



INTE T200-1:2019

Factores psicosociales

Identificación, evaluación y atención de los factores psicosociales en el lugar de trabajo.

Parte 1. Aspectos conceptuales

Correspondencia: Esta norma nacional no es equivalente con ninguna norma internacional, por no existir referencia alguna al momento de su elaboración

Miembros de



Fecha: 2019-12-16.
Primera Edición
Secretaría: INTECO
Editada e impresa por ©INTECO
Derechos reservados
ICS 13.100

La presente norma técnica pertenece a INTECO en virtud de los instrumentos nacionales e internacionales, y por criterios de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI). Salvo por autorización expresa y escrita por parte de INTECO, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún procedimiento, electrónico o mecánico, fotocopias y microfilms inclusive, o cualquier sistema futuro para reproducir documentos. Todo irrespeto a los derechos de autor será denunciado ante las autoridades respectivas. Las solicitudes deben ser enviadas a la Dirección de Normalización de INTECO. Las observaciones a este documento dirigidas a: (506) 2283 4522 / info@inteco.org

INTECO PONE A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO LA PRESENTE NORMA TÉCNICA NACIONAL COMO PARTE DEL PROYECTO INTECO-CSO. LICENCIA PARA UN USUARIO. COPIA / USO EN REDES INICIALES

CONTENIDO	PÁGINA
0 INTRODUCCIÓN	4
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2 NORMAS DE REFERENCIA	5
3 TERMINOS Y DEFINICIONES GENERALES	5
4 MODELO CONCEPTUAL PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL LUGAR DE TRABAJO.....	8
5 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO	11
6 ASPECTOS GENERALES PARA LA PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	12
7 CORRESPONDENCIA	14
ANEXO A (INFORMATIVO)	15
ANEXO B (INFORMATIVO)	16
ANEXO C (INFORMATIVO).....	19
ANEXO D (INFORMATIVO).....	25
ANEXO E (INFORMATIVO)	28
ANEXO F (INFORMATIVO)	30
BIBLIOGRAFÍA.....	31

PRÓLOGO

El Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, INTECO, es el Ente Nacional de Normalización, según la Ley N° 8279 del año 2002. Organización de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es “desarrollar la normalización del país con el soporte de los servicios de evaluación de la conformidad y productos relacionados a nivel nacional e internacional, con un equipo humano competente, con credibilidad e independencia”. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo. La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el periodo de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

Esta norma ha sido desarrollada en cumplimiento de los requisitos de nivel 1 y nivel 2 del Standards Council of Canada (SCC).

Esta norma INTE T200-1:2019 fue aprobada por la Comisión Nacional de Normalización de INTECO en la fecha del 2019-12-16. Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación, se mencionan las organizaciones que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico CTN 31 SC 10, Factores Psicosociales

Participante	Organización
Nury Sánchez Aragonés (Presidenta) Alexa Palacios Trejos Carolina Montero Hernández	Consejo Salud Ocupacional (CSO) / Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
Marianela Rojas Garbanzo (Vicepresidenta)	Universidad Nacional (UNA)
Seydi Segura Garbazo	Ministerio de Salud
Karol Quesada Moya	Ministerio de Hacienda
Tannia Cordero Zúñiga. Luis Bárcenas Velit	Ministerio de Justicia
Patricia Redondo Escalante	Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)
Marcela Peirano Cisternas Guillermo López Delgado Natalia Varela	Instituto Nacional de Seguros (INS)
Karen León Barra	Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE)
José Vinicio Lizano Araya Mónica Durán Luna	Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)
Natalia Madrigal Valerín Azzuhara Ramírez Jiménez Kattia Miranda Palma	Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL)
Nerea Olabarrieta Barquero	Rae Ingenieros
Andrea Aguilar Carvajal	Sindicato de Trabajadoras y Trabajadores de la Educación Costarricense (SEC)
Ingrid Naranjo Ugarte Paola Vargas Gómez	Territorio Psicológico
Alfonso Navarro Garro	Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC)
Rodolfo Rhoden Jiménez Daniela Díaz Solano	Soluciones Efectivas
José Alex López Natalia Aguilar	Efecto Boomerang

0 INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgo psicosocial afectan de manera notable la salud de las personas trabajadoras e impacta de manera directa las condiciones de los lugares de trabajo; de ahí la importancia de gestionarlos como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo.

Para el adecuado abordaje de los factores de riesgo psicosocial, es necesario plantear lineamientos técnicos, objetivos y prácticos para su identificación, evaluación y control mediante acciones de promoción de la salud y prevención del riesgo laboral, ya que en la actualidad el comportamiento del mercado laboral ha sufrido una transformación con el incremento del sector terciario de la economía, nuevas formas de contratación laboral, así como tecnologías y formas de trabajo que conllevan al aumento de otros riesgos laborales como son los psicosociales.

Es un tema que en los últimos años ha cobrado significancia debido al impacto que está generando, siendo que la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, esto mediado por cambios organizacionales, procesos de globalización, así como coyunturas políticas y económicas. Algunas de estas nuevas condiciones emergentes constituyen un verdadero caldo de cultivo para los estresores laborales, aumentando así la presión sobre los trabajadores.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo ha identificado las principales circunstancias que contribuyen a la presencia de riesgos de estrés laboral:

- Desequilibrio entre la vida familiar y la laboral
- Aumento de las exigencias emocionales
- Contratos precarios en un mercado laboral inestable e incierto
- Mayor vulnerabilidad de los trabajadores debido a la globalización
- Jornadas de trabajo prolongadas
- Sistemas de producciones ajustadas y subcontratación
- Envejecimiento de la población laboral
- Inseguridad en el puesto de trabajo
- Nuevas formas de contratación laboral
- Mayor intensificación del trabajo

Los factores de riesgo que inciden en la aparición del estrés laboral, son fundamentalmente:

- Escaso control sobre el trabajo: poco poder de decisión y limitación en el uso de las habilidades
- Exigencias en el trabajo altas en cuanto a cantidad y dificultad con poco margen de opinión y acción.
- Escaso apoyo social de compañeros y jefaturas, apoyo instrumental, informativo y evaluativo
- Escasa predictibilidad, que implica inestabilidad laboral, falta de información, cambios abruptos y no informados
- Desfase entre el esfuerzo realizado y el reconocimiento por el trabajo.

Identificación y evaluación de los factores psicosociales en el lugar de trabajo. Parte 1. Generalidades.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La presente norma tiene como objetivo dar lineamientos conceptuales para la identificación, evaluación y atención de los factores psicosociales laborales, por parte de la persona empleadora, la estructura preventiva de salud ocupacional y la participación activa de las personas trabajadoras, como un lineamiento técnico en la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

2 NORMAS DE REFERENCIA

No se citan normas para consulta. Este apartado se incluye con el propósito de mantener un orden numérico de los capítulos similar al de otras normas.

3 TERMINOS Y DEFINICIONES GENERALES

Para efectos de la presente norma aplican las siguientes definiciones:

3.1 factores psicosociales

interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y los factores de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT-OMS, 1984). Los factores psicosociales influyen de manera positiva o negativa en el bienestar y la salud integral de la persona trabajadora y en el desarrollo de sus actividades laborales.

3.2 factores de riesgo psicosocial

tienen la probabilidad de causar efectos negativos en la salud, el bienestar, el desempeño de la persona trabajadora, funcionamiento organizacional y la productividad.

3.3 factores protectores

son características personales y organizativas que cumplen una función beneficiosa, capaces de disminuir o eliminar los efectos negativos de la exposición al riesgo laboral y pueden favorecer el bienestar general de la persona trabajadora y la organización.

3.4 riesgo psicosocial

resultado de la exposición de los factores de riesgo psicosocial de manera repetida, frecuente e intensa, cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los principales riesgos psicosociales son el estrés laboral, el síndrome de estar quemado por el trabajo, el acoso laboral, acoso sexual, discriminación, violencia laboral e inseguridad contractual.

3.4.1 estrés

es la respuesta general del organismo a un evento adverso, capaz de afectar el equilibrio de la persona, que se describe en tres etapas, según el Síndrome General de Adaptación (Ver Anexo A).

3.4.1.1 estrés laboral

Es un riesgo vinculado a la organización y el diseño del puesto del trabajo, así como a las relaciones laborales. Este tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden con las capacidades, recursos o necesidades de una o varias personas trabajadora, o cuando el conocimiento y las habilidades de esta o de un grupo que enfrentan dichas exigencias, no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa del lugar de trabajo.

