INFORME DE GESTION DEL PROYECTO

INTERVENCIÓN DESDE TRABAJO SOCIAL EN LOS FACTORES PSICOSOCIALES PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS FACULTADES QUE CONFORMAN EL AREA DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2003.

KATIA ISABEL MARTINEZ UPARELA
MARIA ESTHER RODRÍGUEZ MACIAS

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL
X SEMESTRE
CARTAGENA
2004

2

INFORME DE GESTION DEL PROYECTO

INTERVENCIÓN DESDE TRABAJO SOCIAL EN LOS FACTORES PSICOSOCIALES PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS FACULTADES QUE CONFORMAN EL AREA DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2003.

KATIA ISABEL MARTINEZ UPARELA
MARIA ESTHER RODRÍGUEZ MACIAS

Docente
AMELIA SEGRERA LOPEZ
Trabajadora Social

Docente

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL
X SEMESTRE
CARTAGENA
2004

Nota de Aceptación

_____

_____

_____

_____
Presidente del Jurado

_____
Jurado

_____
Jurado

Cartagena, Marzo de 2004

*A mi esposo **DAVID** y a mi hijo **DAREL** por ser el motor que me impulso a seguir adelante y el tiempo que no pude compartir con ellos mientras estudiaba.*
*A mi Madre **ISABEL** por sus concejos y al resto de mi familia por el apoyo constante.*
*Y a **DIOS**, por iluminar mi camino, ser mi guía para poder lograr mis metas y convertirme en una profesional de Trabajo Social.*

KATIA ISABEL MARTINEZ UPARELA

*A mis **PADRES** por su orientación y apoyo para ser una profesional.*

*A mi esposo **DAVID GUERRA** y mi hijo **VICTOR,** por ser el eje que me motivan a seguir adelante y ser una gran Trabajadora Social.*

*Y a **Dios** por no abandonarme en ningún momento y ser mi guía para cumplir esta meta.*

MARIA ESTHER RODRIGUEZ MACIAS

AGRADECIMIENTOS

A nuestra asesora Amelia Segrera López Trabajadora Social por su valiosa orientación.

Lic. Marta Cecilia Rojas, por su apoyo incondicional.

A la Facultad de Ciencias Sociales y Educación por acogernos como hijas y formarnos para ser profesionales del campo de Trabajo Social.

CONTENIDO

INTRODUCCION

El presente informe de gestión plasma el trabajo realizado por las estudiantes de trabajo social que estuvieron ubicadas en el programa de Salud Ocupacional de la Universidad de Cartagena en el año 2003.

Este documento consta de seis capítulos, en el primero se plasma la justificación y los objetivos del informe, el segundo permite ubicar al lector en la organización ,partiendo de lo macro hasta lo micro que corresponde al programa en el cual se desarrollo la practica, puntualizándose la cobertura y localización, al igual que las características de la población atendida. Con ello se referencia el programa de Salud Ocupacional de la Universidad de Cartagena dándose a conocer su misión, visión, objetivos e historia.

El tercer capitulo lo constituye el marco teórico sobre el cual se soporto el diseño del proyecto y el proyecto de acción denominado " INTERVENCION DESDE TRABAJO SOCIAL EN LOS FACTORES PSICOSOCIALES PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS FACULTADES QUE CONFORMAN EL AREA DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2003 " que tiene como objetivo general " Mejorar el ambiente laboral del personal administrativo de las facultades que conforman el área de la salud de la Universidad de Cartagena a través del abordaje de los factores psicosociales".

Como cuarto capitulo se tiene el proceso de acción profesional de Trabajo Social y procesos sociales generados en donde se aprecia el rol del trabajador social, las actividades realizadas, los logros personales, profesionales y organizacionales. Los capítulos cinco y seis tratan de la evaluación y recomendaciones respectivamente.

1. JUSTIFICACIÓN

Este informe de gestión pretende describir el desarrollo de la practica profesional de las estudiantes de año social en el programa de Salud Ocupacional de la Universidad de Cartagena y a su vez convertirse en una herramienta de apoyo y orientación para nuevas generaciones en la consulta de aquellas que se encuentren ubicadas en la misma, para lograr el crecimiento y mejoramiento de nuestra acción profesional.

El informe es una exigencia académica para obtener el titulo de trabajador social ,en el se plasman los alcances obtenidos, las actividades realizadas, los logros profesionales, personales, organizacionales lo que se consolida como resultados de un año social, en el cual al profesional en formación de trabajo social le correspondió liderar procesos y acciones en búsqueda de una salud integral del recurso humano vinculado al ente educativo.

2. OBJETIVOS DEL INFORME

2.1 GENERAL

Presentar un informe que muestre la intervención de las trabajadoras sociales en formación al interior del programa de salud ocupacional de la Universidad de Cartagena en el año 2003.

2.2 ESPECIFICOS

- Identificar el papel del trabajador social en el programa de Salud Ocupacional
- Indicar las características organizacionales del programa de Salud Ocupacional.
- Dar a conocer los resultados del proyecto de acción " Intervención Desde Trabajo Social En Los Factores Psicosociales Para Mejorar El Ambiente Laboral Del Personal Administrativo De Las Facultades Que conforman El Área De La Salud De La Universidad De Cartagena En El Segundo Semestre De 2003.
- Identificar las acciones realizadas en el abordaje de los riesgos psicososciales

3. CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACION

3.1 UBICACIÓN

La Universidad de Cartagena se encuentra ubicada en el centro, carrera 6ª. No. 36-100

3.2 RESEÑA HISTORICA

La fundación de nuestra benemérita alma mater se remonta al año de 1826 cuando el general Santander sanciono la ley por la cual se establece una institución universitaria en cada provincia.
El 6 de octubre de 1827, Simón Bolívar expide el decreto que crea la universidad del Magdalena e Istmo, hoy Universidad de Cartagena.

Actualmente es una moderna institución cuya filosofía le ha permitido adaptarse a las exigencias de los tiempos, como motor que impulsa el desarrollo y la cultura y contribuye por tanto a fomentar los grandes hechos de la historia nacional a través de facultades y programas de reconocida trayectoria en las modalidades presencial y de educación superior a distancia en sus instalaciones en el claustro de san Agustín en el centro amurallado, en el campus de Zaragocilla, en nuestra moderna sede dela Piedra de Bolívar y en Magangue.

3.3 MISION

La universidad de Cartagena es un centro generador y transmisor de conocimientos culturales, científicos, tecnológicos y humanísticos; forma profesionales de alta calidad dentro de claros valores de justicia, ética y tolerancia, capacitados para promover el desarrollo integral de la región y del país, y de competir exitosamente en el ámbito internacional.

Como institución de educación superior de la costa norte de Colombia, históricamente comprometida con su desarrollo, presta un servicio cultural y cumple una función social fundamentada en los siguientes principios: formación integral, espíritu reflexivo y de autorrealización.

Como institución universitaria promueve y garantiza la calidad en la producción y transmisión del conocimiento, en concordancia con el desarrollo de las ciencias, las tecnologías, las artes y la filosofía, dentro de un marco de respeto y tolerancia en la pluralidad de razas, credos, edades, condiciones económicas, políticas o sociales.

3.4 VISION

La Universidad de Cartagena, como institución publica de la región caribe y actor social del desarrollo, liderara los procesos de investigación científica en su área geográfica, constituyéndose en la primera institución de educación superior de la costa norte colombiana, con el mayor numero de proyectos de investigación generadores de nuevos conocimientos, con el fin de elevar la competitividad de nuestra región en todos los ordenes. Orientara los procesos de docencia basados en una alta calificación de su recurso humano facilitando su capacitación en su saber especifico y en los procesos de enseñanza – aprendizaje. Por la presencia permanente en la interpretación y aporte a las soluciones de la problemática regional y del país nos vemos en el mediano plazo como la mejor opción por la comunidad académica, empresarial y sociedad civil en general.

3.5 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

La universidad de Cartagena atiende una población estudiantil semestral en los programas de pregrado y postgrado que manejan las diferentes facultades, un promedio de 9.094 y 532 estudiantes respectivamente.

Estos provienen de diferentes municipios del departamento de Bolívar y distintas ciudades del país.

3.6 PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

El programa de salud ocupacional al interior de la Universidad se inicia en el año de 1995 gracias al trabajo de postgrado realizado por la Licenciada Martha Cecilia Rojas López, actual Coordinadora del programa, se da inicio con actividades de promoción y prevención sin que ello responda directamente a una política institucional. La salud ocupacional ha sido de carácter obligatorio en todas las organizaciones es por esto que en el año de 1998 se legaliza el programa y se realizan actividades como exámenes médicos periódicos y vacunaciones. A partir del año de 1994 la Aseguradora de Riesgos Profesionales de la Universidad de Cartagena es el Seguro Social cuya asesora la Dra. Lilia Barrios esta vinculada desde el año 2002 , realizando en coordinación con la Universidad todo lo referente al cronograma de actividades de todo el año, como lo son : talleres, exámenes médicos, vacunaciones, mediciones de mercurio, formol, etc.

3.6.1 Misión. Preservar la salud de los trabajadores mediante la prevención y control de los factores de riesgo que afecten a las personas y al medio ambiente, la prestación de servicios asistenciales integrales y el adecuamiento del medio ambiente laboral, sin distingo de raza,

credo político, religioso, ni ocupacional laboral. El programa de salud ocupacional se propone llegar a los trabajadores con el nivel optimo de atención.

3.6.2 Visión. Minimizar los riesgos existentes en cada una de las dependencias de la Universidad de Cartagena, para lograr optimizar cada puesto de trabajo y su respectivo cargo.

3.6.3 Objetivos

3.6.3.1 General. Conservar, promover y mantener la salud de los trabajadores mediante el control de los factores de riesgo derivados de la condición de trabajo.

3.6.3.2 Específicos

- Propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones generales de salud y la calidad de vida de los trabajadores.
- Brindar educación a todo el personal sobre como conservar la salud.
- Prevenir, detectar precozmente y controlar las enfermedades generales y las derivadas por el trabajo.
- Identificar y evaluar los factores de riesgo del trabajo que pueden afectar la salud de los trabajadores.
- Aplicar medidas de control a los factores de riesgo determinados en el trabajo.
- Mantener un ambiente de trabajo adecuado con el fin de evitar accidentes dentro del área laboral.

4. ACTIVIDADES REALIZADAS DENTRO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

- Organización de los diferentes talleres: manejo de estrés, manejo de voz, riesgos ergonómicos para los cuales se debía llevar la correspondencia de invitación, solicitar el salón y los recursos educativos , motivar a los empleados para que asistan al taller
- Jornadas de vacunación en las cuales se realizaba publicidad a través de carteles y la correspondencia de invitación y se solicitaba el sitio adecuado para llevar acabo esta actividad.
- Conversatorios de cómo trabajar frente al computador en la sección de Biblioteca y Publicaciones.
- Aplicación de encuestas del seguro social para identificar las condiciones de trabajo del empleado.

5. MARCO TEORICO PARA EL DISEÑO DEL PROYECTO

A través de los años se pensaba que el trabajo no afectaba la salud, pero las diferentes manifestaciones de las enfermedades y estudios realizados muestran que existe una relación entre el tipo de trabajo que se realiza y la enfermedad que se contrae. La salud ocupacional a tomado gran importancia y ha sido de carácter obligatorio en todas las organizaciones.

Hoy en día al hablar de salud necesariamente hay que hablar de trabajo, la OMS propone una definición para salud y trabajo.

5.1 LA SALUD Y EL TRABAJO

La organización mundial de la salud OMS reconoce a la salud como " el completo estado de bienestar físico, mental y social " [1]. El trabajo es la actividad transformadora que el hombre realiza para poder vivir y mantenerse sano. El trabajo humano puede considerarse como una actividad que responde a unas exigencias de una tarea para cuya realización se requiere una determinada cualidad y cantidad de energía.

El trabajo es algo mas que el empleo y la salud algo masque un problema individual, de acuerdo a las condiciones de trabajo y el ambiente laboral el trabajador esta expuesto a contraer o desarrollar una enfermedad y en caso extremo a tener un accidente de trabajo.

[1] LOZADA, de Diaz Maria Amparo. Salud Ocupacional I. Modulo Instruccional Posgrado de Salud Ocupacional. Universidad de Cartagena. Pag. 60,62,63.

Por ello es importante analizar el proceso laboral para entender como es el trabajo y de que manera repercute en la salud.

5.2 SALUD OCUPACIONAL

Es la disciplina que busca el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en un sitio de trabajo, evitando que la exposición a factores de riesgo presentes que pueda afectar su salud individual y colectiva. Pretende lograr una mejor adaptación del ambiente de trabajo al hombre, lo que redunda en mayor producción con beneficios directos para la empresa y los trabajadores en la medida que un trabajador sano y motivado produce con mayor eficacia y eficiencia.

5.2.1 Historia[2]

La salud ocupacional puede tener orígenes tan antiguos como el hombre mismo, pues resulta fácil imaginar que en las épocas prehistóricas durante las actividades "laborales", propias de la época (caza, pesca) también se presentaban accidentes de trabajo (heridas , mordeduras y lesiones) y enfermedades originadas por el "trabajo". Esto seguramente influyo en el diseño e implementación de sistemas mas apropiados y mas seguros para desarrollar las labores, lo cual a su vez fue considerado como un avance "tecnologico".

En Colombia la salud ocupacional surge como una necesidad en el año de 1940, que es cuando las organizaciones, debido a los altos índices de ausentismo por

[2] Generalidades de Salud Ocupacional. Seguro de Vida Colpatria. Pag. 32,33

incapacidad, por enfermedad común y de origen ocupacional y las altas cifras de accidentalidad laboral, vieron afectada la productividad y la utilidad de sus negocios, lo cual las condujo a buscar soluciones en la medicina del trabajo y en la seguridad industrial.

En el año de 1984 con el decreto reglamentario 614, se determinan las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el país. En los años siguientes, se crean normas complementarias que han permitido un mayor desarrollo de programas específicos buscando mejorar las condiciones de salud y trabajo de la población y el progreso empresarial.

Con la introducción de innovaciones tecnológicas y nuevas formas de productividad se generan cambias en las condiciones de trabajo apareciendo nuevos factores de riesgo que afectan el bienestar de los trabajadores y justifican el diseño y ejecución de programas de salud ocupacional con el objetivo de mejorar la productividad facilitando la realización de las labores en condiciones de trabajo y óptimos para las personas y la empresa.

