

FACTORES PROTECTORES ASOCIADOS A LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES

Autores:

Katiana Patricia Brid Sierra, Genny Tatiana Turizo Genes

Asesor:

Yolanda Sierra Castellanos

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

Programa de Ciencias Humanas y Sociales

Programa de Psicología

Minor de Psicología Organizacional

Cartagena de Indias, D.T.

2010

FACTORES PROTECTORES ASOCIADOS A LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES

Katiana Patricia Brid Sierra, Genny Tatiana Turizo Genes

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

Programa de Ciencias Humanas y Sociales

Programa de Psicología

Minor de Psicología Organizacional

Cartagena de Indias, D.T.

2010

NOTA DE ACEPTACION

JURADO 1

JURADO 1

JURADO 1

Cartagena de Indias, D.T., 16 de Julio 2010

DEDICATORIA

En primera instancia quiero agradecerle a DIOS quien todo lo hace posible, el dueño de mi vida, el que me hace ser quien soy, quien me abre los caminos, me protege, me demuestra que cada día tiene su afán y solo en el puedo descansar, quien me ama inexplicablemente.

A mi madre Aura Sierra, quien es la mejor persona en el mundo, la mejor madre; mi amiga, mi cómplice, mi todo. A ella quien día a día me sigue sorprendiendo por su amor inigualable, su dulzura, su confianza, su atención, por demostrarse que la lucha incansable siempre tiene una buena recompensa, por hacerme el centro de su vida y dedicarse a mi solo como ella sabe hacerlo... Mamita todo lo que soy y seré lo soy por lo que tú has hecho de mi...

A mis dos hermosos luna y tomy porque sin palabras, sin hablar han sido mi compañía y alegría.

A mi abuela Candelaria Márquez Q.E.P.D. y mi tía Marlene Sierra por su dedicación, por cuidarme y amarme tanto...

A mi familia por su apoyo y alegría...

A mi compañera de trabajo y amiga Taty por su amistad, apoyo, comprensión y dedicación, porque nunca tuvimos un solo problema y por eso pudimos sacar este proyecto adelante.

A mi directora de monografía por su esfuerzo, dedicación paciencia, amistad y por hacernos parte en estos últimos meses de su vida y enseñarnos con especial sabiduría la forma correcta de trabajar... Gracias por ayudarnos a sacar adelante este proyecto...

Katiana Brid Sierra

DEDICATORIA

En primer lugar le doy mis agradecimientos por permitirme haber estudiando en la UTB y en la ciudad de Cartagena, que al principio fue muy difícil y que sin su luz y guía no hubiese sido posible conseguir este sueño

A mi mama por su incondicional apoyo, compañía, amor, comprensión quien fue muy importante porque sin su dedicación y fortaleza no hubiese sido posible desprenderme de ella y hoy lograr esto.

A mi compañera de monografía y amiga Katy por la comprensión que tenemos, ya que nunca nos dejamos llevar por el desespero, siempre mantuvimos la calma, gracias por ayudarme a sacar esto adelante.

A mi abuelita y a mi hermana por darme fuerzas siempre y acompañarme en este sueño.

A mi asesora de monografía Yolanda Sierra, por su comprensión, paciencia y brindarnos su conocimiento.

Tatiana Turizo Genes

Tabla de contenido

Capítulo Primero

Introducción	2
Justificación	4
Objetivos	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6

Capítulo segundo: Factores protectores asociados a los Riesgos psicosociales, Conceptualización, Definiciones y clasificaciones.

Salud Laboral	
Salud Ocupacional	10
<i>Programas de Salud Ocupacional</i>	11
<i>Riesgo ocupacional</i>	12
<i>Accidente de trabajo</i>	12
<i>Enfermedad profesional</i>	13
<i>Clasificación de riesgos ocupacionales</i>	13
Factores de riesgos Psicosociales: Conceptualización	14
Clasificación de los factores de riesgos psicosociales	15
Efectos por la exposición a los factores de riesgo psicosocial:	17
<i>Estrés laboral</i>	18
<i>Fatiga laboral</i>	19
<i>Insatisfacción laboral</i>	21
<i>Violencia laboral</i>	22
<i>Empobrecimiento Intelectual</i>	23
<i>Otros efectos asociados a los factores de Riesgo Psicosocial</i>	23
Factores Protectores a nivel organizacional	25
Evaluación de riesgos psicosociales	27
Procesos de Gestión Humana	28

Vigilancia Epidemiológica de los Factores de Riesgos Psicosociales	37
Investigaciones relacionadas con los Factores de riesgos Psicosociales.	38
Capítulo tercero	
Metodología	40
Tipo de Investigación	40
Unidad de análisis	40
Instrumento	40
Procedimiento	40
Capítulo cuarto	
Resultados	42
Capítulo quinto	
Conclusiones y recomendaciones	50
Referencias	53
Anexos	59

Listado de Anexos

Anexo A	
Lista de chequeo y comprobación	67
Anexo B	
Estructura del departamento RRHH	73

Capítulo Primero

Introducción

Cirujano (2000) define la evaluación de riesgos laborales como “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.

Por lo tanto es importante que para realizar la evaluación de riesgos psicosociales se requiere de un buen conocimiento del entorno de la organización, la actividad económica, la estructura, la distribución general de cargas de trabajo, las características de la cultura, las fortalezas y problemáticas más frecuentes. También se requiere conocer aspectos de la distribución demográfica de la población de trabajadores, los riesgos ocupacionales más importantes, las acciones de intervención de factores psicosociales que se hayan hecho previamente, y las expectativas y necesidades que mueven la evaluación de las condiciones de trabajo desde el enfoque psicosocial.

Teniendo en cuenta lo anterior es importante realizar una vigilancia epidemiológica de los factores de riesgos psicosociales teniendo en cuenta los procesos de gestión humana en una empresa del sector financiero que sirva como una estrategia sistematizada para recolectar información acerca de la organización (de la tarea del grupo social y las condiciones de los trabajadores), con el fin de hacer una búsqueda que muestre el impacto que tienen los factores de protección asociado con los factores de riesgos psicosociales.

Son varias las definiciones con las que se cuenta en la actualidad el termino riesgos psicosociales, pero en términos generales todas confluyen en aceptar que los factores de riesgo psicosocial son el producto de todos aquellos aspectos

relacionados con la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores. (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2000).

Con el presente trabajo se pretende demostrar cómo los factores protectores pueden disminuir o ser un mecanismo protector ante la amenaza de los riesgos psicosociales de una empresa del sector financiero. Así mismo, Peiró y Bravo (1999) resaltan el papel de la salud que es ineludible incluirla en él los componentes biológicos, psicológicos y sociales del ser humano y por ello, al plantear las garantías de salud y de integridad personal en el trabajo, hay que tomar en consideración los aspectos relacionados con la salud mental y el bienestar psicosocial de las personas.

Tales factores protectores pueden ser procesos o procedimientos de la organización y que pueda llegar a hacer que un contexto laboral se convierta en una empresa saludable que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida laboral de un trabajador durante la permanencia en la organización.

Justificación

En la actualidad se están imponiendo nuevas condiciones de trabajo lo que esta generando masivamente la aparición de nuevos riesgos en la salud laboral, además de los antes ya existentes. Específicamente se habla de los riesgos psicosociales denominados por la Organización Internacional del Trabajo - OIT (1989) como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia y, cuyas repercusiones son tan dañinas como las de los riesgos físicos, pero que por no ser tangibles no se toman con tanta consideración como las demás, repercusiones como graves cuadros de estrés, depresión, agotamiento total, entre otros, convirtiéndose para muchos trabajadores la diaria realización de su labor en una total pesadilla.

La constante actividad laboral trae consigo satisfacción, beneficios personales y sociales, así mismo se pueden presentar problemáticas que afectan la

salud mental y física de los trabajadores; así como existen factores que protegen la salud y benefician el desarrollo cognitivo y físico. Existen también riesgos psicosociales que influyen negativamente en el desempeño laboral y en la vida personal del trabajador.

Esto se ve reflejado en el estudio realizado por Villalobos (2007) acerca de la vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales, el cual consistió en el diseño del sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial y que partió de la necesidad detectada en las empresas y en los organismos de la seguridad social, para identificar e intervenir las condiciones de trabajo y de vida que pueden generar reacciones de estrés en el trabajador y efectos negativos en la salud y en el comportamiento. La prueba del sistema de vigilancia se efectuó durante tres años, en tres organizaciones, con una cobertura de 1176 trabajadores.

Este estudio permitió concluir que los resultados muestran una disminución en los principales factores de riesgo intervenidos, en la morbilidad y en la accidentalidad.

Complementado lo anterior, la existencia de la Resolución 2646 de 2008 plantea que la evaluación de los factores psicosociales del trabajador comprenden la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, a la vez que estableció la exigencia por parte de las empresas de contar con estudios que faciliten la determinación de los factores de riesgos a los que están expuestos la población con el fin de poder diseñar programas de vigilancia epidemiológica, para su manejo y control.

Así mismo, dentro de los planteamientos de la mencionada resolución, lo cual es coherente con la literatura revisada, se menciona la importancia de identificar la existencia o no de los factores protectores dentro de las organizaciones, los cuales, como se verá a lo largo del presente trabajo, están directamente relacionados con los procesos de gestión humana, el contar con un estudio de condiciones sociodemográficas que permitan conocer las condiciones generales y extralaborales de sus trabajadores, el existencia y articulación del programa de salud ocupacional, con los correspondientes registros de incapacidades, rotación, ausentismo, etc. y las actividades diseñadas en la organización para la prevención de los riesgos psicosociales, producto de una inadecuada interacción entre el individuo con su puesto de trabajo.

Es por esta razón que este trabajo pretende evidenciar si los procedimientos o actividades implementadas contribuyen a crear factores protectores que ayuden a disminuir o prevenir los riesgos. Dado esto, el propósito del mismo es conocer la existencia y efectividad de los factores protectores que pueden llegar a contribuir con la protección del trabajador frente a los riesgos psicosociales, o que se pueden llegar a convertir en factores de riesgos en la cotidiana interacción del individuo con su puesto de trabajo.

Otro aspecto que justifica la realización de este trabajo está fundamentado en lo expuesto por Peiro y Bravo (1999) en una aproximación conceptual al tema de los avances de la psicología del trabajo en España, quien resalta la excelente oportunidad para ésta como ciencia y como profesión. Como disciplina científica considera el autor que puede aportar una amplia gama de conocimientos y tecnologías relevantes para clarificar y contribuir a resolver problemáticas significativas en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. Como profesión cuenta con un conjunto de modelos teóricos, metodologías, tecnologías y estrategias de intervención que son útiles para abordar la prevención de riesgos de carácter psicosocial.

Por lo expuesto anteriormente, cabe destacar la importancia que tiene esta temática a nivel social y el papel que ocupa el psicólogo en la detección, manejo y control.

En coherencia con lo anterior, La Universidad Tecnológica de Bolívar a través del programa de Psicología, en la actualidad se encuentra conformando una línea de investigación, cuyo propósito es que el estudiante enriquezca sus conocimientos planteando ideas novedosas y estrategias por medio del diseño de programas de intervención que le permitan crecer y mostrarse en un ámbito laboral. Dentro de los trabajos realizados en este sentido vale la pena mencionar el realizado por: Sierra y Cuesta (2005) denominado Fatiga Laboral como Factor de riesgo Psicosocial: Una Revisión Conceptual, así como el trabajo de González y De La Hoz (2007) llamado Fatiga Laboral como Factor de Riesgo Psicosocial, y por último el estudio de Guebely y Puello (2008) denominado Modelos de Evaluación e Intervención en Riesgos Psicosociales. A partir de estos trabajos se reconoce la importancia de seguir creciendo en esta línea.

Objetivos

Objetivo General

Realizar un estudio exploratorio de los factores de protección y los factores de riesgo asociados con los riesgos psicosociales en una empresa del sector financiero, con el fin de hacer sugerencias metodológicas al respecto.

Objetivo Específicos

1. Determinar factores protectores a nivel de recursos humanos en una empresa del sector financiero.
2. Establecer los factores protectores a nivel de la salud ocupacional en una empresa del sector financiero.
3. Identificar posibles acciones adelantadas por la institución para controlar, monitorear y hacer seguimiento a los factores de riesgo psicosocial.

Capítulo Segundo

Factores protectores asociados a los riesgos psicosociales,

Para abordar la temática acerca de los factores protectores asociados a los riesgos psicosociales inicialmente se hará una explicación sobre aquellos temas relacionados y pertenecientes al mismo, luego se presentarán algunas conceptualizaciones acerca de la salud ocupacional, riesgo, accidente de trabajo, enfermedad profesional, programa de salud ocupacional, así como de los factores de riesgo psicosocial, su clasificación a la luz de la Resolución 2646 de 2008 y los factores protectores que deben existir en las organizaciones para disminuir los efectos por la exposición a los factores de riesgo psicosocial, todas éstas indispensables para el abordaje y análisis del tema objeto del presente trabajo.

Salud laboral

En los países del primer mundo, en las últimas décadas se ha producido una toma de conciencia colectiva de que es posible prevenir la pérdida de la salud debido a las condiciones de trabajo. Sin embargo, dicha toma de conciencia no significa por sí misma una solución, así como la identificación de la presencia de factores de riesgos en el ambiente de trabajo no implica que se tomen decisiones, ni la toma de decisiones conlleva a la puesta en marcha de las medidas que se ha decidido adoptar.

El ámbito de los estudios sobre salud laboral se ha enfrentado con nuevos temas. En la actualidad un problema relevante es el desempeño, que puede ser considerado un factor de riesgo relacionado con la mortalidad y numerosas enfermedades. Posiblemente en los últimos años la precariedad de los contratos laborales aparezca como un nuevo problema de salud laboral.

Para poder contextualizar el tema mencionado anteriormente se hace importante hacer referencia al término salud laboral, definido por Benavidez

(1997) “como la actividad que tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo el daño a la salud de estos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas para poder así adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo”. (P 43)

Una vez definida la salud laboral es importante valorar la relación entre ambos fenómenos, ya que se trata de una relación que se da en ambas direcciones, sea dando lugar a efectos positivos o negativos. En una simplificación de esta relación se podrían dividir ambos fenómenos en dos categorías de buena y mala salud frente a buenas y malas condiciones de trabajo, lo que llevaría a observar relaciones diferentes en cada una de las posibles interacciones. (Benavides, 1997)

Dado lo anterior, en primer lugar se puede observar que unas condiciones adecuadas tendrán un efecto positivo sobre la salud incrementando la satisfacción y el bienestar del trabajador. Un trabajo realizado en unas buenas condiciones, además de proporcionar unos ingresos económicos, que condiciona numerosos determinantes de salud (vivienda, alimentación, educación), facilita las relaciones sociales y la autoestima del trabajador.

En la relación desde la salud y el trabajo se debe señalar el efecto positivo de una salud óptima, esto que se le llama bienestar físico, psíquico y social, sobre la mejora de las condiciones de trabajo. Esto es, un trabajador sano tenderá a mejorar su entorno laboral a través de las relaciones con sus colegas y sus mandos o subordinados, así como contribuyendo a mejorar la calidad de vida del trabajo. Esta relación entre salud y calidad es de gran importancia para estimular una cultura preventiva dentro de la empresa. A la vez, unas buenas condiciones de trabajo pueden mejorar las condiciones de salud del trabajador, y a su vez, una buena salud mejorara las condiciones de trabajo.

