



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SALUD OCUPACIONAL, EVALUACIÓN, CAPACITACIÓN, Y MANEJO DEL ESTRÉS
EN LA ORGANIZACIÓN SALUS LABORIS SAC

Línea de investigación:

Salud mental

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de
Licenciado en Psicología con mención en Psicología Clínica

Autor:

Nizama Callirgos, Víctor Saúl

Asesor:

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero
(ORCID: 0000-0001-5748-6126)

Jurado:

Figueroa Gonzáles, Julio Lorenzo
Henostroza Mota, Carmela
Díaz López, David Eduardo

Lima - Perú

2021



Referencia:

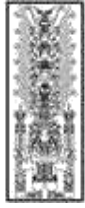
Nizama, V. (2021). *Salud ocupacional, evaluación, capacitación, y manejo del estrés en la organización Salus Laboris SAC* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5543>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**SALUD OCUPACIONAL, EVALUACIÓN, CAPACITACIÓN, Y MANEJO DEL
ESTRÉS EN LA ORGANIZACIÓN SALUS LABORIS SAC**

Línea de investigación:

Salud mental

Suficiencia Profesional para optar el título profesional de Licenciado en Psicología
con mención en Psicología Clínica

Autor:

Nizama Callirgos, Víctor Saúl

Asesor:

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero
(ORCID: 0000-0001-5748-6126)

Jurado:

Figueroa Gonzáles, Julio Lorenzo

Henostroza Mota, Carmela

Díaz López, David Eduardo

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

A Dios, que todos los días me ilumina
Con amor a mi esposa Astrid,
que siempre me ha motivado.
Mi hijo Elías siempre es mi estímulo.
A mis padres Víctor y Mercedes

Agradecimientos

Mi eterno agradecimiento a toda mi familia que siempre ha estado a mi lado y estimulándome a terminar mis estudios y a consolidarme como profesional.

Sin el apoyo de mi esposa, mis padres y hermanos hubiese sido difícil llegar a culminar el proyecto de llegar a tener una profesión.

Gracias a los conocimientos de mis Maestros de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, sus enseñanzas hasta perduran dentro de mí.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice	iv
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
1.1 Trayectoria del autor	7
1.2 Descripción de la empresa	9
1.2.1 Razón social	9
1.2.2 Nombre comercial	9
1.2.3 Localización	9
1.2.4 Reseña histórica	9
1.2.5 Organización de la empresa	10
1.3 Organigrama de la empresa	13
1.4 Áreas y funciones desempeñadas	14
1.4.1 Salud ocupacional	14
1.4.2 Sistema de evaluación psicológica	15
1.4.3 Capacitación para la prevención de riesgos	17
1.4.4 Manejo del estrés	18
II. Descripción de una actividad específica	20
2.1 Salus Laboris SAC	20
2.1.1 Salud ocupacional	21
2.1.2 Evaluación psicológica	23

2.1.3	Capacitación	37
2.1.4	Manejo del estrés	39
2.2	Ejecución de Programas	40
2.2.1	Programa: Salud ocupacional	41
2.2.2	Programa: Evaluación psicológica	46
2.2.3	Programa: Capacitación	49
2.2.4	Programa: Manejo del estrés	52
III.	Aportes a la institución	56
IV.	Conclusiones	58
V.	Recomendaciones	59
VI.	Referencias	60

Índice de Figuras

Nº		Pág.
1.	Organigrama	13
2.	Escala de Inteligencia Wechsler para adultos (WAIS-III)	25
3.	Prueba de Inteligencia Beta II-R	26
4.	Prueba de Inteligencia Beta III	27
5.	Inventario de discernimiento personal DISC	28
6.	Test de la Figura Humana de Karen Machover	28
7.	Escala sintomática de estrés de Seppo Aro (ESE)	30
8.	Cuestionario de acrofobia de Cohen	31
9.	Test de Fatiga Laboral	32
10.	Cuestionario de Evaluación de Riesgos psicosociales en el trabajo	33
11.	Cuestionario de Factores Psicosociales en el trabajo	34
12.	Cuestionario de Factores de Riesgo	35
13.	Escala de Somnolencia EPWORT-ESE (versión peruana modificada)	36
14.	Mini Test Psiquiátrico	37
15.	Test de Fobias	37

Resumen

Se presenta un reporte acerca de la Experiencia Profesional que he tenido en la clínica Salus Laboris, donde me vengo desempeñando en el Servicio de Psicología brindando servicios a las organizaciones que el centro de salud hace acompañamiento. El trabajo está relacionado a la salud ocupacional, evaluación psicológica, capacitación y manejo del estrés al personal que labora en diferentes organizaciones. También, de manera paralela, se aplican programas de prevención, clima organizacional y atención de algunas solicitudes que nos hacen llegar. La clínica cree conveniente que es importante hacer evaluaciones continuas, por lo menos dos veces al año, a los trabajadores de cada una de las organizaciones para detectar posibles problemas de salud física, psicológica o que pongan en peligro el bienestar emocional del trabajador, lo que puede influir negativamente en el rendimiento, motivación, productividad y clima laboral. También se prioriza la capacitación para que los trabajadores se adapten rápidamente a las exigencias del avance del conocimiento, se ofrezcan trabajos y servicios de calidad; además se están previniendo accidentes laborales.

Palabras clave: capacitación, evaluación, manejo del estrés, salud ocupacional

Abstract

A report is presented about the Professional Experience I have had at the Salus Laboris clinic, where I have been serving in the Psychology Service providing services to the organizations that the health center makes accompaniment. The work is related to occupational health, psychological evaluation, training and stress management to staff working in different organizations. Also, in parallel, prevention, organizational climate and attention programs are applied to some requests that make us arrive. The clinic believes it is appropriate to make continuous evaluations, at least twice a year, of workers in each of the organizations to detect potential physical, psychological health problems or that endanger the worker's emotional well-being, which can negatively influence performance, motivation, productivity and working climate. Training is also prioritized so that workers can quickly adapt to the demands of advancement of knowledge, provide work and quality services; work accidents are also being prevented.

Keywords: evaluation, occupational health, stress management, training.

I. Introducción

Es mi deseo titularme mediante la modalidad de Suficiencia Profesional, la misma que es producto de tres años de experiencia en una organización líder en la gestión de salud ocupacional en nuestro país y en América Latina donde se ha dedicado, principalmente, a la prevención de accidentes así como cuidar que los trabajadores de las organizaciones a las que atendemos se desempeñen en ambientes seguros para que su comportamiento sea óptimo y así la organización se beneficie y los trabajadores sientan que los gerentes se preocupan por ellos lo que va a asegurar la productividad y el bienestar tanto del trabajador como de su familia porque no habrá ausentismo y los accidentes laborales estarán controlados. Como sabemos, el cuidado de la salud, tanto física como mental, contribuye a que las organizaciones se mantengan estables porque tendrá trabajadores que se identifiquen con su institución y tengo influencia en un buen clima organizacional porque el trabajador se sentirá atendido e importante dentro de su centro laboral. Es así que la labor que he venido realizando en Salus Laboris SAC ha estado dirigida en trabajar en el servicio de salud ocupacional, evaluación, capacitación y manejo del estrés a las organizaciones que reciben servicios de la clínica.

En cuanto a la salud ocupacional, la organización donde me he desempeñado ofrece servicios a diferentes centros laborales para atender a sus trabajadores cuando tienen alguna dolencia, así como les hacemos las evaluaciones médicas y psicológicas cuando contratan a trabajadores y desean saber cuál es su situación clínica y psíquica antes de empezar a laborar. También ofrece servicios de prevención de accidentes y de mantenimiento de la salud en cada uno de los centros laborales que tienen contrato con nosotros. Es así como la salud ocupacional

adquiere mucha importancia porque promueve tener una vida saludable, cuidado personal en todas sus formas, tanto física, psicológica y social para que el trabajador tenga un buen desempeño. La organización, como vemos, no solo está interesada en promover la salud física, sino que debe ser de manera integral. Asimismo, busca mantener este equilibrio para que exista una buena adaptación del trabajador a su organización, que su desempeño, en la medida que tenga en cuenta todo esto, siempre se caracterice por ser eficiente porque finalmente va a redundar en el beneficio de él, de la organización y de su familia. Por lo tanto, la salud ocupacional no solo está referida a la intervención sino a la prevención y mantenimiento del equilibrio en cada uno de los trabajadores de la organización. Sin embargo, la salud ocupacional va más allá porque cuando se habla de prevención implica que los lugares del centro laboral donde se desempeñan los trabajadores deben contar con las condiciones adecuadas de seguridad para hacer un trabajo eficiente y que no ponga en riesgo la vida ni la salud de las personas. La prevención también implica las condiciones de higiene para evitar la transmisión de enfermedades. Tampoco se debe descuidar la existencia de un buen clima organizacional porque también va a influir en el comportamiento y en las relaciones interpersonales entre los trabajadores y con sus superiores (Silva, 2008).

Otra de las actividades que he desempeñado es la evaluación psicológica al personal que trabaja dentro de las organizaciones con las que tienen convenios. Antes que el postulante seleccionado ingrese a trabajar deberá pasar por diferentes exámenes en la clínica, entre ellos el psicológico, esto obedece a que los centros laborales desean contar con trabajadores que estén lo suficientemente capacitados para adaptarse a cada una de las circunstancias que el mercado

exige, lo que los obliga a ser creativos al momento de tomar decisiones. Se entiende que para ser exitoso es necesario que la persona reconozca sus deficiencias y fortalezas para a partir de ahí superar las primeras y aprovechar de las segundas para destacar, salir adelante y ayudar a sus compañeros (Peiró y Prieto, 1996). Es así que la importancia de la evaluación, no para la selección de personal, sino para detectar si están considerados aptos para ocupar un cargo en la organización. Esta labor me ha permitido adquirir una serie de habilidades para identificar a personas que prontamente de pueden adaptar al centro laboral, siempre teniendo en cuenta el perfil de cada una de las organizaciones; es así que debemos siempre tener conocimiento el tipo de trabajador que desea cada una de las organizaciones para que cuando se presente el informe deban contar con la persona que aporte y les sirva de gran utilidad. Por otro lado, también es preciso encontrar el centro laboral adecuado para el trabajador porque, así como hay un perfil para el puesto también es preciso encontrar qué organización es la adecuada para determinada persona porque no solo se debe tener en cuenta la buena fama de la empresa, sino que ésta también se adapte a lo que el trabajador pretende. El trabajador puede ser bueno, pero también se debe encontrar su centro laboral ideal. Como vemos, es preciso descubrir lo que le conviene tanto a la organización como al trabajador porque de esto va a depender no solo el buen rendimiento del trabajador, sino que su presencia, su manera de comportarse va a depender el funcionamiento del clima laboral y la manera como se identifica con el sitio que le ha dado la oportunidad de trabajar. Puede ser que la persona tiene las condiciones necesarias para ocupar un puesto, pero su actitud podría alterar el buen clima dentro del centro de trabajo. Para esto también es importante saber elegir el instrumento para cada organización y qué es lo que ésta desea incorporar. Es aquí desde donde reside la importancia de una buena evaluación, no con el

fin de seleccionar al trabajador sino para descubrir sus actitudes que vayan en beneficio de la organización (Zepeda, 1999).