5.2.2 Medicina del Trabajo[3]. Estudia la relación salud- trabajo iniciando con el examen pre-empleo, pasando luego por los exámenes de control periódico, investigaciones de la interacción salud con ambiente de trabajo, materias primas y factores de riesgo psicosocial incluyendo algunas vacunaciones preventivas.

[3] Revista Colombiana de Trabajo Social. Consejo Nacional Para la Educación en Trabajo Social, Federación Colombiana de Trabajadores Sociales. Consejo ley 53 de 1977. pag. 32.

5.2.3 **Medicina Preventiva.** Esta dirigido principalmente a la educación en prevención tanto de enfermedades ocupacionales como en general todas aquellos que afectan a la comunidad como por ejemplo: SIDA, ETS, Hipertensión arterial, salud oral, tabaquismo, fármaco dependencia, cáncer de seno y cerviz, cáncer de próstata.

5.2.4 **Higiene Industrial.** Dirigido al análisis de los ambientes laborales mediante el panorama de factores de riesgo físicos, químicos y biológicos, tanto cualitativos como cuantitativos.

5.2.5 **Seguridad Industrial.** Es el desarrollo de actividades y programas orientados a la prevención de los accidentes de trabajo e industrial, mediante actividades de capacitación entrenamiento, uso correcto de elementos de protección personal, inspección integrales, análisis de los accidentes estadísticos y controles varios.

5.2.6 **Comité Paritario De Salud Ocupacional.** Es un organismo asesor conformado por un número igual de representantes del empleador y de los trabajadores, con sus respectivos suplentes, de naturaleza integradora, pensando no en negociar sino en promover las actividades de salud ocupacional al interior de la empresa.

Todas las empresas e instituciones publicas o privadas que tengan a su servicio diez o mas trabajadores, están obligados a conformar este comité, cuya organización y funcionamiento deben de estar de acuerdo con las normas de resolución 2013 de 1988 de Ministerio del Trabajo y Seguridad social.

Las empresas que cuenten con menos de 10 trabajadores deben tener un trabajador que se desempeñe como vigía ocupacional cumpliendo las mismas funciones que el comité.

El comité tiene un carácter estrictamente asesor, condición que nunca debe tomarse como factor de inoperancia al no conferírseles a sus integrantes funciones de ejecución directa, por el contrario se les permite actuar libres de compromisos que conlleva ser participes y por consiguiente responsable de los programas que deben evaluar y vigilar.

El empleador nombra directamente a sus representantes al comité al igual que al presidente, los trabajadores eligen a los suyos mediante libre votación. El comité con la totalidad de los representantes elige al secretario.

No de trabajadores	No de representantes por cada una de las partes
10 a 49	1 con sus suplentes
50 a 499	2 con sus suplentes
500 a 999	3 con sus suplentes
1000 o mas	4 con sus suplentes

A las reuniones del comité deben asistir los miembros principales, los suplentes asistirán por ausencia de los principales y deben ser citados por el presidente del comité, las reuniones deben realizarse por lo menos una vez al mes en las localidades de la institución y durante el horario de trabajo. El empleador debe dar 4 horas semanales dentro de la jornada de trabajo de cada uno de sus miembros para el funcionamiento del comité.

El periodo de los miembros del comité es de 4 años.

5.3 PANORAMA DE RIESGO

Es una técnica utilizada para recolectar en forma sistémica y organizada la información detallada sobre la identificación, localización y valoración de las condiciones de riesgos existentes en un contexto laboral.

Implica una observación, medición y análisis de los factores de riesgos. Debe permitir una orientación de las actividades preventivas a realizar en un periodo de tiempo. El panorama general de los factores de riesgos debe ser actualizado cada año y / o cuando se han implementado cambios en el proceso productivo, en los procesos administrativos y / o en las instalaciones físicas.[4]

5.3.1 Factor De Riesgo: Es el conjunto de fenómenos de los cuales depende la probabilidad de que se presente un evento que altere la salud.

5.3.2 Riesgo: Es la probabilidad de ocurrencia de un evento que produce una alteración en la salud que puede ser la enfermedad, una complicación o la misma muerte.

5.3.3 Riesgo Ocupacional: La comunidad europea define a los riesgos de trabajo como: "aquellas situaciones de trabajo que pueden romper el equilibrio físico, mental y social de las personas. Clasificación:

[4] Generalidades de Salud Ocupacional. Seguros de Vida Colpatria. Pag. 12

5.3.3.1 Factores De Riesgos Físico-Químicos: Este grupo incluye todos aquellos objetos, elementos, sustancias, fuentes de calor que en ciertas circunstancias especiales de inflamabilidad, combustibilidad o de defectos que pueden desencadenar incendios y / o explosiones y generar lesiones personales y daños materiales.

5.3.3.2 Factores De Riesgos Biológicos: En esta clase encontramos un grupo de agentes orgánicos animados o inanimados como los hongos, virus, bacterias, parásitos, pelos, plumas, polen entre otros que están presentes en determinados ambientes laborales y que al ingresar al organismo pueden desencadenar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicantes. Los sectores mas propensos a sus efectos son los trabajadores de la salud, de curtiembres, fabricantes de alimentos y conservas, carniceros, laboratoristas entre otros.

5.3.3.3 Riesgo Psicosocial: Comprende la interacción presente entre el ambiente de trabajo, las condiciones de organización y necesidades, capacidades, hábitos y demás aspectos personales del trabajador y su entorno social, y que en un momento dado puedan generar cargas que afectan la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral.

El abordaje de los factores psicosociales permite una medición del ambiente laboral, en un alto porcentaje cuando estos están alterados los niveles de productividad son bajos. Frente a los diagnósticos de ambiente laboral o clima organizacional, el trabajador social juega un papel decisorio, ya que maneja un nivel de integralidad de los factores que constituyen este aspecto.

En este riesgo se trabaja con el individuo, con su contexto laboral , social y familiar para identificar de que manera influye el trabajo en esta, es aquí donde el trabajo social se convierte en pieza clave de intervención para lograr la motivación del trabajador, su sensibilización creando condiciones para la comprensión , la receptividad y el compromiso, no solo a nivel de su persona sino también de su proyección y respuestas laborales y sociales

5.3.3.4 Riesgos Fisiológicos O Ergonómicos: Involucran todos aquellos agentes o situaciones que tienen que ver con la adecuación del trabajo al hombre. Los objetos, puestos de trabajo, maquinas, equipos y herramientas, cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobre esfuerzo, así como posturas y movimientos inadecuados que traen como consecuencia fatiga física y lesiones osteomusculares.

5.3.3.5 Factores De Riesgos Químicos: Son todos aquellos elementos y sustancias que al entrar en contacto con el organismo o por inhalación, absorción o ingestión, pueden provocar intoxicación, quemaduras o lesiones sistémicas según sea el nivel de concentración y el tiempo de exposición.

5.3.3.6 Factores De Riesgos Físicos: Se refiere a todos aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades de los cuerpos, que actúan sobre los tejidos y órganos del cuerpo del trabajador y que pueden producir efectos nocivos.

5.3.3.7 Riesgos Arquitectónicos: Las características de diseño, construcción, mantenimiento y deterioro de las instalaciones locativas pueden ocasionar lesiones a los trabajadores o incomodidades para desarrollar el trabajo o daños a los materiales de la empresa como:

- Pisos, escaleras, baranda, plataformas y andamios defectuosos o en mal estado.
- Muros, puertas defectuosas o en mal estado.
- Falta de orden aseo.
- Señalización y demarcación deficiente, inexistente o inadecuada.

5.3.3.8 Factores De Riesgos Eléctrico: Se refiere a los sistemas eléctricos de las maquinas, equipos, herramienta o instalaciones locativas en general que conducen a generar energía y que al entrar en contacto con las personas pueden provocar entre otras lesiones quemaduras, shock, fibrilación ventricular según sea la intensidad de la corriente y tiempo de contacto.

5.3.3.9 Factor De Riesgos Mecánicos: Contempla todos los factores presentes en objetos, maquinas, equipos, herramientas que por falta de mantenimiento preventivo y / o correctivo, carencia de guardas de seguridad en el sistema de transmisión de fuerza, punto de operación y partes móviles y salientes, falta de herramienta de trabajo y elementos de protección personal, pueden ocasionar accidentes laborales.

5.4 ACCIDENTE DE TRABAJO Y ENFERMEDAD PROFESIONAL

El accidente de trabajo es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo, aquel que se produce durante la ejecución de

ordenes del empleador o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horario de trabajo.

La enfermedad profesional es todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en el que se ha visto obligado a trabajar y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional.

5.5 FACTOR PSICOSOCIAL

Los factores de riesgo psicosociales del trabajo han sido definidos por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud como " Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral ".

Es importante que el programa de salud ocupacional tenga en cuenta la relación salud mental- trabajo ya que es en esta articulación en donde con gran frecuencia vemos la causa de las alteraciones laborales. Frente a este panorama el abordaje de los factores Psicosociales ocupa un papel prioritario, hecho que aunque es reconocido por las personas que trabajan en salud ocupacional y las instituciones no se abordan con profundidad dándole mas importancia a otros factores (físicos, químicos, biológicos), descuidándose así en definitiva al hombre trabajador quien es un ser social por naturaleza.

Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio el trabajo crea sentimientos de confianza en si mismo, aumenta la motivación , la capacidad de trabajo, la satisfacción en general del hombre quien propende por la protección integral de su salud. Cuando existe una mala adaptación, cuando las necesidades no están satisfechas y las

habilidades no se evalúan adecuadamente el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter mental, emocional, fisiológico y de comportamiento.

Los factores de riesgo psicosociales deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o.con el entorno. Cuando esto sucede una de las manifestaciones generales o comunes es el estrés.

Hans Selye, uno de los autores más citados por los especialistas del tema, plantea la idea del "síndrome general de adaptación" para referirse al estrés, definiéndolo como "la respuesta no específica del organismo frente a toda demanda a la cual se encuentre sometido". En 1936 Selye utiliza el término inglés stress (que significa esfuerzo, tensión) para cualificar al conjunto de reacciones de adaptación que manifiesta el organismo, las cuales pueden tener consecuencias positivas (como mantenernos vivos), o negativas si nuestra reacción demasiado intensa o prolongada en tiempo, resulta nociva para nuestra salud.

Como ya se mencionó anteriormente la enfermedad ocupacional más representativa en nuestros días es el estrés ocupacional; Diversos estudios nacionales e internacionales muestran que en los países desarrollados parece estar dándose un relativo estancamiento de la incidencia de riesgos laborales tradicionales (accidentes de trabajo y enfermedades específicas o monocausales), mientras que asciende la prevalencia de enfermedades multicausales, relacionadas con el trabajo, y en particular los síntomas asociados al estrés.

En este sentido, las situaciones que se dan en cualquier sistema de trabajo abarcan los siguientes elementos:

- Las personas.
- El trabajo a realizar.

- Los resultados esperados en términos de calidad y cantidad.
- Los efectos sobre la personas, tanto positivos como negativos y en términos de salud física, psíquica, accidentabilidad.
- Las adaptaciones a los efectos y a resultados ocurridos.

El mundo de hoy nos enfrenta a situaciones de estrés que desafían nuestras capacidades para la búsqueda de respuestas que nos permitan mantenernos saludables y mejorar nuestra calidad de vida, modificando en lo posible las circunstancias adversas. Es aquí donde nace el concepto de Salud Integral.

5.5.1 **¿Qué es la salud integral?.** El concepto de salud se ha modificado a través del tiempo. Desde una definición por oposición a la enfermedad hasta el concepto actual que integra en la salud aspectos físicos, psíquicos y sociales en inter - relación permanente y dinámica con el entorno. En este moderno concepto de salud integral se destacan:

- La dimensión subjetiva que es el **bienestar** como resultado del estado de salud
- La **capacidad de funcionamiento** necesaria para transformar en saludables, entornos desfavorables.

Este concepto de salud integral toma en cuenta al individuo y a las comunidades, respetando sus particularidades, valores, aspectos culturales, circunstancias geográficas, históricas, sociales, políticas, etc. No existen situaciones 100% de salud, ni de enfermedad, por ello es posible siempre, **promover la salud integral** a través de la aplicación de la psicoeducación.

5.5.2 **Que es la psicoeducación?.** Es un proceso que permite a las personas informarse, desarrollar y fortalecer sus capacidades para mantenerse saludables haciendo énfasis en aspectos psicológicos como motor para alcanzar sus objetivos:

- Desarrollar comportamientos saludables
- Asumir el compromiso de un verdadero cambio de actitud comprometido con el proceso de salud integral

El logro de estos objetivos está en relación a la **autoestima, la responsabilidad por el auto cuidado y la autonomía creciente** de cada individuo o comunidad, verdaderos cimientos de la salud. Estas tres AUTO constituyen una verdadera fuente de desarrollo y superación del ser humano aún es las situaciones consideradas más difíciles o penosas.

5.5.3 Autoestima. La autoestima es el sentimiento valorativo de nuestro ser, de nuestra manera de ser, de quienes somos nosotros, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran nuestra personalidad. Esta se aprende, cambia y la podemos mejorar. Es a partir de los 5-6 años cuando empezamos a formarnos un concepto de cómo nos ven nuestros mayores (padres, maestros),. compañeros, amigos, etcétera y las experiencias que vamos adquiriendo.

Según como se encuentre nuestra autoestima, ésta es responsable de muchos fracasos y éxitos, ya que una autoestima adecuada, vinculada a un concepto positivo de mí mismo, potenciara la capacidad de las personas para desarrollar sus habilidades y aumentará el nivel de seguridad personal, mientras que una autoestima baja enfocará a la persona hacia la derrota y el fracaso.

5.5.3.1 Baja Autoestima. Todos tenemos en el interior sentimientos no resueltos, aunque no siempre seamos conscientes de estos. Los sentimientos ocultos de dolor suelen convertirse en enojo, y con el tiempo volvemos el enojo contra nosotros mismos, dando así lugar a la depresión. Estos sentimientos pueden asumir muchas formas: odiarnos a nosotros mismos, ataques de ansiedad, repentinos cambios de humor, culpas, reacciones exageradas, hipersensibilidad, encontrar el lado negativo en situaciones positivas o sentirse impotentes

y autodestructivos.