Igualmente Benavides, Ruiz y García (1997) siguiendo lo anteriormente expuesto se pueden ver las relaciones negativas, tanto en el sentido de las malas condiciones de trabajo hacia la salud como de la mala salud hacia el trabajo. Comenzando por este último caso, se sabe que los problemas de salud afectan negativamente a las condiciones de trabajo. Si un trabajador padece un problema de salud (ej.: una lumbalgia), esto tendrá una influencia negativa en su trabajo,

aunque éste se realice en un ambiente laboral adecuado, pues ese problema de salud afectará al rendimiento y la calidad de su trabajo. Una forma de expresar esta relación, desde la mala salud hacia el trabajo, es la incapacidad laboral, la cual se valora sesgadamente como un problema de absentismo y no tanto como un problema de salud que afecte al trabajo. Por lo tanto, unas malas condiciones de trabajo producirán casi con toda seguridad, problemas de salud en los trabajadores, sean en forma de lesión por un accidente laboral, de enfermedad o malestar físico, psíquico o social.

Betancurt, (2001) resume sus planteamientos acerca de la importancia del monitoreo de la salud de los trabajadores a través de determinar las características de los problemas reales y sentidos de salud de los trabajadores, definir e implementar, sobre bases objetivas y científicas, las medidas de acción a corto, mediano y largo plazo, dirigidas a prevenir los problemas de salud laboral, proteger la salud de los trabajadores y transformar los determinantes e indeterminantes del proceso salud-enfermedad. Esto implica no sólo dirigirse a los problemas de salud, sino a los eventos peligrosos que le puedan alterar más adelante su bienestar.

Salud Ocupacional

Ya teniendo clara la definición de salud laboral y la relación entre salud y trabajo, estos conceptos conducen a conocer un tema relacionado con los anteriores como es salud ocupacional que según Pereira (2000) es el resultado de un conjunto de diversas actividades interdisciplinarias con el fin de aportar conocimientos propios y particulares en beneficio de cada trabajador y de la organización laboral en el cual se desempeña, tendientes a mantener y mejorar las condiciones de vida y el mayor nivel de desempeño. Para el desarrollo de estas actividades se requiere de la responsabilidad y compromiso tanto del empleado como del empleador, así como de un conocimiento integral del trabajo, sus riesgos y sus consecuencias.

De igual forma, la salud ocupacional se define como el más alto grado de bienestar físico, mental y social de la población trabajadora, protegiendo a estos de las contingencias adversas (accidente de trabajo y enfermedad profesional), este concepto, según Pereira (2000) se refiere a que las condiciones laborales

puedan desencadenar en ellos; en este orden de ideas, el propósito o fin de la salud ocupacional será de proporcionar condiciones de trabajo seguras, sanas, higiénicas y estimulantes para los trabajadores, con el fin de evitar accidentes y enfermedades mejorando la calidad del servicio de la empresa. Teniendo en cuenta el concepto abordado anteriormente cabe tocar el tema de panorama de salud ocupacional para poder prevenir futuras enfermedades entre otros.

Programa de Salud Ocupacional

Para (Pereira, 2000) el programa de salud ocupacional hace referencia al diagnóstico, planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria; dicho programa debe desarrollarse de acuerdo con la actividad económica de la empresa y de conformidad con los riesgos reales. Para lo cual todas las instituciones deben contar con un documento escrito donde se incluya cada uno de los elementos de los programas, niveles de responsabilidad, funciones y recursos necesarios.

Según Pereira 2000, en el Decreto de 1295 de 1994 existen exigencias legales mínimas que la empresa debe cumplir en materia de la salud ocupacional como son: Afiliar a todos los empleados (permanentes, temporales, estudiantes en práctica), informar a la administradora de riesgos profesionales los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, dentro de los dos días hábiles al suceso o al diagnóstico respectivamente. Además, informar las novedades laborales (ingresos, despidos, ascensos). De igual forma, la ley 9 de 1974, resolución 1016 de 1989, y decreto 1295 de 1994, citado en Pereira 2000, sustenta que se debe implementar y desarrollar el programa de Salud Ocupacional, elaborando un panorama de riesgos e implementando los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial. También el Código Sustantivo del Trabajo y resolución 1016 de 1989 se refiere a que se deben realizar los exámenes de ingreso, periódico y de retiro a todos los trabajadores de la empresa, considerando los riesgos a los que estará expuesto en su sitio de trabajo.

Posterior a éste se crearon otras normas o aspectos legales que deben cumplir las empresas según el (Decreto Ley 1295 de 1994 del Artículo 2, citado en Pereira 2000), el cual se fundamenta en el Sistema General de Riesgos Profesionales para el establecimiento de actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora protegiéndola de los riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y sanidad. También el Decreto 1832 de 1994 determina todo lo relacionado con las enfermedades derivadas del estrés de trabajo y considera la importancia de aspectos legales como: Trabajo con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo, trabajos por turnos.

Riesgo ocupacional

El concepto de riesgo ha sido definido como la probabilidad de ocurrencia de un evento que genere enfermedad, lesión o daño en un grupo determinado; llevando este concepto a los escenarios laborales se encuentra la definición presentada por (Parra, Echavarría y Castillo, 2003, citado en Sierra, Rodríguez, Guecha, 2009), mediante la cual se define el riesgo ocupacional como una situación que puede romper equilibrio físico, mental y social. Entonces se considera un factor de riesgo como aquel conjunto de variables asociadas a factores técnicos, ambientales y humanos que aumentan la probabilidad de dicho riesgo.

De acuerdo con lo anterior, las consecuencias más graves desencadenadas por los riesgos ocupacionales son el accidente de trabajo y la enfermedad profesional, las cuales serán explicadas a continuación:

Accidente de Trabajo

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1995) , hoy Ministerio de protección social, citado en Pereira (2000), un accidente se define cómo un acontecimiento no planeado, que puede implicar una lesión y la posibilidad de que ocurra existe en todos los campos de la vida humana; de otro lado, la ley define como accidente de trabajo todo suceso repentino que

sobrevena por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte.

Así mismo, se considera un accidente de trabajo aquel que ha ocurrido en cumplimiento de labores cotidianas o esporádicas en la empresa; el que se produce en el cumplimiento del trabajo regular, de órdenes o en representación del empleador así sea por fuera de horarios laborales o instalaciones de la empresa, también se considera un accidente de trabajo aquel que sucede durante el traslado entre la residencia y el trabajo, en transporte suministrado por el empleador. Así las cosas, no se considera accidente laboral aquel que se produce durante permisos remunerados o en actividades deportivas, recreativas o culturales donde no se actué por cuenta o en representación del empleador (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2005).

Enfermedad Profesional

La enfermedad profesional es definida por el (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social 1995, citado en Pereira 2000) como todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga a un trabajador como consecuencia obligada o directa de la clase de trabajo o del medio en que se ha visto obligado a laborar; si se demuestra la relación de causalidad entre el factor de riesgo y la enfermedad también se considera como enfermedad profesional.

Continuando con el planteamiento de Pereira (2000) cabe considerar que las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo se deben a una única causa es una afirmación que hoy en día a nadie se le ocurre, aunque todavía es bastante habitual encuadrarlos solo es una falta de medida de seguridad, sin entrar a considerar que no solo falla la seguridad en el lugar de trabajo donde se produce el accidente, si no que se omiten otras muchas medidas y sobre todo las condiciones de trabajo no son las adecuadas. Ese conjunto de fallas dentro de la organización es consecuencia de la interacción y el accionar de varios elementos, los cuales son catalogados como peligrosos, tales agentes de riesgos son clasificados así con el objetivo de identificarlos y actuar sobre ellos en la dinámica laboral.

Clasificación de Riesgos Ocupacionales

Una vez se ha realizado una detenida revisión de los conceptos de riesgo, riesgo ocupacional, así como accidente de trabajo y enfermedad profesional, es necesario entrar a profundizar acerca de las diferentes clasificaciones de los riesgos ocupacionales.

De acuerdo con Cabaleiro (2006), los riesgos ocupacionales se clasifican en: a) físicos que hacen referencia al ruido, las vibraciones, la iluminación, la temperatura, la humedad, las radiaciones; b) los riesgos de tipo químico, que están presentes en el medio ambiente de trabajo en forma de gases, vapores, nieblas, aerosoles, humos, polvos y que se combinan con el aire respirable; c) los de tipo mecánico, se encuentran las maquinas y equipos sin anclaje, herramientas manuales defectuosas; d) los ergonómicos que se refieren a las posiciones inadecuadas del cuerpo (sentado, de pie, encorvado, acostado), o posturas inadecuadas del cuerpo (rotada, flexionada, extendida, encogida); e) los eléctricos, empalmes eléctricos no técnicos, cableado defectuoso, f) los riesgos de tipo biológico, como son todos los organismos o materiales contaminados que se encuentren en los lugares o áreas geográficas de trabajo que pueden transmitir a los trabajadores expuestos patologías, directa o indirectamente como son los organismos microscópicos como bacterias, virus, hongos, parásitos, organismos macroscópicos como ácaros, artrópodos, animales venenosos como serpientes, alacranes, vegetales tóxicos o irritantes; g) los riesgos de origen psicosociales, considerados los de mayor importancia porque están las condiciones ambientales, las interacciones en el contenido, la organización, y la gestión del trabajo y su entorno social como lo es los turnos de trabajo inestables, ritmos de trabajo inadecuado.

Factores de Riesgo psicosocial

Teniendo en cuenta las conceptualizaciones anteriores acerca de la salud y el trabajo, así como los de salud ocupacional y los riesgos ocupacionales se considera importante presentar otras definiciones para enriquecer la comprensión, integración y las posibles relaciones que puedan existir en los factores de riesgos psicosociales.

La Organización Mundial de la Salud –OMS- (1989), definió los factores de riesgo psicosocial como las condiciones del puesto de trabajo y el entorno, tales como clima y la cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales y el diseño y contenido integral, aun considerando su multidimensional y la dificultad para su manejo, dado su nivel elevado de subjetividad.

Llaneza, Menéndez, Ruiz, Floria, Maestre (2009) encontraron que los factores de riesgos psicosociales son interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones, necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia.

Clasificación de los factores de riesgos psicosociales

Una vez elaborada una definición de factores de riesgos psicosociales planteados por diferentes autores y por la Organización Mundial de la salud, se hace relevante construir y conocer la clasificación para la evaluación de los factores psicosociales del trabajo y la identificación tanto de los factores de riesgo como los factores protectores y en la cual de esta clasificación se definirán a continuación y no están siendo controlados por la empresa del sector financiero

Por otro lado según Cortes, (2007) los factores de riesgos psicosociales pueden estar motivados por las características del puesto de trabajo, la organización del mismo, las características personales.

A continuación se revisará la clasificación según Sierra, Rodríguez y Guecha (2009) que los divide en intralaborales, extralaborales e individuales.

Factores Intralaborales

Siguiendo la temática propuesta anteriormente aparece nuevamente Crepán, 2002, citado en Sierra, Rodríguez y Guecha (2009) para mencionar que los factores Intralaborales hacen relación a todos aquellos elementos internos del trabajo, a través de los cuales se desarrolla el mismo, se requiere de ajustes físicos y psicológicos por parte del individuo, pues son intrínsecos al entorno. Así mismo, dentro de los factores intralaborales vale la pena mencionar:

1. los relacionados con el medio ambiente físico, se encuentran los agentes físicos denominados así, nuevamente por (Hernández, 2003 citado por Sierra, Rodríguez, Guecha (2009) quienes afirman que existen diferentes tipos de agentes que fueron definidos anteriormente y como son los agentes físicos, químicos, biológicos entre otros, que rodean al trabajador en su lugar de trabajo y pueden generar insatisfacción y afectar a la salud del mismo.
2. el diseño de la tarea, esta comprendidos por el diseño del puesto de trabajo donde actúan dos factores como el alcance y amplitud de la tarea, la complejidad del cargo. Como consecuencia de lo anterior, estos dos factores unidos a la posibilidad de toma de decisiones por parte del trabajador y la autonomía con que cuenta para la realización de su trabajo, dependiendo de la posibilidad que tenga el colaborador para relacionarse con sus compañeros y de ser retroalimentados sea esta positiva o negativa, se puede llegar a convertir en factor de riesgo psicosocial por exceso o por defecto.(Gibson, Ivancevich y Donnelly,2001, citado en Sierra, Rodríguez, Guecha (2009).
3. el clima social laboral, que se refiere a la relación en el medio que comprende algunos factores ligados con el bienestar de los trabajadores, tal es el caso del apoyo social, los estilos de dirección a través de los cuales se reciben órdenes, la comunicación y las políticas de comunicación, recreación y bienestar. (French 1973, citado en Sierra, Rodríguez, Guecha (2009).
4. la organización del tiempo de trabajo, se puede encontrar dentro de esta categoría factores de riesgo psicosocial de origen intralaborales tales como duración de las jornadas, trabajos por turnos, pausas y descansos. (García, Díaz y Valdehita (1995), citado en Sierra, Rodríguez, Guecha (2009)
5. la modalidad de gestión, aspecto ocupa un papel fundamental en todo lo relacionado con liderazgo, con los modelos de dirección y mando que prevalecen en la organización, también hace referencia a las características del individuo en los relacionado con su estilo de dirección y en su capacidad de adaptarse al existente en la organización, un aspecto como la personalidad, la energía, la tenacidad y la iniciativa.

Factores Extralaborales

Continuando con la definición de la clasificación de los factores de riesgos psicosociales Extralaborales y macrosociales dentro de los cuales está el ámbito cultural que rodea al trabajador, la situación económica y laboral del país, los problemas sociales de la localidad (como la inseguridad), la violencia, la familia y la educación. En cambio a nivel macrosocial se aprecia que los servicios de salud y saneamiento básico, así como los estilos de vida, la alimentación, el tiempo utilizado en el desplazamiento desde la vivienda hasta el lugar de trabajo y las actividades extralaborales y del tiempo libre, son fundamentales para concebir al trabajador como un ser total, cuyos aspectos determinantes de su bienestar, no pueden tomarse por separados. (Sierra, Rodríguez, Guecha 2009).

Factores Individuales

Como tercer grupo de factores se encuentra el factor individual, el cual se refiere a todas aquellas características individuales; presentados así, son factores intrínsecos del sujeto que están determinados por la vulnerabilidad, las actitudes, las aptitudes, las características de personalidad, la formación, la motivación, los repertorios conductuales, las estrategias de afrontamiento. Cada trabajador presenta unas características individuales que hace que los factores psicosociales incidan de diferentes maneras en cada persona; por tal razón el éxito de esta adaptación dependerá de los factores personales.

Así mismo, Crepán, 2002, igualmente citado en Sierra, Rodríguez y Guecha (2009) detecta dos grandes áreas de incidencia en la generación de los riesgos psicosociales, los derivados de la organización y la ordenación del trabajo y los derivados de los contenidos emocionales existentes en el puesto de trabajo.