También me he desempeñado en el área de capacitación, esto es así porque la organización donde trabajé tiene como una de sus políticas estar siempre actualizando a los trabajadores de las empresas con las que tiene convenios porque siempre se debe estar actualizados con los cambios no solo tecnológicos sino desde el punto de vista humano; recordemos que es importante el comportamiento de los trabajadores dentro de sus centros laborales. En la medida que se presenten buenas relaciones entre ellos existirá un buen clima dentro de la organización y que, indudablemente, va a influir en el rendimiento (Vargas, 2002). Sin embargo, no se trata de capacitar a los trabajadores de acuerdo a los temas que estén de moda, sino que también se ajusta a los objetivos de la organización, se trata de buscar siempre la transformación en el menor tiempo posible. Con frecuencia nuestros grupos a los que brindamos servicios nos dicen que no es necesario la capacitación porque están marchando bien, les decimos que no importa porque de lo que se trata es de adelantarse a los acontecimientos y que los trabajadores, de acuerdo a la filosofía de la empresa, estén listos para hacer frente a los cambios. En otras palabras, debemos estar listos para la modernidad y el progreso (Chiavenato, 2000). Al trabajador le interesa, le gusta, que lo capaciten porque de esa manera se está actualizando en sus conocimientos y así está progresando porque conoce mejor su puesto donde se desempeña; por otro lado, cuando un trabajador es capacitado, se siente motivado, mejoran sus competencias y se refleja en su desempeño, por lo tanto, hay una mejor identificación con la organización. También les decimos a las empresas que no es suficiente capacitar a sus

trabajadores, les hacemos recordar que para que éstos sean eficientes es necesario estar atentos a sus problemas porque cada uno de ellos tiene sus propias dificultades que resolver tanto a nivel persona, familiar y laboral; por otro lado, es preciso motivarlos siempre, renovarles sus equipos de trabajo; en fin, con la capacitación se busca obtener buenos resultados en el centro laboral pero también se tiene en cuenta el desarrollo personal.

Finalmente, desempeñarme en el área del manejo del estrés ha sido una buena experiencia porque el estrés es una respuesta que no solo compromete a lo fisiológico sino también a lo psicológico y social (Arcila, 1999). Muchas veces los gerentes se preguntan a qué se podría deber que, a pesar de tener una organización moderna, con trabajadores al día en sus pagos, capacitados, se observa que la productividad no es la que se espera; es así que hay una variable que podría estar influyendo y que preocupa a los gerentes, nos referimos al estrés laboral, que cuando no es bien controlado afecta no solo el rendimiento sino la salud, el clima laboral y otras áreas más de la organización. Es por eso que se hace necesario tener un control sobre esta variable porque, finalmente, va a terminar afectando la economía de todos los que laboran en el lugar, además de atender la salud de sus integrantes en donde lo más frecuente son las faltas y ausentismos. Es así que podemos observar que el estrés laboral está relacionado con la salud ocupacional porque a veces las condiciones del trabajo son muy exigentes; por otro lado, cuando no hay variedad en el trabajo, mucha monotonía y poca creatividad puede haber saciedad, hastío y esto también lleva al estrés. Doval (2004) sostiene que dentro las organizaciones algunos trabajadores de una manera y otros de otra cuando se enfrentan a los mismos estímulos amenazantes, eso va a depender de su historia previa; es decir, si una persona

está acostumbrada a hacer frente a las adversidades es probable que supere los estímulos estresantes, pero si otra tiene otra forma de trabajar en donde no ha estado acostumbrada a trabajar bajo presión será probable que desencadene en estrés. Debemos tener en cuenta que el acostumbrarse a trabajar bajo presión no significa necesariamente estar preparado a superar los problemas porque también se puede llenar poco a poco de energía negativa que lo pueden llevar a desencadenar en estrés. Es aquí donde radica la importancia de saber manejar el estrés en cada uno de los momentos. Se trata que cada vez que aparezcan los problemas dentro de la organización se deben solucionar lo más pronto porque puede ocurrir que si se dejan para más adelante poco a poco se van acumulando y terminar en dificultades.

De manera simultánea, Salus Laboris SAC desarrolla programas que solicitan algunas organizaciones, los mismos que son de acuerdo a la realidad de cada una de ellas; entre estos programas están: manejo de conflictos, actitudes al trabajo y al buen desempeño, desempeño, compromiso organizacional, clima laboral, motivación, liderazgo, dinámica de grupos, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación, etc. Es por eso que la labor del psicólogo que trabaja en diversas áreas del comportamiento es de mucha importancia porque permite estar interactuando con la problemática de cada uno de los trabajadores y así ayudarlos a dar solución a los diferentes problemas que se presentan en el día a día. Sabemos que la comunicación dentro de una organización ayuda a resolver los conflictos que se presentan al interior de la misma. Muchas veces el trabajador no desea ir a trabajar a otra organización porque en la que se encuentra tiene buen trato, se siente motivado, reconocen su trabajo, lo cual es reforzante porque

permitirá que el trabajador se identifique con su centro laboral, esté comprometido y su productividad aumente, lo que va a repercutir en el clima organizacional.

1.1. Trayectoria del autor

Datos personales

DNI 70430011
Fecha de nacimiento : 13.09.1988
Estado civil : Casado
Domicilio : Jr. Chiquián, Pasaje Central, Mz E Lote 10, El Agustino
Correo Electrónico : Virgo130988@hotmail.com

Estudios superiores

Universidad Nacional Federico Villarreal 2008 - 2014
Psicología Clínica. Bachiller: 17.06.2014

Estudios escolares

Primaria: Institución Educativa Primaria 11504-Chiclayo

Secundaria: Colegio Nacional “María Parado de Bellido”. El Agustino. Lima

Cursos de especialización

Intervención psicoterapéutica en la práctica clínica. IPOPS. 2012

II Congreso Peruano de Estudiantes de Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego. 2011

I Jornada Científica “Socializando buenas prácticas en la atención de las adicciones. 2012.

Colegio de Psicólogos del Perú.

IV Congreso Nacional de Estudiantes de Psicología. UNFV. 2008

I Convención de Estudiantes de Prácticas Pre Profesionales 2012. UNFV

III Curso de Psicología Clínica. Nuevas perspectivas de la Psicología Clínica en la salud. UNFV.

2009.

VI Jornada de Psicología Social. UNFV. 2013

Experiencia laboral

Internado en el Hospital de Policía “Luis N. Sáenz”. (Febrero 2013 - febrero 2014)

Empresa de Seguridad, Vigilancia y Control ESVICSAC. 2011

Aplicación de pruebas de orientación vocacional en “ I.E. MIXTO 1148 JUAN INFANTES VERA” (2009)

Clínica “Las palmeras” San Isidro (2014-2016)

Clínica “ODALAB” Surquillo (2017)

Clínica “SALUS LABORIS SAC” (2017-2020)

SALUS LABORIS SAC

Psicólogo : 01/05/2017 – 30/06/2020

Funciones

- Aplicación, calificación de pruebas psicológicas al personal con quien la clínica tiene convenios.
- Elaboración de informes psicológicos.
- Trabajo en el sector de salud ocupacional.
- Capacitación al personal de las diferentes organizaciones.
- Asistente psicológico en el manejo del estrés.
- Asistente en el desarrollo de programas como: motivación, comunicación, clima

organizacional, identidad con la organización.

- Evaluación periódica a los trabajadores de las organizaciones.

1.2. Descripción de la Empresa

1.2.1. Razón Social: SALUS LABORIS S.A.C.

1.2.2. Nombre Comercial: Salus Laboris

1.2.3. Localización: Av. Javier Prado Este Nro. 2480. Urbanización San Borja Norte.

1.2.4. Reseña Histórica

Salus Laboris se fundó en el mes de enero del 2006. Su nacimiento estuvo inspirado y nutrido de una experiencia intensa por más de seis años en la gestión de salud ocupacional en el país y en Latinoamérica. Ha nacido para cubrir una necesidad creciente en la industria peruana, la cual, según la nueva visión de la política empresarial y el cumplimiento de una legislación cada vez mas exigente, a punta a prevenir las lesiones relacionadas al trabajo y mantener estados de salud óptimos en los trabajadores. Pronto empresas de altos estándares depositaron su confianza en Salus Laboris a partir de lo cual se ha creado un producto diferente en el mercado el cual integra armoniosamente la salud de los trabajadores y el control de los riesgos ocupacionales. Es una empresa especializada en la Gestión Integral de Salud Ocupacional, contamos con profesionales especializados en Salud Ocupacional y con amplia experiencia en el rubro. Se preocupa por brindar constantemente información a las organizaciones a las que hace el acompañamiento acerca de los avances que se van encontrando para tener capacitados a los trabajadores y así ofrecer servicios de calidad. También recomienda que la evaluación física, psicológica y social sea constante para prevenir posibles problemas que se vayan presentando y

así tomar las precauciones del caso, lo que va a generar que los trabajadores tengan la suficiente tranquilidad para ejecutar sus acciones, se sentirán motivados, identificados con su empresa y siempre buscando la creatividad e innovación para mantenerse a la vanguardia de las exigencias del mercado.

1.2.5. Organización de la Empresa

Salus Laboris es una organización que se preocupa por ofrecer servicios de calidad y constantemente está buscando la creatividad para que las organizaciones a las que servimos estén ofreciendo lo mejor a sus clientes, así como nosotros lo hacemos. Nuestra mejor garantía es el trabajo que ofrecemos, pues nuestros clientes siempre nos reconocen y recomiendan. En la actualidad nuestros clientes son: San Fernando, Primax, Backus, Antamina, Gloria, Hunding Mining, Chinalco, Celima, Yobel, Libertador, Kimberly-Clark, Frontera, Minera Quechua, Geotec, Rio Tinto, Induquímica, Ajeper, Barrick, Explomin, Hunt y otras organizaciones que cada una destaca en su rubro.

A. Misión. Estamos comprometidos con la gestión de los Riesgos ocupacionales, la vigilancia Médica ocupacional, la Asistencia Médica a los trabajadores y Promoción de la Salud, con la finalidad de prevenir y recuperar tempranamente las lesiones debidas a enfermedades y accidentes de trabajo.

B. Visión. Somos una empresa de Salud Ocupacional de clase mundial, reconocidos por la excelencia de nuestros servicios, por superar las expectativas de nuestros clientes y por la satisfacción que dejamos al contribuir en mejorar los procesos productivos en base al cuidado de la salud de los trabajadores.

C. Valores. Los valores de la organización son:

Integridad. Somos nuestra palabra, nuestros actos son filosofía viva y nuestra Ética profesional es el alma de todo lo que hacemos.

Respeto. Somos respetuosos con las personas por igual, con sus costumbres, con la cultura y con las normas vigentes.

Responsabilidad. Somos responsables con todo lo que hacemos, con nuestros clientes y con nuestros colaboradores.