3.4.2 síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT)

es un síndrome que resulta de un estrés laboral prolongado en el tiempo (estrés crónico), no atendido y con consecuencias importantes a la salud física, mental, social de la persona trabajadora y su desempeño laboral. Se caracteriza por la afectación en las siguientes dimensiones:

- a) Sentimientos de agotamiento o falta de energía;
- b) Distancia mental, sentimientos de negativismo y cinismo en relación con el trabajo;
- c) Disminución de la eficacia laboral.

3.4.3 violencia en el trabajo

es toda acción, incidente o comportamiento, mediante el cual la persona trabajadora es amenazada, agredida, discriminada, humillada o lesionada por otra u otros, en el ejercicio de su actividad laboral o como consecuencia directa de esta. Algunas manifestaciones son:

3.4.3.1 acoso laboral

proceso de agresión psicológica que se caracteriza por la ejecución de actos violentos, que se desarrollan en el marco de una relación laboral, contra una o más personas trabajadoras, en forma reiterada y prolongada en el tiempo, por parte de otra u otras, que actúan frente aquella desde una posición de poder que no necesariamente es jerárquica.

3.4.3.2 acoso sexual

toda conducta sexual indeseada por quien la recibe de forma reiterada, o conducta grave que habiendo ocurrido una sola vez, perjudique a la víctima en su desempeño laboral y estado general de salud y bienestar.

3.4.3.3 discriminación

son todas aquellas conductas abusivas o vejatorias entre personas en razón del trabajo, por edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica, y otra forma análoga hacia una persona, que tiene como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

3.4.3.4 violencia externa en la ejecución del trabajo

se manifiesta contra las personas trabajadoras cuando existe amenaza, agresión o lesión personal o patrimonial, y, en general, cualquier tipo de delito que cometan beneficiarios de los servicios y personas del entorno donde se desarrolla el trabajo público.

3.4.4 inseguridad sobre las condiciones de empleo

se caracteriza por la preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro o por una amenaza percibida de cambio en las condiciones de trabajo, relacionadas con el bajo nivel de: certeza sobre la continuidad del contrato, de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones de este, de la protección social (falta acceso a los servicios de salud y derecho a la jubilación), y de control sobre el salario.

3.4.5 daños de los riesgos psicosociales

son efectos negativos a la salud física, mental y social de la persona trabajadora, así como a la organización, afectando la productividad, el ausentismo, incapacidades, presentismo y rotación laboral. (Anexo B)

3.4.6 modelo de gestión de los factores psicosociales

es toda disposición patronal que se haga con el objetivo de identificar, evaluar y controlar los factores psicosociales, mediante un sistema de gestión con el fin de mejorar las condiciones de trabajo, salud y la productividad de los lugares de trabajo.

[Fuente: modificado; INTE/ISO 45001, apartado 3.10]

3.4.7 intervención preventiva

son las acciones planificadas con el fin de evitar o disminuir las posibilidades de que los trabajadores sufran daños derivados de la exposición a los factores psicosociales y el impacto en los lugares de trabajo. Estas actividades pueden ser de prevención primaria, secundaria y terciaria.

[Fuente: OMS, 2013]

3.5 lugar de trabajo

lugar bajo el control de la organización donde una persona necesita estar o ir por razones de trabajo

[Fuente: INTE/ISO 45001:2018]

4 MODELO CONCEPTUAL PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL LUGAR DE TRABAJO

Esta norma técnica se basa en el modelo de demanda, control y apoyo social de Karasek (1970), Theorell (1990) y Jonhson (1988), y el modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist (1996 y 2008) (Anexo C). A partir de estos se construyó el modelo de Gestión de los Factores Psicosociales en el Trabajo para Costa Rica, que identifica cuatro constructos intralaborales y seis constructos extralaborales cada uno con sus variables e indicadores respectivos. Complementan estos constructos una serie de variables que caracterizan las condiciones sociodemográficas y ocupacionales de la población trabajadora.

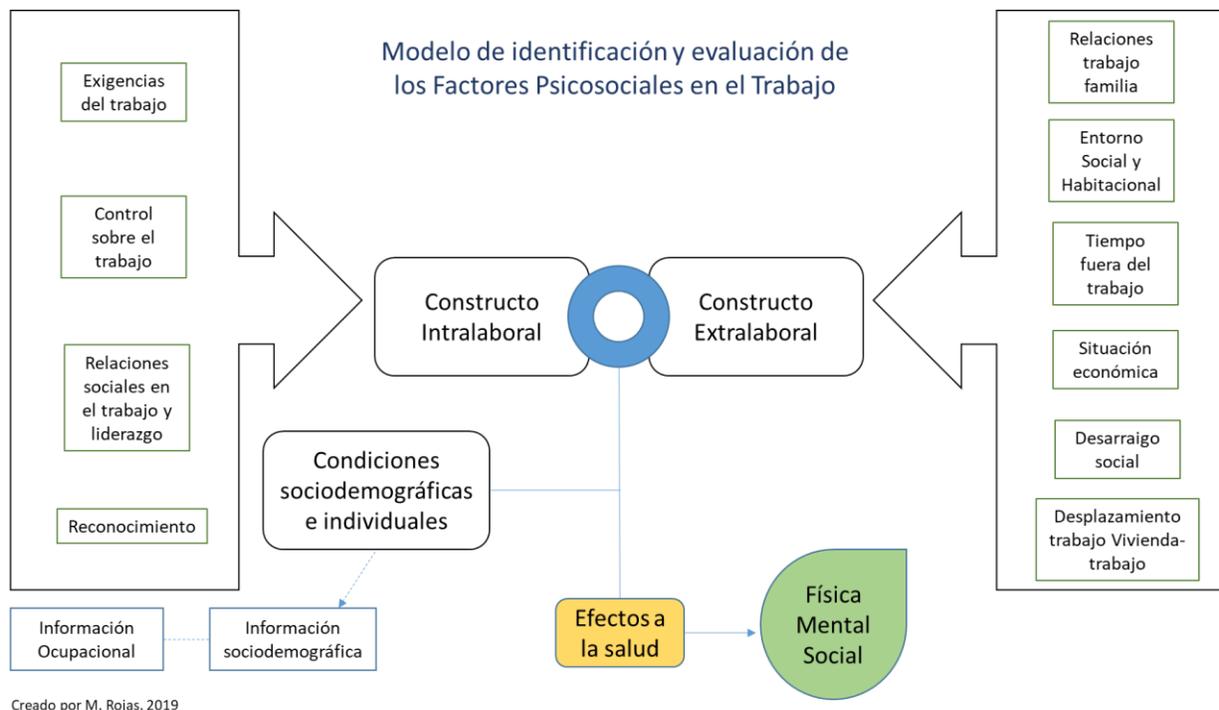


Figura 1. Modelo de Identificación y evaluación de los Factores Psicosociales en el lugar de trabajo para Costa Rica.

4.1 Constructo de condiciones intralaborales

Son aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en el bienestar y la salud integral de la persona trabajadora y en la productividad del lugar de trabajo. Este constructo incluye las condiciones ambientales, exigencias del trabajo, control sobre el trabajo, relaciones sociales en el trabajo y liderazgo, así como el reconocimiento.

4.1.1. exigencias del trabajo

se refiere a los requerimientos que el trabajo impone al individuo y pueden ser de diversa naturaleza, entre ellas, las exigencias cuantitativas, mentales, emocionales, de responsabilidad, el tiempo dedicado al trabajo y las condiciones físico-ambientales en que este se desarrolla.

Las cuales en relación con las características y habilidades de la persona trabajadora pueden generar riesgos laborales. Las exigencias del trabajo guardan relación con su naturaleza y las condiciones en las que se desarrollan.

4.1.2. control sobre el trabajo

es la autonomía que tiene la persona trabajadora, para influir sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, sus pausas y descansos. Así como la posibilidad de participar en la toma de decisiones y desarrollarse en el trabajo.

4.1.3. relaciones sociales en el trabajo y liderazgo

incluye los aspectos funcionales de las interacciones como el trabajo en equipo, comunicación, el apoyo social, la cohesión del grupo, violencia, así como las relaciones con los usuarios en función de su actividad laboral.

4.1.4. reconocimiento

retribución que la persona trabajadora obtiene a cambio de su esfuerzo en el trabajo. Este dominio comprende diversos tipos de retribución, la financiera que es la retribución económica por el trabajo; la estima que comprende el reconocimiento del grupo social y la igualdad de posibilidades de promoción, desarrollo y seguridad en el trabajo.

