

PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS DEL CCO DE OPAIN S.A., RESPECTO A  
LOS RIESGOS ERGONÓMICOS EN SU AMBIENTE DE TRABAJO

Luisa Fernanda Castro Guarnizo

Profesora:

María Orquídea Escobar

Fundación Universitaria Los Libertadores

Programa de Psicología

Bogotá D.C.

2014

Nota de aceptación

---

Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Bogotá D.C., febrero de 2014

**Dedicatoria**

A mi familia, quien ha sido el fundamento de  
mí existir.

## **Agradecimientos**

La autora expresa sus agradecimientos al grupo directivo de la Universidad Los Libertadores por su gestión administrativa y académica, a la facultad de psicología por su enfoque y proceso de aprendizajes.

## Contenido

	Pág.
Introducción .....	8
Descripción del problema .....	9
Pregunta de investigación.....	10
Objetivos .....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Justificación .....	12
1. Marco de referencia.....	14
1.1 Marco teórico .....	14
1.1.1 Las condiciones dinámicas de trabajo y su repercusión en el estado de ánimo del empleado.....	14
1.1.2 La salud como aspecto vulnerable ante los riesgos por condiciones de trabajo. ....	16
1.1.3 El Panorama general de factores de riesgos ocupacionales y su importancia..	19
1.1.5 La percepción.....	26
1.2 Marco Conceptual .....	27
1.2.1 Salud ocupacional.....	27
1.2.2 Panorama de factores de riesgo.....	28
1.2.3 Ergonomía.....	28
1.2.4 Ergonomía física .....	28
1.2.5 Evaluación del riesgo .....	28
1.2.6 Condiciones laborales .....	29
1.2.7 Riesgo .....	29

1.2.8	Factor de riesgo.....	29
1.2.9	Salud .....	29
1.2.10	Ambiente de trabajo.....	29
1.2.11	Carga Física .....	30
1.2.11	El Sistema General de Riesgos Profesionales.....	30
1.2.14	.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.3	Marco contextual.....	30
1.3	Estado de Arte. ....	36
1.4	Marco Normativo .....	38
1.5	Marco Metodológico. ....	40
	Resultados	
	Discusión	
	Referencias.....	61

## RESUMEN

Los riesgos ergonómicos son una preocupación constante en el medio empresarial, por estar directamente relacionados con la salud física y emocional de los empleados. Esta investigación cualitativa se propone conocer la percepción de los empleados del CCO de OPAIN, operador del Aeropuerto El Dorado de Bogotá, respecto a los riesgos ergonómicos que se presentan en su ambiente laboral. 10 empleados reportaron su insatisfacción con las condiciones físicas de iluminación, temperatura y ruido; así mismo, se encontraron factores psicológicos, relacionados con baja motivación debida a las actividades rutinarias, la carga de trabajo, la remuneración, el reconocimiento, bajas posibilidades de promoción y escasos retos laborales, unidos a las condiciones laborales perjudiciales.

**Palabras Clave:** Riesgos Ergonómicos, Percepción, Ambiente laboral.

## ABSTRACT

Ergonomic risks are a constant concern in the business world to be directly related to physical and emotional health to the employee. This qualitative research aims to identify the perceptions of CCO - OPAIN employees, operator of El Dorado Airport in Bogota, regarding ergonomic risks that occur in their work environment. Likewise, psychological factors were found related to low motivation due to routine activities, workload, compensation, recognition, low opportunities of promotion and poor labor challenges. 10 employees reported dissatisfaction with the physical conditions of lighting, temperature and noise were taken few possibilities of projection and labor challenges, coupled with the adverse working conditions.

**Keywords:** Ergonomic Risk, Perception, Work Environment.

## **Introducción**

Uno de los aspectos importantes para conocer la dinámica y ambiente en los trabajadores en el interior de las organizaciones, se refiere a la percepción que éstos tengan sobre su relación con distintos elementos, acciones y condiciones, que puedan constituir un riesgo.

La presente investigación se propuso identificar la percepción de los empleados del CCO de la empresa OPAIN S.A, respecto a los riesgos ergonómicos. En primer lugar, se plantea una revisión teórica sobre los temas relativos a las condiciones laborales y sus efectos en el estado de ánimo y la salud de los individuos; continúa el tema del panorama de riesgos laborales y los riesgos ergonómicos, terminando con lo relativo a la percepción.