Según la Resolución 2646 de 1998 del Artículo 8, se menciona que los factores psicosociales individuales deben ser identificados y evaluados por el empleador, para esto deben contar como mínimo con la siguiente información: Información sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo al número de trabajadores. Esta información debe incluir datos como: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo; así mismo debe incluir

las condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional.

Efectos de los factores psicosociales en los trabajadores

En la actualidad los empleados de una organización por satisfacer sus necesidades básicas están expuestos a modelos de trabajo exigentes y estos por ser altamente productivos en algunos casos se ven obligados a largas horas de trabajo, a laborar bajo presión, entre otros casos, lo cual se ve afectado tanto en su desempeño y la salud convirtiéndose en generadores de los factores de Riesgos Psicosociales.

Según González, Floria y González (2006), las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan en una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables dentro de las que se destacan, el estrés, la insatisfacción laboral, el agotamiento psíquico (Burnout), el acoso moral en el trabajo (Mobbing) y la violencia en el trabajo, entre otros.

Estrés Laboral

El estrés se define como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que necesita adaptarse y reajustarse a las presiones tanto internas como externas que se le presentan. Esta no es un enfermedad como tal pero de ella se pueden desprender desordenes psicosomáticos incluso la muerte (Jones, 1988).

Buendía (1997) por su parte define el estrés laboral en general como un estado de tensión personal o displacer. También se puede ver definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y comportamentales ante ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno laboral y que se caracteriza por generar en el individuo grandes niveles de ansiedad y angustia al sentir no poder hacer frente a determinadas situaciones.

De acuerdo con el (Ministerio de la Protección Social 1987, citado en Buendía, 1997) dentro de las características personales que modulan el estrés se encuentran las características personales individuales, las personales, de conducta,

carencias de un hecho u objeto, que en caso de satisfacerse lograrían o aumentarían el bienestar del ser humano, las aspiraciones, las expectativas, los valores, la formación, destreza y conocimientos adquiridos, la experiencia y la capacidad intelectual y física que posee, así como la condición física y los hábitos de salud que se ven inmersos en la capacidad para enfrentarse a los problemas laborales.

A manera general y de acuerdo con la OMS (2004) el estrés laboral se define como la reacción que puede tener el individuo de acuerdo con su percepción, ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Esta se ve agravada cuando el individuo no recibe el suficiente apoyo de sus superiores y colegas, cuando tiene poco control sobre las actividades que realiza o la manera en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. Es causada por peligros relacionados con las características del puesto de trabajo, con el volumen, ritmo y horario de trabajo, con la participación y el control en su empresa, con sus perspectivas profesionales, estatus y salario, con el papel en su entidad empresarial, con las relaciones interpersonales, con la cultura institucional y con la relación entre la vida familiar y la vida laboral. Esta situación trae consigo irritabilidad, dificultad para tomar decisiones, menor disfrute laboral, menos compromiso, cansancio, trastornos del sueño, enfermedades físicas, ausentismo, poca dedicación, mayor rotación del personal, deterioro del rendimiento y productividad, aumento en la tasa de accidentes.

Entre las fuentes de estrés laboral, también denominadas estresores, existen varias clasificaciones según diversos autores como Cooper y Marshall (1978) que proponen las intrínsecas del puesto de trabajo, los resultantes de los roles organizacionales, el desarrollo de la carrera profesional, las relaciones interpersonales, la estructura y clima organizacional y las relaciones organizacionales externas.

Por último, Fernández, Pinilla, Mercader (2007) comentan que el síndrome de bournout o estar quemado se entiende por el estadio final de una acumulación de estrés laboral crónico y agotamiento emocional en trabajadores, existen tres fases, la fase de frustración caracterizada por una gran irritabilidad en la cual se encuentra sentido a la vida profesional; una fase de distanciamiento, cuando

pierde todo el interés por el trabajo y se produce un estado de nerviosismo seguido de apatía al trabajo y la fase de quemado es cuando el trabajador ve agotadas sus energías y en total capacidad para reaccionar.

Fatiga Laboral

Al igual que los efectos anteriores generados por la falta de control de los riesgos psicosociales, aparece la fatiga laboral, sin embargo se hace indispensable abordar primero lo que los expertos han denominado SFC o Síndrome de Fatiga Crónica diferenciándola de otros síndromes generados a partir de los mismos riesgos psicosociales como el síndrome de agotamiento del cual se hará mención mas adelante. El SFC es un afección compleja y debilitante caracterizada por la sensación de fatiga que no cede al descanso en cama y que se ve agravada con la actividad física; Spector (2000) afirma que este síndrome se caracteriza clínicamente por fatiga severa y persistente, sumado a una variedad de otros síntomas y hallazgos físicos tales como trastornos del sueño, depresión y mialgias; se considera importante hacer esta aclaración, ya que la fatiga laboral implica otro tipo de causas, condiciones y consecuencias en la calidad de vida del trabajador.

Retomando el tema de fatiga laboral, ésta se define como un fenómeno de desgaste provocado por un consumo de energía superior al normal, con pérdida de capacidad funcional y sensación de malestar afectando la salud, originado por exceso laboral o falta de descanso, lo que impide recuperar fuerzas, Jiménez (2000).

Autores como Neisa (2007) la definen como un aspecto subjetivo, determinado por la percepción de los trabajadores referente al nivel de cansancio que dicen manifestar, procedente por el tipo de actividad realizada como parte de sus funciones laborales. Se obtiene entonces la fatiga como el desgaste que sufre un organismo, inducido por un consumo de energía que es superior al de costumbre, caracterizado por la concepción de una pérdida en la capacidad funcional y la producción de una sensación de malestar que puede desatar consecuencias negativas para el individuo y la empresa; así, cuando el trabajador presenta fatiga laboral es posible que tenga la sensación de estar cansado, y que ésta le impida realizar sus funciones de forma eficiente y productiva.

Luego de tener claro el concepto de fatiga laboral se ha identificado dos tipos como son la fisiológica y la psíquica. La primera se ve asociada con el aporte de energía muscular y la eliminación de toxinas, dentro de los factores que la producen en forma general destacan la insuficiencia del régimen alimenticio, insuficiencia de oxígeno, y a nivel local la contracción de músculos y tendones, insuficiencia de flujo sanguíneo, etc. Con respecto al segundo tipo ésta se manifiesta a través de sensaciones de laxitud, cambios en la moral y otros síntomas de la persona. Este tipo de fatiga proviene fundamentalmente por la falta de motivación de los individuos y la lleva al aburrimiento e introversión (Singleton, 1989).

Los efectos de la fatiga laboral cuando no es atendida debidamente producen en los trabajadores disminución de la productividad y el rendimiento en el trabajo, además de un aumento del absentismo y de los accidentes laborales por la falta de concentración y cansancio, tanto físico como mental.

A saber, una forma de contrarrestar lo anterior es diseñando programas de pausas activas por que en las organizaciones hay muchos programas para los trabajadores para que durante sus horarios de labores estos realicen ejercicios por un periodo corto de tiempo y así distensionar y relajar sus músculos, evitando cualquier factor que conlleve a la generación de la fatiga laboral, sin embargo, deben volverse hábitos dentro de la rutina laboral ya que de lo contrario no tendrá un alto impacto en la problemática mencionada (Velásquez, 2002).

La insatisfacción laboral

Sánchez, M (2006) opina que para que el trabajo sea satisfactorio, este debe tener sentido para la persona que lo ejecuta, es decir, el trabajo que exige más que un solo esfuerzo físico y que ofrece un mínimo de variedad, es un trabajo más saludable. También es saludable que esta variedad ponga en juego la iniciativa y la creatividad, para que la experiencia cotidiana permita dar respuestas a otras situaciones, que aporten a la tarea un cierto grado de autonomía, responsabilidad y capacidad de decisión.

En el momento de valorar estos factores hay que tener en cuenta, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla, y por otra, la

persona, con sus características individuales extralaborales (edad, sexo, estado de salud, personalidad, motivaciones, vida familiar).

Por otro lado, el tipo de jerarquía o estilo de mando en el trabajo puede impedir la participación del trabajador, lo cual influye en su insatisfacción, es necesario que el propio sistema de trabajo este organizado de manera que favorezca la participación, de tal modo que el trabajador se sienta implicado. La estabilidad en el empleo es otro factor a tener en cuenta, ya que a las tensiones relacionadas con el trabajo se añade la incertidumbre, respecto a la seguridad en el empleo y al poder adquisitivo.

El salario igualmente, puede ser otro elemento de insatisfacción cuando el trabajador se siente discriminado con respecto a otros que realizan el mismo trabajo y son mejor remunerados.

Según este mismo autor, la mejor manera de prevenir la insatisfacción laboral es actuar sobre la organización del trabajo, de manera que se equilibre las posibilidades del desarrollo profesional, personal, social de los trabajadores y la productividad de la organización mediante: la participación, la comunicación, la rotación de puestos de trabajo, la ampliación de tareas, el enriquecimiento de tareas, los grupos semiautónomos.

Violencia laboral.

Otra consecuencia grave de los riesgos psicosociales y de mucha afluencia en nuestros tiempos es la violencia laboral la cual trae consigo repercusiones en la calidad de vida y la dignidad de quienes la sufren. La OIT (1998) afirma que esta abarca una amplia variedad de comportamientos, desde el maltrato físico al psicológico. Los diferentes estudios han concluido que quienes se ven más vulnerables ante este hecho son las personas que manejan dinero o atienden al público, los que toman decisiones que afecta a las vidas de sus clientes o pacientes, los que trabajan en instituciones asistenciales, en mantenimiento, los trabajadores nocturnos y los que trabajan en solitario. Muchos de estos sectores ocupan sobre todo a mujeres, quienes se han demostrado son mucho más vulnerables a situaciones como el acoso sexual, el cual debe ser visto a partir de tres elementos, tales como que haga estrecha referencia a un comportamiento de tipo sexual, que no sea deseado y que la víctima lo perciba

como un condicionamiento hostil para su trabajo, convirtiéndolo en algo humillante.

Otro de los aspectos más estudiado con respecto a la violencia laboral, es el acoso moral o psicológico, también conocido como “mobbing”. Al respecto Hellriegel y Slocum (2009) consideran que en la maquinación por parte de los compañeros de trabajo, los subordinados o los superiores para obligar a alguien a abandonar el lugar de trabajo, recurriendo a ello los rumores, la intimidación, la humillación, aislamiento. Como ocurre cuando se trata de las amenazas tradicionales, el mobbing puede dar como resultado que aumente la rotación del personal, baje la moral, disminuya la productividad, aumente el ausentismo, y que personas claves se vayan de la empresa.

Empobrecimiento Intelectual

Otro de los factores de riesgo que afecta la salud es el empobrecimiento intelectual definido por González y Macia (2006), como la detención a nivel intelectual que siente un individuo debido a factores como bajo requerimiento de actividad cognitiva en las tareas asignadas, monotonía en la realización de tareas, obstrucción del ejercicio creativo en las tareas diarias, pocas posibilidades de ascenso en la jerarquía organizacional, acceso nulo o muy bajo a actividades de capacitación, bajo empoderamiento, entre otras.

Otros efectos asociados a los factores de Riesgo Psicosocial

Gil y Peiró (1997) sugieren que existe una serie de factores psicosociales que inciden en la salud mental de los profesionales, especialmente la escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas, lo que supone conflicto y ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, diversas variables de carácter demográfico, el tipo de profesión, la utilización de medios tecnológicos en el trabajo, clima laboral, contenido del puesto, características de personalidad, entre otras. Este síndrome es

un mal invisible que afecta y repercute directamente en la calidad de vida es un síndrome de agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre los individuos que trabajan con personas.

Otros efectos que pueden incidir negativamente en la salud y el desempeño laboral de los trabajadores son el alcoholismo, el tabaquismo y la drogadicción. Teniendo en cuenta las definiciones del Ministerio de la protección social del decreto 120 del 2010 el alcoholismo es genérico que incluye todas las manifestaciones patológicas del consumo de alcohol, corresponde a la expresión "problemas relacionados con el alcohol" la cual comprende un grupo muy heterogéneo de problemas de salud de índole física, psicológica y social, asociados con el consumo de alcohol, sea este consumo de forma puntual o regular e indistintamente en bebedores ocasionales, habituales, grandes bebedores o alcohólicos. Concepto desarrollado en la clasificación de la O.M.S., CIE X-10, además de incluir las demás manifestaciones y afectaciones por su consumo, entre ellas "trastornos mentales y del comportamiento debidos al uso de alcohol". Así mismo, las empresas promotoras de Salud -EPS- del régimen contributivo y del régimen subsidiado, las entidades adaptadas y las entidades responsables de los regímenes de excepción que tratan el artículo 279 de la Ley 100 de 1993 y la Ley 647 de 2001, deberán identificar el factor de riesgo dentro de su población, informar a esa población los riesgos para su salud por el hábito de consumo abusivo de alcohol y brindarle al usuario los servicios del pos dirigidos al manejo del factor riesgo.

Otro factor es el tabaquismo que en el trabajo tampoco parece ser inmune, se reafirmó que el consumo de tabaco se asocia a mayores niveles de ausentismo laboral. Una persona que fuma tiene mayores posibilidades de no poder cumplir con sus actividades laborales diarias debido a un aumento en el riesgo de padecer enfermedades. Dichas patologías pueden abarcar tanto las agudas como por ejemplo las diversas infecciones respiratorias o bien las crónicas como es el caso del enfisema pulmonar. (Ruiz, 2009).

Al igual que el alcohol y el tabaquismo, la drogadicción afecta notablemente en la productividad y desempeños de los empleados. Carlyle (2009) menciona que el consumo de drogas provocan alteraciones en la conducta del trabajador que van a tener una repercusión directa en su rendimiento laboral. Como se puede

evidenciar en: Los consumos de derivados de la Marihuana provocan dificultades para la realización de tareas complejas, reducción de la atención y alteraciones perceptivas y en la capacidad de reacción. La Marihuana afecta de forma notable en la conducción de vehículos y el manejo de maquinaria; los estimulantes (anfetaminas, cocaína) se convierten en habituales provocando estados de ansiedad y depresivos, irritabilidad y trastornos del sueño; los opiáceos, como la heroína, producen la ralentización de los procesos cognitivos, que están acompañados de somnolencia y reducción de la actividad.

Factores Protectores a nivel organizacional

Ya teniendo claro otros efectos asociados a los factores de riesgo psicosociales se establece la importancia de los factores protectores en el presente estudio por que permite conocer la existencia y efectividad de estos, que pueden llegar a contribuir significativamente con la protección del empleado ante los riesgos psicosociales en la entidad del sector Financiero para lograr mantener la buena Salud y calidad de vida de sus empleados.

Como complemento a lo anterior cabe resaltar la propuesta denominada “Empresa Saludable”, la cual es definida por Murphy, Hurrell (1998) como aquella cuya cultura, clima y prácticas que crean un ambiente que promueve tanto la salud de los empleados como la eficiencia organizacional. Relacionando el concepto con las siguientes características con la salud de los trabajadores y con la eficiencia organizacional: Compromiso con los valores de la compañía, clima organizacional en el cual el trabajador perciba valoración por parte de la organización, autoridad en la toma de decisiones, recompensas equitativas al desempeño y posibilidades de participación en los procesos de la organización.