Las definiciones de las dimensiones que conforman el constructo intralaboral y los principales indicadores o condiciones bajo las cuales se configuran como factores de riesgo psicosocial, se incluyen en el Anexo D.

4.2 Constructo de condiciones extralaborales

Son aspectos del entorno familiar, social y económico de la persona trabajadora que influye en el desempeño laboral. Este constructo incluye:

4.2.1. tiempo fuera de trabajo

es el tiempo que la persona trabajadora dedica a actividades diferentes a las laborales como descanso, recreación y ocio, estudio, vida espiritual, familiar y social.

4.2.2. relación trabajo-familia

se caracteriza por las interacciones de la persona trabajadora y su grupo familiar.

4.2.3. situación económica

disponibilidad y administración de los recursos económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus necesidades básicas y las responsabilidades económicas

4.2.4. entorno habitacional y comunal

características de las condiciones socio ambientales en las que se desenvuelve la persona trabajadora en su lugar de residencia y comunidad.

4.2.5. desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

son las condiciones del traslado de la vivienda hacia el lugar de trabajo y viceversa, comprende la duración del recorrido y las condiciones de las vías y medios de transporte.

4.2.6. desarraigo social

es la respuesta ante la experiencia de lejanía de un lugar o un grupo social de referencia, debido al traslado de su zona de residencia en forma temporal o permanente por razones de trabajo. Se incluye las personas que deben trasladarse a otro país o zona habitual de residencia, de forma temporal o permanente para atender sus responsabilidades laborales.

Las definiciones de las dimensiones que conforman el constructo extralaboral y los principales indicadores o condiciones bajo las cuales se configuran como factores de riesgo psicosocial, se incluyen en el Anexo E.

4.3 Condiciones sociodemográficas y ocupacionales

La información sociodemográfica y las características ocupacionales de todo lugar de trabajo, se debe obtener mediante fuentes secundarias que son registradas por instancias de recursos humanos, servicios de atención en salud, estadísticas de accidentabilidad, entre otros. Así mismo se pueden complementar con cuestionarios y entrevistas (Ver Anexo F).

En esta temática se considera necesario obtener información sobre los siguientes aspectos:

3.3.1 información sociodemográfica de la población trabajadora

variables mínimas que la persona empleadora debe identificar son: edad, sexo, género, estado civil, lugar de residencia, personas dependientes, grado de escolaridad, nacionalidad y procedencia, tenencia de vivienda, entre otros.

3.3.2. aspectos de la ocupación

corresponde a los datos y características del servicio o bien que se presta, medios de producción, características de contratación, modalidad de trabajo, tipo de puestos y cargos, antigüedad en la labor y en el puesto actual, tiempo de trabajo y modalidad de pago, entre otros.

3.3.3 condición del estado salud de las personas trabajadoras

conocimiento del estado de salud física, mental y social, de las personas trabajadoras.

5 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO

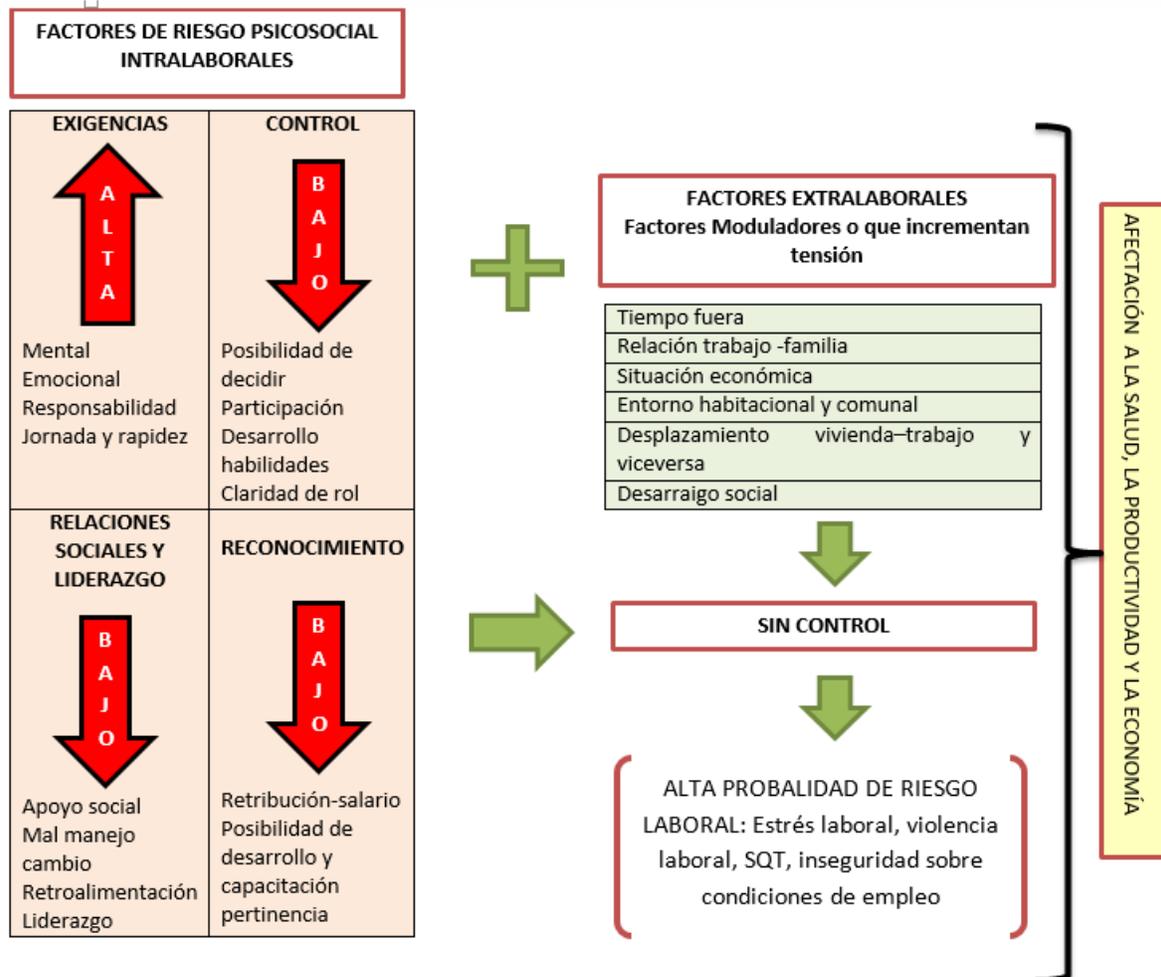


Figura 2. Criterios de análisis de factores de riesgo psicosociales en el trabajo para Costa Rica.

El análisis de los factores psicosociales, se fundamenta en las teorías conceptuales adoptadas por Karasek, Theorell y Siegrit's (citas), las cuales explican que existe una mayor probabilidad de afectación a la salud cuando la persona trabajadora es expuesta de manera prolongada a uno o varios de los factores de riesgo de psicosocial, tal cual se muestra en la Figura 2.

De igual manera estos factores son positivos cuando contribuyen al bienestar de la persona trabajadora. Los factores extralaborales, presentes en la vida de toda persona trabajadora, son considerados moduladores de los riesgos laborales, sea estos para agravar o disminuirlos.

En el Tabla 1, se describen las condiciones organizacionales que pueden generar bienestar o riesgo en la persona trabajadora.

Tabla 1. Condiciones organizacionales

FACTORES INTRALABORALES EN EL TRABAJO QUE GENERAN SALUD O ENFERMEDAD	
MAYOR PROBABILIDAD DE RIESGO	MAYOR PROBABILIDAD DE BIENESTAR
Desequilibrio entre demandas y control del trabajo.	Trabajo activo y demandante con posibilidades de control
Alto volumen de trabajo con poco tiempo para realizarlo	Trabajo de baja tensión y capacidad de control
Poco control sobre el orden de las tareas o tiempos de trabajo	Alta interacción social
Baja cantidad y calidad de las relaciones sociales	Relaciones sociales positivas y respetuosas
Malas relaciones sociales y escaso apoyo de superiores	Posibilidades de capacitación y desarrollo
Trabajo en solitario	Retroalimentación positiva
Escasa capacitación	Alta motivación
Oportunidades de desarrollo inequitativo e injusto	Sensación de pertenencia
Bajo salario	Trato respetuoso y justo
Inestabilidad laboral	
Énfasis en errores	
Desmotivación	
Trato irrespetuosa e injusto	
Largas jornadas	
Asignación de tareas extralaborales	

6 ASPECTOS GENERALES PARA LA PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

6.1 Funciones y responsabilidades de la persona empleadora:

Los criterios mínimos que debería tener en cuenta la persona empleadora para la intervención de los factores psicosociales en el trabajo son:

- a) El programa de SST debería incorporar la gestión de factores psicosociales.
- b) Toda intervención de los factores psicosociales en el trabajo implica el compromiso y participación de la gerencia o la dirección del lugar de trabajo y de las personas trabajadoras.
- c) La intervención de los factores psicosociales se debe establecer con la participación de las personas trabajadoras y la estructura preventiva de SST.

