o mejor se refuerce la importancia que en materia de productividad y rendimiento tiene, un buen trabajo en equipo para la empresa.

1. Momento

Dinámica para romper el hielo.

Me voy de viaje

Todos se sientan en un círculo. Empiece diciendo “Me voy de viaje y me llevo un abrazo” y abraza a la persona a su derecha. Entonces esa persona tiene que decir “Me voy de viaje y me llevo un abrazo y una palmada en la espalda” y le da a la persona a su derecha un abrazo y una palmada en la espalda. Cada persona repite lo que se ha dicho y añade una nueva acción a la lista. Se continúa alrededor del círculo hasta que todos hayan tenido un turno.

2. Momento

Dinámica trabajo en equipo “el cubo de Hielo”

Para este ejercicio el grupo se divide en dos sub-grupos.

Descripción:

El objetivo de cada equipo es pasarse un cubo de hielo durante 10 minutos de manera continua tratando que éste no se derrita.

Instrucciones para los participantes:

1. Formen equipos con igual número de participantes.
2. Cada equipo forme un círculo.
3. Al escuchar la señal de inicio pasen el cubo de hielo por cada persona del equipo durante 10 minutos.

El cubo de hielo deberá estar en movimiento durante todo este tiempo.

4. Transcurrido este tiempo, el equipo que tenga el cubo de hielo más grande será el ganador.

El objetivo de este ejercicio es que durante los 10 minutos que se está haciendo la dinámica se generen estrategias grupales para conseguir el objetivo de la dinámica el cual es que el hielo se derrita lo menos posible.

3. Momento

Conclusiones y reflexión

Durante este momento los participantes exponen sus opiniones acerca del ejercicio y la relación que este tiene con el trabajo en equipo.

A fin de conclusión la persona encargada de realizar el taller expone los puntos importantes acerca del trabajo en equipo, contrastando el ejercicio con la teoría

4. Momento

Cierre, se agradece la participación en el taller y se entrega una lectura de reflexión.

Los Gansos un ejemplo perfecto de motivación y trabajo en equipo

Cuando los gansos viajan en busca de alimento o de un mejor clima, siempre lo hacen en grupos. Una vez en el aire, adoptan una formación triangular que mantendrán durante todo el viaje.

Esta formación, les permite generar corrientes de aire favorables a su vuelo, con lo cual se cansan menos en el tiempo. Asimismo, graznan constantemente para darse ánimo entre ellos y paulatinamente van rotando la formación entre ellos, ya que el ganso guía (que va a la cabeza de la formación triangular) es el que más se esfuerza de todos.

De esta manera, los gansos trabajan en equipo para alcanzar todos un objetivo común, el éxito del viaje.

Igualmente, el ser humano debe tomar este ejemplo de los gansos, tanto en la sociedad como en el trabajo. Es necesario que trabajemos en equipo para llegar a los objetivos de forma conjunta y más rápida. Asimismo, la motivación dentro del equipo es fundamental. Así como los gansos, las personas del equipo deben encontrar la mejor forma de mantenerse motivados durante el viaje.

El buen trabajo en equipo y la motivación que tenga cada miembro del equipo son elementos principales en el éxito de toda organización o sociedad.

Recuerde que el equipo está ligado por algo más que una simple unión física de personas, un equipo comparte un mismo objetivo, los mismos valores, un sólo corazón y un único espíritu.

7. Taller comunicación asertiva, lenguaje verbal y no verbal.



Objetivo

Reconocer la importancia de una adecuada comunicación y expresión de ideas, además de papel que desempeña tanto el lenguaje verbal como el no verbal.

Justificación:

Dentro de una organización, un adecuado manejo del proceso comunicativo y el entrenamiento en habilidades sociales, facilita las relaciones entre compañeros y el cumplimiento de las labores diarias.