Posteriormente se plantea el marco conceptual y contextual y el estado del arte sobre riesgos ergonómicos, seguido por el marco normativo, que hace referencia a l tema de salud ocupacional, Decreto 56 del Código Sustantivo del Trabajo, para cerrar con el Marco Metodológico, donde se describen la muestra, la técnica y el procedimiento de la investigación.

Finalmente se realiza la discusión, dando respuesta a los objetivos de la investigación y presentando los alcances del estudio.

## **Descripción del problema**

Los riesgos laborales que surgen para los empleados en el interior de las empresas, generalmente están asociados a entornos cuyas características de espacio, lugar, temperatura, recursos físicos, ambientales, entre otros, crean un ambiente de trabajo el cual determina una condición favorable o perjudicial para el bienestar o desempeño del empleado en la empresa; por tanto, las condiciones físicas que integran el ambiente de trabajo para el empleado determinan posibles riesgos ergonómicos según la actividad que se realice.

En empresas o entidades donde se ejercen cargos de oficina, existen condiciones específicas cuya ambientación, decoración, temperatura, tipos y modelos de equipos de cómputo, mobiliario (sillas, escritorios), tipo de iluminación, entre otras variables, que según su estructura y funcionalidad, inciden sobre el desempeño y bienestar del empleado. Sobre este contexto, las acciones emprendidas por las empresas cuando establecen métodos preventivos para minimizar riesgos laborales (salud física, psicológica y emocional) predisponen o fomentan la mejora de condiciones laborales ante los empleados, o por el contrario, cuando no existen ambientes y recursos adecuados se tiende a desarrollar situaciones desfavorables tanto en las personas como en el resultado final de una actividad laboral.

De otra parte, cuando un empleado realiza una determinada tarea en un ambiente sin condiciones físicas adecuadas, se crean riesgos ergonómicos que afectan su desempeño y

por ende los resultados de productividad laboral. Lo anterior conduce al personal hacia una desmotivación, siendo esta última un factor fundamental no solo para el desempeño laboral, sino para el estado anímico de la persona.

De acuerdo con lo anterior, se tomó como base de estudio un caso de psicología organizacional aplicada en la empresa OPAIN, cuyo origen de análisis se centró en analizar la percepción de los empleados sobre el cambio y mejoras en la organización a partir de la implementación del programa de salud ocupacional y panorama de riesgos.

Antes del año 2012 en la empresa de referencia, se percibía en los empleados del área operativa CCO comportamientos de estrés físico debido a la forma como éstos interactuaban con sus elementos de trabajo y la manera como respondían ante el ambiente laboral, lo cual desencadenó alteraciones en la salud y estado anímico de las personas del área de trabajo.

Sobre la base anterior, es importante conocer la percepción que a la fecha tienen los empleados del área CCO de OPAIN, S.A respecto a los factores de riesgos ergonómicos, estudio que conlleva a identificar las ventajas, mejoras o efectos desfavorables del cambio e implementación de panorama de riesgos del año 2011.

### **Pregunta de investigación**

¿Cuál es la percepción de los empleados del CCO de OPAIN S.A respecto a los riesgos ergonómicos en su ambiente de trabajo?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

- Identificar la percepción de los empleados del CCO de OPAIN S.A respecto a los riesgos ergonómicos en su ambiente de trabajo.

### **Objetivos Específicos**

- Conocer la percepción que tienen los empleados del CCO de OPAIN sobre la actividad que realizan en su puesto de trabajo, las condiciones de realización y los riesgos físicos y psicológicos presentes en el ambiente laboral.
- Determinar el conocimiento sobre las políticas en salud ocupacional de OPAIN y su aplicación en el CCO.
- Establecer los sentimientos de los empleados del CCO relacionados con las actividades que realizan el puesto de trabajo, los riesgos ergonómicos y el ambiente laboral en el que se desempeñan.
- Describir la percepción de los empleados respecto a cómo afectan las condiciones y riesgos ergonómicos en su motivación laboral.
- Sondear alternativas de mejoramiento en las condiciones del ambiente laboral y los riesgos ergonómicos, para mejorar la motivación de los empleados del CCO de OPAIN.

## **Justificación**

El trabajo aborda un caso de estudio empresarial cuyo interés consiste en conocer la percepción que tienen los empleados del área CCO de OPAIN S.A respecto a los riesgos ergonómicos en su ambiente laboral. La realización de este estudio permite identificar y describir aspectos de las condiciones ergonómicas del trabajo que repercuten en el comportamiento de las personas en su ámbito laboral, además de las condiciones en las que se desarrolla determinada labor o esfuerzo, generando efectos favorables o nocivas, según determinadas acciones o medidas implementadas en el interior de la empresa y puestos de trabajo.