- d) Los procesos de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación en SST deben incluir los factores psicosociales en el trabajo y complementariamente la promoción de los factores protectores.
- e) La intervención en materia de factores psicosociales del trabajo sea abordada mediante el enfoque multidisciplinario, afines a la SST.
- f) El sistema de vigilancia de SST incorporará los factores de riesgo psicosocial y los efectos adversos a la salud.
- g) Se deben diseñar y ejecutar programas de intervención psicosocial preventiva y correctiva.

6.2 Proceso de identificación, evaluación y control de los factores psicosociales en el trabajo

En todo lugar de trabajo se debe aplicar un método de identificación y evaluación de los factores psicosociales (riesgo y protectores) para definir y desarrollar estrategias de prevención y control. El cuál puede ser complementado con otros mecanismos de obtención de información como lo puede ser las entrevistas individuales, grupos focales o revisión de información existente en el lugar de trabajo.

Los pasos mínimos a seguir para realizar la identificación, evaluación y control de los factores psicosociales son:

- a) Identificación de los factores de riesgo psicosocial y factores protectores.
- b) Evaluación de los factores de riesgo psicosocial y factores protectores con el objetivo de definir prioridades para la intervención.
- c) Planificar y ejecutar las medidas preventivas para eliminar, reducir y controlar los riesgos a nivel general. Debe incluir controles operativos de intervención preventiva y correctiva, en primera instancia dirigida a atender el origen de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y en segunda instancia con la población trabajadora. La intervención psicosocial de los factores extralaborales se hará según las posibilidades de la persona empleadora.
- d) Evaluar y dar seguimiento a las acciones correctivas ejecutadas.
- e) En los casos de atención individual se pueden realizar al menos estas acciones:
 1. Gestionar la atención de cada caso de acuerdo con su estructura preventiva de SST.
 2. Elaborar un expediente que recopile la información del caso, debidamente custodiado y con los consentimientos informados que se requieran.
 3. Emitir plan de medidas correctivas.
 4. En caso de afectación a la salud remitir el caso a la aseguradora de riesgos del trabajo cuando corresponda. (Ver anexo B)

7 CORRESPONDENCIA

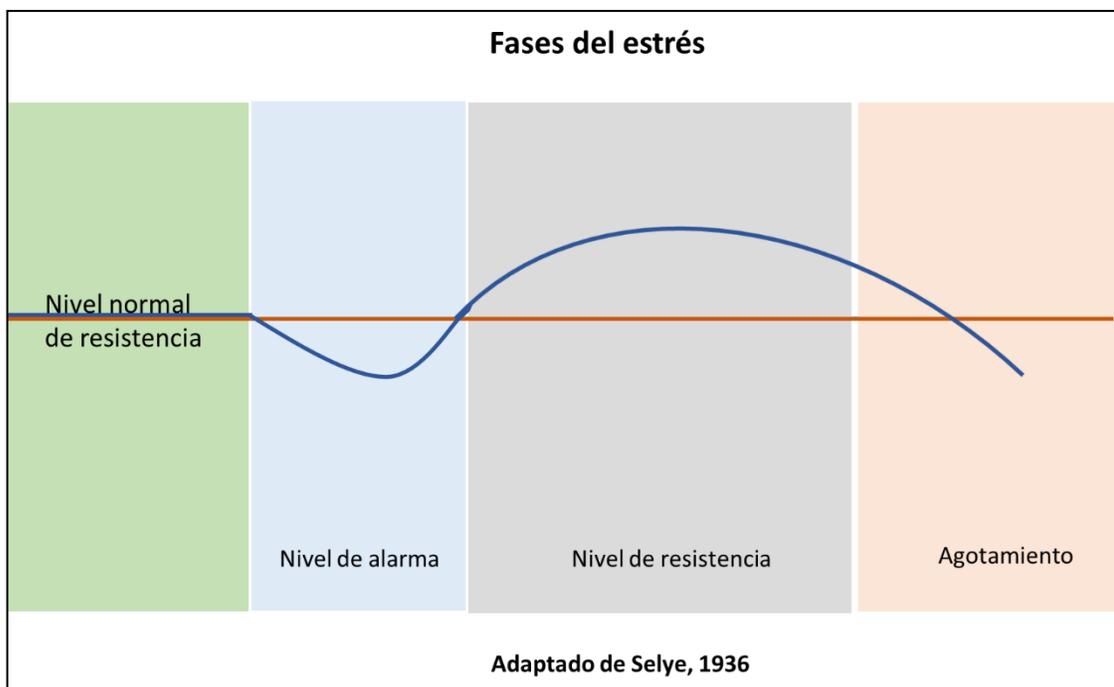
Esta norma nacional no es equivalente con ninguna norma internacional, por no existir referencia alguna al momento de su elaboración

ANEXO A (INFORMATIVO)

SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN AL ESTRÉS

Ante una situación que afecta a la persona trabajadora (presión) se desencadena una reacción fisiológica (tensión). El estrés es una respuesta general del organismo a un evento adverso, es capaz de afectar el equilibrio de la persona. Por lo tanto, está en función no sólo de las demandas del entorno, sino de la percepción de los individuos de esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas. (Selye 1936).

En 1936, Hans Selye propone el Síndrome General de Adaptación para explicar cómo ante una situación de amenaza, el organismo emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse. Se distinguen tres fases: de alarma, de adaptación y de agotamiento.



ANEXO B (Informativo)

DAÑOS POR EXPOSICIÓN A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LA PERSONATRABAJADORA Y EN EL LUGAR DE TRABAJO

La exposición frecuente y prolongada a los distintos estresores laborales pueden tener graves consecuencias a la salud, lo cual ocurrirá siempre que el trabajador no disponga de los recursos personales, laborales y/o apoyo social suficiente para controlar el riesgo y evitar o disminuir los efectos.

Los efectos de la exposición a los estresores laborales se pueden manifestar de distintas formas en las personas y se puede evidenciar con la aparición o agravación de síntomas o enfermedades, en la esfera emocional, conductual, fisiológica y cognitiva. La afectación a la salud se dará cuando la exposición a los riesgos psicosociales laborales sea prolongada y no se elimine, reduzca, ni se controle la fuente de los mismos.

A.1. Daños físicos

En el cuadro siguiente se exponen varios ejemplos de las alteraciones fisiológicas que se pueden producir o agravar producto de la exposición prolongada a factores de riesgo psicosocial laboral.

ÓRGANO O SISTEMA	FASE INICIAL	FASE FINAL
Cerebro	Ideación clara y rápida	Dolor de cabeza, tics nerviosos, temblor o temblor (agitación involuntario y rítmico de una parte del cuerpo), insomnio y pesadillas, crisis de migraña y algias faciales atípicas
Saliva	Muy reducida	Boca seca, sensación de nudo en la garganta y mayor predisposición a aftas orales y halitosis (mal aliento)
Músculos	Mayor capacidad	Dolor crónico y aumento del tono muscular, localizado de forma preferente en la región cervical, el hombro, la región lumbar y aumento de incidencia de contracturas musculares
Pulmones	Mayor capacidad	Tos, asma, hiper- o hipoventilación y disminución del CO ₂ arterial
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, vómitos, dispepsia, aumento de sintomatología de reflujo gastroesofágico
Intestino	Aumenta la actividad motora	Diarreas, cólicos, dolor y colitis ulcerosa
Vejiga	Flujo disminuido	Poliuria, tenesmo, urgencia urinaria
Trastornos Sexuales	Irregularidades menstruales	Disfunción eréctil, disminución de la libido, frigidez y amenorrea
Piel	Menor humedad	Sequedad, dermatitis, erupciones, psoriasis, la rosácea, el acné, la alopecia, los eccemas y la dermatitis seborreica
Energía	Aumento del gasto energético, aumento del consumo de oxígeno	Fatiga fácil

ÓRGANO O SISTEMA	FASE INICIAL	FASE FINAL
Sistema cardiovascular	Aumento de tensión y frecuencia cardíaca	Hipertensión arterial, dolor precordial, aumento de riesgo arteriosclerosis, enfermedades cerebrovasculares, cardiopatía isquémica y modificaciones en la actividad plaquetaria
Endocrino	Cambio hormonal	Aumento de adrenalina, cortisol y glicemia