Momento 1

Dinámica para romper el hielo

Momento 2: estudio de caso

Se divide los asistentes en grupos de tres

Laura, famosa Diseñadora de interiores encargó a José, uno de los mejores artesanos de la ciudad, un mueble de roble para colocarlo en un rincón de la lujosa mansión que estaba decorando para su cliente.

A la hora de instalar la pieza en el hueco del salón, José observó que el tamaño del mueble estaba equivocado y no encajaba. Comprobó sus datos, y descubrió el error en las medidas que había tomado Laura

He aquí tres posibles respuestas de José:

1. Laura, has cometido un error al medir el rincón de tu cliente, deberías haber repasado las medidas y, por supuesto, yo no me voy a ser responsable de tus errores. Ya veremos si tiene solución
2. Algo ha ido mal y el mueble no encaja en el rincón previsto. Haré lo que pueda por solucionarlo sin que te cueste dinero, ya que eres un buen cliente.
3. Hemos ido a instalar y, según consta en mi copia del encargo, las medidas del mueble no coinciden con las del rincón. Solucionaremos el tema lo antes posible con el menor coste para ti, pero, por favor, no olvides comprobar las medidas la próxima vez

Teniendo en cuenta las respuestas respondan lo siguiente:

- En el caso de la respuesta 1. de qué forma ha actuado José. Que consecuencias trae esta actitud.
- La respuesta 2 a que conducta corresponde. Que consecuencias traería en nuestro lugar de trabajo, tomar una actitud así
- Para la respuesta 3, que actitud ha tomado José. ¿Esta actitud prevalece en sus lugares de trabajo? ¿Cuáles resultados se han obtenido, cuando se ha adquirido esta actitud?

Momento 3

Socialización y conclusiones con relación al estudio de caso.

Momento 4

Juego de roles: el grupo es dividido dos, la mitad de ellos se les entregará a cada uno una ficha de una expresión que ellos tengan que representar, la otra mitad tendrá en su poder una ficha donde se describe la representación de una situación común en la empresa y que deben desarrollar con el lenguaje verbal.

Momento 5

Una vez terminada la actividad se les pregunta a los participantes las impresiones que tuvieron al realizar la actividad como se sintieron las personas que estaban interpretando las expresiones y aquellos que ejercieron un papel.

“Talle hogar- trabajo” DOBLE PRESENCIA

INVITACION AL TALLER



Objetivo general:

Generar estrategias que ayuden a las madres a asumir su doble papel de una manera equilibrada.

Población:

Mujeres Disprofarm

Metodología: estudio de caso

Justificación:

La incorporación de las mujeres al mundo laboral genera una sobre carga de trabajo, tensión y preocupación en ellas, teniendo en cuenta que a pesar de esta inclusión, las labores del hogar en la mayoría de los casos no son compartidas por los demás miembros de la familia.

Momento 1

Apertura al taller

Masaje grupal

Se pide al grupo que se ponga de pie y forme un círculo, y que se pongan de lado de tal manera que cada persona esté de cara con la espalda de la persona de adelante. Entonces las personas dan un masaje a los hombros de la persona frente a ellos.

Momento 2

En grupos de 2-3 personas se les pide que describan una situación familiar, donde se involucre la empresa y el hogar que les haya producido angustia o preocupación.

10 minutos

Momento 3

Cada sub-grupo socializa su caso y entre todo el grupo se construyen las estrategias posibles para la solución positiva.

El facilitador va escribiendo las soluciones relevantes para que al finalizar la actividad desde allí se generen las conclusiones.

Momento 4

En este momento el facilitador pone de manifiesto el respeto y admiración por estas personas que desarrollan doble papel en la sociedad (mundo laboral- mundo del hogar).

Resalta las estrategias que emergieron durante la socialización de la actividad, señalando los mecanismos facilitadores para lograr el equilibrio en estos dos campos de su vida, además de dar un espacio donde las participantes pueden aportar sus conclusiones, percepciones y experiencia.