Cuando una persona no logra ser autentica se le originan los mayores sufrimientos, tales como, enfermedades psicológicas, la depresión, las neurosis y ciertos rasgos que pueden no llegar a ser patológicos* pero crean una serie de insatisfacciones y situaciones de dolor, como por ejemplo, timidez, vergüenza, temores, trastornos psicosomáticos.

La autoestima es importante porque es nuestra manera de percibirnos y valorarnos como así también moldea nuestras vidas. Una persona que no tiene confianza en sí misma, ni en sus propias posibilidades, puede que sea por experiencias que así se lo han hecho sentir o por mensajes de confirmación o desconfirmación que son trasmitidos por personas importantes en la vida de ésta, que la alientan o la denigran.

Otra de las causas por las cuales las personas llegan a desvalorizarse, es por la comparación con los demás, destacando de éstos las virtudes en las que son superiores, por ejemplo: sienten que no llegan a los rendimientos que otros alcanzan; creen que su existencia no tiene una finalidad, un sentido y se sienten incapaces de otorgárselo; sus seres significativos los descalifican y la existencia se reduce a la de un ser casi sin ser. No llegan a comprender que todas las personas son diferentes, únicas e irrepetibles, por lo que se consideran menos que los demás.

La persona, va creciendo y formando su personalidad dentro del ambiente familiar, que es el principal factor que influye en la formación de la misma, ya que le incorpora a ésta los valores, reglas y costumbres que a veces suelen ser contraproducentes.. Algunos de los aspectos ya mencionados son incorporados, a la familia, por medio del "modelo" que la sociedad nos presenta, y éste es asimilado por todos los grupos sociales. Pero, la personalidad de cada uno, no sólo se forma a través de la familia, sino también, con lo que ésta cree que los demás piensan de ella y con lo que piensa de sí misma, al salir de este ambiente y relacionarse con personas de otro grupo diferente.

La autoestima, además es aprender a querernos y respetarnos, es algo que se construye o

reconstruye por dentro. Esto depende, también, del ambiente familiar en el que estemos y los estímulos que este nos brinda.

La sociedad cumple una función muy importante para la persona, ya que a partir de la cultura de esta, la familia adopta diferentes pautas o formas de vida que son transmitidos a sus miembros y determinan o ayudan a formar la personalidad de cada uno, teniendo a esta como modelo social.

Las personas que tienen poca confianza de su capacidad dentro de la sociedad, tienden a buscar roles sometidos y evitan las situaciones que requieren asumir responsabilidades.

En nuestra sociedad el nivel de autoestima de una persona esta en cierta medida, ligado a lo que hace para ganarse la vida. Por ejemplo: un hombre puede alcanzar una posición social elevada y tener, no obstante una baja autoestima. Puede tener conciencia de la importancia que tiene, pero aun así considerarse a sí mismo, un ser humano despreciable, indigno de respeto y del afecto de los demás. "Puede experimentar sentimientos crónicos de inferioridad porque no es bien parecido..." [(5)], puede sentir que es físicamente débil o un cobarde, o puede considerarse condenado a causa de su identidad étnica.

Los criterios mediante los cuales, las personas, se evalúan a si mismas son culturales. Algunos de estos criterios son: si eres gordo, flaco; lindo, feo; blanco, negro; rubio, morocho, o si tienes la capacidad para luchar, honestidad, capacidad para soportar el dolor, la astucia para ganar dinero, los modales, la capacidad para manipular a las demás personas, etc..

Toda persona se ve a si misma desde el punto de vista de los grupos en que participa y todo aquello que piensen de uno influirá positiva o negativamente en la personalidad o forma de pensar.

. Actitudes o Posturas habituales que indican Autoestima Baja

Autocrítica dura y excesiva que la mantiene en un estado de insatisfacción consigo misma.

Hipersensibilidad a la crítica, por la que se siente exageradamente atacada/o, herida/o; hecha la culpa de los fracasos a los demás o a la situación; cultiva resentimientos tercos contra sus críticos.

Indecisión crónica, no por falta de información, sino por miedo exagerado a equivocarse.

Deseo innecesario por complacer, por el que no se atreve a decir NO, por miedo a desagradar y a perder la buena opinión del peticionario.

Perfeccionismo, autoexigencia esclavizadora de hacer "perfectamente" todo lo que intenta, que conduce a un desmoronamiento interior cuando las cosas no salen con la perfección exigida.

Culpabilidad neurótica, por la que se acusa y se condena por conductas que no siempre son objetivamente malas, exagera la magnitud de sus errores y delitos y / o los lamenta indefinidamente, sin llegar nunca a perdonarse por completo.

Hostilidad flotante, irritabilidad a flor de piel, siempre a punto de estallar aún por cosas de poca importancia, propia del supercrítico a quién todo le sienta mal, todo le disgusta, todo le decepciona, nada le satisface.

Tendencias defensivas, un negativo generalizado (todo lo ve negro: su vida, su futuro y, sobre todo, su sí mismo) y una inapetencia generalizada del gozo de vivir y de la vida misma.

5.5.3.2 Buena Autoestima. No se habla de una alta autoestima, sino del narcisismo o de una buena autoestima. El narcisismo es el amor excesivo hacia uno mismo o de algo hecho por uno

mismo, por eso se dice que una persona es narcisista, cuando está enamorado de sí mismo, es decir de lo que piensa, de lo que hace, de cómo es, de cómo se viste, etc., pero no del propio ser, sino de la imagen del yo.

En relación al narcisismo hay que tener en cuenta dos elementos, uno la imagen, que es como se ve exteriormente la persona y la otra es el amor, que es el amor excesivo de la persona, hacia sí mismo.

Alguien con una buena autoestima no necesita competir, no se compara, no envidia, no se justifica por todo lo que hace, no actúa como si "pidiera perdón por existir", no cree que está molestando o haciendo perder el tiempo a otros, se da cuenta de que los demás tienen sus propios problemas en lugar de echarse la culpa "por ocasionar molestias".

Características de la autoestima positiva

- Cree firmemente en ciertos valores y principios, está dispuesto a defenderlos aún cuando encuentre fuerte oposiciones colectivas, y se siente lo suficientemente segura como para modificar esos valores y principios si nuevas experiencias indican que estaba equivocada.
- Es capaz de obrar según crea más acertado, confiando en su propio juicio, y sin sentirme culpable cuando a otros le parece mal lo que halla hecho.
- No emplea demasiado tiempo preocupándose por lo que halla ocurrido en el pasado, ni por lo que pueda ocurrir en el futuro.
- Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas, sin dejarse acobardar por los fracasos y dificultades que experimente.
- Se considera y realmente se siente igual, como persona, a cualquier otra persona aunque reconoce diferencias en talentos específicos, prestigio profesional o posición económica.
- Da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros, por lo menos para aquellos con quienes se asocia.
- No se deja manipular por los demás, aunque está dispuesta a colaborar si le parece

apropiado y conveniente.

- Reconoce y acepta en sí mismo una variedad de sentimientos e inclinaciones tanto positivas como negativas y está dispuesta a revelarlas a otra persona si le parece que vale la pena.
- Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos, etc.
- Es sensible a las necesidades de los otros, respeta las normas de convivencia generalmente aceptadas, reconoce sinceramente que no tiene derecho a mejorar o divertirse a costa de los demás

Siendo importante todo lo anterior es necesario que se maneje una adecuada comunicación dentro de la organización entre los empleados y la gerencia, para que exista armonía en el ambiente laboral y una mayor productividad.

Siendo importante todo lo anterior es necesario que se maneje una adecuada comunicación dentro de la organización entre los empleados y la gerencia, para que exista armonía en el ambiente laboral y una mayor productividad.

5.5.4 Comunicación en la Organización. Todo proceso organizacional se rige hacia el futuro por una visión, todo proceso organizacional se desarrolla a través de la comunicación, por lo tanto la comunicación es determinante en la dirección y el futuro de la organización.

Esta puede fluir vertical u horizontalmente. La dimensión vertical puede ser dividida, además, en dirección ascendente o descendente.

Ascendente: Esta comunicación fluye en forma opuesta a la anterior, es decir, de los empleados o subordinados hacia la gerencia. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los de arriba, para informarse sobre los progresos, problemas, sobre el sentir de los empleados, cómo se sienten los empleados en sus puestos, con sus compañeros de trabajo y en la organización, para captar ideas sobre cómo mejorar cualquier situación interna en la organización. Un líder sabe que ambas direcciones son importantes e imprescindibles para lograr las metas propuestas con el mínimo de problemas, pero lamentablemente no todas las organizaciones tienen conciencia de ello, por lo que en muchas ocasiones las ideas, pensamientos y propuestas de los empleados pasan desapercibidas ya que consideran que esto no influirá en el rendimiento laboral.

Descendente: Es la comunicación que fluye de un nivel del grupo u organización a un nivel más bajo. Es el utilizado por los líderes de grupos y gerentes para asignar tareas, metas, dar a conocer problemas que necesitan atención, proporcionar instrucciones.

Recomendaciones para una comunicación eficaz en la organización.

El presidente o gerente debe comprometerse en la filosofía y el comportamiento, con la noción de que comunicarse con los empleados es esencial para el logro de las metas de la organización.

- Asociar las acciones con las palabras.
- Comprometerse con la comunicación de dos vías (descendente y ascendente
- Énfasis en la comunicación cara a cara.
- Mantener a los miembros de la organización informados de los cambios y decisiones dentro de la organización.
- Dar confianza y valor a los empleados para comunicar malas noticias.

- Diseñar un programa de comunicación para transmitir la información que cada departamento o empleado necesita.
- Luchar porque la información fluya continuamente.

A continuación se muestra un cuadro donde muestra las actitudes en la comunicación interpersonal por parte del que habla y del que escucha:

ACTITUDES EN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL POR PARTE DEL QUE HABLA	
ACTITUDES POSITIVAS **que favorecen la comunicación**	**DEFECTOS que causan** **conflictos en la comunicación**
1. Expresa su opinión de una forma clara y coherente, después de haber pensado lo que *realmente* quiere transmitir.	1. No ha pensado lo que quiere decir. No organiza su pensamiento. Improvisa sobre la marcha y en desorden
2. Aprecia la capacidad de comprensión de los demás y se adapta a ella, situándose al nivel de comprensión del grupo.	2. Se expresa sin tener en cuenta si los demás le entienden o no.
3. Explica su opinión al grupo y los motivos por los que piensa así sin extenderse excesivamente, pero sin sustraer información importante para la comprensión de su pensamiento y su opinión.	3. Cree que todos tienen el dominio del tema que él tiene, y no se detiene a analizar los motivos que le llevan a dar esa opinión.
4. Expresa su pensamiento después de un esfuerzo por entender cuáles son los puntos más importantes de lo que se está	4. Se expresa pasando por alto puntos importantes de lo que los demás han dicho y sin seguir el

diciendo y las razones por las que se dice.	razonamiento que se está haciendo.
5. Recalca la idea principal de su pensamiento y la aclara con algún ejemplo, sin excederse.	5. Se extiende en detalles, aclaraciones, ejemplos, etc. sobre el asunto que se trata, y la idea principal de lo que quiere expresar queda diluida en medio de un aluvión de detalles.
6. Expresa sus opiniones, sentimientos y propuestas buscando sinceramente llegar a soluciones de grupo, no tratando de imponerse al grupo.	6. Se muestra egocéntrico. Se fija sólo en sus propias ideas, propuestas, sentimientos, etc.
7. Defiende con interés sus puntos de vista, sin tratar de imponerlos al grupo como los únicos posibles. Utiliza expresiones como «me parece», «pienso que ... ».	7. Presenta su opinión de una manera agresiva al grupo. Dogmatiza.
8. Si no tiene nada que decir, se calla. Prefiere mantenerse en un silencio atento o simplemente exponer los motivos por lo que no ve clara la cuestión, antes que dar una opinión contundente no madurada, que luego tendrá que cambiar.	8. Necesita intervenir, llamar la atención del grupo, aunque no tenga nada que decir o no vea claro el tema.
9. Utiliza un vocabulario sencillo, preciso y comprensible por todos los miembros del grupo. Se muestra sencillo y cordial	9. Utiliza el grupo como una tribuna de oradores, con palabras altisonantes y gestos inadecuados. Habla para que le escuchen.
10. Se esfuerza por separar de una manera consciente en sus intervenciones las posibles soluciones al problema de sus reacciones emotivas ante los miembros del grupo	10. Responde al otro, no porque piense distinto que él, sino porque no sintoniza afectivamente con él.

11. Se esfuerza por ser objetivo, reconociendo las aportaciones positivas del razonamiento de los demás y pasando por alto los detalles intrascendentes.	11. Habla para atacar a otro, poniendo de relieve ante todo los fallos de su razonamiento o los detalles erróneos de su pensamiento.
12. Es consciente de sus prejuicios y de los puntos en que puede sentirse herida la sensibilidad de los demás. Se esfuerza por respetar a los demás y no herir sus sentimientos.	12. Tiene prejuicios respecto de los demás. Al hablar hiere la sensibilidad y los prejuicios de los demás, consciente o inconscientemente.

ACTITUDES EN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL POR PARTE DEL QUE ESCUCHA	
ACTITUDES POSITIVAS **que favorecen la comunicación**	**DEFECTOS que causan** **conflictos en la comunicación**
1. Permanece constantemente en una actitud de interés, atención y actividad. Aprovecha al máximo el tiempo de escucha. Mira a los demás mientras hablan con muestras de atención o interés.	1. No presta atención. Se distrae con facilidad. Da muestras ostensibles de aburrimiento
2. Pasa por alto los pequeños defectos del comunicante y se **fija** ante todo en lo que dice, sus razones, sus aportaciones, sus sentimientos..	2. Atiende sólo a los tics, repeticiones, defectos de dicción, etc. de los demás, y reacciona ante ellos incluso ostensiblemente. En todo caso, no capta las ideas ni los sentimientos de los demás.
3. Busca ante todo comprender al otro, sus puntos de vista, sus razones, sus sentimientos, antes de refutar sus ideas.	3. Se preocupa ante todo de buscar los fallos del razonamiento de los demás. Su objetivo es refutar al otro.