B.2 Alteraciones Emocionales

Algunos de los diagnósticos secundarios a exposición de riesgos psicosociales laborales son el trastorno depresivo reactivo, trastorno de estrés agudo o estrés postraumático, trastorno de ansiedad, trastorno adaptativo, trastorno mixtos depresivo ansioso, trastornos del sueño, también se pueden manifestar reacciones por estrés y adaptativas. Para que estas u otras patologías sean diagnósticas se puede hacer referencia de las clasificaciones y manuales internacionales (CIE-11 y DSM-V)

Algunos ejemplos de afectaciones en las distintas esferas son:

ESFERAS	MANIFESTACIÓN
Psicológicas	Apatía, desmotivación laboral, cambios del estado de ánimo (ansiedad, sentimientos de culpa, irritabilidad, soledad, aburrimiento, tristeza), baja tolerancia, frustración, sensación de agotamiento, deterioro en la calidad de vida, despersonalización y desrealización, cinismo, ironía, desconfianza, hostilidad, impotencia, superficialidad en el contacto con los demás, baja realización personal, astenia, fatiga
Conductuales	Ausentismo laboral, uso de sustancias psicoactivas (lícitas e ilícitas), dificultad para el disfrute de las actividades de la vida diaria, ocio y recreación, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, trastornos de conducta alimentaria.
Cognitivas	Desconcentración, distractibilidad, inatención, lentitud, alteraciones en los procesos de memoria, desorientación, disminución de la creatividad, dificultad para la toma de decisiones y resolución de problemas

B.3 Consecuencias de la exposición a factores de riesgo psicosocial para la empresa

En una empresa se puede dar exposición a estresores en tres diferentes niveles:

- a) Mínimos de tensión: genera tedio y falta de motivación, lo que afecta la productividad en el lugar de trabajo.
- b) Óptimos de tensión: genera aumento de la atención y la concentración, se le conoce con el nombre Eustrés.
- c) Tensión excesiva: genera pérdida de creatividad, incapacidad para tomar decisiones, confusión y colapso. Los que genera costos directos e indirectos para la empresa.

Los costos directos se manifiestan en el compromiso y la participación, también se generan costos en forma de ausentismo, retrasos, huelgas, rotaciones de personal, conflictos laborales, entre otros.

Por otra parte, los costos indirectos que repercuten en los lugares de trabajo son:

- a) Desmoralización, escasa motivación y elevada insatisfacción, dificultad para recuperarse (afectación emocional y fisiológica).
- b) Comunicación pobre y aumento de las distorsiones (afectación en la conducta).
- c) Más errores en la toma de decisiones (afectación cognitiva).
- d) Malas relaciones laborales: desconfianza, falta de respeto, aumento de conflicto (afectación en el comportamiento), clima organizacional tóxico.
- e) Aumento de la agresividad, incluso con episodios de violencia verbal y física.
- f) Las repercusiones de desánimo, afectación en la toma de decisiones, llevan a la pérdida de oportunidades.
- g) Presentismo.

B.4 Consecuencias de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el ámbito social

Sociales: baja participación social, aislamiento, limitadas actividades de ocio y esparcimiento, distanciamiento afectivo, afectación de las relaciones interpersonales, intra y extralaborales.

Adicional a la esfera personal y de la organización no se puede obviar que la afectación a la salud por riesgos psicosociales en el trabajo es un problema social y de salud pública que implica un gran impacto en lo económico y social. La afectación de las personas tiene influencia sobre la economía y los sistemas de salud.

ANEXO C (Informativo)

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

C.1 Origen y definición del estrés

Desde sus orígenes los factores psicosociales laborales de riesgo han estado vinculados al estudio del estrés. Estrés es la palabra comúnmente utilizada para describir los síntomas que se producen en el organismo ante el aumento de las presiones impuestas por el medio externo en interacción con la persona (1). Selye es quien introduce el término estrés en las ciencias de la salud en los años 70, convirtiéndose desde entonces en uno de los términos más utilizados por los profesionales en el campo. Lo define como una respuesta general del organismo ante un evento adverso (1), capaz de afectar el equilibrio de la persona. Para su comprensión, es necesario definir tres conceptos básicos sobre los que se basa su estudio: los estresores, el estrés y las consecuencias. Desde el punto de vista de la salud pública el estrés se ha convertido en un problema global y es, a su vez, considerado el origen común de muchas enfermedades (2).

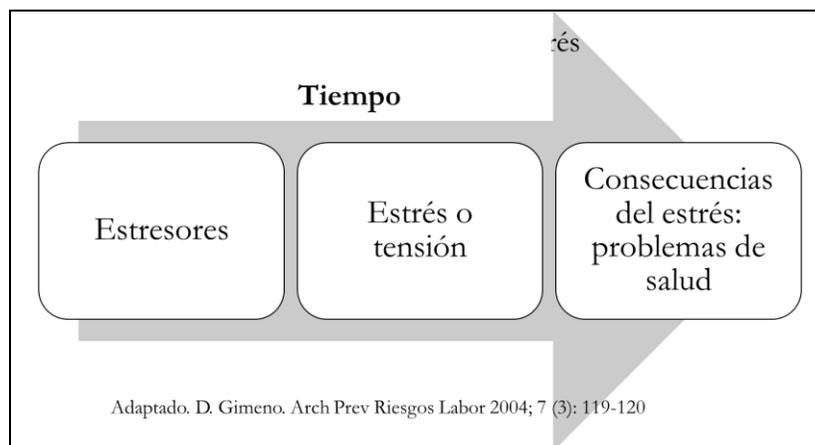


Figura C1. Tres conceptos básicos del estrés

C.2 El estrés relacionado con el trabajo: factores psicosociales laborales

El concepto de factores psicosociales laborales es relativamente reciente. Desde 1986 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (3), proponen de forma integral una definición de factores psicosociales laborales. Según esta definición, los factores psicosociales laborales hacen referencia a las situaciones relacionadas con la organización y el entorno laboral, así como, a las capacidades del trabajador y las experiencias personales fuera del trabajo que pueden influir de forma positiva o negativa en la salud (4). A partir de esta definición, otras han surgido enfatizando en términos más explícitos como factores individuales, capacidades del trabajador, contenido del trabajo, satisfacción de las necesidades y expectativas, relaciones con el supervisor y compañeros, relación de la vida familiar y laboral y hasta aspectos culturales (5,6).

Se ha propuesto que las diversas teorías de estrés laboral se pueden reducir a una definición común de "estrés psicosocial", entendiéndose este como un proceso que involucra la interacción de las demandas ambientales (en nuestro caso, relacionadas con el trabajo) con las características individuales, que se asocia a comportamientos psicológicos y reacciones fisiológicas que, a su vez, pueden afectar a la salud (7).

Así, cuando a estos factores psicosociales laborales, según su tipo y nivel de exposición, se les atribuye una alta probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar de los trabajadores, se les suele denominar factores de riesgo psicosocial (8,9) y que actúan como factores desencadenantes de estrés laboral (10).

En términos de prevención de riesgos ocupacionales, los factores psicosociales representan la exposición (identificar, localizar y medir en la evaluación de riesgo), la organización del trabajo el origen de esta (sobre lo que habrá que actuar para eliminar, reducir o controlar estas exposiciones), y el estrés el precursor o antecesor del efecto (enfermedad o trastorno de salud) que se pretende y debe evitar.

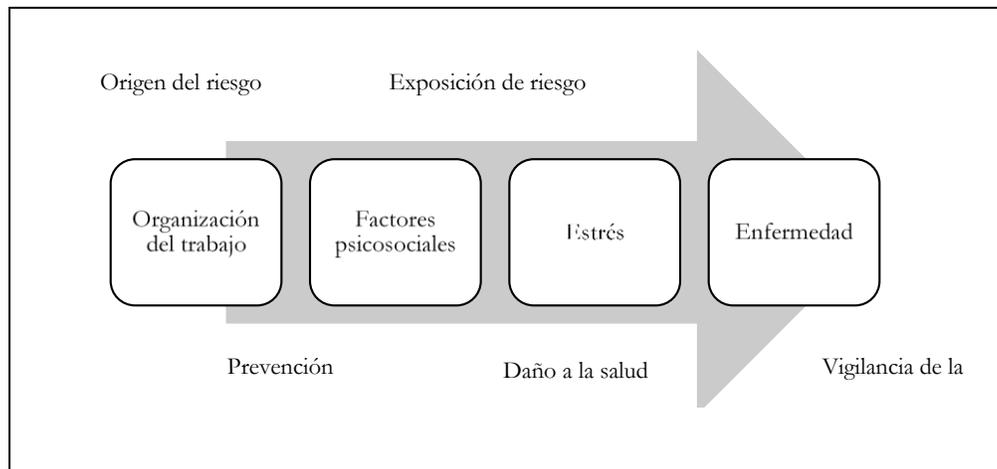


Figura C2. Organización del trabajo, factores psicosociales y salud

La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas).