Uno de los elementos que fortalece el proceso de consulta y desarrollo del presente trabajo es el aporte que éste brindará para la empresa base de estudio, ya que los resultados posibilitan conocer aspectos de importancia organizacional.

Ahora bien, abordar el presente estudio en el área del CCO de la empresa OPAIN S.A., permite al psicólogo identificar los factores de riesgos ergonómicos que interfieren en su motivación y desempeño laboral del empleado, con lo cual se tendrán criterios para el análisis organizacional en el área de la empresa caso de estudio.

La investigación surge a partir del estudio la dinámica laboral realizado en OPAIN desde el año 2012, época en la que se ejercieron cambios para el bienestar y salud del personal de la empresa, con base en el panorama de riesgos, lo que llevó a identificar la

forma en que se ha establecido acciones y métodos para mitigar riesgos laborales., efectuando cambios en el ambiente laboral.

Sin embargo, a pesar de los cambios realizados en los aspectos locativos del CCO que modificaron el panorama de riesgos laborales, se continúa observando síntomas de desmotivación entre los empleados de esta dependencia. Por lo tanto, se considera pertinente y necesario el desarrollo de esta investigación, que aportará lineamientos para que OPAIN realice acciones en lo relativo a los riesgos ergonómicos con el fin de tener un mejor ambiente laboral.

De otra parte, este proyecto de investigación aportará a los estudiantes de Psicología, elementos desde el campo organizacional, que podrán servir de guía para posteriores estudios.

## **1. Marco de referencia**

### **1.1 Marco teórico**

#### **1.1.1 Las condiciones dinámicas de trabajo y su repercusión en el estado de ánimo del empleado.**

Las condiciones de trabajo, entre ellas las físicas, ambientales, funcionales, sociales, seguridad, entre otras, en cualesquier ambiente laboral, están determinadas por factores que inciden favorablemente o no en la salud del empleado. En el caso de condiciones físicas, según la relación con el tipo de movimiento, esfuerzo, fuerza y/o trabajo, con el tiempo, repercute físicamente sobre la persona. Por lo tanto, los trabajos o actividades en una empresa que son de mayor movimiento constituyen factores de riesgos que exigen para el área de Recursos Humanos de una empresa, tomar medidas preventivas y correctivas en pro del bienestar del empleado y de la organización.

Tomando como base el término "dinámico" la Real Academia de la Lengua, define este como (perteneciente o relativo a la fuerza cuando produce movimiento, además de un nivel de intensidad de una actividad). Por tanto, en este proyecto aborda este concepto sobre el eje de la acción repetitiva en una determinada acción corporal continua, durante un periodo, espacio y entorno que predispone y/o puede provocar una serie de alteraciones o consecuencias (riesgos) tanto para una persona que desempeña un trabajado, como para una empresa.

Henao (2009), señala que “*el ambiente de trabajo refiere a las circunstancias que caracterizan el medio en donde se desempeña el trabajador*”. Entre los tipos de ambiente de trabajo el autor categoriza dos: primero, los desarrollados en un contexto (*natural*) y segundo en uno (*intervenido*). En este último se subcategorizan a su vez por (*libre*) quiere decir, ambientes al aire libre como en campos; (*controlado*) modificado por factores que varían lo natural, en el caso de instalar aire acondicionado en ambientes de clima caliente, o calentadores en clima frío; (*cerrado*) cuando se aplican restricciones, caso de las minas, fabricas, entre otros; y (*artificial*) oficinas o plantas de fábricas ambientadas. (Henao, 2009; 1).

Lo enunciado anteriormente, implica una relación directa e indirecta de variables que determinan un ambiente laboral de la empresa. Es así como se debe considerar el espacio de trabajo y sus elementos, recursos adecuados para el trabajador, visto ello como un conjunto y sistema óptimo para desempeñar una actividad,

Ahora bien, de acuerdo con Alonso (1989), la expresión "Condiciones de Trabajo" hace referencia al )Los factores que hace parte de este contexto refiere a (lo que debe hacer el empleado y cómo y en qué condiciones lo debe hacer).

Según los postulados de H. Savall (1977), citado por Alonso (1989) las condiciones de trabajo se clasifican en intrínsecas que refieren al contenido del trabajo, y extrínsecas que aduce al ambiente del mismo, esta última clasificación se subdivide en tres factores: organizacionales, psicosocial y de orden material. El factor material concentra las condiciones de higiene, seguridad, confort físico-ambiental, ubicación y espacio, de los

cuales su articulación en lo que se delega hacer y cómo se hace en el lugar de trabajo determina un efecto para el empleado.