Por lo tanto, Peiro y Bravo (1999) en sus investigaciones mencionan que el trabajo es una de las actividades sobre las que se organizan las sociedades y por ello en los estados modernos se incluye entre las responsabilidades de los poderes públicos el velar por la salud, seguridad e higiene en el trabajo. El reconocimiento del derecho de los trabajadores, en el ámbito laboral, a la protección de su salud y de su integridad, implica trabajar con seguridad y sin riesgos.

Sin embargo, las estadísticas muestran que, incluso en las sociedades más avanzadas, ese derecho dista de estar garantizado. Las cifras que reflejan los

accidentes laborales, las bajas por enfermedad laboral, y las incapacidades laborales indican que existen situaciones y condiciones en que la seguridad en el trabajo y la promoción de la salud es más una aspiración que una realidad.

Siguiendo con la temática propuesta aparece nuevamente Peiro y Bravo (1999) y teniendo en cuenta la definición planteada anteriormente sobre empresa saludable, cabe resaltar las garantías de salud y de integridad personal en el trabajo, hay que tomar en consideración los aspectos relacionados con la salud mental y el bienestar psicosocial de las personas. También reconocer la importancia de los factores psicosociales en la prevención de los riesgos laborales y plantean la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo con el fin de prevenir los riesgos psicosociales nocivos para la salud mental.

Otras ideas de Empresa Saludable realizan sólo una lectura económica de la misma, equiparando la salud con prevención de riesgos laborales (Lindström, Schrey, Ahonen y Kaleva, 2000 citado en Gimeno, Pizano, García, 2008). Desde aquí se considera que la organización saludable es aquella que tiene trabajadores sin accidentes y en buenas condiciones se potencia la reducción de riesgos laborales y un ambiente seguro. Ejemplificando esta postura se encuentra con programas de desarrollo de la salud ocupacional, que se articulan desde actividades de medicina preventiva, higiene y seguridad industrial. Se trabaja sobre objetivos como: El mantenimiento de las condiciones de vida y salud de la población trabajadora; la prevención de todo daño para la salud de las personas, derivada de las condiciones de trabajo; la protección a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, biológicos, químicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral; eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud. O se relaciona la Organización Saludable con altos niveles de satisfacción en los empleados, bajos niveles de quejas, bajo absentismo, baja reorganización, pocos accidentes y ausencia de violencia en el lugar de trabajo.

Dentro de estas ideas cabe destacar, por su relevancia, la propuesta del National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), en donde se definen las organizaciones saludables como aquellas cuya cultura, clima y prácticas crean un entorno que promueve la salud y el bienestar de sus empleados, así como la efectividad organizacional.

Igualmente, son relevantes las prácticas de dirección que premian la calidad en el trabajo, el apoyo de los supervisores y un liderazgo fuerte. Para el NIOSH los centros de trabajo saludables se caracterizan por reducir los trastornos del estrés, tener trabajadores satisfechos y productivos, y por ser organizaciones rentables y competitivas. Para ellos, esos centros han de haber vivido un cambio organizacional que les facilite el manejo del estrés (Murphy y Cooper, 2000 citado en Gimeno, Pizano y García, 2008).

De este modo, luego de haber conceptualizado acerca de empresa saludable y factores protectores cabe mencionar la relación que existe con la Resolución 2646 de 2008 ya que ésta propone que la evaluación de los factores psicosociales del trabajador que comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores. Además, dicha resolución plantea la necesidad de identificar la existencia o no de los factores protectores por medio de un seguimiento en las empresas como es el estado de los procesos de gestión humana, el estudio de las condiciones sociodemográficas, el estado del programa de salud ocupacional de la empresa y el análisis de los índices de ausentismo, incapacidades y rotación.

Elementos básicos de gestión de prevención de riesgos

Anteriormente se abordó el tema de los factores protectores en una organización y el concepto de empresa saludable, ambos conceptos van relacionados con los procesos de gestión humana en la prevención de riesgos debido a que pueden llegar hacer controladores y protectores de los mismos, para poder así lograr una empresa saludable, garantizándole beneficios y mejoramiento de la productividad y calidad de vida de ambas partes tanto a los empleados como a la organización.

Cabaleiro (2006) menciona que la gestión de la prevención de riesgos es un elemento fundamental que debe integrarse en el concepto general de la gestión empresarial, debido a que las empresas deben disponer de un órgano de gestión que inspire la actividad preventiva a desarrollar en la empresa, no solo actuando cuando el problema se muestre latente, si no conspirando contra el propio problema, atajándolo mucho antes de que se pueda originar. La ley de prevención

de riesgos laborales propone un modelo de gestión que permite controlar los riesgos desde el mismo instante del diseño y concepción de la empresa.

De este modo, siguiendo las ideas del mismo autor Cabaleiro (2006) opina que es obligación del empresario planificar la prevención en la fase de diseño de la empresa, evaluar periódicamente los riesgos existentes, adoptar acciones preventivas encaminadas a eliminar y/o controlar los riesgos detectados, comprobar la eficacia de las medidas preventivas, formar e informar a los trabajadores en materia preventiva, vigilar la salud de los trabajadores.

Por ello, es necesario establecer un sistema de gestión de la prevención que asigne personas y medios materiales para llevar a cabo las obligaciones y responsabilidades empresariales en esta materia. Las reglas más importantes son las que hacen referencia a las siguientes fases: La evaluación de riesgos, la planificación de la actividad preventiva, las responsabilidades, la formación, la documentación, las auditorías.

Programa de Salud Ocupacional

El programa de salud ocupacional de una empresa es la directriz que permite determinar los alcances del programa de salud ocupacional, aquí se definen la organización, responsables, procesos de gestión, recursos financieros, humanos y físicos necesarios para ejecutar el programa. Aquí es de vital importancia el apoyo de las directivas de la organización, motivando y propiciando la participación de los colaboradores en la conformación y funcionamiento del comité paritario de salud.

Dentro de las actividades que se realizan en programa de salud ocupacional cabe la pena mencionar que éstas deben ir dirigidas hacia las siguientes actividades: Normas y procedimientos técnicos y administrativos, inspecciones generales y específicas, investigación y análisis de accidentes de trabajo, demarcación y señalización, métodos de almacenamiento, hojas toxicológicas de productos químicos, la preparación para emergencias, la evaluación de los factores de riesgos generadores de ATEP, la dotación de equipos y elementos de protección personal, el saneamiento básico y las medidas específicas de prevención y control de la fuente y medio, entre otras.

Sobre las condiciones de salud se deben realizar las siguientes actividades: perfiles psico-fisiológicos, historia clínica ocupacional, evaluaciones de las condiciones de salud (físicas y mentales), investigación y análisis de enfermedades profesionales, brigadas de primeros auxilios, el estudio de comportamiento y actitudes personales, la ubicación y reubicación laboral, la rehabilitación laboral, rehabilitación integral, el estudio del ausentismo laboral y el fomento de la salud integral (Recreación, deporte, cultura, acondicionamiento).

Dentro de las acciones conjuntas sobre las condiciones de trabajo y salud en la empresa encontramos, que se deben realizar protocolos de sistema de vigilancia epidemiológica ocupacional o si tiene un plan integrado de educación. (Pereira, 2000).

Procesos de Gestión Humana

La gestión del talento humano es sin duda el éxito o fracaso de una organización, el hecho de que sus trabajadores tengan un adecuado sitio de trabajo, se sientan a gusto y su vida no corra peligro genera organizaciones altamente productivas.

Así mismo Peiró (2009) sustenta que en la gestión de la prevención de riesgos laborales y promoción de la calidad de vida y de la salud laboral, los procesos de gestión humana son considerados como un aspecto que ha cobrado mayor importancia en las organizaciones debido a las directivas europeas y a la legislación desarrollada en los diferentes países.

Complementando lo anteriormente acerca del papel que juega la gestión como prevención de riesgos en la organización cabe resaltar la importancia de los procesos de gestión humana por que pueden llegar a controlar los riesgos como los son los que a continuación se mencionaran.

Selección:

Según Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003) el proceso de selección se define como la recopilación de información sobre los candidatos de un puesto de trabajo como la determinación de a quien deberá contratarse. Así mismo, este proceso está relacionado con la evaluación y la adecuación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los candidatos a las exigencias de los puestos de

trabajo. El departamento de gestión humana en conjunto con el gerente se debe encargar de determinar las necesidades del personal, analizar el puesto de trabajo, recolectando información de candidatos a través de verificación de referencias, realización de pruebas y organizando entrevistas entre los candidatos a un puesto de trabajo y los gerentes.

Siguiendo las ideas de los autores anteriormente planteados los métodos que se utilicen dependerán de la calidad de la selección; cuando una organización toma las decisiones de selección orientándose en criterios de validez y confiabilidad, aumenta la probabilidad de que los empleados tengan éxito en el puesto de trabajo. La mejor forma de asegurarse de que los gerentes de recursos humanos están tomando la mejor decisión al contratar un candidato es que estos deben estar al margen de los avances normativos e implementen políticas y prácticas de recursos humanos justas y no discriminatorias en cuestiones de igualdad del empleado, lo cual a su vez se constituye en un factor protector para el trabajador.

Para lograr de manera adecuada el proceso de selección se debe tener en cuenta sus interacciones con los otros procesos de gestión de los recursos humanos tales como el análisis de las características del puesto de trabajo disponible y descrito la organización.

Análisis del puesto de Trabajo

Bohlander, Snell, Sherman y Mascaró (2001), por su parte exponen que las descripciones de puesto son de gran utilidad por que identifican las funciones individuales como son: El conocimiento, habilidades, capacidades y demás factores para desempeñarse favorablemente. Luego de haber identificado las funciones mediante el análisis de puestos, los gerentes pueden utilizar métodos de selección como entrevistas, recomendaciones, pruebas psicológicas para medir el conocimiento de cada candidato y correlacionarlos con las funciones del puesto y las necesidades de la organización.

Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003) sugieren que el análisis de puesto de trabajo contribuye de forma directa en el proceso de selección debido a que beneficia conjuntamente tanto al individuo y a la organización. Para que esto se realice se debe de recolectar información del cargo y diseñar un perfil de la

persona necesaria para poder así elaborar los instrumentos de selección con el motivo de que tengan la mayor relación con el puesto, y así la mayor validez.

Profundizando las ideas de Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007) acerca del análisis de puesto de trabajo, mencionan que existen muchas relaciones entre éste y otras actividades de recursos humanos, así como con las metas y características de la organización están de igual manera con: a) planificación de recursos humanos, se refiere a que el análisis de puesto de trabajo ayuda a decidir quiénes serán los sucesores en los diversos planes de carrera; b) reclutamiento y selección relacionándolo con el análisis de puesto de trabajo, en conjunción con la planificación de los recursos humanos, la organización puede decidir a quién reclutar, sin el análisis del puesto de trabajo, la organización será incapaz de determinar con precisión que tipo de aspirantes se necesita, con que perfiles y, por tanto, donde buscarlas; c) la evaluación del rendimiento y formación para evaluar eficazmente el rendimiento de los empleados, el método que se emplee debe reflejar y recoger los cometidos y funciones que se han asignado al puesto de trabajo; d) retribución basándose en el análisis de puesto de trabajo desempeña un papel esencial en las actividades de retribución por que el valor de un puesto de trabajo se determina en función del análisis que de él se hace; e) gestión y planificación de la carrera profesional refiriéndose al análisis del puesto de trabajo sirve de guía a los empleados a la hora de establecer sus aspiraciones respecto a la carrera profesional.

Planificación de los recursos Humanos

Según estos mismos autores Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003) la planificación de los recursos humanos ayuda en la toma de decisiones de selección que tome la empresa, teniendo en cuenta la previsión del momento y el número de personas que deban incorporarse. Permitiendo identificar especialmente en la toma de decisiones con relación a los asensos en el puesto de trabajo. También el mayor número posible de candidatos a un puesto de trabajo dentro de la empresa, pueden reducirse los gastos relacionados con la rotación de personal, absentismo, con el reclutamiento y selección, con el diseño de programas de formación y con la baja productividad.

Siguiendo la temática de Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007) acerca de la planificación de los recursos humanos es la inversión que realiza una organización en su capital humano. Un empleado que desarrolle sus habilidades y actitudes se convierte en un recurso muy valioso. Puesto que una organización invierte en su personal, ya sea a través de formación directa o a través de trabajos, es importante que se utilice a los empleados con eficacia a lo largo de su carrera.

Reclutamiento

Para Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003) el reclutamiento es una actividad primordial del programa de gestión de los recursos humanos de una organización. Una vez se haya determinado las necesidades actuales de recursos humanos y los requisitos del puesto de trabajo es cuando se puede iniciar con el reclutamiento. Cuyo objetivo es obtener un número suficiente de candidatos potencialmente calificados para el puesto a cubrir.

Dependiendo de la dirección para seleccionar a empleados calificados se dividirá el reclutamiento en dos tipos: internas: con personal propio de la empresa, lo que llevara a realizar una selección interna, y, por otro lado, las fuentes externas a la organización que son las propias de los procesos de selección. Dentro de los procesos de selección externa las fuentes de reclutamiento de candidatos se dividen en tres: Bases de datos propias de la empresa, búsqueda directa y anuncios de empleo. En primer lugar, las bases de datos propias, lo fundamental sería que cada empresa tuviera estructurada su propia base de datos de currículum vitae, con la que se pudiera ser frente a las necesidades de contratación. En segundo lugar, la búsqueda directa que proporciona gran cantidad de opciones que debe estar actualizada básicamente son: Red de contactos personales, escuelas de negocios, programas de becarios para empresas, colegios profesionales, guías de empresas que ofrecen empleos, bolsas de empleos, empresas de selección de personal, internet. (Diez, García, Jiménez, 2001)

Evaluación de Desempeño

El proceso de evaluación del desempeño lo define Bohlander (2008) como otra actividad importante de recursos humanos que realiza un jefe a un subalterno

por lo general una vez al año y que debe estar diseñado para ayudar a los empleados a entender sus funciones, objetivos y expectativas.

Así mismo, desde el punto de vista del desarrollo individual, la evaluación proporciona una retroalimentación para analizar las fortalezas y debilidades, así como mejorar el desempeño. También le brinda al empleado la oportunidad para identificar los temas que se van a analizar, eliminar problemas potenciales y establecer nuevas metas para lograr un alto desempeño. Los enfoques de evaluación de desempeño actualmente enfatizan la capacitación, así como los planes de desarrollo y crecimiento para los empleados.

El papel que ocupa dicha evaluación es de suma importancia porque permite centrar la atención en componentes de la evaluación tales como superior y subordinado, las facetas del trabajo y las condiciones de la organización. Otro componente importante es de la evaluación de desempeño es el propio evaluador, en particular la forma en que procesa la información de evaluación y en la toma de decisiones. Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003).