4. Adopta ante el otro una actitud de aceptación cordial de su persona, de empatía. Intenta comprenderle y ponerse en sus puntos de vista.	4. Oye al otro pensando la respuesta y preparándola mientras habla. Polemiza.
5. Se muestra confiado. Intenta ser objetivo. Evita los prejuicios.	5. Busca dobles intenciones en lo que los demás dicen. Se deja guiar por los prejuicios.
6. Le parece normal que los demás piensen de modo distinto que él. Más aún, le parece que el grupo se enriquece cuando se aportan puntos de vista distintos sobre un tema.	6. Rechaza toda opinión a a sus puntos e vista. No aguanta que haya personas que piensen de modo distinto que él.
7. Acepta las ideas y soluciones que los demás proponen cuando el grupo ve que son buenas, aunque sean distintas de las suyas o aunque tengan consecuencias que le causen molestias	7. Se resiste a aceptar que los demás tengan razón o que las soluciones que proponen sean mejores que las suyas. Le molesta que los demás tengan mejores ideas que las suyas

5.5.5 Conceptos concretos de las relaciones humanas. El principio de esta cuestión es establecer un trato de respeto a las personas. Cuando una persona se esfuerza en satisfacer las necesidades de la organización, conquista el derecho de exigir un desempeño de mayor responsabilidad.

Cuando el subalterno tiene ese sentimiento de "triunfador", el mismo se contagia a sus seres queridos, amigos y compañeros. Logra la aceptación de todos y eso le hace sentir "orgulloso".

Cuando la persona experimenta la emoción de la realización, nunca vuelva a la situación anterior. La palabra "trabajo" cobra un sentido totalmente distinto, es algo que le motiva y le hace experimentar un gran respeto por sí mismo.

RESPETO

LA IMPORTANCIA DEL RESPETO

La principal aspiración de los seres humanos, es sentirse respetado por los demás. Por desgracia, es el delito que más veces comete la organización actualmente. El jefe tiene que respetar a los individuos que están colaborando con llevar adelante metas establecidas y asi tendrá un personal compuesto por gente triunfadora. Debe reforzar los niveles de triunfo y no los de derrota.

No se debe tratar a las personas como un número más en la nómina. Hay que tratarlos como algo "muy valioso" para la organización.

Einstein decía "En una era de acontecimiento y organizaciones a gran escala, la cuestión individual más importante, fuera del tema de la paz o la guerra, es que el individuo sienta que él importa".

Cuantas veces se generan conflictos en la organización por la sencilla razón de no valorar a la gente por lo que es. El dinero es importante, la promoción también, pero reconocer a la persona como tal es el punto principal de la realización integral de cada uno de nosotros.

5.5.6 **Cómo mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo.** A veces nos preguntamos: ¿por qué es despedida la gente de sus empleos? Pues bien, en la mayoría de los casos, se debe a las malas relaciones interpersonales que tiene un empleado con las autoridades de la institución en donde labora o directamente con sus compañeros. Para controlar todo lo negativo que podamos tener en nuestras relaciones interpersonales, se sugiere y se aconseja:

1) No dar demasiada importancia a aquello que en realidad no la tiene (las fricciones y fracasos pequeños son cosas de la vida diaria).
2) No dejes que tus emociones te dominen; mejor retírate de la situación que te está provocando algún problema y busca el "equilibrio" emocional.
3) Ante el surgimiento de algún problema con alguien (autoridad, compañero de trabajo, etc.) respeta su posición y reconoce que su interpretación al conflicto es tan válida como la tuya.
4) No debes enclaustrarte en tu frustración. Platica y desahógate con alguien de tu confianza. De seguro que esto te ayudará a reducir la ansiedad, ver el problema tal como es y con calma buscar la solución al mismo.

Para terminar, se sugiere lo siguiente, para que la relación interpersonal sea buena o mejore al máximo:

a) No pidas prestado ningún material, utiliza el tuyo.
b) No trates de reformar o corregir a otros o que acepten todas tus ideas.
c) Si trabajas en equipo, haz tu parte y no permitas que otros lo hagan por ti.
d) Sé cortés y amistoso con todos. No te quejes de todo y por todo.
e) Cumple con las promesas y con los compromisos.

f) No interrumpas al que está trabajando.
g) Participa en las actividades extralaborales, pero no te extralimites.
h) Mantente alerta en tu trabajo, permanece en tu lugar y no te duermas.
i) Acepta con responsabilidad tus errores y fracasos; no busques culpables (jefes, compañeros, etc.).

5.5.6.1 Como tratar al personal. Todas las personas son diferentes y vamos a ver que es lo que las hace diferentes:

1.- Características individuales:

Sabemos muy bien que el trabajo es un factor determinante en la vida de una persona, y este es un factor que hace diferencias entre unas personas y otras. Otros factores que influyen son: edad, salud, familia, educación, aficiones, creencias, etc.

Estos puntos hacen a las personas diferentes y por lo tanto con necesidades dispares una a otras.

Teóricamente se pretende que la persona cuando está en su actividad laboral deje parte de su ser en casa. No es posible y tampoco sería mentalmente sano para el individuo. El es un todo y ese TODO le acompaña a donde vaya.

2.- Componentes del temperamento humano:

El temperamento juega un papel muy importante. Estudios realizados en los centros de trabajo han puesto de manifiesto diversas escalas del temperamento humano, las cuales vamos a considerar en una forma generalizada. Las escalas del temperamento son:

NORMAL.- Primordialmente es un mecánico de control de proporciona el equilibrio racional y el temperamental. Se refiere a las tendencias conservadoras y a la tolerancia y conformidad, con una conducta social aceptable, una persona bien adaptada y constituida.

HISTEROIDE.- El individuo que tiene exceso de histeroide posee defectos de carácter, como motivación éticamente inferior, que se manifiesta en robar, mentir, trampear y otros actos igualmente antisociales.

MANÍACO.- Se caracteriza por su emocionalidad, por la fluctuación en sus actividades y por las interferencia en su atención voluntaria, por cierto grado de exaltación, prisas en hacer las cosas y tendencia a la distracción, justamente con manifestaciones de exaltación como chistes, bromas, arrebatos de entusiasmo, impaciencias, etc.

DEPRESIVO.- Se manifiesta en forma de tristeza, actividad disminuida, caracterizadas por el estilo de preocupación, timidez y sentimiento de hallarse a disgusto.

AUTISTICO.- Se caracteriza por una imaginación exaltada, que lleva al sujeto a una tendencia a hacer lo impráctico y la fantasía, con respecto a lo cual el individuo se muestra susceptible.

PARANOIDE.- Se caracteriza por su obstinación por las ideas fijas, por su tendencia a la sospecha y por el desprecio de la opinión de los demás. Conduciéndose en conformidad con esas características.

EPILEPTOIDE.- Su característica es el ansia de perfección, que se lleva a cabo en realizaciones meticulosas, hasta conseguir su cumplimiento

5.5.7 El proceso racional de toma de decisiones. Pasos en el proceso de la toma de decisiones.-

**** Paso uno: Asegurarse de la necesidad de una decisión.-***

El proceso de toma de decisiones comienza con el reconocimiento de que se necesita tomar una decisión. Ese reconocimiento lo genera la existencia de un problema o una disparidad entre cierto estado deseado y la condición real del momento.

**** Paso dos: Criterios de decisión.-***

Una vez determinada la necesidad de tomar una decisión, se deben identificar los criterios que sean importantes para la misma. Vamos a considerar un ejemplo:

" Una persona piensa adquirir un automóvil, los criterios de decisión de un comprador típico serán: precio, modelo, dos o más puertas, tamaño, nacional o importado, equipo opcional, color, etc. Estos criterio reflejan lo que el comprador piensa que es relevante. Existen personas que le es irrelevante que sea nuevo o usado, lo importante es que cumpla sus expectativas de marca, tamaño, imagen, etc., y se encuentre dentro del presupuesto del que disponen. Para el otro comprador lo realmente importante es que sea nuevo, despreciando el tamaño, marca, prestigio, etc."

**** Paso tres: Ponderar los criterios.-***

Los criterios enumerados en el paso previo no tiene igual importancia. Es necesario ponderar cada uno de ellos y priorizar su importancia en la decisión.

Cuando el comprador del automóvil se pone a ponderar los criterios, prioriza los que por su importancia condicionan completamente la decisión: precio y tamaño. Si el vehículo elegido tiene los demás criterios (color, puertas, equipo opcional, etc.), pero rebasa el importe de los que dispone para su adquisición o es de menor tamaño al que precisamos por el uso que se le va a dar, entonces nos encontramos con que los demás criterios son relevantes en base a otros de importancia trascendental.

Paso cuatro: Base de la toma de decisiones.-

Desplegar las alternativas. El tomador de la decisión tiene que confeccionar una lista de todas las alternativas posibles y que podrían utilizarse para resolver el problema.

Paso quinto: Evaluar las alternativas.-

Una vez identificadas las alternativas, el tomador de decisiones tiene que evaluar de manera crítica cada una de ellas. Las ventajas y desventajas de cada alternativa resultan evidentes cuando son comparadas.

La evaluación de cada alternativa se hace analizándola con respecto al criterio ponderado.

Paso seis: Toma de decisiones.-

Una vez seleccionada la mejor alternativa se llegó al final de proceso de toma de decisiones. En el proceso racional, esta selección es bastante simple. El tomador de decisiones solo tiene que escoger la alternativa que tuvo la calificación más alta en el paso número cinco. El ejemplo nos daría como resultado la compra del Mercedes, con mínimas diferencias con las otras dos marcas.

El paso seis tiene varios supuestos, es importante entenderlos para poder determinar la exactitud con que este proceso describe el proceso real de toma de decisiones administrativas en las organizaciones.

El tomador de decisiones debe ser totalmente objetivo y lógico a la hora de tomarlas. Tiene que tener una meta clara y todas las acciones en el proceso de toma de decisiones llevan de manera consistente a la selección de aquella alternativa que maximizará la meta. Vamos a analizar las tomas de decisiones de una forma totalmente racional:

*** Orientada a un objetivo.-** Cuando se deben tomar decisiones, no deben existir conflictos acerca del objetivo final. El lograr los fines es lo que motiva que tengamos que decidir la solución que más se ajusta a las necesidades concretas.

*** Todas las opciones son conocidas.-** El tomador de decisiones tiene que conocer las posibles consecuencias de su determinación. Así mismo tiene claros todos los criterios y puede enumerar todas las alternativas posibles.

*** Las preferencias son claras.-** Se supone que se pueden asignar valores numéricos y establecer un orden de preferencia para todos los criterios y alternativas posibles.

5.5.7.1 **Problemas y decisiones.** Diversos problemas se presentan a la hora de tener que tomar decisiones. vamos a presentar algunos de ellos y las posibles soluciones:

TIPOS DE PROBLEMAS:

*** Problemas bies estructurados.-**

El objetivo del tomador de decisiones es claro: el problema es familiar y la información acerca del problema es fácil de definir y completar. Estos problemas se llaman "**bien estructurados**". El modelo de toma racional de decisiones está en esencia diseñado para responder a estos problemas.

*** Problemas mal estructurados.-**

Muchos problemas enfrentados por los mandos suelen ser problemas mal estructurados. Son totalmente nuevos. La información sobre ellos es ambigua e incompleta.

TIPOS DE DECISIONES:

Las decisiones, al igual que los problemas pueden estar divididos en dos categorías. Como se mostró, las decisiones programadas o rutinarias son la manera más eficiente de tratar problemas bien estructurados. En cuanto a los problemas mal estructurados, los mandos recurren a las decisiones no programadas para intentar soluciones únicas.

*** Decisión programada.-**

Las decisiones son programadas en la medida en que son repetitivas y rutinarias, así mismo en la medida en que se ha desarrollado un método definitivo para poder manejarlas. Al estar el problema bien estructurado, el mando no tiene necesidad de pasar por el trabajo y gasto de realizar un proceso completo de decisión.

*** Decisión no programada.-**

La reestructuración de una organización o cerrar una división no rentable, son ejemplos de decisiones no programadas. Sus características que son únicas y no concurrentes. Cuando un mando confronta un problema mal

estructurado o uno que es nuevo, no tiene solución instantánea. Requiere de un tratamiento específico y a su medida.

La creación de una estrategia de mercado para un nuevo producto representa un ejemplo de decisión no programada.

5.5.7.2 **Cualidades personales para la toma de decisiones.** Sin lugar a dudas existen ciertas cualidades que hacen que los tomadores de decisión sean buenos o malos.

Cuatro son las cualidades que tienen mayor importancia a la hora de analizar al tomador de decisiones: **experiencia, buen juicio, creatividad y habilidades cuantitativas.** Otras cualidades podrán ser relevantes, pero esta cuatro conforman los requisitos fundamentales.

*** Experiencia:** Es lógico suponer que la habilidad de un mando para tomar decisiones crece con la experiencia. El concepto de veteranía en una organización con aquellos individuos que tienen el mayor tiempo de servicio, se funda en el valor de la experiencia y por lo tanto reciben un mayor salario. Cuando se selecciona a un candidato a algún puesto de la organización, la experiencia es un capítulo de gran importancia a la hora de la decisión. Los éxitos o errores pasados conforman la base para la acción futura, se supone que los errores previos son potencial de menores errores futuros. Los éxitos logrados en épocas anteriores serán repetidos. Suponemos.

Una experiencia de 10 años, supone una mayor amplitud de respuesta que puede tener una persona con una experiencia de 5 años. Pero cuidado que la experiencia de 10 años no sea la de uno, repetida diez veces.

La experiencia tiene un importantísimo papel en la toma de decisiones. Cuando un mando se enfrenta a un problema, recurre a su experiencia para poder resolverlo de una forma que sabe los solucionó con anterioridad.

Para situaciones mal estructuradas o nuevas, la experiencia puede acarrear ventajas y desventajas. La principal desventaja es que las lecciones de experiencia puedan ser inadecuadas por completo para el nuevo problema, resultado una decisión errónea. Pero también puede ser una gran ventaja, pues da elementos para diferenciar entre situaciones bien o mal estructuradas.

*** Buen juicio:** Se utiliza el término juicio para referirnos a la habilidad de evaluar información de forma inteligente. Está constituido por el sentido común, la madurez, la habilidad de razonamiento y la experiencia del tomador de decisiones. Por lo tanto se supone que el juicio mejora con la edad y la experiencia.