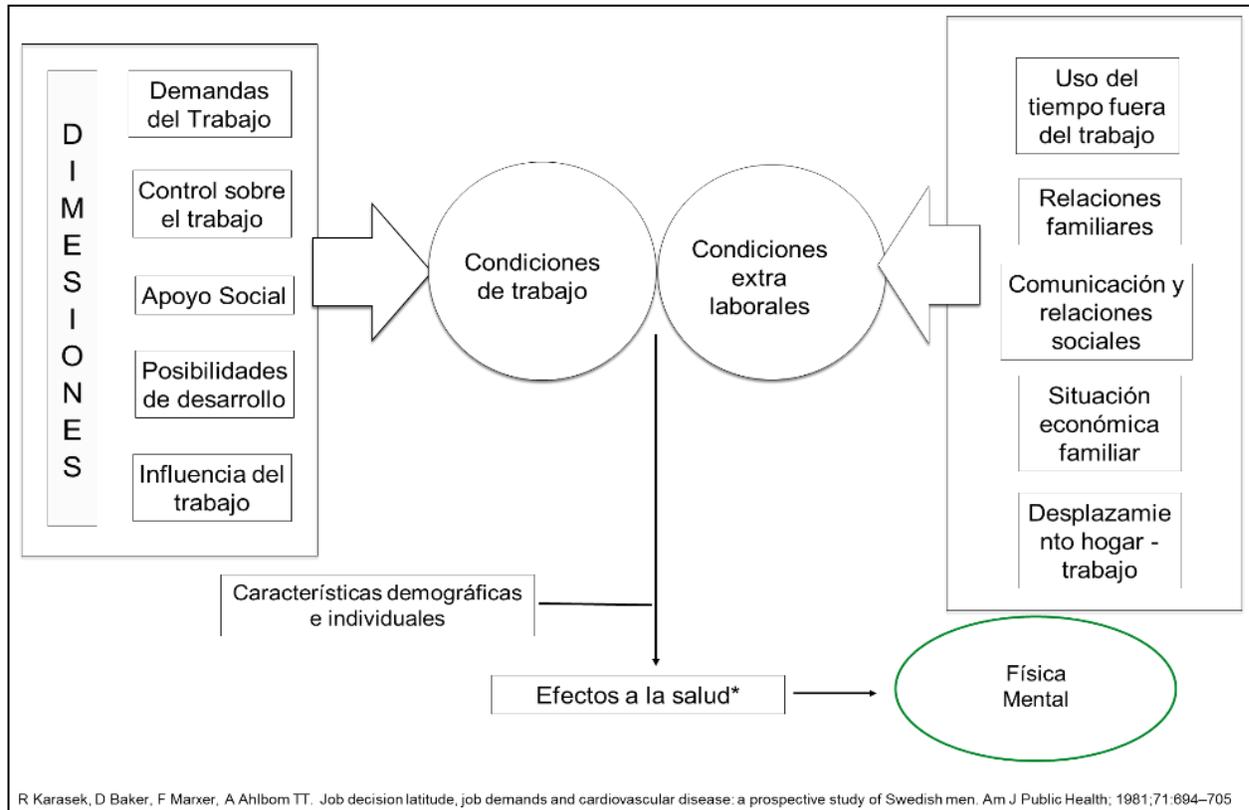


Figura C3. Modelo teórico de los factores psicosociales

C.3 Modelos teóricos explicativos del estrés laboral

Desde los trabajos de Cannon y Selye publicados en los años 80, se han desarrollado diversos modelos que explican la relación entre los factores psicosociales, el estrés y la salud. Por un lado, existen aquellos modelos basados en el balance entre las necesidades impuestas por el entorno de trabajo y los recursos disponibles en la organización del trabajo para enfrentar la situación. Entre ellos destaca el modelo de “demanda–control-apoyo social” (también llamado de “tensión laboral”) (11) y el modelo “esfuerzo-recompensa” (12), siendo el primero el más utilizado e influyente en las últimas tres décadas.

C.4 Modelo demanda-control-apoyo-social (DCA). Robert Karasek, 1970.

A finales de los años 70 formula el modelo de “demanda-control”, que explica la ocurrencia de estrés laboral como fruto del desequilibrio entre dos dimensiones, las demandas psicológicas del trabajo (p.ej., el volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo) y el control o capacidad del trabajador para responder a estas exigencias (p.ej., control sobre el orden de las tareas o los tiempos de trabajo) (11). Este modelo hipotetiza que los trabajos precursores de enfermedad son aquellos en que los trabajadores tienen elevadas demandas en combinación con poco o ningún control sobre su trabajo, lo que se denomina trabajo de alta tensión. La hipótesis contraria es, cuando el trabajo es considerado de baja tensión, es decir, el trabajador dispone de una adecuada capacidad de control y las exigencias son mínimas, esta es la situación más parecida a la relajación. Por último, el trabajo activo, aquel donde las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una alta capacidad de decisión para hacerles frente, y aprender nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo (12).

Posteriormente, a partir de las aportaciones de Johnson y Hall (1990) (13), se ha sugerido denominar al modelo como de “demanda-control-apoyo social” (Figura 4) añadiendo esta tercera dimensión, el Apoyo Social (14). Esta dimensión se relaciona con la cantidad y calidad de las relaciones sociales de los trabajadores en su trabajo y el grado de apoyo que recibe el trabajador, tanto de parte de sus compañeros como de sus superiores (15,16). Con esta extensión se hipotetiza que tener un nivel alto de interacciones sociales positivas en el trabajo disminuye el efecto de la exposición a los niveles desfavorables de demanda y control y de su combinación. Asimismo, un nivel bajo o la ausencia (p.ej., trabajos aislados) de apoyo social positivo, afecta a la salud negativamente y empeora el efecto de la exposición a las otras dos dimensiones.

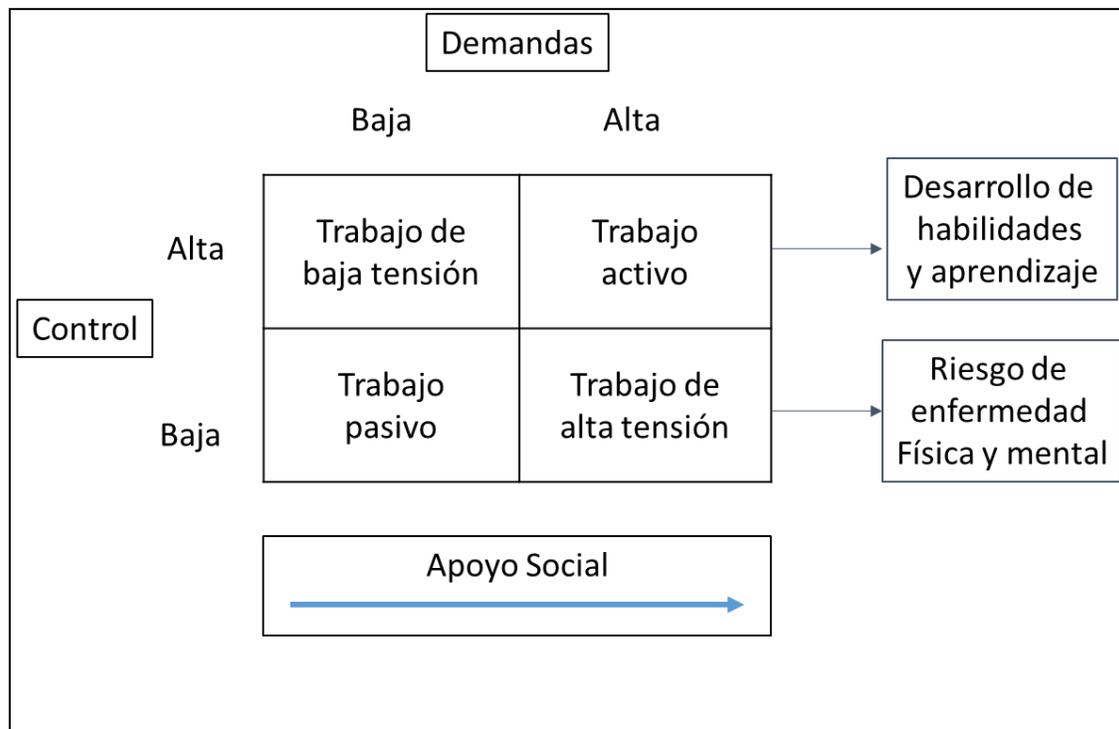


Figura C4. Modelo demanda-control-apoyo social. R. Karasek

C.5. Modelo Esfuerzo- Recompensa (ERI)

Johannes Siegrist (8) explica en su modelo que, la relación entre los esfuerzos (las exigencias laborales y/o las obligaciones del trabajador) y las recompensas (las compensaciones por el trabajo, ya sean económicas como el salario, psicológicas como la estima o la estabilidad y promoción en el trabajo) (8,14). Según el ERI, la situación más desfavorable para la salud de los trabajadores son los trabajos en los que existe un desequilibrio negativo entre las dos dimensiones de tal manera que un elevado esfuerzo se combina con poca o baja recompensa (17,18).