Programas de Inducción y Entrenamiento del Puesto

Longenecker, Moore, Petty, Palich (2010) opinan que la inducción a los nuevos empleados debe ser estructurada y formal, se debe orientar al nuevo empleado acerca de sus tareas específicas, los supervisores deben describir las políticas y procedimientos de manera detallada como sea posible. En la explicación se deberá incluir una presentación clara de los criterios de desempeño y la forma en que se evaluará el trabajo del empleado.

En este sentido, la empresa puede facilitar el proceso de inducción proporcionando una lista de las prácticas y procedimientos en forma de un manual del empleado. Este manual puede incluir información sobre los horarios de trabajo, días de pago, descansos, ausencias, prestaciones, vacaciones.

Luego de que el empleado ingresa en la organización Alles (2006) comenta que se debe realizar una entrevista de seguimiento de la inducción que se basa en acompañar a los nuevos empleados con un plan a cargo del área de gestión humana para el seguimiento para observar cómo se siente y si ha cumplido las expectativas al ingresar a la empresa.

Como en todos los procesos de gestión humana, periódicamente se debe evaluar la efectividad y eficiencia de los programas de inducción, su alcance e impacto en el desempeño del trabajador.

Retribución directa

La retribución es una de las actividades de gestión humana que cabe resaltar, la retribución directa tiene unos propósitos como son atraer empleados altamente calificados, motivar a los empleados, retener a los empleados cualificados, administrar las retribuciones dentro de los límites legales, facilitar los objetivos estratégicos de la organización y controlar los costos laborales. Para lograr estos propósitos los empleados deberán estar satisfechos con su retribución. Es decir, que los niveles salariales de la empresa deberán ser competitivos. También que los empleados perciban equidad retributiva interna y que el programa de retribuciones deberá administrarse adecuadamente.(Dolan, Valle, Jackson y Schuler 2003)

De la misma manera Gómez, Balkin y Cardy (1998) proponen que en la organización se deberán hacer estudios salariales que permitan comprobar la equidad interna y externa. La primera se define a lo que se considera que es justo dentro de la estructura retributiva de una empresa y la segunda hace referencia a lo que se considera que es una remuneración justa con respecto al salario que pagan otras empresas por el mismo tipo de trabajo. Teniendo en cuenta esta perspectiva, el punto clave de un sistema de retribuciones consiste en garantizar que las escalas de salarios y las remuneraciones se establezcan de forma que los empleados sientan que la relación entre lo que aportan y lo que reciben está equilibrada dentro de la empresa.

Formación, Capacitación y Entrenamiento

Uno de los procesos que menciona Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003) acerca de la formación en un empleado cuyo objetivo es mejorar el rendimiento en el presente y a futuro, por lo cual aumentará su capacidad potencializando los conocimientos, habilidades y actitudes. También existe un personal a cargo de este programa de formación pueden ser externos e internos: los supervisores inmediatos, los compañeros de trabajo, el personal de recursos humanos,

especialistas de otras áreas de la empresa, asesores externos, asociaciones comerciales, cuerpos docentes de universidades.

Dessler (2001) sugiere en una organización debe existir un programa de capacitación debidamente estructurado que consiste en cinco pasos fundamentales como son: El análisis de las necesidades cuyo propósito es identificar las habilidades específicas que se necesitan para desarrollar el trabajo, analizar las habilidades y las necesidades de los futuros practicantes y desarrollar objetivos específicos de los conocimientos y el desempeño. El segundo paso, el diseño de instrucción donde se organizan y se produce el contenido del programa de capacitación que contiene ejercicios, actividades. Se encuentra el tercer paso, la validación se refiere a que se eliminan los defectos del programa de capacitación y se presenta ante un público reducido. En cuarto lugar, se aplica el programa de capacitación y por último se debe realizar una evaluación y seguimiento para determinar el éxito o el fracaso del programa y que puedan llegar a tener un impacto a corto plazo (gestión), mediano plazo (logro/aplicación), Impacto (cambio de comportamiento).

Gestión y planificación de la carrera profesional

Teniendo en cuenta las ideas del mismo autor Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003) sobre la gestión y planificación de la carrera profesional se han convertido en una actividad importante dentro de la gestión de los recursos humanos. Esta actividad se puede estudiar desde dos puntos de vista el individual y el de la organización.

Desde la perspectiva del individuo la carrera profesional se refiere a tomar la decisión correcta respecto a la elección profesional y decidir sobre el desarrollo profesional hasta lograrlo en el lugar de trabajo que se verá manifestado en los ascensos, promociones y la capacidad de lograr metas. Para poder conseguir estos objetivos se debe evaluar las opciones profesionales, establecer dichos objetivos y trazar un plan para alcanzarlos. Así mismo, desde la perspectiva organizacional deberá implementar programas diseñados para crear oportunidades de ascenso profesional.

Bienestar Laboral

Siguiendo la temática acerca del papel que juega los procesos de gestión humana en el bienestar del trabajador y por ende en su calidad de vida y en donde más se enfatiza la importancia de contar con los mismos como factores protectores frente a los factores de riesgo psicosocial, tanto intra como extralaborales, Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007) resaltan la importancia de establecer programas de bienestar debido a que es de gran interés la salud y la seguridad del empleado. Las organizaciones también pueden escoger involucrarse en programas que afronten estos factores de riesgos psicosocial, programas eficaces dirigidos a paliar ambos entornos pueden mejorar significativamente la salud del empleado y la efectividad de la organización.

En consecuencia si se establece la adopción de programas de mejora, la implicación del empleado no solo es una idea buena si no que con toda probabilidad será aceptada por todos los individuos. Pueden hacerse muchas cosas para mejorar ambos entornos del trabajo tanto físico y psicológico, cada uno de los cuales tiene sus propios y únicos componentes.

Relaciones laborales

Para finalizar los procesos de gestión humana señala Peiró (2009) que todos los procesos anteriores intentan desarrollar estrategias de gestión y de relación que armonicen los intereses, expectativas, aspiraciones y pretensiones de las personas y grupos que trabajan en una organización y las de ésta respecto de esas personas y grupos. A pesar de todo, la complejidad de las relaciones y la confluencia de diversos intereses, no siempre coincidentes, hacen que el conflicto resulte un fenómeno habitual en las organizaciones. En ese contexto, otro elemento fundamental de la gestión de los recursos humanos es la gestión del conflicto en sus diferentes niveles (interpersonal, grupal, intergrupal, organizacional y transorganizacional).

Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales

Villalobos (2007), hace un interesante análisis de los factores de riesgo psicosocial que presenta dos alternativas: Primero, su identificación e intervención para propiciar bienestar en la población de trabajadores. En segundo lugar, su

identificación e intervención, no sólo para mejorar las condiciones de bienestar, sino para prevenir la enfermedad derivada de los mismos. Bajo este escenario, se requiere el establecimiento de un sistema de vigilancia epidemiológica, que permita monitorear el factor de riesgo en función de prevenir la ocurrencia de patologías o, en su defecto, para disponer la rehabilitación.

De igual forma, los beneficios de la vigilancia epidemiológica consideran el conocimiento de la distribución de la enfermedad en una población y las que condicionan su presentación, así como el aporte de datos para investigaciones de tipo epidemiológico, que permitan establecer asociaciones causales y por tanto aporten elementos para la definición de políticas de prevención y control. Finalmente, la vigilancia epidemiológica facilita el seguimiento a las acciones de intervención y permite evaluar el impacto de la prevención, así como definir necesidades de investigación en salud.

Para el desarrollo de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial se requiere tener claramente definidos sus objetivos y procedimientos, los criterios para clasificar los casos y para identificar y valorar los factores de riesgo, todo lo cual debe estar respaldado por un modelo teórico que dé el marco de acción a la intervención. En segundo lugar, debe disponerse de un sistema de información, que incluya las herramientas para la recolección, el procesamiento de los datos, la toma de decisiones y el reporte de casos. Un tercer componente del sistema de vigilancia son los criterios y procedimientos para su evaluación.

Para lograr los fines perseguidos con la vigilancia epidemiológica se requiere la definición de recursos y roles para la administración del sistema y para la planeación de actividades, tanto de medición como de intervención. Finalmente, el sistema de vigilancia epidemiológica debe estar integrado a la operación de la empresa y debe ser capaz de aportar valor a los objetivos estratégicos de la misma.

Algunas investigaciones y estudios realizados sobre factores de riesgo psicosocial

En la revisión de informes y resultados de investigaciones relacionados con el tema el objetivo de este trabajo, vale la pena destacar la revisión realizada por

(Peiro y Bravo, 1999) sobre los cambios producidos por la legislación europea y española acerca de la Prevención de los Riesgos Psicosociales, en especial, los de carácter psicosocial, estableciendo la aplicación de las medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores e intentan armonizar las políticas de prevención laboral en los Estados, desarrollando una política comunitaria. A la vez, analizan como se están abordando estos retos en la línea de investigación y en el campo profesional, Para que la investigación en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones que se desarrolle sea más rigurosa, eficaz y socialmente relevante es necesario introducir en el sistema una serie de mejoras en el ámbito investigativo y profesional.

Siguiendo con los estudios realizados acerca de factores de riesgos psicosociales se encuentra el de Villalobos (2007), cuyo objetivo del estudio fue diseñar una prueba del sistema de vigilancia que se efectuó durante tres años, en tres organizaciones, con una cobertura de 1176 trabajadores.

En los resultados se encontró que un logro que hay que destacar en este estudio fue haber diseñado una forma de acercamiento de la epidemiología social con las necesidades propias de la prevención y el control de la enfermedad clásicamente abordada por la epidemiología tradicional. Este acercamiento significó el reto de generar un modelo de aproximación a los factores psicosociales, que conciliara las necesidades y expectativas de las áreas de Salud Ocupacional y Producción, con los paradigmas propios de la vigilancia epidemiológica y la visión de la Psicología aplicada al trabajo.

Así mismo, Barahona y Sarsosa (2008), realizaron una investigación cuyo objetivo fue identificar la percepción de los funcionarios sobre los factores de riesgo psicosociales del trabajo en una empresa financiera, luego de un proceso de fusión. La investigación, de tipo no experimental, se realizó con 20 empleados de diferentes áreas y con más de cuatro años de antigüedad en la empresa. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario construido por los investigadores el cual evaluó aspectos como la motivación, el compromiso, la participación y el estrés, que tuvieron relación con el desempeño de los empleados, sus niveles de productividad y agilidad para llevar a cabo las tareas.

Para concluir y como punto de encuentro con el objetivo del presente trabajo, es indispensable resaltar la importancia del trabajo de Peiró (2009) por la

relación con el presente trabajo ,por que plantea el papel que ocupa los recursos humanos en la organización, mostrando un modelo integrador que pone énfasis en los aspectos relacionales realizando una presentación sistemática del modelo AMIGO con la descripción de las principales facetas, señalando su carácter racional, señalando también la utilidad del modelo en el análisis, evaluación, comprensión de las organizaciones y del cambio organizacional y en la realización de intervenciones planificadas de rediseño, desarrollo y/o transformación organizacional.

A partir de este modelo se hace una descripción detallada de la faceta relacionada con el desarrollo y gestión de los recursos humanos, resaltando sus varias facetas como incorporación y flujo de las personas en las organizaciones, la gestión de la interfaz entre el sistema de trabajo y las personas de la organización, gestión de las compensaciones de las personas en las organizaciones, gestión de las relaciones laborales y por último la gestión de la prevención de riesgos laborales y promoción de la calidad de vida y de la salud laboral.

Capítulo tercero

Metodología

Tipo de Investigación

Este trabajo es de tipo descriptivo no experimental, teniendo en cuenta que se basa en revisión de la literatura, documentos, textos, e investigaciones y en la revisión de los procesos de gestión humana, salud ocupacional y riesgos psicosociales en una organización.

Unidad de Análisis

Para la realización de este trabajo se utilizaron diferentes fuentes de información principalmente los académicos e investigativos obtenidos de internet por su fácil acceso y constante actualización.

Además se recurrió a varias fuentes bibliográficas de donde se tomaron los conceptos básicos abordados a lo largo del trabajo y que se constituyeron como punto de apoyo para el análisis de la información recolectada.

Finalmente se utilizaron artículos publicados en la base de datos de la Universidad Tecnológica de Bolívar relacionados con evaluación, medición de riesgos psicosociales.

Instrumentos

Para facilitar la recopilación de la información, se diseñó una lista de chequeo o de comprobación, que incluyó el levantamiento de información acerca del estado del programa de salud ocupacional, de los procesos de gestión humana y las acciones en riesgos psicosociales. (Anexo A)

Para el diseño del mencionado instrumento se utilizaron como marco de referencia la Norma GCS-034 “Lineamientos para el programa de salud ocupacional, la resolución 2646 del 2008 y el texto “La Gestión de los Recursos Humanos” de Dollan, Valle, Jackson, Shuler 2007.

Con esta lista se estructuró una entrevista la cual fue realizada a la Directora del departamento de recursos humanos y a los coordinadores de las áreas específicas, tales como selección, desarrollo, bienestar social y salud ocupacional.

Participantes

Para llevar a cabo la entrevista se le aplicó a cinco funcionarios de la entidad financiera que hacen parte de la dirección de recursos humanos.

Directora de recursos Humanos quien es psicóloga, coordinador de selección y desarrollo quien es psicóloga, coordinador de administración de personal profesional de la administración, coordinador de bienestar social y salud ocupacional, trabajadora social y finalmente la coordinadora de capacitación quien es profesional de la administración.

Procedimiento

Para lograr llevar a cabo los objetivos de este trabajo se estructuraron las siguientes etapas:

Primero, se recopiló todo el material de diferentes fuentes de información para identificar el estado actual de los factores de riesgos psicosociales, sistemas de vigilancia epidemiológica y factores protectores asociados.

Segundo se utilizó diferente información suministrada por la asesora de la monografía.

Tercero se revisó y se hicieron modificación del instrumento proporcionada por la asesora de monografía llamado lista de comprobación del estado de un programa de salud ocupación de una empresa.

Cuarto se buscó bibliografía sobre los procesos de gestión humana que utilizamos en este trabajo como factores protectores.

Quinto se realizó un análisis de caso de una empresa del sector financiero donde se realizó una lista de comprobación o chequeo, donde se elaboró una comprobación entre el estado actual de la empresa, los procesos de gestión humana y la ley 2646, para resaltar factores de protección en una organización.

Por último se resalta los criterios éticos del trabajo, ya que es de carácter totalmente confidencial.

Capítulo cuarto

Resultados

Para facilitar la comprensión de los resultados del presente trabajo estos serán presentados a partir de los objetivos propuestos, a saber: a) determinar factores protectores a nivel de recursos humanos en una empresa del sector financiero, b) establecer los factores protectores a nivel de la salud ocupacional en una empresa del sector financiero y c) identificar posibles acciones adelantadas por la institución para controlar, monitorear y hacer seguimiento a los factores de riesgo psicosocial.

Procesos de recursos humanos

La empresa donde se realizó este trabajo es a nivel nacional y tiene su casa matriz en la ciudad de Cali, además cuenta con 4 regionales. El trabajo se realizó en la oficina ubicada en la ciudad de Cartagena, que pertenece a la región norte.