El buen juicio se demuestra a través de ciertas habilidades para percibir información importante, sopesar su importancia y evaluarla. El juicio es más valioso en el manejo de problemas mal estructurados o nuevos, por que precisamente de ese juicio el tomador de decisiones sacará determinaciones y aplicará criterios, para entender el problema y simplificarlo, sin distorsionarlo con la realidad.

Un juicio desarrolla de la siguiente manera: basado en la información disponible y en su propia experiencia anterior, el tomados de decisiones establece parámetros conformados por: los hechos, las opiniones y el conocimiento en general.

*** Creatividad:** La creatividad designa la habilidad del tomador de decisiones para combinar o asociar ideas de manera única para lograr un resultado nuevo y útil.

El tomador de decisiones creativo es capaz de captar y entender el problema de manera más amplia, aún de ver las consecuencia que otros pasan por alto. Sin embargo el mayor valor de la creatividad está en el desarrollo de alternativas. Son creativos y pueden generar suficientes ideas para encontrar el camino más corto y efectivo al problema.

*** Habilidades cuantitativas:** Esta es la habilidad de emplear técnicas presentadas como métodos cuantitativos o investigación de operaciones, como pueden ser: la programación lineal, teoría de líneas de espera y modelos de inventarios. Estas herramientas ayudan a los mandos a tomar decisiones efectivas. Pero es muy importante no olvidar que las habilidades cuantitativas no deben, ni pueden reemplazar al buen juicio en el proceso de toma de decisiones.

5.5.7.3 Importancia de la toma de decisiones en grupo. La toma de decisiones en las organizaciones modernas son realizadas en grupos o comités de trabajo. Quedan individualizadas en el momentos en que las mismas pasan a formar partes de las bien estructuradas o estándar.

*** Ventajas y desventajas:**

Las decisiones individuales y grupales tienen cada una de ellas sus puntos fuertes, ninguna de las dos es ideal en todas las situaciones. Vamos a analizar las ventajas del trabajo en grupo o comités.

1.- Información y conocimiento más completo:

Un grupo tiene más información que un solo individuo. Por lo tanto los grupos pueden ofrecer mayores aportes, tanto en la cantidad como en la diversidad para la toma de decisiones.

2.- Incrementar la aceptación de una solución:

Muchas decisiones fracasan después de elegida una opinión, debido a que un sector de gente no la acepta como una solución posible. La participación en grupos facilita una amplia discusión y una aceptación más participativa. Es posible que algunos no estén de acuerdo, pero se permitió su discusión y una vez aceptada ya es un compromiso de todo un conjunto.

Es difícil que los asistentes al grupo de discusión ataquen o dificulten una decisión que ellos ayudaron a desarrollar, las decisiones grupales incrementan la aceptación de la solución final y facilitan su instrumentación.

3.- Incrementan la legitimidad:

Los métodos democráticos son aceptados por todos los componentes de la sociedad. Cuando el proceso es grupal, intervienen todos los aditamentos de los ideales democráticos. Si el tomador de decisiones no consulta a otros antes de tomar una de ellas, el hecho del poder que tiene no le exime de quedar como una persona autoritaria y arbitraria.

Las decisiones grupales no tienen la varita mágica de la perfección, pero sin lugar a dudas son las menos peligrosas y por lo tanto las que tienen un menor nivel de error.

Vamos a analizar las desventajas de la toma grupal de decisiones:

1.- Requieren mucho tiempo.- El reunir al grupo toma su tiempo. Pero si todo está perfectamente organizado, las reuniones estarán programadas de antemano en un espacio de tiempo de como mínimo seis meses. El resultado es que los grupos consumen mas tiempo en alcanzar un decisión que si un individuo la estuviera tomando solo. - Pero es preferible mayor tiempo (?), y mayor efectividad.

2.- Presiones de aceptación.- En los grupos existen presiones sociales, el deseo de los miembros del grupo de ser aceptados y por lo tanto ser protagonistas, puede resultar en un intercambio de pareceres condicionado a deseos de una demostración de un liderazgo. - De todas maneras, el resultado será aceptado en todo o en su mayor parte por todos los asistentes.

3.- Responsabilidad ambigua.- Los miembros del grupo tienen que compartir la responsabilidad, por lo cual la individualidad se diluye. - Importan los resultados, no la posible responsabilidad individual.

5.8 **Participación.** La participación es el principio inspirador de las relaciones internas que se establecen en el lugar de trabajo y se entiende como la acción de intervenir en los procesos de planificación, ejecución o evaluación de las diferentes tareas que se desarrollan en el trabajo. Participar se identifica siempre con intervenir, tomar parte activa, ejercer influencia o poder.

En cuanto a los sujetos que participan, la atribución es con una u otra terminología, a todos. Se habla de "subordinados", "todos los que componen la organización"

Lo que no aparece tan precisado es el objeto de la intervención e incluso en algún caso ni se alude. Con frecuencia se sitúa el objeto de la participación, en la toma de decisiones. En otros casos se alude, en sentido amplio, a la ejecución e incluso a la evaluación.

Seis niveles de participación

1. Información: La autoridad es quien toma la decisión y la transmite a los implicados para que la ejecuten.

2. Consulta: Se pide opinión a los implicados, pero la decisión es tomada por la autoridad pertinente. Esta consulta puede ser facultativa, es decir, la autoridad puede consultar porque quiere u obligatoria debido a que la autoridad debe consultar.

3. Elaboración en común: Conocida también como elaboración de propuestas donde los afectados pueden elaborar opciones y ofrecer argumentos a favor y en contra, pero la toma de decisiones sigue correspondiendo a la autoridad, quien decide aprobar o modificar las propuestas ofrecidas o adoptar otras diferentes.

4. Colegiación: Que incluye la codecisión, es decir, se toma una decisión en común, tras la participación de los afectados y la cogestión que quiere decir que los implicados participan también en la puesta en práctica o ejecución de las decisiones tomadas.

5. Delegación: Se delegan atribuciones en un ámbito con autonomía para su ejecución pero la responsabilidad y autoridad última sigue correspondiendo a quien delega.

6. Autogestión: La decisión corresponde a quienes han de ponerla en práctica, actuando con plena autonomía.

En cualquier trabajo, en función de qué agentes participen y en qué ámbitos, pueden darse diferentes grados de participación de los que anteriormente han sido citados simultáneamente, y esa configuración puede dar lugar a diferentes tipologías de participación.

6. PROYECTO DE ACCION

Intervención Desde Trabajo Social En Los Factores Psicosociales Para Mejorar El Ambiente Laboral Del Personal Administrativo De Las Facultades Que conforman El Area De La Salud De La Universidad De Cartagena En El Segundo Semestre De 2003.

6.1 ANTECEDENTES DEL PROYECTO

Adelantada la investigación documental a cerca de la existencia de algún proyecto de Salud Ocupacional de la Universidad de Cartagena cuyo enfoque se haya dirigido a los factores de riesgo psicosociales se concluyo que no se tiene registro alguno, razón por la cual este proyecto no posee antecedentes fundamentales por ser el primero en implementarse.

6.2 JUSTIFICACIÓN

Las diversas funciones que le corresponde a los empleados de la Universidad de Cartagena los expone a muchos riesgos como son. Físicos, Químicos, Biológicos, Ergonómicos, Arquitectónicos, Psicosociales, etc.

El programa de salud ocupacional trabaja desde lo preventivo en los factores de riesgo psicosociales para disminuir los índices de accidentalidad y de enfermedad de trabajo. Históricamente la labor del Programa de Salud Ocupacional ha estado muy encaminado a los riesgos físicos , biológicos , etc. , tocando tangencialmente los riesgos psicosociales, este hecho trae como consecuencia que el personal se sienta estresado, las relaciones laborales sean tensas, la participación sea pasiva etc.

Frente a ello se trabajaría un proyecto directamente situado en los factores psicosociales para mejorar el ambiente laboral del personal administrativo de las facultades que conforman el área de la salud de la Universidad de Cartagena.

6.3 PROBLEMA OBJETO DE INTERVENCION

Deficiencia en el abordaje de los factores psicosociales generando estrés, relaciones laborales tensas y participación pasiva del personal administrativo que conforman el área de la salud de la Universidad de Cartagena.

6.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

6.4.1 General. Fomentar el ambiente laboral del personal administrativo de las facultades que conforman el área de la salud de la Universidad de Cartagena a través del abordaje de los factores psicosociales.

6.4.2 Específicos.

- Concientizar a los directivos de cada facultad del área de la salud de la U. de C. de la importancia de los factores psicosociales para que exista un compromiso, permitiendo los espacios para la realización de las actividades.
- Sensibilizar a los empleados sobre la importancia del manejo de los factores psicosociales.
- Brindar pautas concretas como la capacitación a través de conversa torios y talleres para la construcción de las buenas relaciones.
- Promover la colaboración, comunicación y / o cooperación entre los empleados para elevar su sentido de pertenencia hacia la organización.
- Promover la motivación del empleado para que la realización de su trabajo sea mas dinámico y satisfactorio.
- Fortalecer la autoestima del empleado para lograr su desarrollo personal a través de talleres de capacitación.

6.5 METODOLOGÍA Y ESTRATEGIAS

En cuanto a la metodología de acción Social es importante la participación abierta de todo el personal administrativo por lo cual se diseño las siguientes técnicas que desarrollaremos por etapas.

1. Etapa de promoción y sensibilización

- comprende el acercamiento hacia el personal administrativo para motivarlos a conocer la importancia de los factores psicosociales .
- promoción de los factores psicosociales a través de la comunicación quien consiste en la emisión de folletos, volante y carteleras. (duración 3 semanas)

2. Etapa de ejecución

- corresponde al desarrollo de 5 talleres de educativos de autoestima y 5 talleres educativos de relaciones interpersonales.

Taller: es una técnica grupal que consiste en la realización de reuniones de estudio y trabajo practico en la que participa un grupo de personas que reúne una problemática común, el trabajo en taller se propone como una estrategia para superar el verbalismo y se debe complementar con conferencias , actividades practicas, consultas bibliografías , lo que posibilita ampliar el rango de alternativas de aprendizaje; de cada taller debe salir un producto especifico que demuestre la calidad de análisis critico de los participantes y una relación clara entre la teoría y la aplicación a la realidad concreta. (Duración 6 semanas).

- Desarrollo de 5 conversatorios a cerca de comunicación, cooperación y colaboración y 5 conversatorios de participación y toma de decisiones.

Conversatorio: esta técnica se vale principalmente del uso de la palabra, se basa en una exposición oral a un determinado grupo con un tema especifico de una duración de 10 a 15 minutos, se da la oportunidad a cada miembro del grupo de dar sus ideas y escuchar sus dudas para que estas sean aclaradas. (duración 6 semanas)

3. Etapa de Evaluación y seguimiento

- Se realizara informe en cada taller y conversatorio por parte de las estudiantes en formación profesional de trabajo social X semestre con el fin de verificar el logro de los objetivos e identificar los procesos sociales.

6.6 COBERTURA ESPACIAL Y TEMPORAL DEL PROYECTO

El proyecto " Intervención desde trabajo social en los factores psicosociales para mejorar el ambiente laboral será dirigido a un total de 50 trabajadores administrativos de las facultades que conforman el área de la salud de la universidad de Cartagena en el segundo semestre de 2003".

6.7 RECURSOS

6.7.1 Humanos

- 84 Trabajadores del área administrativa de la Universidad de Cartagena sede zaragocilla.

- 2 estudiantes en formación profesional de trabajo social X semestre
- Psicóloga
- Entidades asesoras en salud ocupacional

6.7.2 Logísticos

- Oficinas
- Salón para talleres
- Sillas
- Mesas

6.7.3. Materiales

- Retroproyector de acetatos
- Resma de papel
- Papel periódico
- Marcadores permanentes
- Grabadora
- Televisor
- V. H. S.
- 1 computador
- 1 cámara Fotográfica
- 1 rollo de 24
- 5 disquete

6.8 PRESUPUESTO

Recurso Humano

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VLR. UNITARIO	VLR. TOTAL
Estudiante en practicas X semestre	2	800.000	1.600.000
Psicóloga	1	1.200.000	1.200.000
TOTAL			**$2.800.000**

Recurso Material

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VLR. UNITARIO	VLR. TOTAL
Resma de Papel	1	9.000	9.000
Papel Periódico	50	150.000	7500
Marcadores Permanentes	10	900	9000
Rollo Fotográfico de 24	1	5000	5000
Revelado de Rollo	1	15000	15000
Disquete	5	1000	5000
TOTAL			**$ 50.500**

RECURSO HUMANO	$ 2.800.000
RECURSO MATERIAL	$ 50.500
TOTAL	**$ 2.850.500**

7. PROCESO DE ACCION PROFESIONAL

7.1 ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL

Dinamizador: de las actividades realizadas en el Programa de Salud Ocupacional como fueron: talleres, conversatorios, Jornadas de vacunación etc.

Sensibilizador: del personal empleado en la Universidad de Cartagena desde los altos cargos como Rector y decanos, hasta los medianos y bajos como Docentes, personal administrativo y personal de servicios generales, en cuanto a la importancia del programa de Salud ocupacional.

Motivador. Para la participación del personal en las diferentes actividades programadas.

Organizador: de talleres, conversatorios, jornadas de vacunación medicines de mercurio, de formol, brigadas de emergencia.

Gestor: de los recursos educativos y humanos necesarios en cada actividad.

7.2 ACTIVIDADES REALIZADAS

- **PROMOCION Y SENSIBILIZACION DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES**
  DURACIÓN 3 SEMANAS SEP/03

Se informó a los decanos de cada facultad del área de la salud, sobre el proyecto de acción que se empezaría a implementar, se recibió el apoyo y el aval para empezar a trabajar.

En cada sección de trabajo se realizo la promoción del proyecto a través de volantes a todo el personal administrativo, la respuesta de los empleados fue positiva comprometiéndose a participar de las actividades.

- **CONVERSATORIO DE AUTOESTIMA 1 SEMANA DE NOVIEMBRE**

Se programó para el día 9 de Octubre el primer taller de autoestima, para las facultades de Odontología y Química logrando una asistencia de solo 3 personas, se contaba con la colaboración de la Psicología de Bienestar Universitario la Doctora Marta Carvajal, transcurridos 30 minutos se decidió cancelar el taller por no contar con el mínimo de personas.