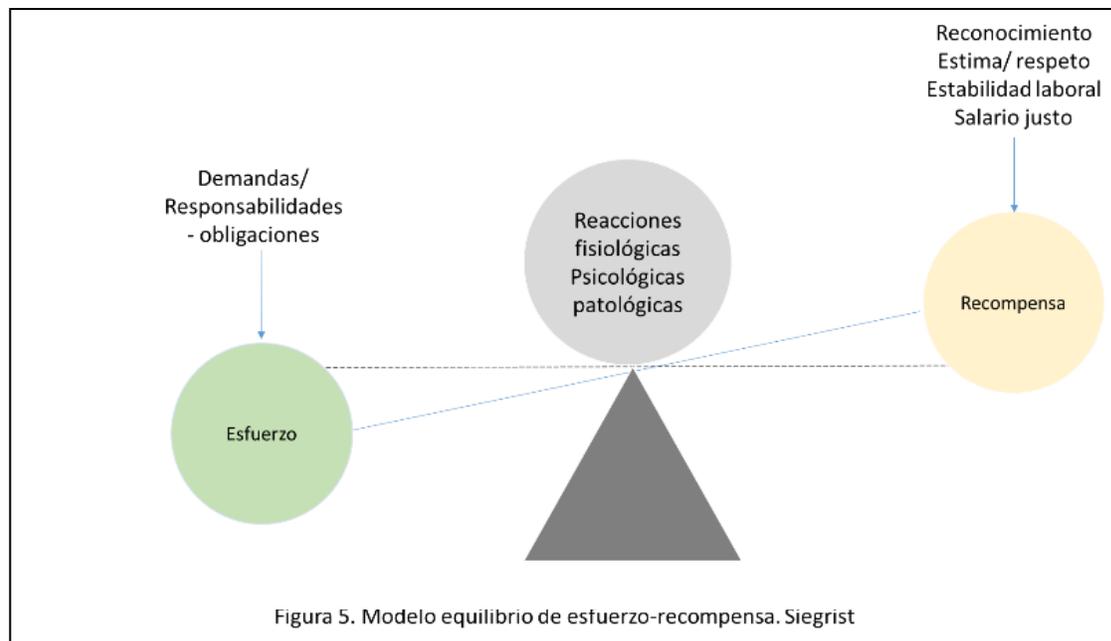


Figura C5. Modelo equilibrio de esfuerzo-recompensa. Siegrist

Estos modelos, diferentes pero cercanos a la vez en su concepto, permiten identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud (Teoría General del Estrés) (19). Lo que abre la posibilidad de su prevención.

Medidas Preventivas: recomendaciones y sugerencias para mitigar los Riesgos Psicosociales en el Trabajo

La organización debe tener en consideración que la evaluación no es un fin en sí mismo, sino, una herramienta para la acción preventiva (20). Por ello, existen una serie de recomendaciones y sugerencias que apuntan a mitigar y eliminar los factores de riesgo presentes en los ambientes de trabajo. Diversas instituciones en temas de salud y trabajo en países como Chile, Colombia y Argentina, proponen:

- a) Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y los trabajadores y de los superiores en la realización de las tareas. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo.
- b) Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.
- c) Promocionar la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras en la realización de tareas. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.
- d) Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y la calificación del puesto de trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.
- e) Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol.

- f) Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), evitando los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.
- g) Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo; para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.
- h) Cambiar la cultura de mando y establecer procedimientos para gestionar ambientes laborales de manera saludable. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.
- i) Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral; por ejemplo, introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada de acuerdo con las necesidades derivadas del trabajo doméstico-familiar y no solamente de la producción. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta doble presencia.
- j) Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria para realizar el trabajo que recae en el centro y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas

ANEXO D (Informativo)
CONSTRUCTO INTRALABORAL - INDICADORES DE RIESGO POR DIMENSIONES E INDICADORES DE RIESGO

Dimensiones	Definición	Indicador de riesgo
DIMENSIÓN 1 Exigencias del trabajo:		
Exigencia mental:	son demandas de procesamiento cognitivo, (pensamiento) y sensoriales (utilización de nuestros sentidos) que demanda la tarea. Incluye la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez, atención, minuciosidad y análisis de información.	Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando: la tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada que proviene de diversas fuentes, la información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
Exigencia emocional:	situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones de la persona trabajadora que requieren la habilidad para: entender las situaciones y sentimientos de otras personas; y ejercer autocontrol de sus propias emociones o sentimientos para no afectar el desempeño.	Se convierte en situación de riesgo cuando la persona trabajadora se le dificulta separar sus sentimientos, emociones y trato negativo ante las demandas y exigencias de otras personas, usuarios, compañeros de trabajo y superiores, alumnos, clientes, pacientes, entre otros.
Exigencia de responsabilidad:	son el conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo cuyos resultados no pueden ser transferibles a otros. Esta sub dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, por la seguridad y salud de otros. Estas responsabilidades son determinadas por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control de la persona trabajadora.	Se constituye en fuente de riesgo cuando la persona trabajadora asume directamente la responsabilidad de los resultados de su área de trabajo, la supervisión de personal, manejo de dinero y bienes de alto valor de la organización, información confidencial, la salud y la seguridad de otras personas; lo que exige de la persona trabajadora un esfuerzo importante para mantener el control, dado el impacto de éstas condiciones y de los diversos factores que la determinan.
DIMENSIÓN 2 Control en el trabajo		
Trabajo activo y desarrollo de habilidades:	es el margen de decisión que tiene la persona trabajadora, para influir sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar; sus pausas y descansos.	
Influencia y participación:	es contar con un margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y condiciones del trabajo (orden y métodos a utilizar)	Es fuente de riesgo cuando el margen de decisión y autonomía sobre la forma en que se realiza el trabajo es restringido e inexistente. Y no se toman en cuenta las sugerencias, experiencia y comentarios de la persona trabajadora.

Dimensiones	Definición	Indicador de riesgo
Aplicación y desarrollo de habilidades y conocimientos:	se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda a la persona trabajadora de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.	Se convierte en fuente de riesgo cuando a la persona trabajadora se le impide adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Cuando el trabajo rutinario, repetitivo, monótono y no representa ningún tipo de crecimiento y aprendizaje. También cuando se le asignan tareas para las cuales la persona trabajadora no se encuentra calificado.
Rol:	es el papel para desempeñar en la organización en torno a los objetivos del trabajo, funciones y resultados.	Se convierte en fuente de riesgo cuando la organización no ha dado a la persona trabajadora información clara y suficiente sobre objetivos, funciones sobre el resultado que se espera en el trabajo. También se da cuando a la persona trabajadora se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias e incompatibles durante el ejercicio de su cargo, que pueden venir en contra de los principios éticos, técnicos y de calidad del servicio o producto. Otro factor de riesgo, es cuando la organización del trabajo se caracteriza por la rigidez en la delimitación de las funciones.
DIMENSIÓN 1 Relaciones sociales en el trabajo y liderazgo:		
Dirección	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y confianza entre colaboradores	Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando: La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, que incluyen la asignación de trabajo, la consecución de resultados y una solución efectiva de los problemas. El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, genera confianza, estimula y permite la participación de sus colaboradores y el trabajo en equipo. La jefatura pospone las acciones correctivas y permiten conductas y actitudes intolerantes de irrespeto, agresión verbal y física y discriminación entre compañeros.
Manejo del cambio:	mecanismos organizacionales que permiten disponer de la información adecuada, suficiente y oportuna para que la persona trabajadora se ajuste a los cambios	Se convierte en fuente de riesgo cuando no existe en la empresa o institución estrategias de comunicación interna que ocasiona que la persona trabajadora no tenga información sobre el cambio y se ignoran sus aportes en cuanto al cambio. Cuando el cambio afecta negativamente la realización del trabajo
Relaciones sociales del trabajo: Dirección y relaciones sociales en el trabajo: Se refiere a las habilidades y relaciones eficaces y saludables para la gestión de las personas trabajadoras.	Son las interacciones que se establecen en el ejercicio de la actividad laboral. Incluye el trabajo en equipo para emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común. También incluye el apoyo social, que implica recibir ayuda por parte de sus compañeros y superiores en el momento adecuado.	Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando: Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros y superiores, que genera un ambiente deficiente de relaciones. No se fomenta el trabajo en equipo o existen deficiencias o dificultades para desarrollarlo. El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