El departamento de recursos humanos se localiza en la ciudad de Barranquilla, en donde se centralizan todos los procesos de gestión humana. Este cuenta con una directora de recursos humanos de toda la regional norte, quien es psicóloga y la cabeza del departamento, un coordinador de administración del personal, encargado de los procesos de nómina, vacaciones, retiros y administración de supernumerarios (recurso humano para cubrir emergencias), una coordinadora de selección y desarrollo, quien es psicóloga y se encarga de todos los procesos de selección, inducciones institucionales, plan carrera de toda la regional, una coordinadora de bienestar social y salud ocupacional, quien es trabajadora social, encargada de lo concerniente con el departamento a nivel regional, dos instructoras capacitadoras, responsables de todos los procesos de inducción y capacitación de la regional.

El departamento de recursos humanos también cuenta con una secretaria pool, un auxiliar de archivo, dos aprendices Sena, un analista de administración de personal, dos psicólogas analistas (una para selección y otra para bienestar social), dos estudiantes en práctica de psicología, una para la oficina ubicada en Barranquilla y otra en Cartagena, quien responde por procesos de selección, capacitación y bienestar social. (Anexo B)

Aunque se encuentra que la organización posee como se observó anteriormente, una estructura debidamente organizada encargada de los procesos de gestión humana, no se realiza un análisis del puesto de trabajo, solo se evalúa a funcionarios y los cargos para ser incluidos en plan carrera.

Dentro de la organización se planifica el recurso humano ya que cuenta con funcionarios cuyos cargos son Supernumerarios que mínimo saben 5 puestos diferentes para suplir emergencias e incapacidades, adicionalmente se prevé con anticipación la selección del personal temporal que entra a cubrir licencias de maternidad, reemplazos o nuevos proyectos. Todos los funcionarios tiene un segundo es decir todos conocen mínimo dos puestos.

Así mismo, la organización tampoco cuenta con un proceso de *reclutamiento* de empleados como tal; el reclutamiento se hace a nivel interno entre empleados ya que todas las vacantes o movimientos son de carácter confidencial, encargándose el departamento de recursos humanos de hacer la evaluación según el potencial del empleado. Las fuentes de reclutamiento más utilizadas son las universidades, empresas, o el SENA; existen bases de reclutamiento y solo se reciben hojas de vida de personas recomendadas por funcionarios de la organización, no se reciben hojas de vidas espontáneas.

El proceso de *selección* es riguroso y está muy bien establecido; el 100% de los funcionarios debe cumplir con el mismo; se cuenta con diferentes métodos de evaluación del personal y 13 etapas del proceso de selección, como lo es la preselección de hojas de vida, la aplicación y calificación de pruebas, entrevista psicológica y técnica, búsqueda en base de datos (confidencial), pruebas de sistemas, referencias personales, laborales y académicas y visita domiciliaria.

La *selección* cuenta con una coordinación dedicada exclusivamente a dicho proceso donde se trabaja bajo políticas y procedimientos, cada paso esta

previamente establecido, todos los procesos tienen formatos ya diseñados y se aplica a nivel nacional el mismo proceso. Los instrumentos de evaluación son solo de uso de los psicólogos y cada año se reevalúa su continuidad en el proceso, lo que los hacen instrumentos confiables para la selección del personal.

En el proceso de evaluación participan todas las personas que requieran la vacante desde el coordinador de selección y desarrollo hasta los directores o entes comerciales de la organización.

A la hora de tomar las decisiones sobre la vinculación de un nuevo colaborador, se tienen en cuenta de acuerdo a los perfiles de los cargos y a las competencias requeridas, la selección es masiva (30 personas semanales) lo que hace que siempre se tengan candidatos revisados y listos para ingresar (stock de personal).

Luego de seleccionado el personal se pasa a la etapa de *inducción y entrenamiento* en el puesto de trabajo donde existe un programa de inducción debidamente estructurado y todas las personas que ingresan a la organización pasan por dicho proceso, se cuenta con un programa de entrenamiento a los puestos de trabajo estructurado y al finalizar el programa se evalúa la eficacia y efectividad de los programas.

Siempre que ingresa personal se realiza una inducción institucional donde se da a conocer toda la organización, posteriormente se hace una inducción virtual de todos los procedimientos de la organización y se evalúa por este mismo medio. Previo a esto comienza el entrenamiento en el puesto de trabajo de 20 días, la instructora capacitadora hace seguimiento permanente, cuando el empleado queda solo en su puesto se hace una evaluación al programa. 45 días después se hace un acta de capacitación para ver la efectividad del programa de capacitación y del capacitador y detectar necesidades si las hay.

En la organización se cuenta con una *escala salarial* que está acorde con los puestos de trabajo y existen planes de retribución basados en el rendimiento ya sea individual o grupal, Todos los empleados conocen la escala salarial de la organización y reciben su retribución con base en la escala salarial.

Para *evaluar el rendimiento* de los empleados existe un programa de evaluación de desempeño estructurado el cual es conocido por todos los empleados y pasan por dicho programa de evaluación; éste incluye acciones

como planes de mejoramiento y seguimiento. Este proceso se efectúa una vez al año y aquí se evalúa el potencial de los trabajadores, debilidades, fortalezas, esto ayuda a reubicaciones de puesto, aumentos salariales o se detectan necesidades de capacitación.

Las personas que lo realizan reciben entrenamiento permanente en desarrollo de otros para hacerlo.

El programa de *formación, capacitación y entrenamiento* cuenta con un programa de capacitación debidamente estructurado con políticas, procesos, procedimientos e indicadores. Este programa responde a las necesidades de capacitación de los funcionarios, con base en el cual se elabora un programa de capacitación anual, con un presupuesto establecido, donde se estiman capacitaciones internas o externas, al igual que los capacitadores, si son internos o externos.

La capacitación es permanente y se realiza dos veces por semana, solo se dan quince días de receso entre capacitaciones diferentes.

Durante el año se realiza capacitación de tipo operativo en cuanto a productos, procedimiento y servicios al 100% de los funcionarios de la organización. Esta capacitación incluye todo el portafolio de productos, servicios y procedimientos de la organización.

Igualmente en la organización se cuenta con una plataforma virtual de capacitación permanente llamado Eureka

Al finalizar cada jornada de capacitación siempre se evalúa la calidad de la información y del capacitador para ver el nivel de satisfacción del personal con el programa de capacitación en general.

Existe un programa de *planificación de carrera* estructurado con políticas, procedimientos, indicadores, no todos los funcionarios son incluidos en el, solo los que cumplen con los requisitos de la organización, este programa se llama plan carrera y ha permitido el ascenso de funcionarios que anteriormente se encontraban en la parte operativa hacia la parte comercial.

Este es un programa sólido que se hace una vez por año, incluye la aplicación de pruebas psicotécnicas, orientación y capacitación permanente para el desarrollo de competencias de los empleados seleccionados para ejercer su nuevo puesto de trabajo.

Existe una *coordinación de bienestar social*, con programas que propenden por el bienestar físico y emocional del trabajador y su familia, se hacen actividades de integración, lúdicas y recreodeportivas.

En este sentido se programan capacitaciones internas y externas y en conjunto con cajas de compensación, EPS, ARP, todos los funcionarios tienen acceso a las actividades y posteriormente se evalúa el nivel de satisfacción de los empleados. Se realiza un cronograma anual donde se detallan mes a mes la diferente actividad a realizar, fechas especiales, cumpleaños, el presupuesto para cada actividad y encargados.

Se realizan entrevistas y seguimientos a los funcionarios después de capacitaciones, entrenamientos en diferentes puestos, visitas a las diferentes oficinas y esto lo hacen con gran frecuencia o dado el caso si el empleado presenta problemas de comportamiento o actitud.

Además esta coordinación cuenta con un departamento de relaciones laborales donde existen políticas definidas respecto a quejas y reclamos por parte de los empleados, actuaciones disciplinarias y despidos.

Adicionalmente, todos los problemas de comportamiento y actitudinales son canalizados por el departamento de recursos humanos en general, se realizan visitas domiciliarias de mantenimiento o cuando un trabajador se va si lo desea se le realiza la entrevista de retiro.

Dentro de la organización existe una coordinación de administración del personal quien administra los funcionarios cuyos cargos son los supernumerarios que son los que suplen las emergencias en las incapacidades o le dan la continuidad al negocio en caso de operar en crisis.

Programa de Salud Ocupacional

El desarrollo del programa de salud ocupacional se encuentra bajo la responsabilidad de la coordinación de bienestar social, la cabeza principal es la coordinadora y delega por cada ciudad un Comité Paritario de salud ocupacional.

La entidad cuenta con una política de salud ocupacional difundida en toda la organización que se publica a través de cuadros al interior de cada área u oficina, circulares en intranet y adjunta al código de régimen y conducta, el programa tiene definidos unos responsables, unos procesos de gestión, recursos

humanos y económicos que son destinados a la realización de actividades encaminadas a la orientación de salud dentro de la organización.

El programa de salud ocupacional cuenta con una misión, visión de la empresa, los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, horarios, planes de emergencia, evacuación y cuenta con un plan de contingencia y de continuidad del negocio.

Los directivos de la organización gestionan el esquema básico a ejecutar y motivan a toda la población de la organización a conformar el comité paritario de salud.

Todos los funcionarios conocen el programa, los líderes conforman el comité paritario de salud y cuentan con recursos para realizar actividades que promuevan el desarrollo integral del plan.

Se realiza una vez al año un diagnóstico integral de condiciones de trabajo como: ergonomía, higiene postural, dotaciones y equipos, medidas de prevención de riesgos, medidas de evacuación, prevención de riesgos: y sobre la Salud de los trabajadores como: primeros auxilios, Fomento de la salud integral (Recreación, deporte, cultura).

Existe un cronograma que se desarrolla durante todo el año donde se detallan una a una las actividades a ejecutar, fechas, presupuesto y los encargados de las actividades, generalmente se cumple en los periodos establecidos.

En la organización no se realizan protocolos de sistema de vigilancia epidemiológica ocupacional, así como tampoco cuenta con un plan integrado de educación.

Existe una evaluación de los efectos de los factores de riesgo ocupacionales con relación a las condiciones de salud como los sistemas corporales (osteomuscular, cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, mental, sistema nervioso central y periférico, dermatológico, endocrino, genitourinario e inmunológico, realizada por la EPS y ARP y reportada a la coordinación de bienestar social.

Acciones hacia el manejo y control de los factores de riesgo psicosocial

Aunque en la organización se cuenta con una coordinación de bienestar social, cuya razón de ser es propender por la calidad de vida del los trabajadores y de su familia, se expone beneficios legales, extralegales adicionalmente con una

dirección de salud ocupacional, las acciones dirigidas hacia la prevención, manejo y control de los riesgos psicosociales son incipiente.

A la fecha no se ha realizado un estudio específico que permita conocer las condiciones intralaborales y extralaborales de los trabajadores, que permita identificar posibles factores de riesgo psicosocial a los cuales puedan estar expuestos; esto es, no se conocen aspectos como el contenido de los cargos ni la carga mental que se deriva de ellos. Se desconocen aspectos como los estilos de gestión, la percepción de efectividad y alcance de los programas de inducción, entrenamiento, bienestar y evaluación de desempeño. Tampoco se han identificado aspectos de tipo extralaboral como manejo del tiempo libre por parte de los colaboradores de la entidad, estilos de vida y hábitos saludables los tiempos de desplazamiento, la existencia o no de redes de apoyo social, situación familiar, entre otros.

Con relación a las características de personalidad y estilos de afrontamiento de los funcionarios se encontró que no se realizan pruebas psicosomáticas para evaluar conductas o respuestas ante las diferentes situaciones, solo se utilizan para el ingreso del personal o para efectuar plan carrera.

En cuanto al estudio de las condiciones sociodemográficas se encontró que se cuenta con información actualizada en aspectos como la edad, sexo, personas a cargo, nivel de endeudamiento, antigüedad en el cargo; sin embargo es incompleto y se desconoce información acerca del estado civil de las personas, el número de hijos y las edades de los mismos, su trayectoria laboral y la tenencia o no de vivienda propia.

Una vez al año se realiza una medición de clima laboral al 100% de los empleados a partir del cual se hace un análisis de las condiciones intralaborales de acuerdo a la empresa, es decir al negocio como tal y a cada oficina de manera independiente; se detalla el ambiente de las oficinas, el contenido de las tareas que se ejecutan, las relaciones intralaborales, la relación jefe – colaborador, nivel de satisfacción con su cargo, expectativas y proyección.

Esta medición posteriormente es divulgada y si se encuentra alguna alteración en el clima de una oficina o problemas de relación entre empleados, se elaboran planes de acción e intervención para la oficina y para los funcionarios.

Índices de ausentismo

En la organización no se realiza una evaluación de las condiciones de salud del empleado con relación al registro de incapacidades y ausentismo e historia clínica del trabajador en los servicios de salud, solamente se lleva el registro de incapacidades por enfermedad.

Sin embargo, de forma trimestral la empresa saca las estadísticas de morbilidad y mortalidad por accidente de trabajo, enfermedad profesional y enfermedad común, lo cual le permite llevar un control de los días de incapacidad médica, ausentismo, licencias, y permisos del empleado.

De forma semestral se hace un informe de la rotación del personal en la empresa, a su vez de forma anual se elabora un informe rendimiento laboral ya que sirve de indicador de gestión para selección y capacitación y para todo el departamento de recursos humanos en general.

Igualmente se lleva un registro de información periódica de la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, al igual que estadísticas de morbilidad y mortalidad por accidente de trabajo, enfermedad profesional y enfermedad común que se reporta trimestralmente a la ARP.

Se cuenta con un registro de licencias, permisos y ausencias del empleado, aunque el nivel de ausentismo es muy bajo, se mantiene actualizada una base al igual que la rotación del personal y su rendimiento, que se reporta al área de bienestar social, selección y desarrollo y capacitación. Ya que cuando un funcionario se le cancela su contrato o renuncia es considerado un error de selección.

Capítulo quinto

Conclusiones y recomendaciones

Con relación a los objetivos en el proyecto, se puede concluir lo siguiente: Los factores protectores asociados a los riesgos psicosociales en una empresa del sector financiero, son algunos procesos de gestión humana tales como:

En términos generales se encontraron factores de protección en los procesos de gestión humana, incluidas las acciones de salud ocupacional, que se constituyen en una fortaleza en doble sentido y que han contribuido al mantenimiento y posicionamiento de la compañía financiera por tanto tiempo, así como en el crecimiento, desarrollo y estabilidad de sus colaboradores y el aseguramiento de buenas condiciones laborales, lo que ha permitido la consolidación de espacios que permiten el mejoramiento continuo de su calidad de vida. Esto se ve reflejado en los siguientes aspectos:

El proceso de selección de personal cuenta con un programa debidamente estructurado, el cual posee políticas y procedimientos, perfiles para cada cargo, instrumentos válidos de medición y evaluación del personal y etapas previamente establecidas y que todas las personas que ingresan a la organización deben pasar por dicho proceso, además que cuenta con fuentes de reclutamiento fiables y seleccionadas previamente por la organización, no se escoge personal de forma espontánea, adicionalmente el departamento cuenta con un stock de personal para tener siempre listo provisiones en caso de emergencias, licencias de maternidad, incapacidades o retiros de personal.