Alonso (1989) indica que los efectos que una persona puede presentar por condiciones extrínsecas por su práctica laboral y que representan una connotación negativa, afecta directamente a la empresa y se refleja en criterios de costos a partir de trastornos, enfermedades, fatiga muscular, fatiga mental. Señala el anterior autor que una variable sobre las condiciones de trabajo que pueden incurrir en costos debe evaluarse bajo criterios e índices de frecuencia, gravedad, tiempos, pausas, entre otros. Por tanto, es fundamental categorizar en la empresa las condiciones de trabajo cuyos factores representen algún riesgo para la persona. En el anexo 1 de este documento se enuncian las condiciones de trabajo que deben ser valoradas.

En consecuencia, el tema que enlaza y concentra la atención para la persona y la empresa es la salud; por tanto, abordar aspectos de las tareas y rutina laborales es primordial para evaluar riesgos en la persona cuando de salud ocupacional en condiciones de trabajo desde el interior de la empresa se refiere. Pues son los factores en el trabajo -en parte significativa- lo que incide en el estado de ánimo, salud y seguridad del empleado.

### **1.1.2 La salud como aspecto vulnerable ante los riesgos por condiciones de trabajo.**

El hombre durante toda su vida vive en función de la dinámica, entendido este último término como movimiento, cambio y fuerza (Correa y Guerra, 1984), tal acción de estar

actuando bajo una determinada actividad influye en su estado y conducta, generalmente influenciado por una determinada rutina. En este sentido, todo trabajo como actividad de la que hace parte una persona en su cotidianidad, exige un ambiente específico con recursos y elementos acordes a las expectativas, metas, objetivos y requerimientos de las empresas. No obstante, los ambientes de trabajo integran factores de riesgo que pueden producir accidentes laborales o desarrollar un tipo de enfermedad profesional.

En efecto, la rutina como un acto repetitivo en las tareas específicas de una actividad o cargo en la empresa conduce a una persona en un determinado tiempo ante una exposición con un grado de factor de riesgo por el puesto de trabajo, el cual se asocia a su vez con diferentes variables que son necesarias evaluar para mitigar posibles riesgos y peligros para la salud del empleado y la economía de la empresa, (Álvarez, 2011).

Álvarez (2011), cita que las enfermedades que afectan a los trabajadores son de dos tipos: “*la enfermedad común y las enfermedades asociadas a la actividad del trabajo o al medio laboral*”. Esta última refiere a todo suceso que se supone fue inducido por el trabajo o por la exposición a los factores de riesgo.

Las enfermedades profesionales abarcan todas las condiciones inducidas por el trabajo continuado o rutina, y la exposición a ciertos factores de riesgo cuando no son prevenidos ni contrarrestados por un sistema general de riesgos profesionales y que conducen a estrés laboral el cual según Robert Karasek va en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre ellas, (Llaneza; 2009: 458).

Karasek (1979), en la década del 70 observó que los efectos del trabajo en la persona, influían tanto en la salud como en el comportamiento de éste, tal apreciación fue resultado de la combinación de *las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo* relacionadas con *la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades*. Ante lo anterior, Karasek propuso un modelo bidimensional que integra la combinación señalada; siendo utilizable para los estudios y evaluaciones respecto a los efectos psicosociales en condiciones de trabajo.

Cabe señalar que el modelo desarrollado por el anterior autor, permitió describir y analizar situaciones laborales en las que se presenta algún grado de estrés, además, posibilita al analista del caso, reforzar las características psicosociales del entorno de trabajo estudiado. Entre las ventajas de este modelo se reconoce que éste ayuda a predecir *el riesgo de enfermedad relacionado con estrés; y relaciona el comportamiento en condiciones activas o pasivas* (Karasek, 1979).

De otra parte, las *demandas psicológicas* a las que aduce el modelo Karasek, refiere a indicadores para cuantificar *cuánto tiempo, cantidad o volumen de trabajo se ejerce en una actividad, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas*, entre otras. En cuanto al control trata de la dimensión esencial del modelo como un recurso para moderar las demandas del trabajo, en consecuencia requiere saber cómo se trabaja (Vega, 2013).

De esta manera el modelo descrito ofrece una herramienta de diagnóstico para los casos de estudio organizacional y potencializa junto con otros elementos de análisis como

por ejemplo, el panorama general de factores de riesgos, las medidas analíticas para una posterior evaluación de pros y contras en la dinámica laboral.