Innovación. Buscamos siempre la mejora continua en nuestra gestión y nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes.

Perseverancia. Hacemos que las posibilidades se conviertan en realidades, tomamos los retos con la disposición para convertirlos en éxitos.

D. Políticas. A continuación, se mencionan las siguientes:

Controles diarios de laboratorio y verificación interlaboratorial. Con el propósito de asegurar la calidad de atención y servicio.

Gestión de la percepción de los usuarios. En base a un programa que incluye encuestas diarias a usuarios, buzón de sugerencias, control del Libro de Reclamaciones para estar siempre informados si nuestros clientes están siendo atendidos y satisfechos.

Entrenamiento integral mensual del personal. Para que estén al día en los avances y técnicas para que nuestros clientes tengan un mejor servicio.

Auditorías. Para un mejor control de lo que ingresa y egresa y así tener una realidad del movimiento económico.

Sistema permanente de gestión de mejoras. Para que cada uno de nuestros servidores esté satisfecho.

Programa de gestión de residuos. Acorde a normas para evitar riesgos tanto de nuestros trabajadores como de quienes nos visitan, así como la protección al medio ambiente.

Difundir la promoción de la salud de los trabajadores, así como prevenir la aparición de enfermedades de sus integrantes.

1.3. Organigrama

Figura 1

Organigrama de la organización Salus Laboris



1.4. Áreas y funciones desempeñadas

1.4.1. Salud ocupacional

Una de las políticas de la clínica es difundir la promoción de la salud de los trabajadores, así como prevenir accidentes que puedan poner en peligro su integridad física que puedan poner el riesgo su vida y que vaya en perjuicio de su familia y de la organización. Es así que el tema de la salud ocupacional ya se ha consolidado y tomado importancia en todas y cada una de las organizaciones, dando mucha importancia a la prevención, así como tener controlado todo lo que pueda hacer peligrar la vida y salud de los miembros de la organización; recordemos, también, que es necesario tener lugares de trabajo seguros para un buen desempeño porque no solo se trate de prevenir enfermedades físicas sino también las emocionales y el bienestar social. Se parte del principio que el ser humano es biopsicosocial y que, por lo tanto, lo biológico influye en lo psíquico y en lo social; del mismo modo, cada una de estas tres variables están interactuando entre sí. Ante esto, nuestros clientes conocen que la salud ocupacional no solo consiste en la intervención y prevención de las enfermedades físicas, sino que la salud debe ser integral, en busca del bienestar de todos los trabajadores (Parra, 2003). A partir de aquí debemos tener en cuenta lo siguiente:

- Prevención de accidentes laborales, para lo cual es necesario estar brindando constantemente información a los integrantes.
- Controlar el ambiente físico donde se desempeñan los trabajadores, teniendo en cuenta la limpieza, iluminación, ventilación, ubicación ante la presentación un sismo, señales de seguridad y todo lo relacionado a la seguridad.

- Realizar exámenes integrales por lo menos cada seis meses a los trabajadores para evaluar el momento por el que están pasando.
- Establecer programas para lograr estilos de vida saludables en donde se eduque al trabajador, y por medio de él a la familia, para la prevención de enfermedades y accidentes.
- Respetar las vacaciones y los días de descanso de los trabajadores porque así ayudarán a recuperar energías y a estar más cerca a su familia.

1.4.2. Sistema de evaluación psicológica

Tiene como objetivo conocer de mejor manera al trabajador antes de empezar a laborar en determinada institución; es este caso, no se trata de hacer selección de personal para ubicar al trabajador en una organización, sino que, una vez identificado el trabajador, éste asiste a la clínica a hacerse exámenes médicos y psicológicos para identificar cuál es su personalidad antes de entrar a trabajar y si se encuentra mentalmente sano. Del mismo modo, cuando se va de vacaciones y al momento de retirarse vuelve a ser evaluado para que la empresa donde ha estado laborando tenga la certeza que el trabajador se retira sin problemas mentales, emocionales o cualquier otra alteración que más adelante pueda generarle problemas a la institución. Al respecto, se cumplen las siguientes funciones:

- Conocer el perfil que cada una de las organizaciones ofrece para todos los puestos y así, al momento de evaluar al trabajador, se le puede recomendar como apto o no apto. Otras veces la organización refiere que ya seleccionó al trabajador y que solo desea saber su estado de salud mental.

- Identificar las competencias con las que cuenta cada trabajador antes de ingresar a laborar a determinado centro de trabajo y a partir de ahí verificar la manera cómo se podría desempeñar y si está en condiciones de hacer el trabajo laborar cumpliendo determinados perfiles de la empresa; esto es así porque puede ocurrir que la persona haya pasado por todas las evaluaciones pero en el aspecto psicológico puede carecer de las habilidades necesarias para desempeñarse o tal vez tener problemas mentales que más tarde perjudican a la empresa y a todos los que laboran en el lugar.
- Evaluar al trabajador antes de salir de vacaciones, o cuando regresa de ellas para tener conocimiento cómo sale y cómo regresa.
- Evaluar a un trabajador cuando se retira para dejar constancia que cuando deje de pertenecer a la organización quede constancia que se va sano psicológicamente para evitar que más adelante diga que ha adquirido alguna enfermedad mental cuando se encontraba trabajando.
- Identificar a las personas que, pese a haber aprobado todos los requisitos para ingresar a trabajar, podría presentarse que tiene dificultades para adaptarse y no respetar las normas de la organización, pues de ocurrir esto se corre el riesgo de contratar a una persona que se exponga a los riesgos que lo lleven a deteriorarse y poner en peligro a sus demás compañeros.
- Identificar si el trabajador tiene actitud positiva para el trabajo en equipo, así como responder favorablemente al respeto de las normas (Arzapallo, 2011).

- Identificar las actitudes de las personas ante los momentos frustrantes y determinar la manera cómo los van a superar, pues dependiendo de esto, va a influir en el clima de la organización.
- Identificar si los futuros trabajadores están buscando trabajo solo para no estar desocupados o si realmente desean hacer lo que les gusta y han elegido a la organización porque piensan que pueden aportar, así como a tener seguridad al ser esta responsable con sus trabajadores (Vargas, 2002).

1.4.3. Capacitación para la prevención de riesgos

Prevenir los riesgos psicosociales es una actividad que no solo se lleva a cabo con los trabajadores de la organización sino también con quienes dirigen la organización. Para esto es importante capacitar a los trabajadores, pero la organización también debe estar comprometida porque a veces la manera como están distribuidos los ambientes laborales no son los idóneos para que exista buena seguridad, lo que puede traer como consecuencias negativas que alteran el rendimiento. De ahí la importancia de eliminar los riesgos (Canesa y García, 2010). Al respecto, se presentan las siguientes sugerencias que un psicólogo debe tener en cuenta en lo referente a la prevención de accidentes laborales:

- Evitar que los trabajadores laboren de manera muy estrecha que pueda haber transmisión de enfermedades entre ellos porque hay enfermedades transmisibles cuando esto se presenta.
- La comunicación es importante; es decir, tener informados a los trabajadores de los hechos que van ocurriendo y la manera cómo deben interactuar, respetar las señales,

respetarse unos a otros, colaborar cuando alguno de ellos tiene algunas dificultades para hacer espíritu de cuerpo, pero no para cubrirse lo malo sino para ayudarse en lo mejor.

- Eliminar el acoso laboral, el maltrato psicológico, el chantaje cuando no se trabaje bien.
- Tener reuniones constantes con la familia porque ellos también son parte de la organización porque cuando ésta no marcha bien también influye en el aspecto económico del hogar.
- Hacer tomar conciencia a cada uno de los trabajadores que mucho va a depender de su comportamiento para que la organización tenga éxito; si bien el esfuerzo de quienes la dirigen es importante, trabajando en equipo se van a lograr buenos resultados.

1.4.4. Manejo del estrés

Todos los trabajadores siempre están dedicándose y ofreciendo lo mejor que pueden en beneficio de su organización, con frecuencia hasta dan más tiempo para hacer méritos y que redunde en el éxito de la organización. Es más, también se preocupan en capacitarse debido a las exigencias del momento para así estar al día con el avance del conocimiento. Cuando este esfuerzo del trabajador está medido y no lo hace por presión o porque tiene miedo de perder el trabajo, tiene responsabilidades familiares o personales, u otras cosas que no le permiten desempeñarse como quisiera es probable que a medida que estas presiones se mantengan puede desencadenar en estrés cuyas consecuencias son perjudiciales tanto al trabajador como a la familia porque le generan ansiedad la misma que se somatiza y lleva al desencadenamiento de

problemas mentales, fisiológicos o de interrelaciones con sus compañeros. Si como parte de sus responsabilidades debe interactuar con público el problema podría empeorar porque deben tener mucha tolerancia. Por lo tanto, si sumamos las demandas laborales, familiares y personales el estrés se puede presentar y afectar al ser humano (Labrador, 1996). Es así que las funciones principales para preparar a los trabajadores acerca de cómo hacer frente al estrés está centrado en lo siguiente:

- Informar a los trabajadores que el estrés siempre va a estar presente, lo importante es saber manejarlo para que a partir de ahí aprovechar para el desarrollo personal; es decir, en la medida que le hagamos frente y se solucionen los problemas la personas madurarán y saldrán fortalecidos.
- Prepararlos en reconocer los problemas, los conflictos, las amenazas, los momentos de crisis y superarlos; en caso contrario, sobrevendrá la ansiedad y no se sabrá qué hacer.
- Enseñarles a que eviten sobrecargas laborales, personales y familiares, por lo que es preciso respetar sus vacaciones y días de descanso para recuperar energías y estar más cerca a la familia y tengan momentos de esparcimiento y tranquilidad.
- Buscar siempre la creatividad para hacer las cosas mejor en el centro laboral y así evitar la monotonía.
- Comunicar a los responsables de dirigir la organización que estén estimulando y reforzando el progreso de los trabajadores porque es importante lo que se llama salario emocional, lo que es beneficioso para el trabajador porque le reconocen su labor.

II. Descripción de una actividad específica

2.1. Salus Laboris SAC

Salus Laboris es una organización con mucha experiencia que cuenta con profesionales especializados y capacitados para brindar servicio de calidad a las instituciones que han depositado su confianza en nuestras manos para que cuenten con trabajadores que permitan desempeñarse de manera eficaz y con su trabajo se tenga un buen clima laboral que ofrezca tranquilidad y bienestar a sus integrantes. Del mismo modo, está comprometida en la identificación y control de riesgos ocupacionales que podría afectar el normal funcionamiento de cada uno de los trabajadores, pues de lo que se trata es que cada uno de ellos cuente con un lugar seguro para desempeñarse de la mejor manera contando con la seguridad que su permanencia en el centro de trabajo va a ser valorado y con la respectiva preocupación de la organización hacia ellos. También está comprometida en ofrecer buen servicio de tratamiento, urgencias y emergencias cada vez que las organizaciones que trabajan con nosotros nos necesitan y así sus trabajadores tengan una buena recuperación para que estén a disposición de su centro laboral de manera pronta pero bien recuperados y así puedan continuar laborando con la misma eficiencia siempre, lo que traerá beneficio tanto para la organización, el trabajador y su familia.