Este proceso se constituye en un factor de protección ya que al tener un buen proceso de selección, se disminuye la rotación del personal y se garantizan tiempos de permanencia en los cargos, ya que se selecciona a los candidatos de

acuerdo al perfil de la organización, lo que genera estabilidad por parte y parte; es decir, la empresa obtiene empleados de acuerdo con sus necesidades y los empleados encuentran estabilidad y mejoran su calidad de vida laboral y personal, además como mencionan Dolan, Valle, Jackson y Shuler (2003), al realizar un buen proceso de selección aumenta la probabilidad de que los empleados tengan éxito en el puesto de trabajo.

De otro lado, al realizarse un buen proceso de selección, acorde con las políticas institucionales, se garantizan prácticas de recursos humanos justas y no discriminatorias lo que lo convierte en otro factor de protección para los empleados.

El departamento de selección y desarrollo también cuenta con un programa de plan carrera donde los empleados son beneficiados para pasar a cargos de mayor nivel. Esto genera en los funcionarios de la organización mayor motivación por realizar bien su trabajo para sobresalir y seguir creciendo dentro de la organización. Cuando la empresa realiza estos programas está creando funcionarios altamente capacitados y con la cultura de la organización.

En cuanto al proceso de inducción y entrenamiento al puesto de trabajo, la compañía cuenta con un programa de inducción debidamente estructurado, todas las personas que ingresan a la organización pasan por el programa de entrenamiento tiene fases claras y todas las personas deben cumplirlo a cabalidad; además, cuenta con herramientas de evaluación del programa.

Luego de 45 días después del entrenamiento, se realiza un acta de seguimiento para detectar necesidades de capacitación o retroalimentar al nuevo funcionario.

Este proceso se convierte en un factor de protección ya que permite garantizar un buen nivel de acoplamiento entre la organización y el empleado, además que si se garantiza un buen nivel de inducción al puesto de trabajo se disminuyen los riesgos de cometer errores importantes para la organización, lo que disminuye costos para la misma y al funcionario obtener retroalimentación positiva por su desempeño aumenta su motivación.

Capacitación: la organización cuenta con un programa de capacitación estructurado, con lineamientos claros y políticas, se desarrolla durante todo el año un plan de capacitación que cuenta con un cronograma con las capacitaciones que

se va a efectuar durante todo el año, el presupuesto, formadores, además que responde a un estudio de necesidades de capacitación que se realiza en la organización.

El programa de capacitación tiene indicadores claros de seguimiento y evaluación, los empleados pueden dar su nivel de satisfacción sobre el programa de capacitación en general, el 100% de los funcionarios tienen acceso al programa de capacitación. Como en los casos anteriores, esto también se constituye en un factor de protección para la organización y sus colaboradores, ya que prepara al empleado para la realización de sus funciones y mejora sus competencias, lo que disminuye posibles niveles de ansiedad y angustia por falta de preparación a la hora de realizar la tarea. Adicionalmente, al contar con funcionarios capacitados se garantiza una excelente prestación de servicios en la organización, lo que aumenta la productividad de la organización; en este orden de ideas y tal como mencionan Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003), se ayuda a mejorar el rendimiento en el presente y a futuro, lo que a la vez potencializa los conocimientos, habilidades y actitudes de los funcionarios.

En esta coordinación se manejan igualmente las evaluaciones de desempeño, que se realizan una vez al año, donde se establecen planes de acción de mejoramiento y seguimiento; las evaluaciones las realiza cada jefe directo en las diferentes dependencias, esta evaluación ayuda a detectar necesidades de capacitación, ayuda a promociones o reajustes salariales, o la detección de potencialidades de los diferentes funcionarios.

Este proceso es uno de los factores de protección más importante ya que brinda a los empleados un espacio para la retroalimentación y el mejoramiento continuo.

En cuanto a las acciones en bienestar social, la organización cuenta con una coordinación de bienestar social donde integra a los funcionarios y a su familia, propende por el desarrollo emocional y la calidad de vida de los que pertenecen a la organización, se realizan actividades recreodeportivas, lúdicas y de integración. Todos los empleados tienen acceso al programa de bienestar social, además que tienen acceso a evaluar el programa y el nivel de satisfacción.

Adicional a esto, se manejan las relaciones laborales en este departamento en conjunto con todo el departamento de recursos humanos donde se canalizan quejas y reclamos, actuaciones disciplinarias y despidos.

Dentro de esta coordinación se incluye un programa de salud ocupacional, el cual cuenta con una política escrita, firmada, publicada y difundida al interior de la empresa, este se realiza definiendo la organización, responsables, proceso de gestión, destinación de recursos humanos, físicos y financieros y con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y salud.

Los directivos se organizan y realizan el esquema, se encargan de motivar y hacer a los funcionarios partícipes a la conformación del comité paritario de salud.

Todos los funcionarios conocen el programa, los líderes conforman el comité paritario de salud y cuentan con recursos para realizar actividades que promuevan el desarrollo integral del plan.

Tener programas de bienestar social según Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007) aseguran tanto a la organización como a sus colaboradores, la protección de su salud y seguridad, además que genera espacios de esparcimientos en donde se puede conocer a los funcionarios en todas sus facetas, identificar gustos, preferencias o como se comportan ante ciertas situaciones. Además dentro de los programas de bienestar social se incluyen campañas de promoción y prevención de salud mental y física lo que contribuye al plan de salud ocupacional y a desarrollar herramientas que ayudan a disminuir factores de riesgos intralaborales.

Este departamento también intenta desarrollar estrategias de gestión y de relación que armonice los intereses, expectativas, aspiraciones y pretensiones de las personas y grupos que trabajan en una organización y las de ésta respecto de esas personas y grupos, como lo señala Peiró (2009) ya que siempre en una organización existen conflictos.

En cuanto a la medición e intervención permanentes del clima laboral, se contribuye a la creación de espacios de trabajos socialmente adecuados, mejorando la percepción de los trabajadores hacia la organización y sus grupos de trabajo, así como a la consolidación de una cultura organizacional con valores claramente identificados y compartidos por todos, donde se percibe que se cuenta

con el apoyo tanto de jefes como compañeros, con buenos niveles de trabajo en equipo y con buena adaptación a los cambios que se puedan presentar.

Es importante resaltar que la organización cuenta con los anteriores factores protectores para contrarrestar los factores de riesgos psicosociales inherentes a la actividad que se desempeña en el negocio.

No obstante no se dejan de reconocer procedimientos que se asocian a factores de riesgos como lo son el no contar un análisis de los puestos de trabajo, lo cual no permite el levantamiento del contenido del cargo y la carga laboral que de estos se deriva; de otro lado el no contar con un sistema de vigilancia epidemiológica específicamente orientado al manejo, control y monitoreo de los riesgos psicosociales, imposibilita la realización de acciones de monitoreo y seguimiento, haciendo que se vayan generando situaciones que en un corto plazo se puedan constituir en riesgos psicosociales, adicional al no cumplimiento de las normatividad exigida desde el Ministerio de la Protección Social, explicitado a través de la Resolución 2646 de 2008.

Así mismo, el no contar con un plan integrado de educación, información sociodemográfica actualizada dificulta el conocimiento de las condiciones extralaborales e individuales de los colaboradores, que podrían estar generando o complejizando posibles situaciones de riesgo a los que puedan estar expuestos en sus contextos laborales inmediatos.

Esto lleva a la conclusión que una de las necesidades más inmediatas que tiene la organización en cuanto a la prevención de los riesgos psicosociales, está dada en la realización de un estudio de los factores de riesgo psicosocial, a nivel intralaboral, extralaboral e individual, información básica de diagnóstico para poder adelantar acciones dirigidas hacia su prevención, promoción y formación e intervención, tal como lo sugieren Sierra, Guecha y Rodríguez (2009), a través del diseño del correspondiente programa de vigilancia epidemiológica, como lo propone Villalobos (2009).

Este diagnóstico también permitiría a la organización detectar posibles casos de estrés laboral, fatiga laboral, trastornos emocionales o posibles adicciones, para poder dirigir acciones específicas en este sentido, bien sea a nivel individual manejando problemáticas especiales, determinando su origen como lo establece la

Resolución 2646 (2008) y/o para fortalecer los programas ya existentes para su prevención,

Finalmente se sugiere realizar un monitoreo o evaluación para verificar el cumplimiento de los procesos de gestión humana ya que estos son los factores de protección con los que cuenta la organización, dicha evaluación debe realizarse anualmente, de encontrar algún proceso que no se esté llevando a cabo realizar medidas de intervención y planear nuevas acciones o mecanismos para seguir con la continuidad de los procesos.

También la organización puede vincularse en programas eficaces que le permitan afrontar factores de riesgos psicosociales dirigidos a mejorar la salud física y emocional de los empleados y la efectividad de la organización.

Sería de gran apoyo el instaurar programa de talleres y charlas de desarrollo personal como medidas preventivas como: estrategias de inoculación al estrés, comunicación, negociación y resolución de conflictos, estilos de vida y hábitos saludables para prevenir riesgos psicosociales relacionados al sedentarismo, tabaquismo, estrés, conflictos y empobrecimiento cognitivo.

Los directivos acompañados de las administradoras de riesgos profesionales pueden diseñar, desarrollar e implementar programas de prevención y sistemas de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgos psicosociales prioritarios.

El papel del psicólogo dentro de la organización es propender por el bienestar, la promoción de la salud y el mantenimiento de los planes de acción de continuo mejoramiento.

Referencias

- Alles, M (2006). Selección por competencias. Buenos Aires: Granica
- Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, (2000). Tomado el 10 de mayo de 2010 de http://osha.europa.eu/en/press/press-releases/news_article_9_de_mayo
- Barahona, J, Sarsosa, K (2008). Percepción de los factores de riesgo psicosocial en una entidad financiera fusionada. Pp. 183-197. (Versión electrónica).Recuperado el 21 de febrero del 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=80111671012>
- Buendía, J. (1997). Estrés Laboral y Salud. Madrid: Biblioteca Nueva
- Benavides, F, Ruíz, C, García, A (1997). *Salud Laboral: Conceptos y Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales*. Barcelona: Masson S. A.
- Bohlander, G; Snell, S; Sherman, A; Mascaró, P. (2001). Administración de los recursos humanos. Thomson: México.
- Bohlander, R (2008).Administración de los recursos humanos. Thomson: México.
- Betancurt, F, (2001).*Salud Ocupacional: Un enfoque humanista, cómo Gerenciar la Salud y la Seguridad mediante el estímulo, el autocuidado y la autogestión*. McGraw Hill: Bogotá.
- Cabaleiro, V (2006) Prevención de riesgos laborales: Normativa de seguridad e higiene en el puesto de trabajo. Vigo: España
- Carlyle, T (2009) Drogadicción como factor de riesgo laboral. Tomado el 20 de Mayo de <http://www.documentacion.edex.es/docs/1113CAPfac.pdf>
- Cirujano, A. (2000). La evaluación de riesgos laborales. Revista Mapfre Seguridad No. 79 Tercer Semestre.
- Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y la Organización mundial de la Salud (OMS). 1989. Recuperado el 20 de Marzo de 2010 de

<http://www.bibliotecas.unc.edu.ar/cgi-bin/LibreoOPS?accion=buscar&expresion=INFORME+TECNICO>

- Comité Mixto O.I.T. y O.M.S. (1998). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra: OIT/OMS.
- Cooper, X y Marshall (1978). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional (1978) Medicina Legal de Costa Rica.
http://64.233.169.104/search?q=cache:HYpVB_clul4J:www.scielo.sa.cr/scielo.php%3Fpid%3DS1409-00152001000100004%26script%3Dsci_arttext+cooper+y+marshall+%2B+1978+%2B+intrinsecas+puesto+de+trabajo,+resultantes+de+los+roles+organizacionales&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=co
- Cortes, J (2007) técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad e higiene en el trabajo.(9 Ed.): Madrid: Tebar
- Dessler, G (2001) Administración de personal. México: Prentice Hall.
- Diez, E, Jiménez, J y García, M (2001). Selección de personal. Barcelona: Sistema integrado.
- Dolan, S; Valle, R; Jackson, S y Schuler, R (2003). *La gestión de los recursos humanos. Preparando profesionales para el siglo XXI*. España: Mcgraw-Hill.
- Dolan, S; Valle, R; Jackson, S y Schuler, R (2007). *La gestión de los recursos humanos. Como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempo de transformación*. España: Mcgraw-Hill.
- Fernández, C, Pinilla, A, Mercader, J.(2007) Valoración medica y jurídica en la in Capacidad laboral. Madrid: La ley
- Gimeno, Pizano, García,(2008). *Evaluación de las organizaciones saludables. Una propuesta metodológica*. Recuperado el 20 de Mayo del 2010 de <http://www.orpconference.org/2008/actividades/documentar/organizacionalsaludable.pdf>
- Gil, M y Peiró, J (1997). "Psychosocial Factors Related to Mental Health in Human. Recuperado el 8 de Marzo de 2010 de Services Profesional's. <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20189.PDF>
- Gómez, L; Balkin,D; Cardy; R (1998) Gestión de recursos humanos: Madrid Prentice- Hall
- González, L, De La Hoz, A (2007) Fatiga Laboral como Factor de Riesgo Psicosocial. Universidad Tecnológica de Bolívar
- González y Macia (2006) Empobrecimiento Intelectual. Recuperado el 20 de

Abril de 2010 de
www.mural.com/editoriales/nacional/448/894324/default.shtm -

- González, A, floría, P, González, D (2006). Manual para el técnico en prevención de riesgos laborales: Madrid: FC
- Guebely, N, Puello, G (2008) Modelos de Evaluación e Intervención en Riesgos Psicosociales. Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Hellriegel, D, Slocum, J. (2009).Comportamiento organizacional. México: Cengage Learning.
- Jiménez, J (2000). La protección de la salud laboral en la unión europea. Tomado El 20 de Mayo de 2010 de <http://espacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:19823&dsID=ProtSalLaboralUE.pdf>
- Jones, J. (1988). *El estrés y la mala práctica médica: La evaluación y la intervención del riesgo organizativo*. Publicación de la Psicología aplicada.
- Longenecker, Moore, Petty, Palich (2010).Administración de pequeñas Empresas. Lanzamiento y crecimiento de iniciativas emprendedoras. México: Cengage learning.
- Llaneza, J (2009) Ergonomía y psicología aplicada: manual para la Formación del especialista. España: Lex nova, S.A.
- Menéndez, F (2008). Formación superior en prevención de riesgos psicosociales. Parte obligatoria y común. España: Lex nova, S.A.
- Ministerio de la Protección Social (2005) Diagnóstico y Notificación de la Enfermedad Profesional.
<http://www.minproteccion-social.gov.co/VBeContent/home.asp>
- Ministerio de la Protección Social (2008). *Resolución 2646 – Norma Técnica para la identificación, manejo y control de los riesgos, psicosociales*, Bogotá.
- Ministerio de la protección social (2010). Adoptan medidas en relación con el consumo de alcohol. Tomado el 14 de Mayo de 2010 de <http://web.presidencia.gov.co/decretoslinea/2010/enero/21/dec12021012010.pdf>
- Murphy, L., & Hurrell, J. (1998). Locus de Control. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Cap. 34. Organización Internacional del Trabajo.
- Neisa, C. (2007) *Fatiga Laboral y la Forma de Prevenirla*.
<http://trabajoyalud.blogspot.com/2007/12/fatiga-laboral-y-la-forma-de-prevenirla.html>

Organización Mundial de la Salud – OMS (2004). *La Organización del Trabajo y el estrés. OMS, 2004. El Estrés Laboral, un obstáculo en su buen desempeño.*

Tomado el 5 de marzo del 2010 de http://www.fsfb.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=75&Itemid=187

Organización Mundial de la Salud – OMS (1995). <http://www.alcoholofilia.org/oms.html>

Peiro, J., Bravo, M.,(1999). *Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Revista de Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones.* p137-146, (versión electrónica). Recuperado el 29 de noviembre del 2009 de la base de datos Ebsco.