### **1.1.3 El Panorama general de factores de riesgos ocupacionales y su importancia.**

Los factores de riesgos ocupacionales son *todas aquellas condiciones del ambiente, instrumentos, materiales, la tarea o la organización del trabajo que potencialmente pueden afectar la salud de los trabajadores o generar un efecto negativo en la empresa* (Gutiérrez, 2011).

Con base en la definición anterior, los distintos riesgos laborales que se pueden originar en un determinado cargo asignado a una persona al interior de una empresa, pueden ser aspectos que perjudiquen la salud y bienestar de la persona, afectando con ello su estado de ánimo y limitando o alterando la satisfacción de sus necesidades. Por tanto, es importante esta noción en la gestión de riesgos laborales, así como el tipo y calidad de información la cual debe consolidar el responsable de salud ocupacional de la empresa.

En este sentido, el panorama general de factores de riesgos denota para el programa de salud ocupacional y área de recursos humanos de una organización, el esquema de la condición a la que se expone un determinado trabajador desde su ámbito, cargo y rol como persona que también debe prever y cuidarse ante riesgos latentes.

De esta forma, se conduce a obtener información sobre los riesgos laborales del ámbito geográfico de la empresa, sus áreas, personal, elementos y recursos, con lo cual permite al profesional de psicología organizacional localizar y valorar factores de riesgos

a partir de indicadores; ciertamente, con ello se accede a un conocimiento de la exposición a la cual están presentes los distintos grupos de trabajadores (Henao, 2009).

Ahora bien, los objetivos del panorama general de factores de riesgos buscan: a) *localizar* los riesgos laborales y de las condiciones de trabajo; b) *conocer* la situación en que se encuentran los factores de riesgo existentes; c) *valorar* la capacidad agresiva, en torno a las variables de “consecuencias” y “probabilidad”; d) *conocer* y *valorar* la exposición a que están sometidos los trabajadores; y e) *conocer* la repercusión e incidencia que puede tener en grupos de trabajadores significativos (Henao; 2009: 56).

Cox y Griffiths (1996), citan que existen factores que tienen la capacidad de generar un impacto o alteración física, psicológica y/o social a los trabajadores. Bajo esta noción el comité mixto de la OIT y OMS (1984) señaló en Ginebra que los factores psicosociales en el trabajo representan interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción de la labor, las condiciones de la organización, en cuyas percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

En cuanto a los factores de riesgos ocupacionales o de trabajo existentes, la OIT y la OMS han categorizado siete tipos de estos, los cuales son acogidos en el Decreto-Ley 1295 de 1994 en su Artículo 2 literal (a), y promovido en el marco de gestión pública del Ministerio de la Protección Social en Colombia.

En efecto, según la descripción de Gutiérrez (2011), los factores de riesgos a los que refiere la norma anterior comprenden para los casos de estudio:

- *Factores de riesgo físico*: son factores ambientales de naturaleza física, al tener contacto con las personas pueden tener efectos nocivos sobre la salud dependiendo de su intensidad, exposición y concentración.
- *Factores de riesgo químico*: constituido por elementos y sustancias que al entrar al organismo, por inhalación, absorción cutánea o ingestión pueden provocar intoxicación, quemaduras e irritaciones, dependiendo del grado de concentración y tiempo de exposición.
- *Factores de riesgo biológico*: representados y originados por microorganismos, toxinas, secreciones biológicas, tejidos y órganos corporales humanos y animales, presentes en determinados ambientes laborales, que al entrar en contacto con el organismo pueden desencadenar enfermedades infecciosas, reacciones alérgicas, intoxicaciones o efectos negativos en la salud de los trabajadores.
- *Factores de riesgo ergonómico de carga física y psicosocial*: provienen de condiciones de trabajo tales como el proceso, la organización, el contenido y el medio ambiente de trabajo, las cuales en interacción con características del individuo y con aspectos extralaborales, determinan condiciones de salud y producen efectos a nivel del bienestar del trabajador y de la productividad de la empresa.
- *Factores de riesgo inseguridad*: son todos aquellos factores que involucran condiciones peligrosas originadas en un mecanismo, equipo, objeto o instalaciones locativas.