Nuevamente se programo el taller de autoestima con el personal para el día 22 de octubre esta vez sin la ayuda de la psicóloga, en esta oportunidad nadie fue.

Debido a la inasistencia del personal en las convocatorias de los talleres y a los sin números de actividades programadas por la universidad, que no permitían igual la asistencia del personal se decidió ajustar el cronograma y la metodología al ritmo de trabajo de los empleados.

Se trabajo entonces conversatorios en cada área de trabajo con una duración de 10 min. Apoyadas con material visual como el boletín informativo. También se utilizo el dialogo en cada puesto de trabajo con una duración de 15 min. y el mismo material de apoyo.
En la jornada de la mañana se trabajo 2 facultades como son; odontología y enfermería, en la tarde Química y Medicina. Logrando evacuar un tema diario, 2 por semana los días miércoles y jueves. Este trabajo inicio en Noviembre/03

En el conversatorio de Autoestima en la facultad de Odontología por área de trabajo contamos con la participación de un total de 16 personas.
Las conclusiones que dejaron este conversatorio con base en los aspectos trabajados y la lectura que se hizo la mayoría del personal considera que posee una buena autoestima mientras que otros piensan que se debe trabajar un poco mas en ella esto no significa que crean que este baja la autoestima.

Por otra parte en Enfermería contábamos con todo el personal 3 personas del área administrativa quienes luego de trabajar con el tema de autoestima consideraron que poseen una buena autoestima.

En la facultad de Medicina 14 personas nos acompañaron en esta actividad, consideraron que esté es un buen tema y que ellos sienten que poseen una buena autoestima porque se quieren mucho.

En la facultad de Química y Farmacia el personal administrativo esta conformado por 5 personas , estas se sienten valoradas y por lo tanto consideran que poseen una buena autoestima.

- **DIALOGO DE COMUNICACIÓN EN CADA PUESTO DE TRABAJO 1era. SEMANA DE NOVIEMBRE**

En odontología se visito 16 puestos de trabajo, el personal piensa la comunicación es amplia y se trata de tener una información clara y especifica. Consideran que algunas puestos de trabajo no les permiten tener comunicación con otros compañeros.

De igual forma se hizo en Enfermería 3 personas la información fluye pero la comunicación con los compañeros se dificulta por la ubicación de los puestos de trabajo.

En la facultad de Medicina 11 personas, la comunicación con los compañeros de trabajo es muy buena algunos consideran que excelente.

En Química 5 personas, consideran que la comunicación es normal o buena y que tratan de dar la información oportunamente.

- **CONVERSATORIO DE RELACIONES INTERPERSONALES 3era. SEMANA DE NOVIEMBRE**

Odontología 16 personas, sienten que se maneja el respeto en su puesto de trabajo porque lo consideran como base para una relación de trabajo. Las relaciones con los compañeros son buenas teniendo siempre presente la forma de ser de cada uno.
Enfermería 3 personas, gracias al respeto las relaciones se han mantenido buenas sienten que hay trabajo en equipo y colaboración.
Medicina 11 Personas, existe respeto y las relaciones con los compañeros son excelentes .

Química y Farmacia 5 Personas, hay un buen ambiente de trabajo y las relaciones con los compañeros son cordiales y todos manejan el respeto.

- **DIALOGO DE TOMA DE DECISIÓN Y PARTICIPACIÓN EN CADA PUESTO DE TRABAJO 3era SEMANA DE NOVIEMBRE**

Odontología 17 personas, el personal a veces es informado de las decisiones que se toman en su puesto de trabajo por lo cual ellos dicen que participan en la toma de decisiones pero al final quien tiene la ultima palabra es el jefe, ellos son consultados y aportan ideas.

Enfermería 3 personas, el personal es informado de las decisiones que se toman, decisiones que los afectan directamente.

Medicina 11 personas, algunas veces los empleados con tenidos en cuenta en las decisiones que se toman.

Química 5 personas, los empleados son consultados a la hora de tomar decisiones pero en ultimas es el jefe quien decide.

7.3 RESULTADOS

Se contó con la participación de un total de 39 personas con cargos administrativos de las facultades que conforman el área de la salud.

A través de las actividades realizadas los empleados ampliaron sus conocimientos acerca de los factores psicosociales, en cada tema se motivaron y participaron de manera activa logrando que ellos internalizaran los conceptos impartidos lo que genera herramientas y

bases para empezar a identificar en sus puestos o áreas de trabajo la participación, la cooperación como un elemento dinamizar del ambiente procurándose un proceso de toma de decisiones del cual se sientan participes, lo que trae como resultado un fortalecimiento de su autoestima y las de sus compañeros. En definitiva construir un Clima Laboral equilibrado.

El personal se sintió a gusto con el trabajo realizado ya que estos piensan que no se pueden mover de su puesto de trabajo porque se formaría el caos por lo tanto la metodología utilizada fue acertada.

Desean que este trabajo sea permanente ya que ser tomados en cuenta los motiva, consideran que el trabajo debe irradiarse a nivel de toda la organización que participen los jefes de departamento , Decanos, Docentes.

Es importante anotar que la participación del área de Medicina a las actividades realizadas fue poca, observándose algunas alteraciones en el ambiente de trabajo que repercuten en el nivel de respuesta del personal, situación que se considera pertinente abordar desde el manejo de los factores psicosociales, lo que significa continuar con este proceso especialmente en esta facultad.

Sin embargo consideramos que aunque la situación era un poco difícil logramos la atención de algunos empleados y que siendo mas persistentes se podría lograr un cambio positivo y mas notorio.

7.4 PROCESOS SOCIALES GENERADOS

- ✓ **Comunicación:** Proceso mediante el cual dos o mas personas comparten una misma información transmitida y recibida a traves de mensajes.

Este fue uno de los procesos que siempre se manifestó en todas las actividades con el propósito de adquirir y reafirmar conocimientos y compartirlos en forma verbal cuando se charlaba con los empleados o escrita a través de los boletines.

- ✓ **Motivación:** Conjunto de factores que intervienen como causa de la conducta como los impulsos o necesidades fisiológicas y las necesidades de afecto, reconocimiento social o auto afirmación. Este proceso se manifestó en la mayoría de las personas a través del interés durante todo el desarrollo de las actividades.
- ✓ **Participación** : Proceso por el cual en una organización social, los integrantes toman parte activa. Después de ajustar la metodología a las necesidades de los empleados estos reflejaron su interés asistiendo a todas las actividades programadas dentro del proyecto.
- ✓ **Sensibilización:** Se logro que los empleados reflexionaran de la importancia del programa de salud ocupacional y los factores psicosociales ya que estos influyen en su ambiente laboral.
- ✓ **Concertación:** Llegar a un acuerdo con respecto a algo, arreglar entre dos parte. Se logro acuerdos con el personal con respecto al horario y lugar de trabajo.
- ✓ **Movilización:** Se mantuvo la atención de la mayoría del personal para que asistieran y participaran en las actividades programadas.
- ✓ **Liderazgo:** Es el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a alcanzar las metas de la organización. El personal nos considero lideres en los procesos que se llevaron a cabo tanto en el proyecto como en las actividades propias de salud ocupacional.

7.5 LOGROS PERSONALES Y PROFESIONALES

- Uno de los logros mas importantes se considera la experiencia adquirida por las trabajadoras sociales en formación frente a lo que es la intervención social desde salud ocupacional, ello nos enfrenta a una necesidad de prepararnos a la nueva normatividad y a lo que corresponde realizar en esta área

- Ser identificadas como miembros activos del Programa de Salud Ocupacional por parte de lo trabajadores de la Universidad de Cartagena es algo satisfactorio ya que a pesar que éramos estudiantes logramos el respeto de todos y lo mas importante su atención.
- A pesar que en el desarrollo de nuestra carrera profesional no existe un área especifica de salud ocupacional la intervención que realizamos en el año social fue optima gracias a la documentación bibliografía y las asesorias de la docente de practicas y la motivación por parte de nosotras en un campo desconocido pero interesante que nos sirve para futuras experiencias laborales.

7.6 LOGROS ORGANIZACIONALES

El programa de Salud Ocupacional contó con el apoyo de dos estudiantes para cumplir con las actividades que tenían programadas ya que estas demandaban tiempo.

El proyecto " INTERVENCION DESDE TRABAJO SOCIAL EN LOS FACTORES PSICOSOCIALES PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVOS DE LAS FACULTADES QUE CONFORMAN EL AREA DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2003" fue de gran apoyo para el programa de salud ocupacional ya que se trabajo exclusivamente en un factor como fue el psicosocial. El cual reafirmamos y se constituyo como pieza clave en los niveles de respuesta productiva de la organización

8. EVALUACION DE RESULTADOS POR COMPONENTES

La evaluación se sigue por cuatro componentes: facilitadotes, obstaculizadores, aciertos y errores.

8.1 FACILITADORES

- La bibliografía manejada acerca de Salud Ocupacional
- Las buenas relaciones entre los empleados y las estudiantes en practica
- Las excelentes relaciones de las estudiantes con la coordinadora del programa de Salud Ocupacional
- Acompañamiento y orientación por parte de la docente de practica
- La colaboración puntual de una persona con cargo administrativo del área de medicina

8.2 OBSTACULIZADORES

- Las múltiples ocupaciones del personal en su puesto de trabajo para la asistencia de las actividades como son los talleres que necesitan de un determinado tiempo
- Los pocos permisos de los jefes para que los empleados asistan a las actividades

8.3 ACIERTOS

- Trabajar en el Factor Psicosocial
- La metodología utilizada adaptada a las necesidades de los trabajadores
- La población escogida para trabajar como fue el personal administrativo porque en la etapa de exploración observamos un ambiente de estrés y unas deficientes relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

8.4 ERRORES

- El horario de los primeros talleres programados que dio como resultado la inasistencia de los administrativos

CONCLUSIONES

Con la realización de este informe logramos confrontar la teoría aprendida en la universidad con la práctica y la experiencia vivida en el programa de salud ocupacional.
El compromiso, motivación y responsabilidad de nosotras como estudiantes permitieron la realización de unas buenas practicas aunque los conocimientos sobre el campo fueron pocos al iniciar, además se demostró lo importante del trabajador social para la ejecución de actividades enmarcadas dentro del programa de salud ocupacional logrando así la necesidad de un trabajador social en este campo en el cual este debe ser **Dinamizador**: de las actividades realizadas en el Programa de Salud Ocupacional, **Sensibilizador y Motivador** del personal en cuanto a la importancia del programa de Salud ocupacional, para que estos participen en las diferentes actividades programadas. **Organizador** de talleres, conversatorios, jornadas de vacunación etc. : **y Gestor** de los recursos educativos y humanos necesarios en cada actividad. Y además poseer el siguiente perfil:

Perfil Del Trabajador Social

- Planeación y organización de acuerdo con las políticas y metas de la organización
- Evaluación y control: algunos índices que sirven para evaluar el programa son las estadísticas de accidentalidad ausentismos, inspecciones integrales a sitios de trabajo, metas cumplidas etc.
- Investigación: la investigación permanente de las enfermedades y accidentes de trabajo, estableciendo causalidad y descubriendo factores de riesgo, así como la búsqueda de factores de control y estrategias educativas dirigidas a la prevención.

- Promoción y fomento: teniendo en cuenta que el objetivo de salud ocupacional es la prevención las estrategias son la promoción y fomento de actitudes y comportamientos seguros para el auto cuidado dentro de la empresa.
- Preventivas: estas se realizan en varios campos específicos: en el trabajador, en maquinas y procesos, medio familiar y social.
- El trabajador social debe tener una predisposición hacia el aprendizaje continuo en aspectos técnicos, médicos, estadísticos, legales, sistemas, psicologías en general cada una de las disciplinas que le permitan tener una visión amplia y un criterio definido sobre los componentes de la salud ocupacional de la actividad económica respectiva

Gracias a la intervención en el factor psicosocial se logro el bienestar general de los trabajadores y un amplio conocimiento de este factor logrando así 2 de los componentes más importantes de la actividad laboral como son la motivación y satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

- El Campo de salud Ocupacional siga abierto para futuras practicas porque es muy enriquecedor.
- Se necesita un adecuado espacio físico para el Programa de Salud Ocupacional ya que es incomodo no poseer un lugar propio donde trabajar
- Es importante seguir trabajando en los factores psicosociales por el bienestar de los empleados ya que estos determinan en parte que se sienta satisfecho con su trabajo y exista un equilibrio entre salud y trabajo.
- Al realizar el cronograma de salud ocupacional tener en cuenta las actividades programadas en la Universidad de Cartagena para que estas no coincidan y evitar que el personal no pueda asistir a las actividades del programa.
- Se identifiquen a los factores psicosociales como un elemento clave que repercute directamente con la productividad
- Que los directivos se apropien mas del programa y lo apoyen

BIBLIOGRAFÍA

GENERALIDADES DE SALUD OCUPACIONAL. Seguros de Vida Colpatria.

GUIA PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL, ARP Bolívar, Santa fe de Bogota Septiembre 2000.

LOZADA, de Díaz Maria Amparo. Salud Ocupacional I. Modulo Instruccional Postgrado de Salud Ocupacional. Universidad de Cartagena

MEJORANDO LAS CONDICIONES DE TRABAJO, ISS, *protección laboral* seguro, FEDEMETAL. Santa fe de Bogota DC. 1995

REVISTA COLOMBIANA DE TRABAJO SOCIAL. Consejo Nacional Para la Educación en Trabajo Social, Federación Colombiana de Trabajadores Sociales. Consejo ley 53 de 1977.

ANEXOS

SALUD OCUPACIONAL

Es la disciplina que busca el bienestar fisico,mental y social de los trabajadores en su sitio de trabajo, evitando que la exposición a factores de riesgo presentes pueda afectar su salud individual y colectiva. Pretende lograr una mejor adaptación del ambiente de trabajo al hombre, lo que redunda en mayor producción con beneficios directos para la empresa y los trabajadores en la medida que un trabajador sano y motivado produce con mayor eficacia y eficiencia.

FACTORES PSICOSOCIALES

Son las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral.

Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio el trabajo crea sentimientos de confianza en si mismo, aumenta la motivación , la capacidad de trabajo, la satisfacción en general y protege su salud. Cuando existe una mala adaptación, cuando las necesidades no están satisfechas y las habilidades no se evalúan adecuadamente el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter *mental, emocional, fisiológico* y de comportamiento.