Peiró, J (2009). *El modelo amigo: marco contextualizador del desarrollo y la gestión de los recursos humanos en las organizaciones.* Tomado el 25 de junio del 2010 de <http://www.salves.com.br/virtua/modamigoygetrrhh.htm>.

Pereira, F (2000). *Salud Ocupacional: Elementos Básicos.* Colombia: Psicología.

Ruiz, Floria, Maestre(2009). *Manual para la prevención de riesgos laborales en las oficinas.* España:FC S.A

Ruiz, (2009) *Environmental and Medicine.* Tomado el 30 de Mayo del 2010 <http://www.centrodesalud.net/tag/tabaquismo/>

Sánchez, M (2006) *Prevención de riesgos laborales básico.* España:Innova

Singleton, W. (1989). *Fatiga y Estrés.*

<http://74.125.45.104/search?q=cache:F6GwvrEwk00J:/trabajos12/fatyest/fatyest.shtml+singleton+%2B+dos+tipos+de+fatiga+laboral+fisiologica+y+psiquica&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=co>

Sierra, Y., Rodríguez, J., Guecha, Y. (2009). *“Diseño de un Programa para la Prevención de Factores de Riesgo Psicosocial, a nivel primario, secundario y terciario”, en Psicología del Trabajo y las Organizaciones: Reflexiones y Experiencias de Investigación,* Capítulo 19, P. 477-508, Editorial y Publicaciones, Universidad Santo Tomás, Bogotá

Sierra, Cuesta (2005) *denominado Fatiga Laboral como Factor de riesgo Psicosocial: Una Revisión Conceptual.* Universidad Tecnológica de Bolívar.

Spector, F. (2000) *Síndrome de Fatiga Crónica.* Tomado el 30 de mayo de 2010 <http://www.permanente.net/homepage/kaiser/pdf/7344.pdf>

Velásquez, M. (2002) *Los riesgos psicosociales en el trabajo. El Concepto de*

riesgos Psicosociales. Tomado el 23 de marzo de 2010 de
<http://www.el-refugioesjo.net/bib/riesgos-psicosociales.htm>

Villalobos G. (2007) Programa de Vigilancia Epidemiológica de Factores Psicosociales. Colombia: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Anexo A
Lista de chequeo o comprobación

ESTADO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL EN LA EMPRESA

ITEM	SI	NO	COMENTARIOS
<p>Política de Salud Ocupacional</p> <ul style="list-style-type: none"> •Existe una política de Salud Ocupacional (escrita, firmada, publicada y difundida al interior de la empresa? •El programa de salud ocupacional se realizan con relación a : <ul style="list-style-type: none"> ○Definiendo a Su organización ○Responsables ○Proceso de gestión ○Destinación de recursos humanos, físicos y financieros. ○ Mejorar las condiciones de trabajo y salud. •El programa de salud ocupacional responde al cumplimiento de las normas legales que establecen la obligatoriedad de los empleados de velar por la salud de los trabajadores a su cargo. 			
<p>Estructura básica del programa de salud Ocupacional</p> <ul style="list-style-type: none"> •la estructura organizacional está conformado de la siguiente manera. <ul style="list-style-type: none"> a)Generalidades de la empresa (Actividad económica, breve recuento histórico, materias primas e insumos , equipos utilizados, procesos desarrollados, productos o servicios) b)Organización del trabajo (Formas de contratación de los trabajadores), (Distribución de personal discriminado por centros, turnos de trabajo y sexo), (Horarios de trabajo), (Beneficios al personal, prestaciones, beneficios económicos, extralegales, vacaciones, vivienda, educación) c)Organigrama de la empresa d)Organización de la salud ocupacional 			
<p>Estructura orgánica de la salud ocupacional</p> <ul style="list-style-type: none"> •Se cuenta con una estructura orgánica de salud ocupacional ubicado dentro del organigrama general de la empresa? •La organización cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Recursos 			

FACTORES PROTECTORES ASOCIADOS A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

ITEM	SI	NO	COMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> ○ Humano: determina el personal necesario para el desarrollo del programa. ○ Financieros: cuenta con un presupuesto para el programa. ○ Técnicos: Equipos, elementos, normas. ○ Locativos: Si cuenta con instalaciones locativas necesarias. 			
<p>Dirección del programa de Salud Ocupacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con una dirección del programa de salud ocupacional? • Existe un comité paritario de Salud Ocupacional? • La empresa define los procedimientos administrativos necesarios que faciliten el desarrollo permanente del programa? 			
<p>Diagnóstico integral de condiciones de trabajo y Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza un diagnóstico una vez al año de las condiciones de trabajo y salud en su empresa? • En su organización se contempla las siguientes actividades para la implementación del programa de salud Ocupacional(sistema de registro, información y control): <ul style="list-style-type: none"> a) Sobre las condiciones de trabajo se realizan las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Normas y procedimientos técnicos y administrativos ○ Inspecciones generales y específicas. ○ Investigación y análisis de accidentes de trabajo ○ Demarcación y señalización ○ Métodos de almacenamiento ○ Hojas toxicológicas de productos Químicos ○ Preparación para emergencias ○ Evaluación de los factores de riesgos generadores de ATEP ○ Dotación de equipos y elementos de protección personal ○ Saneamiento básico 			

FACTORES PROTECTORES ASOCIADOS A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

ITEM	SI	NO	COMENTARIOS
<p>o Medidas específicas de Prevención y control de la fuente y medio.</p> <p>b) Sobre las condiciones de salud se realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Perfiles psicofisiológicos o Historia clínica ocupacional o Evaluaciones de las condiciones de salud (Físicas y mentales) o Investigación y análisis de enfermedades profesionales o Primeros auxilios o Estudio de comportamiento y actitudes personales o Ubicación y reubicación laboral o Rehabilitación laboral o Rehabilitación integral o Ausentismo laboral o Fomento de la salud integral (Recreación, deporte, cultura, acondicionamiento) <p>c) Acciones conjuntas sobre las condiciones de trabajo y salud en la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Se realizan protocolos de sistema de vigilancia epidemiológica ocupacional? o Tiene un plan integrado de educación? <p>Cronograma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En su empresa establecen un cronograma de actividades en el tiempo que incluya lo siguiente: (Actividad, responsable, periodos de ejecución, presupuesto) 			

ESTUDIO DE CONDICIONES SOCIO DEMOGRÁFICAS

PROCESO	SI	NO	COMENTARIOS
<p>Información socio demográfica actualizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Existe o no un estudio de las condiciones sociodemograficas? ○ El estudio socio demográfico se realizan con relación a: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sexo ○ Edad ○ Escolaridad ○ Convivencia en pareja ○ Número de personas a cargo ○ Ocupación ○ Área de trabajo ○ Cargo ○ Tiempo de antigüedad en el cargo. 			
<p>•Características de personalidad y estilos de afrontamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se lleva a cabo pruebas psicométricas a los empleados? ○ Se realizan entrevistas y seguimientos a los empleados? <p>Condiciones de Salud: Se hace en su empresa una evaluación de de las condiciones de salud del empleado con relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Historia clínica ocupacional ○ Registro de incapacidades y absentismo ○ Historia clínica del trabajador en los servicios de salud. 			

ESTADO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA

PROCESO	SI	NO	COMENTARIOS
<p>Análisis del puesto de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ha efectuado un análisis del puesto de trabajo? • Existen documentos escritos sobre el análisis del puesto de trabajo? • Se actualizan los análisis del puesto de trabajo? • Con qué fin se realizan los análisis del puesto de trabajo? <ul style="list-style-type: none"> ○ Reclutamiento y provisión de personal ○ Evaluación del rendimiento ○ Capacitación y entrenamiento ○ Planificación de la carrera profesional ○ Promoción y desarrollo de carrera ○ Retribución 			
<p>Planificación de los recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las provisiones de recursos humanos se realizan con relación a: <ul style="list-style-type: none"> ○ La sustitución de personal ○ Los puestos clave de la organización • Existe el número de empleados con habilidades/competencias suficiente para un caso de emergencia? 			

FACTORES PROTECTORES ASOCIADOS A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

PROCESO	SI	NO	COMENTARIOS
<p>Reclutamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> •Existen problemas para reclutar empleados? •Qué medios se utilizan para hacer reclutamiento? <ul style="list-style-type: none"> ○ Oficinas de empleo ○ Medios de comunicación (prensa, radio) ○ Medios virtuales (empleo.com) ○ Recomendaciones de los empleados ○ Empresas de cazatalentos •Cuentan con bases de datos que faciliten el proceso de reclutamiento? 			
<p>Selección</p> <ul style="list-style-type: none"> •Se cuenta con un programa de selección con políticas y procedimientos? •Se cuenta con perfiles para cada uno de los cargos de la organización? •Se tienen en cuenta los perfiles durante el proceso de selección? •Se cuenta con políticas y lineamientos conocidos por todas las personas involucradas en el proceso de selección? •Se cuenta con instrumentos válidos y confiables que faciliten el proceso de toma de decisiones con respecto a la selección? •Se cuenta con protocolos de entrevista especialmente diseñados, con base en las habilidades/competencias requeridas para cada uno de los cargos? •Todas las personas que ingresan a la organización pasan por el proceso de selección? 			
<p>Inducción y entrenamiento al puesto de trab.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Existe un programa de inducción debidamente estructurado? (políticas, procedimientos, etc.) •Todas las personas que ingresan a la organización pasan por el proceso de inducción? •Se cuenta con un programa de entrenamiento a los puestos de trabajo debidamente estructurado? (políticas, procedimientos, formatos, etc) •Se evalúa la eficacia y efectividad de los programas de inducción? •Se realizan esporádicamente, cuando se requiera, programas de reinducción? 			
<p>Retribución directa</p> <ul style="list-style-type: none"> •Se cuenta con una escala salarial? •La escala salarial está acorde con el análisis de los puestos de trabajo? •Existen planes de retribución basados en el rendimiento? <ul style="list-style-type: none"> ○ Individual ○ Grupal •Se han realizado estudios salariales que permitan comprobar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Equidad interna ○ Equidad externa 			

FACTORES PROTECTORES ASOCIADOS A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

PROCESO	SI	NO	COMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los empleados conocen la escala salarial de la organización? • Todos los empleados reciben su retribución con base en la escala salarial de la organización? 			
<p>Evaluación de rendimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe un programa de evaluación de desempeño debidamente estructurado (políticas, procedimientos)? • Todos los empleados de la organización conocen el programa de evaluación de rendimiento? • Todos los empleados de la organización pasan por el programa de evaluación de desempeño? • El programa de evaluación de desempeño cuenta con directrices específicas para las diferentes categorías de puestos de la organización? • El programa de evaluación de desempeño incluye acciones como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Planes de mejoramiento ○ Seguimiento • Cuenta la organización con información que le permita identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores con el programa de evaluación de rendimiento? • Las personas encargadas de la evaluación de desempeño han recibido entrenamiento? • Con que periodicidad se ejecuta el programa de evaluación de desempeño? 			
<p>Formación, capacitación y entrenamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe un programa de capacitación debidamente estructurado (políticas, procesos, procedimientos, indicadores)? • El programa de capacitación de la organización responde a un estudio de necesidades de capacitación? • Se cuenta con un presupuesto anual de capacitación? • La formación que se imparte incluye: <ul style="list-style-type: none"> ○ Formadores internos ○ Formadores externos • La formación o entrenamiento generalmente se lleva a cabo: <ul style="list-style-type: none"> ○ En el puesto de trabajo ○ Fuera del puesto pero en la organización ○ Fuera del puesto de trabajo y fuera de la organización • Se cuenta con indicadores para evaluación el impacto de la capacitación a: <ul style="list-style-type: none"> ○ Corto plazo (gestión) ○ Mediano plazo (logro/aplicación) ○ Impacto (cambio de comportamiento) • Se han realizado estudios que permitan evaluar el nivel de satisfacción del personal con el programa de capacitación en general? • Se cuenta con información que permita determinar la cobertura real del programa 			

FACTORES PROTECTORES ASOCIADOS A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

PROCESO	SI	NO	COMENTARIOS
de capacitación? • Todos los empleados de la organización tienen acceso al programa de capacitación?			
Gestión y planificación de la carrera profesional • Existe un programa de planificación de carrera debidamente estructurado (políticas, procedimientos, indicadores, etc.) • Todos los empleados son incluidos en el programa de planificación de carrera? • Se cuenta con fichas ocupacionales (bases de datos que faciliten el proceso de toma de decisiones para los ascensos)?			
Bienestar laboral • Se cuenta con programas de bienestar laboral en la organización (políticas, procedimientos, indicadores, etc.) • El programa de bienestar laboral incluye actividades: ○ Recreativas ○ Deportivas ○ Culturales • El programa de bienestar laboral incluye a la familia del trabajador? • Se hace gestión con las cajas de compensación como parte del programa de bienestar laboral? • Se conoce la cobertura total del programa de bienestar laboral? • Se conoce el nivel de satisfacción de los empleados con las actividades de salud ocupacional.			
Relaciones laborales • Existen políticas definidas respecto a: ○ Quejas y reclamos por parte de los empleados ○ Actuaciones disciplinarias ○ Despidos • Se realiza entrevista de retiro para conocer la percepción de los trabajadores que se retiran de la organización.			
Varios Incluya aquí otros aspectos de sus acciones en gestión humana que considere vale la pena mencionar.			

ÍNDICES DE AUSENTISMO, INCAPACIDADES, ROTACIÓN

PROCESO	SI	NO	COMENTARIOS
Existe una evaluación de los efectos los factores de riesgo psicosociales con relación a: a) Condiciones de salud: Tomando en cuenta los sistemas corporales (osteomuscular, cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, mental, sistema nervioso central y periférico, dermatológico, endocrino, genitourinario e inmunológico.			
b) Los empleadores incluyen información periódica de la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional?			
c) La empresa lleva a cabo estadísticas de morbilidad y mortalidad por accidente de trabajo, enfermedad profesional y enfermedad común? o Registro de: o Días de incapacidad medica o Ocupación o Genero			
d) Ausentismo: o Se lleva a cabo un registro de licencias, permisos y ausencias del empleado?			
Se hace una información periódica de la rotación del personal en la empresa?			
Se realiza una información periódica de el rendimiento laboral?			

Anexo B
Estructura del departamento RRHH