- *Factores de riesgo del medio ambiente físico y social:* son todas las condiciones externas que pueden desencadenar alteraciones en los trabajadores y que normalmente no pueden ser controladas directamente por el empleador.
- *Factores de riesgo de saneamiento ambiental:* son todos los objetos, energía o sustancia sólida, líquida o gaseosa que resulta de la utilización, descomposición, transformación, tratamiento o destrucción de una materia y/o energía que carece de utilidad o valor y cuyo destino natural deberá ser su eliminación.

#### *1.1.3.1 Factores de riesgo ergonómico de carga física.*

Según Gutiérrez (2011), los factores de riesgo ergonómico de carga física son todos aquellos factores inherentes al proceso o tarea que incluyan aspectos organizacionales, de la interacción del hombre-medio ambiente-condiciones de trabajo y productividad que tienen repercusión en:

- *Carga física:* se refieren a los factores que entorno a la labor realizada imponen en el trabajador un esfuerzo físico e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular y cardiovascular. Estos factores son: postura, fuerza y movimiento.
- *Carga estática:* la originada por la prolongada contracción muscular genera más fatiga que el esfuerzo dinámico, o sea el movimiento.
- *Posturas:* la postura de trabajo, dentro del esfuerzo estático, es la que un individuo adopta y mantiene para realizar su labor. La postura ideal y óptima dentro de esta concepción sería: la posición de los diferentes segmentos corporales con respecto al eje

corporal con un máximo de eficacia y el mínimo de consumo energético, además de un buen confort en su actividad.

Las posturas son consideradas factor de riesgo de carga física cuando son:

- *Prolongadas*: es decir el trabajador permanece en ella por más del 75% de la jornada laboral.
- *Mantenidas*: cuando el trabajador permanece por más de dos horas (de pie) sin posibilidad de cambios o más de 10 minutos (cuello, rodillas).
- *Inadecuadas*: cuando el trabajador por hábitos posturales, o por el diseño del puesto de trabajo adopta una postura incorrecta.
- *Forzadas o extremas*: cuando el trabajador por el diseño del puesto de trabajo debe realizar movimientos que se salen de los ángulos de confort.
- *Antigravitacional*: cuando adopta posturas en las que algunos de los segmentos corporales, deben realizar fuerza muscular en contra de la fuerza de la gravedad.

#### *1.1.3.1.1 Carga dinámica.*

Este tipo de carga es ocasionada por el trabajo muscular durante el movimiento repetitivo o durante acciones esforzadas, por ejemplo, por el levantamiento y transporte de cargas o pesos. Se convierte en factor de riesgo cuando el esfuerzo realizado no es proporcional al tiempo de recuperación, cuando el esfuerzo se realiza sobre una carga estática alta, cuando hay alto requerimiento de movimientos repetitivos. Ej. el 50% de la

jornada laboral, cuando los métodos de realización de la fuerza y/o el tipo de herramienta con la que se hace la fuerza no son soportados, los agarres son insuficientes y por el impacto.

#### *1.1.3.1.2 Diseño del puesto de trabajo.*

Se trata de las características del entorno al espacio de trabajo, en relación con las áreas de trabajo, los planos, los espacios, las herramientas, los equipos, las máquinas de trabajo. Se convierten en factor de riesgo cuando esas condiciones del trabajo o requerimientos (demandas) de la tarea no corresponden a las aptitudes físicas del trabajador.

#### **1.1.4 Los riesgos ergonómicos.**

Tomando como referencia los argumentos de Soto, en su artículo “*procedimiento de evaluación de Riesgos Ergonómicos y psicosociales*”, señala que para los trabajos que se desarrollan en ambientes de oficina y sobre los cuales el personal que opera allí requiere de concentración es importante prever y controlar situaciones que generen alteración, entre ellas el ruido, tránsito de personas, por cuanto, inciden en la dinámica laboral o desempeño.

Otro de los aspectos que señala Soto refiere a la carga física en las actividades en general, las cuales están determinadas según la actividad física, el método de trabajo y los equipos que se utilizan para tal actividad. En este sentido, la calidad es un factor importante ante la respuesta de la dinámica laboral, entendida desde la capacidad del trabajador para regular la carga de su trabajo, pues no todos los empleados tienen la

misma condición física y este es un factor considerable en la evaluación y análisis de los riesgos ergonómicos.

Soto recomienda que el análisis se desarrolle a partir de la observación y entrevista a cada empleado, según su puesto de trabajo, con el fin de identificar y cuantificar la cantidad de actividad física requerida en la tarea del cargo, ósea, conocer si es (grande, óptima o pequeña); además de establecer la penosidad de la tarea, esto quiere decir tiempo de la postura, mímica expresiva (contracción de músculos de la cara), congestión facial, respiración forzada, entre otros. Factores sobre los cuales se emplea procedimientos tipo biomecánico, fisiológicos y psicofísicos para evaluar la magnitud de la carga física.