Los factores de riesgo psicosociales deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno. Cuando esto sucede una de las manifestaciones generales o comunes es el estrés.

Universidad de Cartagena
Facultad de Ciencias Sociales y Educación
Programa de Trabajo Social

Proyecto

" Intervención desde trabajo social en los factores psicosociales para mejorar el ambiente laboral del personal administrativo de las facultades que conforman el área de la salud".

BOLETÍN No.2

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

PROYECTO: " Intervención desde trabajo social en los factores psicosociales para mejorar el ambiente laboral del personal administrativo de las facultades que conforman el área de la salud".

LA AUTOESTIMA

La autoestima es el sentimiento valorativo de nuestro ser, de nuestra manera de ser, de quienes somos nosotros, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran nuestra personalidad. Esta se aprende, cambia y la podemos mejorar. Es a partir de los 5-6 años cuando empezamos a formarnos un concepto de cómo nos ven nuestros mayores (padres, maestros), compañeros, amigos, etcétera y las experiencias que vamos adquiriendo.

Según como se encuentre nuestra autoestima, ésta es responsable de muchos fracasos y éxitos, ya que una autoestima adecuada, vinculada a un concepto positivo de mí mismo, potenciara la capacidad de las personas para desarrollar sus habilidades y aumentará el nivel de seguridad personal, mientras que una autoestima baja enfocará a la persona hacia la derrota y el fracaso.

CONSEJOS PRACTICOS PARA OBTENER UNA AUTOESTIMA POSITIVA

- Cree firmemente en ciertos valores y principios, está dispuesto a defenderlos aún cuando encuentre fuerte oposiciones colectivas, y se siente lo suficientemente segura como para modificar esos valores y principios si nuevas experiencias indican que estaba equivocada.
- Es capaz de obrar según crea más acertado, confiando en su propio juicio, y sin sentirme culpable cuando a otros le parece mal lo que halla hecho.
- No emplea demasiado tiempo preocupándose por lo que halla ocurrido en el pasado, ni por lo que pueda ocurrir en el futuro.
- Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas, sin dejarse acobardar por los fracasos y dificultades que experimente.
- Se considera y realmente se siente igual, como persona, a cualquier otra persona aunque reconoce diferencias en talentos específicos, prestigio profesional o posición económica.

- Da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros, por lo menos para aquellos con quienes se asocia.
- No se deja manipular por los demás, aunque está dispuesta a colaborar si le parece apropiado y conveniente.
- Reconoce y acepta en sí mismo una variedad de sentimientos e inclinaciones tanto positivas como negativas y está dispuesta a revelarlas a otra persona si le parece que vale la pena.
- Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos, etc.
- Es sensible a las necesidades de los otros, respeta las normas de convivencia generalmente aceptadas, reconoce sinceramente que no tiene derecho a mejorar o divertirse a costa de los demás

SOPAS DE LETRAS

A	U	T	O	E	S	T	I	M	A	L	J	B	V	X	Z	Y	R	T
A	B	C	D	E	H	G	L	F	K	L	D	R	J	E	L	A	B	C
F	G	H	G	F	C	D	R	Ñ	F	J	W	W	S	R	P	R	W	E
R	R	E	S	P	E	T	O	M	D	H	V	R	P	D	Y	P	D	R
T	R	X	G	F	C	T	D	D	C	D	A	E	I	C	T	O	F	E
T	R	I	N	P	H	Y	F	C	D	Z	L	E	Y	M	F	S	D	T
R	R	T	H	T	J	T	G	S	I	D	O	E	T	N	D	I	V	Y
F	T	O	H	R	K	R	C	R	S	S	R	D	R	Ñ	R	T	C	Y
V	Y	H	R	F	S	D	O	P	R	X	A	S	E	L	D	I	C	T
B	T	P	R	D	D	L	N	Q	T	B	R	D	W	K	F	V	D	Y
V	R	T	D	V	A	Y	F	W	Y	A	S	O	S	A	C	A	R	F
F	T	F	T	V	C	L	I	R	P	J	E	R	X	Y	V	Ñ	G	Y
G	G	D	S	B	V	J	A	D	Y	A	J	E	C	Y	B	K	H	T
T	F	E	R	H	B	T	N	R	T	X	P	S	B	T	C	V	T	R
Y	D	T	Y	G	N	Y	Z	F	R	A	W	D	N	R	X	R	Y	T
R	F	R	T	N	M	H	A	T	R	R	R	R	M	R	B	Y	J	Y
Y	H	F	Y	M	L	G	G	T	W	T	T	T	K	F	X	T	P	P
P	N	Y	H	V	K	D	F	R	P	Y	Y	Y	J	V	V	P	I	I
R	T	P	E	R	F	E	C	C	I	O	N	I	S	M	O	W	W	O
S	S	D	F	G	J	D	F	T	P	A	D	S	D	F	G	J	L	Ñ

AUTOESTIMA, POSITIVA, BAJA, CONFIANZA, DESVALORIZARSE, RESPETO, FRACASO, ÉXITO, PERFECCIONISMO, VALORARSE.

PROYECTO: " Intervención desde trabajo social en los factores psicosociales para mejorar el ambiente laboral del personal administrativo de las facultades que conforman el área de la salud".

COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

Todo proceso organizacional se rige hacia el futuro por una visión, todo proceso organizacional se desarrolla a través de la comunicación, por lo tanto la comunicación es determinante en la dirección y el futuro de la organización.

Recomendaciones para una comunicación eficaz en la organización.

El presidente o gerente debe comprometerse en la filosofía y el comportamiento, con la noción de que comunicarse con los empleados es esencial para el logro de las metas de la organización.

- Asociar las acciones con las palabras.
- Comprometerse con la comunicación de dos vías (descendente y ascendente
- Énfasis en la comunicación cara a cara.
- Mantener a los miembros de la organización informados de los cambios y decisiones dentro de la organización.
- Dar confianza y valor a los empleados para comunicar malas noticias.
- Diseñar un programa de comunicación para transmitir la información que cada departamento o empleado necesita.
- Luchar porque la información fluya continuamente

ACTITUDES EN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONALPOR PARTE DEL QUE HABLA

ACTITUDES POSITIVAS QUE FAVORECEN LA COMUNICACIÓN	DEFECTOS QUE CAUSAN CONFLICTOS EN LA COMUNICACIÓN
1. Expresa su opinión de una forma clara y coherente, después de haber pensado lo que *realmente* quiere transmitir	1. No ha pensado lo que quiere decir. No organiza su pensamiento. Improvisa sobre la marcha y en desorden
2. Aprecia la capacidad de comprensión de los demás y se adapta a ella, situándose al nivel de comprensión del grupo	2. Se expresa sin tener en cuenta si los demás le entienden o no.
3. Explica su opinión al grupo y los motivos por los que piensa así sin extenderse excesivamente, pero sin sustraer información importante para la comprensión de su pensamiento y su opinión	3. Cree que todos tienen el dominio del tema que él tiene, y no se detiene a analizar los motivos que le llevan a dar esa opinión
4. Expresa su pensamiento después de un esfuerzo por entender cuáles son los puntos más importantes de lo que se está diciendo y las razones por las que se dice,	4. Se expresa pasando por alto puntos importantes de lo que los demás han dicho y sin seguir el razonamiento que se está haciendo.
5. Recalca la idea principal de su pensamiento y la aclara con algún ejemplo, sin excederse	5. Se extiende en detalles, aclaraciones, ejemplos, etc. sobre el asunto que se trata, y la idea principal de lo que quiere expresar queda diluida en medio de un aluvión de detalles.
6. Expresa sus opiniones, sentimientos y propuestas buscando sinceramente llegar a soluciones de grupo, no tratando de imponerse al grupo.	6. Se muestra egocéntrico. Se fija sólo en sus propias ideas, propuestas, sentimientos, etc

BOLETÍN No.4

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

PROYECTO: " Intervención desde trabajo social en los factores psicosociales para mejorar el ambiente laboral del personal administrativo de las facultades que conforman el área de la salud".

CONCEPTOS CONCRETOS DE LAS RELACIONES HUMANAS

El principio de esta cuestión es establecer un trato de respeto a las personas. Cuando una persona se esfuerza en satisfacer las necesidades de la organización, conquista el derecho de exigir un desempeño de mayor responsabilidad

Cuando el subalterno tiene ese sentimiento de "triunfador", el mismo se contagia, a sus seres queridos, amigos y compañeros. Logra la aceptación de todos y eso le hace sentir "orgulloso".

Cuando la persona experimenta la emoción de la realización, nunca vuelva a la situación anterior. La palabra "trabajo" cobra un sentido totalmente distinto, es algo que le motiva y le hace experimentar un gran respeto por sí mismo.

RESPETO

LA IMPORTANCIA DEL RESPETO

La principal aspiración de los seres humanos, es sentirse respetado por los demás. Por desgracia, es el delito que más veces comete la organización actualmente. Usted tiene que respetar a los individuos que están colaborando con llevar adelante metas establecidas y tendrá un personal compuesto por gente triunfadora. Refuerce los niveles de triunfo y no lo de derrota.

No trate a las personas como un número más en la nómina. Trátelos como algo "muy valioso" para la organización y para usted.

Einstein decía "En una era de acontecimiento y organizaciones a gran escala, la cuestión individual más importante, fuera del tema de la paz o la guerra, es que el individuo sienta que él importa".

Piense cuantas veces se generan conflictos en la organización por la sencilla razón de no valorar a la gente por lo que es. El dinero es importante, la promoción también, pero reconocer a la persona como tal es el punto principal de la realización integral de cada uno de nosotros.

CÓMO MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO

A veces nos preguntamos: ¿por qué es despedida la gente de sus empleos? Pues bien, en la mayoría de los casos, se debe a las malas relaciones interpersonales que tiene un empleado con las autoridades de la institución en donde labora o directamente con sus compañeros. Para controlar todo lo negativo que podamos tener en nuestras relaciones interpersonales, se sugiere y se aconseja:

1) No dar demasiada importancia a aquello que en realidad no la tiene (las fricciones y fracasos pequeños son cosas de la vida diaria).
2) No dejes que tus emociones te dominen; mejor retírate de la situación que te está provocando algún problema y busca el "equilibrio" emocional.
3) Ante el surgimiento de algún problema con alguien (autoridad, compañero de trabajo, etc.) respeta su posición y reconoce que su interpretación al conflicto es tan válida como la tuya.
4) No debes enclaustrarte en tu frustración. Platica y desahógate con alguien de tu confianza. De seguro que esto te ayudará a reducir la ansiedad, ver el problema tal como es y con calma buscar la solución al mismo.

Para terminar, se te sugiere lo siguiente, para que tu relación interpersonal sea buena o mejore al máximo:

a) No pidas prestado ningún material, utiliza el tuyo.
b) No trates de reformar o corregir a otros o que acepten todas tus ideas.
c) Si trabajas en equipo, haz tu parte y no permitas que otros lo hagan por ti.
d) Sé cortés y amistoso con todos. No te quejes de todo y por todo.
e) Cumple con las promesas y con los compromisos.
f) No interrumpas al que está trabajando.
g) Participa en las actividades extralaborales, pero no te extralimites.
h) Mantente alerta en tu trabajo, permanece en tu lugar y no te duermas.

Acepta con responsabilidad tus errores y fracasos; no busques culpables (jefes, compañeros, etc.)

¡Para Reflexionar!

Calidad humana es cuidar nuestros vínculos con los demás. Necesitamos rehacer nuestros vínculos humanos. De nada sirve trabajar de sol a sol en un lugar donde no tenemos amigos y llegar cansados a un hogar en el que nadie se interesa en saber cómo nos fue.

Para qué trabajar tanto si nos sentimos solos?. Es triste leer un libro y no tener a alguien con quien comentarlo, es doloroso sentirse preocupado y no contar con una persona a quien abrirle el corazón.

Para qué tener lo que no se puede compartir?. Ni las cosas ni el dinero, poseen valor intrínseco. El valor de lo material esta en su aplicación, en el servicio a alguien más o la convivencia con alguien más. La belleza de tener esta en compartir.La magia de luchar por una prosperidad económica, estriba , ni más ni menos, en poder ver sonreir a alguien a quien le damos el privilegio de disfrutar lo que ganamos. Eso es parte de la naturaleza humana: dar, convivir, amar, servir...ayudar.

¡HAZLO!

En muchas ocasiones estamos asustados, asustados de lo que tal vez no podemos hacer; asustados de lo que pensaría la gente si tratamos. Permitimos que nuestros miedos se interpongan en nuestros sueños. Decimos no, cuando queremos decir si, murmuramos cuando queremos gritar, y después... después gritamos a quien no teníamos que hacerlo. ¿por qué?. Después de todo cruzamos por esta vida una sola vez, no hay tiempo para tener miedo. Así que intenta... intenta aquello que no has hecho, arriésgate, participa en el maratón, escribe aquella carta, enfréntate como ganador a las cosas cotidianas.

Baila, habla en contra de lo que no te gusta, visita pueblos que no conozcas, da ese beso que te provoca, no te quedes con el abrazo contenido ni la risa escondida, llámale y dile cuanto le amas.

El tiempo no regresa. No tienes nada que perder y todo...¡Todo que Ganar!

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

PROYECTO: " Intervención desde trabajo social en los factores psicosociales para mejorar el ambiente laboral del personal administrativo de las facultades que conforman el área de la salud".

TOMA DE DESICIONES

CUALIDADES PERSONALES PARA LA TOMA DE DECISIONES

Sin lugar a dudas existen ciertas cualidades que hacen que los tomadores de decisión sean buenos o malos. Cuatro son las cualidades que tienen mayor importancia a la hora de analizar al tomador de decisiones: **experiencia, buen juicio, creatividad y habilidades cuantitativas.** Otras cualidades podrán ser relevantes, pero esta cuatro conforman los requisitos fundamentales.