Por otro lado, es cien por ciento efectiva al momento de hacer las evaluaciones a todo nivel, llámense médicas, psicológicas o de bienestar; paulatinamente nos vamos especializando en el trabajo que hacemos porque las demandas así lo exigen y debemos ofrecer siempre el mejor servicio para que los integrantes de las organizaciones a las que atendemos tengan la tranquilidad que estando en nuestras manos sus trabajadores se sentirán seguros de ser parte del centro laboral

porque dadas las circunstancias siempre tendrán la atención oportuna y una pronta recuperación. En lo que compete a mi labor de psicólogo dentro de esta organización, puedo informar lo siguiente:

2.1.1. Salud ocupacional

Nuestra organización valora al ser humano en general, lo que significa que todos los trabajadores de las organizaciones a las que brindamos nuestros servicios tienen todo nuestro respeto y les damos servicios de la mejor calidad porque contamos con profesionales e infraestructura para lograrlo. Cuando asiste un trabajador, o aspirante a trabajador, nos preocupamos en su bienestar integral, donde se incluye la parte física, psíquica y social. Pero esto no acaba ahí porque se atiende a personas que tienen varios estudios, los mismos que van desde la escala más básica hasta a los gerentes, a cada uno de ellos no solo se les evalúa o nos preocupamos por la seguridad de cada uno de ellos dentro del centro laboral, sino que debemos asegurar a la organización que el trabajador está en condiciones de adaptarse y que la organización lo reciba y acepte rápidamente como el nuevo integrante (Asunción, 2005). Dentro de este campo se realizan varias actividades como por ejemplo intervención, promoción y prevención de la aparición de enfermedades médicas, psíquicas y de bienestar social. A nuestros clientes se les capacita en tomar las medidas necesarias para que no se presenten enfermedades y tengan mejor actitud al momento de desempeñarse laboralmente y mejoren su calidad de vida. También incluye la seguridad industrial en donde se debe tener un ambiente laboral totalmente seguro no solo para cuidar su salud sino para desempeñarse de manera eficaz contando con todas las facilidades y herramientas para hacer un trabajo de calidad, de esta manera los trabajadores

estarán protegidos, lo que va a influir también en la calidad de su trabajo y las relaciones entre todos sean siempre positivas.

Parra (2003) refiere que la salud ocupacional que para realizar un trabajo de calidad es necesario que el trabajador es preciso que tenga una vida saludable, así como ambientes seguros. Al servidor se le debe hacer valorar la importancia del trabajo, a los responsables del manejo de la organización se les recomienda que quienes se desempeñan en la institución debentener la seguridad que su labor será bien recompensada y tener ambientes saludables. Es parte del bienestar que estén al día en sus salarios, exista una buena relación entre ellos para se sientan como en familia, tengan lugares de esparcimiento, se reúnan en fechas importantes para recordar momentos de la fundación de la organización y que exista apoyo entre cada uno de ellos; a partir de aquí se debe estimular que cada uno de los integrantes del centro laboral tengan buena cultura de seguridad, para esto se les capacita diariamente para que vayan haciendo suya este tipo de cultura, todos deben estar capacitados y cuando alguno de ellos se descuide inmediatamente algún compañero le deberá hacer recordar sus obligaciones.

Montero (2003; véase a Ballardo, 2010) afirma que hay dos causas que producen los accidentes dentro de una organización. La primera es la causa humana, que se presentan cuando los trabajadores no han sido bien informados o no tiene la suficiente actitud para seguir las instrucciones. La segunda causa es la laboral, que ocurre cuando no hay buena manipulación de los equipos, otras veces porque no hay buen mantenimiento y porque hay desgaste de las máquinas por no haberse renovado. También se presentan las variables psicológicas que van

desde el estrés, fatiga, poca concentración y atención, poca cultura de prevención, desinterés por lo que se hace, poca motivación.

2.1.2. Evaluación psicológica

Las organizaciones tienen presente la importancia de llevar a cabo de manera frecuente, por lo menos dos veces al año, evaluaciones psicológicas; esto es así porque de esta manera se están identificando los posibles riesgos psicosociales que se podrían presentar y que muchas veces el empleador nos las puede identificar porque lo que más le interesa es la producción de las personas que laboran en el lugar. Es así que los gerentes saben que si se lleva a cabo esta evaluación (así como las evaluaciones médicas) se estará identificando si en el trabajador se presenta algún tipo de problema mental y emocional que más adelante podría afectar el rendimiento y hasta inutilizarlo mentalmente que podría dejar de trabajar y la organización tendría que perder un trabajador que ha sido preparado para cumplir buenas funciones; pero el problema puede ir más allá porque lo podría inutilizar de por vida, siendo perjudicial para la empresa, el trabajador y la familia. La evaluación periódica también puede ayudar a identificar la posible existencia de estrés que cuando afecta a ciertas partes del organismo lo pueden llevar a la muerte o adquirir alguna enfermedad terminal.

Meliá (1999) reporta que la evaluación constante también permite identificar problemas que aparentemente pueden pasar como desapercibidos, como, por ejemplo, acoso laboral, abuso por parte de los empleadores, estrés, ansiedad, descontento, desmotivación, y otras conductas que si se van acumulando y se descuidan afectan al trabajador y a su rendimiento. Otras veces se

detecta consumo de sustancias, adicciones, problemas familiares, entre amigos, que alteran el bienestar organizacional y familiar. Tiene ventajas, como, por ejemplo, identificar a los posibles líderes que podrían ser aprovechados para ser guías a sus compañeros; también se detectan personas creativas, y personas sanas socialmente con los que se podría contar en determinados momentos. Como vemos, la evaluación continua permite detectar problemas a tiempo, prevenirlos e identificar a personas que más adelante pueden llevar adelante a la organización. Es así que se pueden prevenir enfermedades y accidentes laborales. Como vemos, la evaluación constante permite identificar la realidad de cada una de las organizaciones, a partir de ahí se podrá mejorar el rendimiento, el clima laboral, reconocer la creatividad, superar los obstáculos e identidad con el lugar que le asegura estabilidad y le permite sostener a su familia. Por lo tanto, a partir de ahí se empiezan a proyectar los programas de capacitación, los mismos que están proyectados de acuerdo a la realidad de cada organización, principalmente todo lo relacionado a la motivación porque se debe reconocer la obra de cada uno de los trabajadores lo cual va a generar una mejora en el rendimiento y así tendrán una mejor actitud ante sus obligaciones laborales. También van a impactar en mayor cuidado y respeto a las normas de seguridad lo que va a evitar los accidentes y enfermedades producto de negligencias. Finalmente, el beneficio será para los integrantes de la organización, así como los clientes internos, externos y los grupos de interés; como consecuencia el centro laboral se irá ubicando en buena posición, se hará conocido por prestar servicios de calidad. El objetivo de las evaluaciones psicológicas en Salus Laboris es identificar los posibles problemas que puedan estar ocurriendo en los trabajadores de las diferentes empresas a las que servimos. La evaluación tiene por finalidad determinar el perfil de

competencias psicológicas y personales del postulante y su adecuación a las exigencias psicológicas del puesto de trabajo al que se presenta.

Fichas técnicas de pruebas psicológicas Inteligencia

Figura 2

Ficha Técnica de Escala de Inteligencia Wechsler para Adultos

Escala de Inteligencia de Wechsler para adultos – WAIS III	
*Sub test: Claves	
Nombre	: Test de Inteligencia para adultos de Wechsler –Tercera edición WAIS III.
Autor	: David Wechsler.
Año	: 1939-. Revisada 1981.
Procedencia	: EE. UU
Aplicación	: Individual / para el sub test Claves: Individual y Colectiva
Duración	: 75 min / 2 minutos para el sub test Claves
Aplicación	: 16 años a 89 años
Finalidad	: Evaluar la capacidad intelectual
	*Claves: Mide la destreza visomotora y la asociación de un significado con un símbolo. También mide la habilidad para memorizar rápidamente, para no volver a ver la guía y para aprender de estímulos visuales y cinestésicos, ya que se tiene que escribir además de mirar.
Estructura	: Se compone de 14 sub test, organizados en dos grupos: sub test verbales y ejecutivos

Figura 3*Prueba de Inteligencia Beta II-R*

Prueba de Inteligencia Beta II – R	
*Tarea 3 (Figuras Geométricas), Tarea 4 (Figuras Incompletas)	
Nombre	: Test de Inteligencia Beta II – R (segunda Edición Revisada)
Autor	: Kellogg y Morton
Año	: 1974
Procedencia	: EE. UU.
Aplicación	: Individual y Colectiva
Duración	: Tarea 3: 3 minutos, Tarea 4: 2 minutos
Edad	: Adultos que tienen problemas de lectura y escritura
Finalidad	: Evaluar de inteligencia no verbal
Estructura	: Compuesta por seis tareas: Laberintos, Claves, Figuras Incompletas, Figuras Geométricas, Pares iguales vs Desiguales y Objetos equivocados.
Calificación	: En el caso de las Tareas 2, 3, 4 y 6 se asignan un punto para cada respuesta correcta y se realiza la conversión a deciles

Figura 4*Prueba de Inteligencia Beta III*

Prueba de Inteligencia Beta III	
*Tarea 1 (Claves) Tarea 2 (Figuras Incompletas) Tarea 4 (Objetos equivocados) y Tarea 5 (Matrices)	
Nombre	: Test de Inteligencia Beta III
Autor	: Kellogg y Morton
Año	: 2003
Procedencia	: EE. UU – Adaptación en México.
Aplicación	: Individual y Colectiva
Duración	: Entre 2 minutos a 5 minutos dependiendo de la tarea
Edad	: 16 años en adelante
Finalidad	: Evaluar de inteligencia no verbal
Estructura	: Compuesta por cinco tareas: Claves, Figuras Incompletas, Pares iguales, desiguales, Objetos equivocados y matrices.
Calificación	: Se asignan un punto para cada respuesta correcta y se realiza la conversión a deciles

Figura 5*Inventario de discernimiento personal -DISC*

Inventario de discernimiento personal – DISC	
Nombre	: Inventario de Discernimiento personal - DISC
Aplicación	: Individual y colectiva
Duración	: 5 min aprox.
Aplicación	: Adultos con grado de instrucción técnico, universitario
Finalidad	: Obtener características destacadas de la personalidad del sujeto descritas por adjetivos.
Estructura	: Consta de 24 grupos, cada grupo compuesto por 4 adjetivos.

Figura 6*Test de la figura humana de Karen Machover*

Test de la figura humana de Karen Machover	
Nombre	: Test de la Figura Humana
Autor	: Karen Machover
Procedencia	: King's Country Hospital, New York (USA)
Clasificación	: Test Proyectivo
Año	: 1949
Procedencia	: EE.UU.