Como consecuencia del análisis aplicado en la descripción anterior, se evaluó la carga física a partir de clasificar está en "carga estática y carga dinámica". La carga estática se asocia a la forma que el cuerpo del trabajador adquiere una determinada postura en su desarrollo y practica laboral, además de la actividad isométrica de los músculos. Por su parte, la carga dinámica lleva a evaluar el gasto energético adicional de la persona y conduce a valorar riesgos de lesión muscular por sobre esfuerzos, para ilustrar lo anterior (Ver anexo 2).

La aplicación del análisis y evaluación de riesgos ergonómicos favorece la valoración de posturas y los movimientos de trabajo corporal donde partes del cuerpo como cuello, hombros, codo, muñeca, espalda, caderas y piernas son índices fundamentales para los estudios de salud ocupacional y medidas preventivas en el Sistema General de Riesgos

Profesionales, aspectos que se fortalecen como el panorama de factores de riesgos como complemento metódico.

### **1.1.5 La percepción.**

La teoría del asociacionismo considera la percepción como un proceso constructivo, organizativo e interpretativo de las sensaciones, cuya sumatoria de éstas últimas determina la percepción. El asociacionismo, entendía que “si la sensación es un fenómeno primario, la percepción es un derivado de la sensación, en el cual se captan sensaciones aisladas que posteriormente el cerebro las asocia construyendo la percepción global del objeto; por tanto, el sujeto actúa como receptor pasivo de los estímulos”.

De otra parte, el movimiento Gestalt<sup>1</sup> suponía que todo hecho psíquico se encontraba precedido y acompañado por un determinado tipo de actividad orgánica. La percepción era entendida como el resultado de procesos corporales como la actividad sensorial. Realizó una revolución copernicana en psicología, plantear la percepción como el proceso inicial de la actividad mental y no un derivado cerebral de estados sensoriales. Su teoría, arraigada en la tradición filosófica de Kant (Wertheimer en Carterette y Friedman, 1982), consideró la percepción como un estado subjetivo, a través del cual se realiza una abstracción del mundo externo o de hechos relevantes (Oviedo; 2004, 89).

El primer supuesto básico desarrollado por la Gestalt es la afirmación de que “*la actividad mental no es una copia idéntica del mundo percibido. Contrariamente define la percepción como un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consciente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante*” (Oviedo; 2004, 90).

---

<sup>1</sup> El movimiento Gestalt, nació en Alemania bajo la autoría de los investigadores Wertheimer, Koffka y Köhler, durante las primeras décadas del siglo XX.

Según Oviedo (2004) basado en Wertheimer, (1912) "*las percepciones no nos proporcionan nuestros conceptos, sino que nuestras percepciones nos son dadas de acuerdo con nuestras maneras intrínsecas e innatas de percibir el mundo. Estos moldes, filtros o "categorías" innatos, como las llamaba Kant, incluyen causa y efecto, tiempo y espacio*".

En segundo lugar, la Gestalt esbozó el concepto de inmediatez en la percepción. El término se plantea de manera contrastiva con el modelo analítico, en el cual se hace énfasis en la innumerable cantidad de factores mediadores entre los datos del mundo externo y la representación mental (Oviedo; 2004, 91).

Morris y Maisto; 2005, 93), definen la percepción como el proceso mental mediante el cual los elementos que recibimos por medio de la experiencia sensorial, se clasifican, identifican y organizan en patrones significativos.

En lo relativo a la percepción como proceso humano dentro de las organizaciones, ésta puede estar relacionada con objetos, personas o situaciones, a partir de las cuales se efectúa una interpretación. La percepción como proceso organizacional es presentada por Idalberto Chiavenato (2004, 670), en su libro Comportamiento organizacional, como "*proceso activo, mediante el cual las personas organizan e interpretan sus impresiones sensoriales con el fin de dar significado a su ambiente*"

## **1.2 Marco Conceptual.**

**1.2.1 Salud ocupacional.** La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

**1.2.2 Panorama de factores de riesgo.** Es la metodología que permite describir y explorar las condiciones laborales y ambientales a que se encuentran expuestos los trabajadores.