* **Experiencia:** Es lógico suponer que la habilidad de un mando para tomar decisiones crece con la experiencia. El concepto de veteranía en una organización con aquellos individuos que tienen el mayor tiempo de servicio, se funda en el valor de la experiencia y por lo tanto reciben un mayor salario. La experiencia tiene un importantísimo papel en la toma de decisiones. Cuando un mando se enfrenta a un problema, recurre a su experiencia para poder resolverlo de una forma que sabe los solucionó con anterioridad

* **Buen juicio:** Se utiliza el término juicio para referirnos a la habilidad de evaluar información de forma inteligente. Está constituido por el sentido común, la madurez, la habilidad de razonamiento y la experiencia del tomador de decisiones. Por lo tanto se supone que el juicio mejora con la edad y la experiencia.

* **Creatividad:** La creatividad designa la habilidad del tomador de decisiones para combinar o asociar ideas de manera única para lograr un resultado nuevo y útil.

* **Habilidades cuantitativas:** Esta es la habilidad de emplear técnicas presentadas como metodos cuantitativos o investigación de operaciones, como pueden ser: la programación lineal, teoría de líneas de espera y modelos de inventarios. Estas herramientas ayudan a los mandos a tomar decisiones efectivas. Pero es muy importante no olvidar que las habilidades cuantitativas no deben, ni pueden reemplazar al buen juicio en el proceso de toma de decisiones.

BOLETÍN No.5

PARTICIPACION

La participación es el principio inspirador de las relaciones internas que se establecen en el lugar de trabajo y se entiende como la acción de intervenir en los procesos de planificación, ejecución o evaluación de las diferentes tareas que se desarrollan en el trabajo.

Concepto

Participar se identifica siempre con intervenir, tomar parte activa, ejercer influencia o poder.

En cuanto a los sujetos que participan, la atribución es con una u otra terminología, a todos. Se habla de "subordinados", "todos los que componen la organización"

Lo que no aparece tan precisado es el objeto de la intervención e incluso en algún caso ni se alude. Con frecuencia se sitúa el objeto de la participación, en la toma de decisiones. En otros casos se alude, en sentido amplio, a la ejecución e incluso a la evaluación.

Seis niveles de participación

1. Información: La autoridad es quien toma la decisión y la transmite a los implicados para que la ejecuten.
2. Consulta: Se pide opinión a los implicados, pero la decisión es tomada por la autoridad pertinente. Esta consulta puede ser facultativa, es decir, la autoridad puede consultar porque quiere u obligatoria debido a que la autoridad debe consultar.
3. Elaboración en común: Conocida también como elaboración de propuestas donde los afectados pueden elaborar opciones y ofrecer argumentos a favor y en contra, pero la toma de decisiones sigue correspondiendo a la autoridad, quien decide aprobar o modificar las propuestas ofrecidas o adoptar otras diferentes.
4. Colegiación: Que incluye la codecisión, es decir, se toma una decisión en común, tras la participacion de los afectados y la cogestión que quiere decir que los implicados participan también en la puesta en práctica o ejecución de las decisiones tomadas.
5. Delegación: Se delegan atribuciones en un ámbito con autonomía para su ejecución pero la responsabilidad y autoridad última sigue correspondiendo a quien delega.
6. Autogestión: La decisión corresponde a quienes han de ponerla en práctica, actuando con plena autonomía.

Sopas de Letras

R	R	T	Y	M	P	H	N	B	Y	D	F	P	Q	J	Z	D
X	S	C	V	N	Q	J	Z	N	P	S	G	D	H	K	X	S
C	T	C	U	A	N	T	I	T	A	T	I	V	A	S	C	P
V	S	J	Y	E	F	K	X	Q	S	P	H	S	U	L	V	Y
N	D	B	T	S	D	L	C	R	D	Y	J	P	T	N	B	T
P	Z	U	R	D	S	C	V	D	P	T	K	H	O	Z	N	R
S	H	E	N	F	E	R	I	E	N	C	I	A	Q	X	Q	Q
J	G	N	Q	F	P	E	N	C	O	R	L	B	E	C	E	N
H	F	J	J	G	Y	A	T	I	H	Q	N	I	S	V	R	B
Q	D	U	N	H	T	T	E	S	J	N	Z	L	T	B	T	V
F	S	I	B	J	R	I	R	I	K	B	X	I	I	N	Y	C
D	P	C	V	X	Q	V	V	O	L	V	C	D	O	Q	P	X
S	Y	I	C	L	N	I	E	N	R	C	V	A	N	R	S	Z
R	T	O	N	N	B	D	N	E	E	X	B	D	Y	T	D	N
T	R	K	Z	A	V	A	I	S	D	Z	N	E	T	Y	F	L
P	Q	L	N	X	C	D	R	T	O	N	Q	S	R	P	G	K
J	E	P	A	R	T	I	C	I	P	A	C	I	O	N	H	J

Experiencia, Buen humor, Creatividad, Habilidades, Cualitativas.

Decisiones, Participación, Intervenir, Poder, Autogestión

Conversatorio Autoestima
HORA: 10:30 a.m.

Facultad de Química y Farmacia
Claudia Patricia Pereira Jurado.
Marcela Mangus.
María Marque Valoro
Estrella Villalobos.
Piedad Martelo

Facultad de Medicina
Miladys Lopez Mangarres
Dailoster Gomez Pineda
Marlyn de Avila.
Zilath Porto
Luz Mila Camacho
Mara Escoba
Virginia Arrieta
Gladys Padilla.
Mary Villamizar
Luz Mila Chamorro
Maria Rosio Galofo Mendez
Maida Martinez Blanco
Casmon Castelo Martinez
Leyda Lopez.

CONVERSATORIO DE AUTOESTIMA

FECHA: NOVIEMBRE 6 DE 2003

HORA: 10:30 a.m.

FACULTAD DE ODONTOLOGIA Y ENFERMERIA

LISTADO DE ASISTENCIA.

NOMBRES:	CARGO
[illegible]	CAJA
ISABELLA ALVAREZ	ARCHIVISTA DEP. ARCHIVO.
Mariam Martinez Morgan	AUX de Higiene Oral
Marisol Ocampo Ayala	AUXILIAR,
Griselda Pacheco D.	Auxiliar Postgrado de Endodoncia
Arcely Coronado Romares.	Auxiliar de Odontopediatria
[illegible]	Auxiliar de Clinica de Endodoncia - Endodoncia
Patricia Cabarcas	Auxiliar de Clinica [illegible]
Roquelina Esquiva	Auxiliar de clinica Cirugia Quirofano
Olga E. Pain Chuiyo	Auxiliar.
Evelyn Hang	(secretaria)
Patricia Sabalza B	(secretaria)
[illegible]	Secretaria
Jennia Espinosa	Secretaria
Olga Bayo Abello	Secretaria
Yim Hdz Alvarez	Secretaria D. Promoción y Prevención
Lourdes Acosta Garcia	Coordinadora Progs. Auxiliares

ENFERMERIA

Antonia Cedeño G. (Secretaria)

Sirly María Muñiz Romos (Secretario)

Noris Pacheco González (Secretaria)

FECHA: NOVIEMBRE 7 DE 2003

HORA:

FACULTAD DE QUÍMICA Y MEDICINA

LISTADO DE ASISTENCIA

NOMBRES	CARGO	FIRMA
Claudia Perez	Secretaria Ejecutiva - Decanatura Fac. de Ciencias Qcas y Farmaceuticas	
Marcela Hanzer	Secretaria. Dep. Académica.	Marcela Hanzer
Piedad Martelo B	Secret. Dpto Farmacia	
María Márquez	Dpto de Química	
Estrella Villalobos		
MEDICINA:		
Medicina		
Medicina - Secretaria		
Madeline de Hoyos - Secretaria		
Leida Lopez	Secretario - Leida Lopez	
Claudia Ortiz P.	Secretario	
Mary Williams		
Segundo Bernardo Flórez	Secretario	
Mary Fe Ortiz P.	Secretaria	

UNIVERSIDAD DE CONSTITUCION

FECHA: NOVIEMBRE 7 DE 2003

HORA:

FACULTAD DE ODONTOLOGIA Y ENFERMERIA

LISTADO DE ASISTENCIA

NOMBRES	CARGO	FIRMA
Patricia Savalza	Secretaria	Patricia Sabalza B.
Evelin Hans	Secretaria	
Miriam Martinez	Auxiliar	x
Lourdes Osorio	~~Auxiliar~~ Admines	x Lourdes Osorio G.
Judith Garcia	Auxiliar	
Vera Hernandez	Secretaria	
Lervia Espinoza	"	
Olga Borca	Secretaria	x
Patricia Cabarcas	Auxiliar	Patricia Cabarcas
Roquelina Esquivia	Auxiliar	Roquelina E.
Tania Perez	Auxiliar	x
Maribel Ocampo	"	x Maribel Ocampo
Aracely Coronado	"	x Aracely Coronado
Griselda Pacheco	"	Griselda Pacheco
Regulo Llamas	"	x
Isabela Alvarez	Aux. Archivo	x ISABELA ALVAREZ
Noris Pacheco	Secretaria	x Noris Pacheco
Hortencia Sedron	"	x
Shirly Muñiz	"	x Shirly Muñiz

INTERPERSONALES.

FECHA: NOVIEMBRE 19 DE 2003

FACULTAD DE QUIMICA Y MEDICINA

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Maria Rosio Galofre Mendez	Secretaria	
Luz Mila Chamorro	"	
Glady Patilla	"	Glady Padilla
Mara Escobar	"	
Mary Villamizar	"	
Maira Martinez	"	Mayra Martinez B.
Neila Lopez	"	Neida López G.
Virginia Arrieta	"	
Isabelita Prada		Isabelita Prada
Miladys Lopez	"	
Claudia Pereira Jurado	"	
Prudencio Montero Osario	"	Prudencio Montero Osario
Maria Marques	"	Maria Márquez
Estrella Villalobos	"	
Marcela Manzur	"	Marcela Manzur
Luz Mila Camacho	"	Luz Mila Camacho

CONVERSATORIO A PERSONAS INTERPERSONALES

FECHA: NOVIEMBRE 19 DE 2003

FACULTAD DE ODONTOLOGIA Y ENFERMERIA

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Hortensia Acosta	Secretaria	Hortensia Acosta
Sirly Mario Muñiz Romos	Secretario	Sirly Muñiz
Noris Pacheco G.	Secretaria	Noris Pacheco G
Ana Maria Lopez	Recaudos - secretaria	[illegible]
ISABELA ALVAREZ	AUXILIAR ADMTIVO	ISABELA
Mirian Morales	" Higienista	[illegible]
Laura Feliz Quiroz	Auxiliar de clinica	[illegible]
Griselda Pacheco D.	Auxiliar del Archivo	Gpel.
Olga Pacin Campo	auxiliar Urgencia	[illegible]
Jacelly Coronado P.	Auxiliar clinica odontopediatria	Jacelyn
Isabel Ocampo Mena	Auxiliar Clinica Ortodoncia	[illegible]
Rogelina Esquivia C.	Auxiliar clinica	Rogelina
Palmira Cabarcas	Auxiliar de clinica	Palmira Cabarcas
Evelyn Ma Hana	Secret. Decanatura Odontología	[illegible]

CONVERSATORIO DE TOMA DE DECISIONES Y PARTICIPACION

FECHA: NOVIEMBRE 20 DE 2003.

96

FACULTAD DE QUIMICA Y MEDICINA.

LISTADO DE ASISTENCIA.

Claudio Perez	Facultad de Quimica
Piedad Martello A.	Farmacia
Blanca Lee Hernandez.	Dep. Académico.
Maria Vargas	Dpto de Quimica
Estrella Villalobos	Programa de Química
Lizette Prado	Dr. Social
Olivia Gomez	Facultad de Medicina
Mayra Martinez B.	Cicte
Manuel Valencia M	Fac. Medicina
Augusto Camargo	Facultad Medicina
Juan Esteban	Fac de Med.
Linda López G.	Fac. de Med.
Clodys Padilla	Fac. de Medicina
Josefina Amado	Fac. de medicina
Ligia Navarro	Fac. de Med.
Marlyn	Medicina

FECHA: NOVIEMBRE 20 DE 2003.

FACULTAD DE ODONTOLOGIA Y ENFERMERIA

97

LISTADO DE ASISTENCIA.

	Firma
Evelin Hang	
Patricia Sabalza	Patricia Sabalza B.
Mercedes Valdespino	
Judith Garcia	
Lourdes Osorio	
Lira Hernandez	
Lesbia Espinoza	
Maribel Ocampo Alem	Maribel Ocampo A.
Thania Perez	
Patricia Cabarcas	Patricia Cabarcas
Rogelina Esquivia	
Mirian Nuñez	
ISABELLA ALVAREZ	
Griselda Pacheco	
Arcelly Coronado	
Olga Peña	
Amanda Lopez	
Hortensia Cedron	

TALLER DE EVALUACIÓN

NOV 26 DE 2003

FACULTAD DE QUIMICA Y MEDICINA

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Lilitha Pinto	Secretaria	Lilitha
Maudio Perlin Jumpu	Secretaria Electrodin	Colorado
Mercedes Manzor	" "	Mercedes M.
Maria Mazaeg		
Nina Rosa Calvo	"	DPTO URG.

TALLER DE EVALUACION

NOV 26 DE 2003

FACULTAD DE ENFERMERIA Y ODONTOLOGIA

NOMBRE	CARGO	FIRMA
① Evelyn Hang	Secretaria	
② Olga Borja	"	
③ Judith Garcia	Auxiliar	
④ Yera Hernandez	Secretaria	
⑤ Lourdes Osoria	Odontologa	
⑥ Tania Perez	Auxiliar	
⑦ Ana M. Lopez	secretaria cirujana	
⑧ Noris Pacheco	secre. enf.	

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

PROYECTO: **Intervención desde trabajo social en los factores psicosociales para mejorar el ambiente del personal administrativo de la facultades que conforman al área de la salud.**

TALLER

UNA MIRADA A MÍ INTERIOR

NOMBRE_____

Leer detenidamente y a profundidad todas y cada una de las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo considera usted que se encuentra su autoestima?, explique!

2. Explique como es la comunicación en su área de trabajo.

3. Siente que el respeto se maneja en su puesto de trabajo.

4. Describa como son las relaciones con los compañeros de trabajo.

5. De las decisiones que se toman es su puesto de trabajo, usted es informado? (teniendo en cuenta que estas se relacionan con usted).

6. De los 6 niveles de participación que usted conoce, cuál se maneja en su puesto de trabajo?

7. Cómo le pareció los temas tratados?

8. Sugerencias.