Aplicación	: Individual y colectica
Duración	: aprox. 10 min., varía de acuerdo a cada sujeto
Edad	: Adultos
Finalidad	: Evalúa aspectos de la personalidad del sujeto, imagen corporal, autoconcepto, autoestima y relaciones con los demás.
Test de la persona bajo la lluvia	

Nombre	: Test de la persona bajo la lluvia
Autor	: Arnold Abrams, adaptado por Silvia Mabel Querol y María Chávez Paz
Año	: 1949 (original), 2004 (adaptado)
Clasificación	: Test Proyectivo
Aplicación	: Individual y colectiva
Duración	: Aprox. 30 min
Edad	: Adultos
Finalidad	: *Evalúa el autoconcepto de la persona en situaciones de estrés. *Evaluar las ansiedades, temores, aspectos conductuales que se activan ante una situación de presión ambiental. Diagnosticar modalidad defensiva predominante. y su modalidad adaptativa o patológica, nivel de ansiedad. Diagnosticar o inferir estructura psicopatológica subyacente y su característica de organización-desorganización.

Figura 7*Escala Sintomática de Estrés de Seppo Aro (ESE)*

Escala Sintomática de Estrés de Seppo Aro (ESE)	
Nombre	: Escala Sintomática de Estrés de Seppo Aro - ESE
Autor	: Seppo Aro
Año	: 1985
Procedencia	: Instituto de Medicina del Trabajo – IMT, Argentina
Aplicación	: Individual y colectiva
Duración	: 5 min aprox.
Edad	: Adultos
Finalidad	: Evaluación y diagnóstico de estrés laboral
Estructura	: Contiene 18 ítems (síntomas) comúnmente asociados a estados de estrés, de naturaleza psicosomática, emocional, o conativa; con cuatro posibilidades de respuestas para el investigado. Estos síntomas serán tomados del último año de la historia del individuo. No deben incluirse síntomas relacionados con los períodos menstruales o los que puedan relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas.
Puntuación	: La puntuación del encuestado se hará de la forma siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Respuesta "raramente o nunca": 0 puntos <input type="checkbox"/> Respuesta "algunas veces": 1 punto <input type="checkbox"/> Respuesta "frecuentemente": 2 puntos <input type="checkbox"/> Respuesta "muy frecuentemente": 3 puntos <p>Se realiza entonces una suma de estas respuestas y se considerará estresado aquel individuo que obtenga una puntuación mayor o igual que 10.</p>

Figura 8*Cuestionario de Acrofobia de Cohen*

Cuestionario de Acrofobia de Cohen	
*Escala de Ansiedad	
Nombre	: AQ (Acrophobia Questionnaire) de Cohen
Autor	: Cohen
Año	: 1977
Procedencia	: EE. UU.
Aplicación	: Individual y Colectivo
Duración	: 05 min. aprox.
Edad	: Adultos
Finalidad	: El AQ tiene como objetivo valorar la fobia a las alturas
Estructura	: Tiene dos escalas: Escala de Ansiedad y Escala de Evitación, con 20 ítems cada una
Puntuación	: *Escala de Ansiedad: El sujeto tiene que indicar el grado de ansiedad que sentiría ante las situaciones, colocando algunos de los números siguientes (0, 1, 2, 3, 4, 5 o 6) en el espacio a la izquierda de cada ítem: 0 (nada ansioso, tranquilo y relajado), 1 (poco ansioso), 2 (ligeramente ansioso), 3 (relativamente ansioso), 4 (moderadamente ansioso), 5 (ansioso) y 6 (extremadamente ansioso). *Escala de Evitación: El sujeto tiene que señalar hasta qué punto evitaría en estos momentos la situación en el caso de que se presentara. 0 (no intentaría evitarla), 1 (Intentaría evitarla), 2 (No la soportaría bajo ninguna circunstancia)

Figura 9*Test de Fatiga Laboral*

Test de Fatiga Laboral	
Nombre	: Test Indicativo para la detección de Fatiga Laboral
Autor	: Federación de Transporte y carretera, Zaragoza, España
Procedencia	: España
Aplicación	: Individual y colectiva
Duración	: 5 min aprox.
Edad	: Trabajadores adultos
Finalidad	: Obtener indicadores de fatiga laboral
Estructura	: El test cuenta con 10 enunciados, a los que el sujeto debe responder SI o NO
Calificación	: Menos de 3 afirmaciones: Puede que hayas detectado algún problema, pero que tenga solución. De 3 a 10 afirmaciones: Se detectan indicios muy claros de que en el trabajo hay problemas importantes de fatigabilidad, causando efectos. Es necesario actuar seriamente abordando el problema. Hay necesidad de plantear y reorganizar la prevención y las condiciones de trabajo. De 10 a 15 afirmaciones: Igual que en el caso anterior, pero además debes preocuparte inmediatamente, pues las consecuencias pueden ser graves. Más de 15 afirmaciones: Es posible que ya haya problemas irreversibles. La actuación preventiva debe añadir la recuperación de los daños a la salud. *Profesiones con alto riesgo: Particularmente aquellas donde sean imprescindibles las capacidades óptimas de alerta, atención y reacción para preservar la seguridad de la propia persona y de los demás (como conducción, transporte de todo tipo de vehículos, manejo de maquinarias peligrosas, herramientas de riesgos, control de procesos, trabajo en alturas, y similares). Es importante investigar las causas si se ha respondido afirmativamente (marcando “si”) en los enunciados: 2, 4, 11, 13, 14, 15, 17, y 20. Pueden tener tendencia a enfermedad de origen laboral:

quienes han respondido con “SI” en los enunciados: **1, 3, 9, y 16. Y deben prevenir los problemas psicológicos por fatiga laboral:** quienes han respondido “SI” en alguno de los enunciados: **4, 5, 6, 7, 8, y 18. Las respuestas negativas:** Si se ha respondido “NO” en los números **14, 15, y 19**, deben animar a una reflexión sobre el problema, tal vez no exista una tendencia a la fatiga de origen laboral, o bien no se perciba tal riesgo. Un análisis particular de las circunstancias lo determinará.

Figura 10

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo	
Nombre	: Método ISTAS 21 (escala corta) para la evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo
Autor	: Moncada, Llorens, Kristensen, adaptado por el ISTAS
Año	: 2000
Procedencia	: AMI – Dinamarca (adaptado en Población Española)
Aplicación	: Individual y colectiva
Duración	: De 5 a 15 min aprox.
Edad	: Trabajadores adultos
Finalidad	: Instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas; y aporta valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas.
Estructura	: Consta de 38 ítems
Dimensiones	: Evalúa 6 dimensiones: Exigencias Psicológicas, Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, Inseguridad, Apoyo social y calidad de liderazgo, Doble presencia y Estima.

Figura 11*Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo*

Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo	
Nombre	: Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo
Autor	: Arana, Pando y Silva
Año	: 2005
Procedencia	: IISO – México
Aplicación	: Individual y colectiva
Duración	: De 5 a 15 min aprox.
Edad	: Trabajadores adultos
Finalidad	: Evaluar la percepción de los factores psicosociales en el trabajo
Baremación	: Población peruana
Estructura	: Consta de 46 ítems
Dimensiones	: Evalúa 7 dimensiones: Condiciones del lugar de trabajo, Carga de trabajo, Contenido y características de la tarea, Exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, Interacción social y aspectos organizaciones, Remuneración del rendimiento
Validez y Confiabilidad	<p>*La validez se calculó a través de un estudio de análisis factorial que cumple con los criterios de validez de constructo.</p> <p>*La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante la prueba Alfa de Cronbach en la muestra aplicada (Primax)</p> <p>Alfa de Cronbach = 0.707</p>

Figura 12*Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral*

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	
Nombre	Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el Trabajo
Autor	Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Colombia
Año	2010
Procedencia	Colombia
Aplicación	Individual y colectiva
Duración	De 15 a 25 min aprox.
Edad	Trabajadores adultos
Finalidad	Evaluar la percepción de los factores psicosociales en el trabajo
Baremación	Población de la República de Colombia
Estructura	Forma A: Consta de 105 ítems Forma B: Consta de 88 ítems
Dominios	Evalúa 4 dominios: Demandas del Trabajo, Control sobre el trabajo, Liderazgo y Relaciones Sociales y Recompensa.
Dimensiones	Forma A: 17 dimensiones Forma B: 15 dimensiones

Figura 13*Escala de Somnolencia Epworth – ESE (versión peruana modificada)*

Escala de Somnolencia Epworth – ESE (versión peruana modificada)	
Nombre	: Escala de Somnolencia Epworth – ESE
Autor	: Murray (Escala Original), E. Rosales (versión peruana)
Año	: 1991 (original); 2009 (versión peruana)
Procedencia	: EE.UU. / Adaptación: Perú
Aplicación	: Individual
Duración	: 5 min aprox.
Administración	: Área de salud ocupacional: adultos, trabajadores a turnos, choferes, entre otros.
Finalidad	: Evaluar somnolencia
Baremación	: Población peruana
Estructura	: La ESE cuenta con 09 situaciones
Puntuación	: Cada situación tiene un puntaje de 0 a 3. Cero indica nunca y 3 una alta probabilidad de cabecear. El puntaje total va desde 0 a 24. La forma de calcular la puntuación total de la escala es: *Persona que conduce vehículos motorizados: suma de los puntajes de las 8 primeras situaciones. *Persona que no conduce vehículos motorizados: suma de los puntajes de las 7 primeras situaciones más el puntaje de la última situación.

Figura 14*Mini test psiquiátrico*

Mini test psiquiátrico	
<p>Descripción : Escala que consta de 12 ítems, cada uno de ellos contiene indicadores psiquiátricos: ansiedad generalizada, episodio depresivo mayor, esquizofrenia, agorafobia, ataque de pánico, fobia social, desorden obsesivo-compulsivo. El sujeto marca SI o NO; ante cualquier respuesta positiva el paciente será evaluado en forma específica basándose e los criterios del DSM-IV.</p>	
Aplicación	: Individual
Edad	: Adultos

Figura 15*Test de Fobias*

Test de Fobias	
<p>Descripción : Escala compuesta por 8 ítems que contienen enunciados que incluyen fobias específicas: acrofobia, zoofobia, fobia social, aerofobia, claustrofobia. El sujeto marca SI o NO, la respuesta afirmativa a algún ítem es indicador de la presencia de una fobia específica.</p>	
Aplicación	: Individual
Edad	: Adultos

2.1.3. Capacitación

Cuando los postulantes a una organización se animan a postular ya antes han buscado información acerca de la empresa a la que se van a presentar, entre otras cosas se averiguan si

está reconocida, cómo es el cumplimiento del salario a sus trabajadores, así como sus oportunidades de superación y capacitación. Por eso, aconsejamos siempre a las empresas que acompañamos a la importancia de estar capacitando constantemente a sus trabajadores, la misma que debe programarse no tanto porque el avance del conocimiento obliga sino porque la organización debe modernizarse, cuando el trabajador es capacitado se identifica con su centro laboral y difícilmente va a abandonarla porque ella se preocupa en tenerlos actualizados. Se debe tener en cuenta que la actualización debe ser periódica para evitar que se desfacen y dejarán de ser competitivos. Es preciso verla como una inversión y no como un gasto porque, finalmente, va a ir en beneficio de la empresa. Se afirma que la capacitación es una de las inversiones que más ganancias genera, pero siempre y cuando esté bien planificada y de acuerdo a una programación de acuerdo a las necesidades que se tiene. Primero es preciso hacer un diagnóstico de la realidad y del tipo de capacitación que se requiere, aquí es importante la opinión de los jefes porque son ellos los que están cerca de las personas y saben lo que se necesita. Entre los beneficios de la capacitación están: el incremento de la productividad, mejoran los ingresos económicos del centro laboral, mejora la autoestima y la motivación, mejora la creatividad, bajan los problemas de accidentes, mejora la identidad con la organización, mejora el clima organizacional, al incrementarse los ingresos mejoran los beneficios para el trabajador, se cohesionan y fortalece la organización, adquisición de habilidades sociales.