Dimensiones	Definición	Indicador de riesgo
También incluye los aspectos funcionales de las interacciones como el trabajo en equipo, el apoyo social, y la cohesión del grupo.		En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social en las relaciones laborales por parte de los compañeros y jefes.
Retroalimentación del desempeño:	Trata sobre la recepción de mensajes de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.	Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es: Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador. Otro factor de riesgo es cuando la persona trabajadora es intolerante a la crítica.
DIMENSIÓN 1 Reconocimiento		
Retribución por el trabajo Es la retribución obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado. Incluye la seguridad en el empleo, las condiciones de trabajo, el salario adecuado a las exigencias del trabajo.	Definición 3.1.4	Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando: La remuneración y valoración que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.
Posibilidades de desarrollo y capacitación:	se refiere a la posibilidad de que la persona trabajadora asista, se instruya y adquiera nuevos conocimientos por medio de capacitación	Se convierte en fuente de riesgo: Cuando la capacitación no es prioridad para la organización y no es parte de la agenda presupuestaria. Cuando se le impide a la persona trabajadora actualizarse, capacitarse y aplicar los nuevos conocimientos. Cuando los mecanismos de promoción (ascensos, capacitaciones, becas, entre otros) son poco transparentes.
Pertenenencia a la organización:	Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.	Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando: El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan. Existe un estigma relacionado a la función que se realiza

ANEXO E (Informativo)
CONSTRUCTO EXTRALABORAL - INDICADORES DE RIESGO POR
DIMENSIONES E INDICADORES DE RIESGO

Dimensión	Definición	Indicador de riesgo
Tiempo fuera del trabajo	Es el tiempo que la persona trabajadora dedica a actividades diferentes a las laborales como descansar, compartir con familia, amigos, participar en actividades comunales, religiosas, deportivas, atender responsabilidades de estudio, familiares y personales.	Esta se constituirá en factor de riesgo cuando: <ul style="list-style-type: none"> a) la cantidad de tiempo destinado al descanso, educación, actividad física y recreación es limitada e insuficiente. b) También cuando la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos o para atender asuntos personales y familiares es limitada e insuficiente. c) Cuando las condiciones y obligaciones laborales interrumpen de forma no planificada, impredecible, no formalizada ni remunerada, el tiempo de descanso de la persona trabajadora.
Relación trabajo -familia:	Se caracteriza por las interacciones de la persona trabajadora y su grupo familiar, tanto el nuclear y como el extenso	Es un indicador de riesgo cuando: <ul style="list-style-type: none"> a) el nivel de respuesta para atender los conflictos y necesidades familiares de la persona trabajadora sobrepasa sus recursos. Y posibilidades. b) Cuando existe responsabilidad por personas dependientes: adultos mayores, menores, personas con discapacidad o alguna enfermedad crónica. c) Cuando no existe apoyo por parte de la familia con relación al ambiente laboral.
Situación económica:	Disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus necesidades básicas.	Se convierte en situación de riesgo: <ul style="list-style-type: none"> a) cuando los ingresos son insuficientes para responder a las necesidades básicas del grupo familiar. b) También cuando existen deudas económicas difíciles de solventar y cuando existe mal manejo del presupuesto familiar. c) También cuando se experimenta alguna situación de desempleo, subempleo o incapacidad permanente o temporal de algún miembro del grupo familiar.
Entorno habitacional y comunal:	Son condiciones que caracterizan la ubicación y entorno habitual del lugar en que reside la persona trabajadora y su grupo familiar.	Se convierte en riesgo cuando: <ul style="list-style-type: none"> a) las condiciones del lugar en que reside afectan la seguridad, descanso y la salud de la persona trabajadora y su familia. b) Cuando existe dificultad para acceder a los servicios públicos

Dimensión	Definición	Indicador de riesgo
		<p>básico, disposición de residuos sólidos y aguas residuales, transporte público y centros de salud y educación.</p> <p>c) Cuando hay inestabilidad en la tenencia de la vivienda y mal estado de la infraestructura.</p> <p>d) Cuando ocurre un evento natural o antrópico que afecte el lugar del entorno habitacional y comunal de la persona trabajadora y su familia.</p>
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda:	Son las condiciones del traslado de la vivienda hacia el lugar de trabajo y viceversa, comprende la duración del recorrido y las condiciones del transporte.	<p>Es fuente de riesgo cuando:</p> <p>a) la duración del desplazamiento es prolongado por distancia, congestión vial o rutas en mal estado.</p> <p>b) Cuando el transporte para acudir al trabajo es difícil e incómodo.</p>
Desarraigo social:	corresponde al traslado de su zona de residencia en forma temporal o permanente por razones de trabajo. Se incluye las personas que deben trasladarse a otro país o zona habitual de residencia, de forma temporal o permanente para atender sus responsabilidades laborales.	<p>Es fuente de riesgo cuando:</p> <p>a) la persona trabajadora debe dejar su país o zona habitual de residencia en forma permanente o temporal, con o sin su grupo familiar para optar por un empleo que no obtiene en su domicilio habitual.</p> <p>b) Cuando se da un desajuste cultural, social y educativo que afecta la comunicación, interacción producto de la permanencia en otra zona diferente a la habitual.</p> <p>c) Cuando las obligaciones laborales exigen viajes o giras prolongadas dentro o fuera del país.</p> <p>d) Barreras culturales y de alfabetización que afectan la comunicación</p>

ANEXO F (Informativo)

DATOS SOCIODEMOGRÁFICO Y OCUPACIONAL MINIMOS

<p>Información sociodemográfica: son características individuales, sociales, educativas y culturales de la persona trabajadora y de su grupo familiar que inciden en la percepción y efecto de los factores de psicosociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Edad - Sexo - Estado civil - Lugar de residencia - Personas dependientes - Grado de escolaridad - Nacionalidad y procedencia - Tenencia de vivienda (propia o alquilada)
<p>Percepción y condición de salud: Valora la experiencia general de la persona trabajadora en cuanto a su salud física y mental Salud física (diagnóstico médico)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Salud Mental (diagnóstico del especialista de salud mental) - Personas con discapacidad (tipo)
<p>Ocupacionales: corresponden a los datos y características de la contratación, ocupación, naturaleza y condiciones de la labor que desarrolla la persona trabajadora que inciden en la percepción y en el efecto de los factores psicosociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Puesto - Tipo de cargo (jefatura, profesional, operativo) - Antigüedad de años laborados - Antigüedad en el puesto actual - Tipo de contrato - Tipo de horario - Horas extras - Modalidad de pago - Accidente laboral (tipo, tiempo y disminución de la capacidad para el trabajo, información y atención oportuna, estrés post traumático) - Incapacidad (si ha tenido incapacidad y con qué frecuencia) - Insalubridad y peligrosidad de la ocupación por naturaleza - Violencia social en zona en la que se realiza el trabajo

BIBLIOGRAFÍA

Fidalgo Manuel. 2011. El Estrés laboral: Supéralo. Estrategias, técnicas y recomendaciones. Editorial De Vecchi. España

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Consejo de salud Ocupacional. 2018. Propuesta de Modelo de gestión de los factores psicosociales en Costa Rica. San José Costa Rica.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional d Seguridad e Higiene en el trabajo. 2012 NTP 926: Factores Psicosociales. Metodología de evaluación. Centro Nacional de Trabajo. España.

Ministerio de Protección Social. 2008. Resolución N° 002646 Identificación y evaluación de los Factores Psicosociales en el trabajo y sus Efectos. Bogotá. Colombia.