Alles (2005) reporta que la capacitación está referida en ofrecer al trabajador la oportunidad para un mejor desempeño en el centro laboral, siempre teniendo en cuenta las necesidades de la organización. Por otro lado, Hellriegel (2005) indica que la capacitación ayuda

al trabajador a superar sus limitaciones para su buen desempeño. Como vemos, la capacitación es importante para el lograr cumplir de manera eficiente el trabajo que cada uno de las personas que laboran en la institución deben llevar a cabo; debemos tener en cuenta que a través de la capacitación los trabajadores asimilan habilidades no solo para hacer un buen trabajo sino que también aprenden a tener un buen trato entre sus compañeros porque no todo es hacer un buen trabajo sino que también es importante el trato y la manera de conducirse entre sus compañeros; es decir, que las habilidades sociales también ayudan a tener un buen clima laboral.

2.1.4 Manejo del estrés

Siempre se ha investigado los efectos del estrés en las organizaciones y se ha descubierto que es una variable que cuando no se controla puede tener efectos no solo en la productividad sino en el clima laboral y también afectan la seguridad y salud en los trabajadores. Sin embargo, también se puede aprovechar a favor porque permite que el trabajador sea creativo y sea capaz de enfrentarse a las adversidades y superarlas; es así que si se le descuida trae consecuencias desfavorables para la organización, así como para los trabajadores porque hay disminución de sus ingresos. Labrador (1996) identifica las siguientes causas del estrés: 1. Incertidumbre, se refiere a que muchas veces la persona no sabe qué hacer ante determinadas circunstancias, tal vez porque no sabe qué le puede estar ocurriendo y si seguirá o no en el trabajo, el resultado de todo esto es la ansiedad. 2. Cambio, se refiere a que algunas veces es rotado a un lugar que no es conocido y le crea inseguridad, por lo que al momento de hacer un trabajo no sabrá qué hacer. 3. Carencia de habilidades, tal vez porque el lugar de trabajo no es el acostumbrado y tendrá que pasar un tiempo para adaptarse. También hay otras causas, que son las físico-químicas,

fisiológicas, biológicas, psicológicas, sociales. Los efectos pueden ser emocionales, psicológicos. Todo esto los lleva a la dificultad para concentrarse, agotamiento físico y mental, desmotivación, alteraciones estomacales, intranquilidad, dolores musculares (Jauregui, 1996).

Es así que el costo para la organización puede verse afectado porque algunas veces el trabajador es una persona calificada, la empresa ha invertido importantes cantidades de dinero y tiempo para prepararlo y puede correr el riesgo de sostenerlo por mucho o tiempo o tal vez para toda la vida, dependiendo del problema que le haya ocurrido. Es por eso que la constante capacitación y evaluación permitirá identificar posibles síntomas y poder intervenir en el momento oportuno.

2.2 Ejecución de programas

Salus Laboris, para ofrecer un mejor servicio a las organizaciones a quienes le hace el acompañamiento, tiene equipos modernos, a la vez que se interesa por educar a los trabajadores a dar buen servicio, tener un buen trato entre ellos, que la persona humana nunca debe ser descuidada y el éxito depende de la manera que cada uno de sus integrantes de la manera como cada uno de ellos se entrega al trabajo que deben hacer. De manera paralela, la clínica tiene su Software propio, desarrollado por nosotros y exclusivo para el buen funcionamiento. Existe orden en la atención, a medida que van llegando son atendidos respetando el orden de llegada y así se evitan largas colas o malestar. Cuando se trata hacerles las evaluaciones que el médico, o los especialistas indiquen, son atendidos con la debida celeridad para lo cual se cuenta con la tecnología necesaria para obtener resultados confiables y no se presenten errores en el

diagnóstico. Los resultados son enviados, para mayor rapidez, vía On line al centro laboral, así como al interesado. Por otro lado, las organizaciones nos están solicitando la intervención de diferentes profesionales para la ejecución de programas para que los trabajadores estén siempre capacitados y el producto que entreguen a los grupos de interés sea aceptable y de calidad. El Área de Psicología ofrece los siguientes programas:

2.2.1. Programa: Salud ocupacional

Designación: Salud ocupacional

Presentación: En la medida que cambia el comportamiento organizacional y los mercados laborales se vayan adaptando a las nuevas circunstancias debido a la aparición de nuevas profesiones o especialidades, y el tema de la importancia de la seguridad y la salud se va haciendo necesaria para el cuidado de la vida y salud de los trabajadores, la salud ocupacional siempre será un proceso cambiante, a pesar que el centro de todo este proceso es el cuidado de la vida, el cuerpo y la salud del trabajador. No solo se trata de proteger la salud física sino también la psicológica y social; es decir, buscar el bienestar integral de quienes, en este caso, dedican sus conocimientos a determinada organización; es así que se busca, principalmente, la prevención de los accidentes laborales y todo lo que sea posible para salvaguardar la salud, y, por lo tanto, la seguridad del trabajador. Esto es así porque en la medida que no exista este tipo de prevención quien resulta perjudicial, además del trabajador, es la organización porque deberá buscar un reemplazo para la persona que salió perjudicada, así como que deberá solventar los gastos, por un tiempo, o tal vez hasta para toda la vida, de la persona afectada. Prevenir accidentes y ofrecer seguridad a los trabajadores implica contar con espacios saludables, tecnología que permita hacer

buen trabajo, buen trato y reconocimiento de la labor del personal, estímulo al esfuerzo y a los progresos, estar al día en los pagos, buscar la camaradería entre los miembros de la comunidad, así como integrar a las familias. Es así que se deberá siempre trabajar en equipo, que los líderes cumplan sus funciones, se esté cumpliendo los objetivos, políticas, visión y visión que la empresa tiene desde su fundación.

En la medida que se cumplan los protocolos dentro del centro laboral el trabajador se sentirá seguro, cumplirá las normas, estará sano, su familia se sentirá segura. Existen normas internacionales que recomiendan la manera de conducirse dentro de las organizaciones, así como fuera de ellas, porque el trabajador no solo debe protegerse dentro de su institución en donde se encuentre las 24 horas del día, también deberá cuidar a su familia porque si le ocurre algo va a impactar en su conducta y en su rendimiento dentro de la empresa. Sabido es que el 90% de los accidentes se deben a descuidos humanos, de ahí la importancia de adquirir una cultura de seguridad y de prevención de accidentes, así como el cuidado de la salud mental y la búsqueda del bienestar social. Estas tres variables deben tenerse siempre presente cuando se habla de salud ocupacional, pues todas están interactuando a la vez. El resultado es tener una organización reconocida, que ofrece servicios de calidad y con reputación de proteger a sus integrantes. Es preciso recordar que los integrantes de la organización no solo son quienes están asalariados dentro de la misma sino también se debe cuidar la salud y seguridad de los clientes, vecinos, proveedores y grupos de interés en general. Si se tiene en cuenta todo esto se evitará la fatiga, el hastío, el estrés y todo lo que pueda ocurrir.

Recordemos que si se siguen los protocolos la probabilidad de la salud ocupacional se va a incrementar; sin embargo, debemos tener en cuenta que siempre se van a presentar problemas, o conflictos, que pueden generar accidentes, pues cuando esto suceda se debe sacar un aprendizaje porque algo falló, hubo descuido. Por lo tanto, de cada crisis que se presente, o de cada problema, se debe sacar una enseñanza; si bien se puede encontrar responsables, pero eso debe generar que para la próxima no se debe volver a presentar y tomar todas las previsiones del caso. También se deberá informar a la comunidad en general de los hechos para en otras organizaciones se sepa y se tomen las medidas previsionales, o correctivas, para que no se presenten. Po ejemplo, en esta época de pandemia es preciso tener en cuenta los protocolos, hay muchas creencias que dicen que el virus es un psicosocial pero mientras no se llegue a controlar el problema, se debe evitar y así nuestros trabajadores tendrán la seguridad de laborar en un lugar donde se controle el problema.

Objetivos

1. Prevenir la aparición de enfermedades y accidentes dentro de la organización. Para lograrlo se establecen protocolos que los trabajadores deben cumplir y se les entrena para su cumplimiento, de no cumplirse se aplican las medidas que la organización tiene previstas en su reglamento.
2. Promover el bienestar integral de los trabajadores. Se lleva a cabo teniendo en consideración que el ser humano es biopsicosocial, por lo que se tiene en cuenta estas tres variables; como sabemos, cada una de ellas influye sobre la otra. Al lograrse esta

integración vamos a alcanzar el equilibrio emocional, el mismo que se ve reflejado en la productividad y en la tranquilidad para la familia.

3. Mantener el equilibrio emocional para fortalecer la creatividad y la innovación. El equilibrio emocional significa que cada persona tiene conciencia de sus limitaciones; pero esto no debe quedar ahí, sino que deberá cambiar para mejorar y estar siempre en constante superación.
4. Estimular el buen clima organizacional. Se alcanza en la medida que cada uno de los trabajadores pone todo el empeño para que el lugar donde se trabaja esté bien posicionado ante la comunidad y tanto los clientes como los grupos de interés se sientan tranquilos en ser parte de la comunidad empresarial.
5. Desarrollar cultura de la seguridad para mantener la salud ocupacional. Los trabajadores van introyectando, y haciendo suyas, las normas y costumbres que los van a llevar a evitar la aparición no solo de accidentes sino también de enfermedades.
6. Involucrar a la familia. Partimos del principio que no solo es el trabajador quien forma parte de la familia de la organización, sino que la familia también debe estar involucrada porque lo que ocurra al trabajador va a afectar a los suyos, así como lo que le ocurre a la familia también le afecta al trabajador y esto también va a influir en el centro laboral.

Método. La base principal de la seguridad ocupacional es, en primer lugar, la prevención de la ocurrencia de accidentes y enfermedades; en segundo lugar, el mantenimiento del bienestar general del trabajador porque el ser humano es íntegro, biopsicosocial. Es así que nuestra organización se interesa en capacitar constantemente y enseñar cuáles son las medidas de

seguridad que cada uno de los trabajadores debe seguir para que se logren los objetivos. Recordemos que para tener una organización bien posicionada no solo se necesita que haya bastante producción, sino que sus integrantes tengan la seguridad que el lugar donde laboran les va a brindar las condiciones para hacer un trabajo de calidad. Para lograrlo se siguen los siguientes pasos:

1. Generar que cada uno de los trabajadores esté involucrado en los objetivos que ésta persigue, lo que significa que haya participación plena, buena comunicación de los objetivos, valores, visión y misión que el centro laboral se propone.
2. Los gerentes no olvidan la importancia de estar constantemente estimulando los progresos para incrementar la autoestima, los trabajadores se sientan fortalecidos, perciban a sus superiores como líderes y confíen en las indicaciones que se les presentan, haciendo suya cada una de las recomendaciones que les dan. Tampoco los gerentes olvidan que las condiciones de trabajo, la tecnología y cualquier otro avance personal, siempre debe estar transmitiéndose porque la comunicación es fundamental.
4. Tener siempre convenios con clínicas especializadas para que cuando ocurra algún percance, así como a su familia, no se sientan abandonados porque son esos momentos en donde más se necesita del apoyo.
5. Tener al día a los trabajadores en sus pagos, en su seguro y, de ser posible, cancelar oportunamente el tiempo de servicio. Esto es parte de la seguridad y del bienestar que desea tener el trabajador. El apoyo emocional, psicológico, también contribuye a mantener la seguridad y equilibrio emocional.

6. Programar un sistema de reforzamiento a través de una economía de fichas en donde se vaya tomando nota de los avances de cada uno de los trabajadores para estimularlos y se sientan bien psicológicamente.

2.2.2. Programa: Evaluación psicológica

Designación: Evaluación psicológica

Presentación: Las pruebas psicológicas son de mucha ayuda en todos los campos donde se desenvuelve el ser humano, si bien la observación y la entrevista ayudan a tomar las decisiones finales, los instrumentos contribuyen a detectar problemas que a veces no se observan. La evaluación también implica hacer una revisión de cada uno de los lugares donde el postulante ha trabajado previamente y los motivos por los que deja el lugar y prefiere llegar a trabajar a otro sitio. Muchas veces las personas ocultan estados depresivos o ciertos rasgos psicológicos que más bien pueden hacer daño a la organización si no nos damos cuenta. En el caso de la clínica donde laboramos, las evaluaciones son por lo menos dos veces al año a cada uno de los trabajadores, la primera vez es antes de ingresar a trabajar, la misma que tiene como objetivo identificar la situación psicológica que es recibido. La segunda evaluación se hace a medio año para descubrir si hay algunas dificultades emocionales, de personalidad y problemas más graves que pueden afectar el normal funcionamiento. Se presentan casos que la primera evaluación puede aparecer como “normal” pero más adelante puede ocurrir que afloren otros problemas, los mismos que se deben resolver. La evaluación también permite descubrir a líderes en potencia, personas creativas, innovadoras que más adelante le pueden servir a la organización. Es así que en la actualidad se utilizan una serie de cuestionarios que permite evaluar aspectos intelectuales,

de personalidad, actitudes, inteligencia emocional, situaciones familiares, conflictos personales, siempre con el objetivo de elegir a persona que mejor se adapte al puesto que se desea cubrir. También se evalúa a la persona cuando renuncia a su trabajo con el objetivo de dejar constancia que se está retirando del centro laboral en las mejores condiciones y así evitar que más adelante esté haciendo demandas porque puede pensar que abandona el centro laboral debido a que ha adquirido alguna enfermedad mental.

Objetivos

1. Ejecutar evaluaciones psicológicas en salud ocupacional. Con el propósito de identificar posibles problemas que estén ocurriendo en su personalidad y que es oportuno atender y resolver.
2. Identificar a los posibles líderes o talentos que van a servir a la organización. Ocurre que algunas veces no nos percatamos que dentro de la organización hay personas talentosas y que no les hemos estado dando la debida importancia.
3. Identificar los problemas que se puedan presentar. Con el fin de ubicar a las personas que tienen resistencia a las indicaciones que se les da y pueden ser factores de riesgo al no cumplir con las instrucciones ni las normas que existen.
4. Determinar el perfil de competencias psicológicas y personales del postulante y su adecuación a las exigencias de la organización. Cada una de las organizaciones elabora sus perfiles y por lo tanto se hace necesario elegir al trabajador idóneo.

Método. Cada una de las organizaciones a las que hacemos el acompañamiento nos envían sus perfiles para que los trabajadores que se incorporan al centro laboral se adapten rápidamente a sus nuevos puestos de trabajo, del mismo modo, la primera evaluación servirá como una prueba de entrada, o línea base, para verificar cómo se recibe al trabajador. Recordemos que antes que éste se vaya de vacaciones también deberá ser evaluado, así como al término de su contrato. Se llevan a cabo estos procedimientos no solo a nivel psicológico sino también a través del examen médico para detectar alguna posible dificultad que se pueda presentar o detectar y tomar las medidas correctivas del caso para el problema no empeore. Si bien Salus Laboris tiene sus propios instrumentos de evaluación, los centros laborales también pueden solicitar que su personal sea evaluado de alguna manera muy específica, para lo cual debemos adquirir los instrumentos, o equipos, para satisfacer los requerimientos que nos hacen.

1. Se elabora una relación de requerimientos de cada una de las organizaciones a las que hacemos el acompañamiento y luego se aplican los instrumentos. Por lo general, solicitan evaluar la inteligencia actitudes, aptitudes y de personalidad. Luego se selecciona al candidato que tuvo mejores resultados y se adapta al perfil de lo que las organizaciones solicitan para que cumpla con las exigencias que el puesto obliga. Otras veces nos solicitan aplicar instrumentos más finos, como, por ejemplo, comprensión, habilidades sociales, razonamiento, creatividad, pensamiento; todo está centrado en el puesto que se va a ocupar.
2. Cuando se trata de evaluar a los trabajadores, lo mismo que a los gerentes, las organizaciones solicitan, de preferencia, áreas intelectuales, habilidades sociales, aspectos

cognitivos y afectivos. Siempre se tiene en cuenta que las evaluaciones, biopsicosociales, son periódicas y se llevan a cabo, de preferencia, en un solo día, pero cuando es necesario son citados para una reevaluación. Se realiza en un solo acto para evitar que el trabajador no abandone su puesto laboral y previamente se elabora un cronograma donde se cita a los trabajadores y así evitar sobrecarga.

3. Con frecuencia las empresas solicitan que se emitan informes de aquellas personas que tienen cualidades especiales como, por ejemplo, liderazgo, innovadores, solucionadores de problemas, dominio de grupos, etc. para que los tengan en cuenta y así sean solicitados en el momento oportuno.
4. Con los resultados obtenidos en la evaluación psicológica, así como lo encontrado por los médicos y asistentes sociales, el centro laboral toma las medidas para la toma de decisiones y la manera cómo se va a actuar ante determinadas circunstancias, buscando siempre la manera de favorecer a los trabajadores, así como pensando en los clientes, proveedores y grupos de interés. Con frecuencia nos solicitan apoyo para que los orientemos acerca de la forma cómo actuarían y qué solución se podría dar.
5. Proponer elementos técnicos para, a partir de la evaluación, se mejoren los estándares de salud y seguridad ocupacional.

2.2.3. Programa: Capacitación

Designación: Capacitación

Presentación: La capacitación, dentro de las organizaciones tiene importancia porque debe ser vista como un proceso donde la organización invierte para que se revierta en ella misma y ese

proceso, finalmente, va a permitir mejorar la calidad de la producción. No solo se trata de dar información a nivel teórico sobre los avances acerca de la labor que se desempeña en la institución, también, y muy importante, son los conocimientos prácticos y el manejo de los equipos que van saliendo y se modernizan para un mejor desempeño; asimismo, ayuda a que los trabajadores crezcan emocionalmente porque es muy reforzante que la empresa se esté preocupando en que estén al día en los avances tecnológicos y todo lo relacionado al interés del trabajador. Esto es aún más motivante cuando la persona que va a ser capacitada sale del país a perfeccionarse o le dan licencia con goce de haberes. Existen organizaciones que se preocupan por invertir tiempo y dinero para capacitar a su personal, o hacen intercambios culturales, y las consecuencias son que esas organizaciones están bien ubicadas y tiene prestigio. Cuando estos trabajadores regresan a sus lugares de origen son utilizados como monitores y contribuyen a la formación de sus compañeros, es así como esos centros laborales se van ubicando y son reconocidos a nivel nacional o internacional.

Objetivos

1. Incrementar los conocimientos de los trabajadores para adecuarse a los avances de la tecnología, de esa manera mejorará el servicio de la organización y paulatinamente estará en la vanguardia.
2. Fortalecer la cantidad de conocimientos de los miembros de la organización para que más adelante sirvan como formadores de sus demás compañeros.
3. Mejorar el clima organizacional porque los trabajadores se sentirán motivados porque el centro laboral se interesa en ellos.

4. Mejorar el nivel de confianza ante sus superiores porque éstos van a valorar los aportes y escuchar las opiniones o propuestas que se ha aprendido y que se sumará a la experiencia ya tenida.
5. Resolver los problemas que se puedan presentar y así no será necesario supervisarlos constantemente, a la vez que se evitan accidentes laborales porque las personas están preparadas para prevenirlos.
6. Reparar los equipos cuando tengan alguna avería porque en la capacitación los trabajadores son preparados para resolver problemas que no es necesario llamar a un técnico.

Método. Todas las organizaciones desean tener personal altamente competitivo para estar a la vanguardia, pero para lograrlo es preciso que los miembros del centro laboral estén en constante capacitación y así solucionar problemas, si es preciso volver a capacitar a los que ya lo estaban previamente también se deberá hacer hasta encontrar la ruta; es más, la capacitación permite que los trabajadores se sientan bien estimulados porque les permite desarrollarse como persona y también mejorará su rendimiento para beneficio de la empresa. Se ha descubierto que mientras más personas estén capacitadas su productividad va a mejorar. Cuando no existe capacitación, o es muy pobre, la probabilidad de no tener éxito será mayor, es así que mientras más se invierte capacitando al personal mayor será el éxito y se asegurará la calidad de los productos.

1. Capacitando se incrementará la calidad del producto que se ofrece, lo que traerá como consecuencia el incremento de las rentas del centro laboral. Tener a trabajadores informados permitirá que se consoliden y no será necesario estar haciendo cambios o

despidiendo constantemente a las personas porque no se ha tenido la precaución de capacitarlos. Más bien, se aprovechan los conocimientos frescos para que los demás compañeros se beneficien que lo que la persona capacitada aprendió y así se hará un efecto multiplicador.

2. Para una buena capacitación es preciso tener en cuenta cuatro aspectos: planeación, organización, ejecución, y evaluación y seguimiento. En el primer aspecto se incluye la necesidad de lo que se desea evaluar, se elaboran los objetivos y se proyecta la manera como se va a desarrollar la acción. En el segundo, se incluye cómo se va a hacer, a la vez que se llevan a cabo los pasos a seguir. El tercer aspecto se ejecuta y se pone en marcha el plan a la vez que usan los instrumentos.
3. Capacitar a las personas va a traer como consecuencia que éstos se sientan valorados y así defiendan a la organización, difícilmente se van a trabajar a otro lugar, menos a la competencia.
4. Tener personas actualizadas va a permitir que trabajadores de otras organizaciones deseen trabajar en aquella que capacita, por lo que se hace necesario tener sangre fresca.
5. Cuando la organización invierte una suma fuerte en capacitar se asegura que el trabajador regrese a aportar y no se vaya a otro lugar.

2.2.4 Programa: Manejo del estrés

Designación: Manejo del estrés

Presentación: El estrés es frecuente en las organizaciones, lo que ocurre es que muchas veces pasa desapercibido y quien lo padece recién lo siente cuando está en el hospital o en el tópic

debido a algún problema médico o psicológico que se le haya presentado de manera intempestiva, solo así, ya cuando está atendándose en el área hospitalaria, es diagnosticado con estrés. El problema pasa desapercibido debido a las circunstancias por las que nos encontramos pasando, las exigencias laborales, la necesidad de hacer sobretiempo, el deseo constante de superación, el descuido de no tomar vacaciones, no tener momentos de esparcimiento, desear adquirir artículos para el hogar o la preocupación porque nuestros hijos se superen, entre otras cosas, va haciendo que el organismo se llene de energías que llegado el momento no va a poder resistir. Recordemos que en este proceso se presentan cuatro fases, primero está el entusiasmo que se caracteriza porque la persona tiene bastantes energías que a veces hasta toma vitaminas o estimulantes para sobreponerse, luego viene la fase de estancamiento que se presenta debido a que cuando no se alcanzan los objetivos el ser humano se siente frustrado y se esfuerza por lograr lo que no pudo llegando a sobre esbozarse, luego aparecen los problemas psicológicos, médicos y sentimiento de no lograr lo que se desea que se caracteriza porque la persona reniega, reclama, cree que son injustos y se victimiza, finalmente, se presenta el problema propiamente dicho que se caracteriza por el agotamiento total con todas las consecuencias que sabemos, llegando al extremo que hasta se puede desencadenar en enfermedades terminales, con las consecuencias que ya todos sabemos, viéndose afectada, también la organización, los compañeros y la familia. Sin embargo, en la actualidad las condiciones laborales obligan a sobre esforzarse, lo que traería como consecuencia que todos estamos estresados, pero no es así porquea esto se debe sumar el poco apoyo que recibe dentro del centro de trabajo, poca motivación debido al esfuerzo, no es bien evaluado por sus superiores, condiciones de trabajo que no ayudana desempeñarse de manera eficaz, conflictos familiares, así como otras variables.

Objetivos

1. Capacitar a los trabajadores para prevenir el estrés.
2. Mejorar la productividad sin llegar a sobre esforzar al trabajador.
3. Reconocer el esfuerzo del trabajador para estimularlo y se sienta satisfecho en su centro laboral.
4. Elaborar programas de afrontamiento al estrés.
5. Brindar mejores ambientes de trabajo dentro de la organización para un mejor desempeño.

Método. Un de las maneras de afrontar al estrés es reconociendo el trabajo de las personas dedicadas a la organización porque la motivación es un estímulo muy reforzante que fortalece todos los sistemas del ser humano. Otra variable es el cumplimiento de la organización con los salarios porque esto va a asegurar atender a la familia en las necesidades para su bienestar; si a esto se agregamos la preocupación de la organización para la capacitación y superación entonces habrá tranquilidad entre los integrantes del centro, con las consecuencias agradables que se observarán.

1. Se elabora programas de reconocimiento por el esfuerzo que hace el trabajador, también se estimula brindarle beneficios en la medida que pasen los años y por el tiempo que ha transcurrido y no ha abandonado el centro laboral para irse a trabajar a otra organización, lo cual ayudará a la organización para no perder tiempo preparando y capacitando a otras personas.

2. Ofrecer seguridad a su familia preocupándose por brindarle centros de esparcimiento, seguridad social, reuniones para recordar momentos festivos y reunirse para felicitar a los trabajadores, a todos en general, por el progreso de la organización.
3. Preocuparse por la educación de los hijos de los trabajadores y buscando becas para que se superen u ofrecerle estímulos a medida que los hijos de los trabajadores progresan en sus estudios.
4. Contar con tópicos dentro de la organización para que el trabajador sea atendido inmediatamente tenga algún problema o dolencia.
5. Hacer ejercicios de relajación en momentos oportunos o enseñarles a relajarse para prevenir la aparición de dificultades estresantes.

III. Aportes más destacados a la empresa

Trabajar dentro del campo clínico aplicando las leyes de la Psicología al área organizacional es una experiencia donde difícilmente se pueden combinar estos aspectos, a lo cual debo agregar que también ha habido relación con el área social y educativa; como vemos, en un solo momento se puede aplicar estas cuatro especialidades. Se aplica la clínica porque se utilizan instrumentos psicológicos para identificar problemas emocionales que podrían afectar más adelante el rendimiento del trabajador y, como consecuencia, la productividad, lo que influye tanto en la organización, en sus compañeros y a él mismo. Se aplica el área organizacional porque se brinda atención a personas que están dedicadas a este rubro, donde es importante motivar al trabajador a medida que progresa y se le reconoce delante de su familia, se le capacita para que se supere tanto como profesional, técnico, persona llegando a sentirse realizado y satisfecho logrando el bienestar familiar. Se utiliza la psicología social porque el ser humano está interactuando dentro de las organizaciones no solo con sus compañeros sino con todos los clientes del centro laboral, es por eso que se brinda importancia a la comunicación para que lo que se tenga que hacer se haga de la mejor manera; la comunicación también permite que las reglas estén claras y bien establecidas. Finalmente, se está aplicando la psicología educativa porque en la medida que se interactúa con el trabajador se le va explicando la manera de mejorar, se le dice, con mucha paciencia, la forma cómo debe actuar para ser cada vez mejor, a cultivar valores, respeto a las normas, a su familia y a querer siempre a la organización siendo siempre fieles a la misma porque les ha dado la oportunidad de sostener a la familia como se quisiera. A través de mi experiencia me he logrado identificar con la clínica, habiendo aprendido muchas cosas, como, por ejemplo:

1. Reconocer la importancia de la capacitación porque permite que el trabajador se sienta reconocido, motivado y se supere, siempre para beneficio de la organización; la capacitación permite que el trabajador sea creativo, innovador, difunda sus conocimientos a los demás compañeros y la empresa se consolida como líder en lo que ofrece.
2. La elaboración de programas para prevenir y hacer frente a situaciones estresantes también ayuda a que el trabajador no desencadene en problemas médicos ni psicológicos, lo cual se manifiesta en el bienestar.
3. Si se lleva a cabo una buena evaluación se descubrirá aspectos profundos de la personalidad del trabajador lo que servirá para deducir ante quien estamos y así también se pueden descubrir líderes y personas que en un determinado momento asuman alguna dirección.
4. En la medida que la organización se va consolidando también va reconociendo económicamente a sus trabajadores; en algunas organizaciones he podido observar que antes de esto primero han capacitado a sus trabajadores, han invertido bien y después se ven los resultados.
5. Cuando un trabajador está satisfecho en su centro laboral difícilmente va a ir a buscar trabajo a otro lugar, lo cual va a influir en el clima organizacional.

IV. Conclusiones

- La intervención en las organizaciones ha permitido combinar en cada uno de los centros laborales los aportes de la psicología organizacional, clínica, educativa y social, lo que permite ayudar al mejor desempeño de los trabajadores y mejorar la productividad.
- La capacitación es un gran estímulo porque el trabajador se siente valorado, motivado y su aporte contribuye a la mejora de la organización y a ofrecer productos de calidad, lo que va a mejorar la ubicación de la institución.
- Trabajar con instrumentos de evaluación que garantizan el resultado de la misma contribuye a identificar posibles problemas que pueden afectar al trabajador, así como a identificar a aquellos que van a servir a la institución.
- Incluir a la familia del trabajador como parte de toda la organización ayuda a que exista mayor identificación con el centro laboral y mejora el clima laboral.

V. Recomendaciones

- Continuar con el sistema de evaluación y capacitación para que las organizaciones a las que se les hace acompañamiento se mantengan siempre destacándose en su rubro y mejoren la productividad porque de todas maneras va a afectar favorablemente a los centros laborales.
- Mantener el sistema de capacitación porque contribuye a la actualización y mejora de los conocimientos de los trabajadores y éstos van a transmitir lo aprendido a sus compañeros, produciéndose así la cadena.
- Continuar con la aplicación de los programas del manejo del estrés, así como la de prevención y solución de conflictos y así contribuir a generar un buen clima emocional, lo que va a repercutir en la organización.
- Adquirir equipos modernos e instrumentos de evaluación actualizados para estar a la vanguardia de la tecnología y así obtener resultados más confiables.

VI. Referencias

- Alles, M. (2005). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias*. Ediciones Gránica S.A.
- Arcila, D. (1999). *Estrés laboral de las enfermeras*. [Tesis de maestría]. Universidad de Carabobo
- Arzapalo, G. (2011). *Responsabilidad social empresarial. Ensayo*. Universidad de San Martín de Porres.
- Asunción, L. (2005). *Psicología de la seguridad y prevención de riesgos de accidentes en carretera*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Recuperado el 23 de febrero del 2008, de <http://creandoconciencia.org.ar/enciclopedia/conduccion-racional/manuales-formacion-educativa/Psicologia-de-la-seguridad.pdf>
- Ballardo, J. P. (2010). *La Seguridad Basada en el Comportamiento*. [Monografía para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología] Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ª edición). McGraw Hill.
- Doval, Y. (2004). *Estrés laboral y consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento*. Fondo de Cultura Económica.
- Hellriegel, D., Jackson, S. & Slocum, J. (2005). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. Internacional Thompson Editores S.A.
- Jáuregui, H. (1996). Salud mental y pobreza de asentamientos humanos de San Martín de Porres. *Anales de Salud Mental*, 12(1), 27-44
- Meliá, J. (1999). *Psicología De la Seguridad Laboral: Evaluación de riesgos y programas de intervención centrados en el Factor Humano para prevenir Accidentes Laborales y*

Enfermedades profesionales en el Trabajo. Universitat de Valencia. Recuperado el 20 de diciembre del 2014 de https://www.uv.es/~meliajl/Papers/MS_Present.pdf

Labrador, F. (1996). *El estrés: Nuevas técnicas para su control*. *Temas de Hoy*. Trillas.

Parra, M. (2003). *Conceptos Básicos en Salud Laboral*. Oficina Internacional del Trabajo.

Peiró, J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo: aspectos psicosociales del trabajo* (vol. II). Síntesis.

Silva, J. (2008). *El factor humano en la seguridad y prevención de los accidentes laborales*. [Monografía para optar el Título profesional de Licenciado en Psicología]. Universidad Nacional Federico Villarreal.

Vargas, R. (2002). *Expectativas Laborales de Trabajadores Mineros del centro del Perú: 1996 – 2002*. Sociedad Nacional de Minería.

Zepeda, F. (1999). *Psicología organizacional*. Pearson.