**1.2.3 Ergonomía.** Especialidad que tiene como propósito adecuar las condiciones del trabajo a las personas, de modo que se reduzcan los riesgos derivados del trabajo. Desde diversos campos profesionales la ergonomía ha sido acogida como una disciplina complementaria a sus actividades (OIT, 2003). El término *ergonomía* proviene “del griego *ergon* (trabajo) y *nomos* (uso, reglamentación), es la ciencia que estudia los ritmos y métodos del trabajo, con la idea de mejorar la adaptación del hombre a los procesos de trabajo. También se conoce como *ingeniería humana*” (Chiavenato; 2004, 662).

**1.2.4 Ergonomía física.** La ergonomía física aborda estudio y medidas contingentes frente a las características anatómicas, antropométricas, fisiológicas y biomecánicas humanas que se relacionan con la actividad física. Los aspectos que incluye esta disciplina son las posturas de trabajo, manipulación de materiales, movimientos repetitivos, desórdenes de músculos esqueléticos relacionados con el trabajo, distribución del lugar del trabajo, seguridad y salud, (SCE, 2013).

**1.2.5 Evaluación del riesgo.** evaluación sistemática y/o cuantificación del riesgo que se deriva de la exposición a un factor ambiental peligroso, teniendo en cuenta la gravedad de las consecuencias de dicha exposición y las medidas de control disponibles, (OIT, 2001)

**1.2.6 Condiciones laborales.** Conjunto de características y recursos con los que se determina la seguridad, salud y calidad de vida de un empleado respecto a su función o cargo desempeñado en la empresa.

**1.2.7 Riesgo.** El Riesgo identifica la probabilidad de sufrir un suceso y se cuantifican en probabilidades de sufrir un suceso. (Álvarez, 2011). De otra parte Henao (2009), considera el riesgo como la probabilidad de ocurrencia de un evento con características negativas.

**1.2.8 Factor de riesgo.** Es todo elemento cuya presencia o modificación aumenta la probabilidad de producir un daño a quién está expuesto a él. (Henao, 2009). Los factores de riesgos representan las condiciones del ambiente, instrumentos, materiales, la tarea o la organización del trabajo que encierra un daño potencial en la salud de los trabajadores o un efecto negativo en la empresa.

**1.2.9 Salud.** “es el completo bienestar físico, mental y social del individuo y no solamente la ausencia de enfermedad.” Esta definición destaca los aspectos de la salud en el hombre: el físico, por su exposición a las condiciones de riesgo en el trabajo; el mental y el social que determina las posibilidades del hombre, para que en la interacción con sus semejantes, genere su nivel y calidad de vida. (OIT, OMS 1984).

**1.2.10 Ambiente de trabajo.** Entorno sobre el cual se agrupan las condiciones que determinan la dinámica de acciones para una determinada actividad.

**1.2.11 Carga Física.** Cuantificación de la diferencia entre las exigencias del trabajo y el costo físico del mismo (fatiga). Se mide a partir de indicadores fisiológicos y se puede manifestar a corto plazo como un accidente de trabajo o se manifiesta a largo plazo como efectos sobre la salud (enfermedad profesional). La evaluación de la carga física de trabajo incluye la postura, los movimientos repetitivos y la aplicación de fuerzas.

**1.2.11 El Sistema General de Riesgos Profesionales.** es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores, de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrir con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan (Decr. 1295, 1994, art. 1).

**1.2.12 Percepción.** Proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, memoria y simbolización (Vargas; 1994, 48).

### **1.3 Marco contextual**

El desarrollo de las actividades laborales en cualesquier ámbito de productividad y/o servicio está sujeto a una serie de condiciones sobre las cuales la exposición y condiciones físicas, generan un efecto directo sobre quien actúa en función de tal actividad, en este caso “la persona” quien para la actualidad representa en un factor fundamental para las empresas y son sujetos de evaluación por los directivos de talento humano o recursos humanos de las organizaciones, esto con el objeto de manejar,

mitigar, prever y controlar posibles riesgos laborales en los entornos de trabajo de cada empleado.

En efecto, la salud ocupacional como área funcional en los departamentos de talento humano busca mitigar riesgos para los empleados y contribuir a la seguridad para la organización. De esta forma, uno de los elementos de apoyo para la gestión con los recursos humanos es la realización de un inventario y esquematización del panorama de riesgos presentes en cada área funcional de la empresa. Un panorama de riesgos identifica factores que permite al directivo de gestión de talento y/o recursos humanos evaluar incidencias, riesgos laborales y abordar acciones para contrarrestar posibles impactos en la salud y bienestar del empleado. En consecuencia, es importante conocer las percepciones sobre las cuales un empleado está en condiciones satisfactorias o no y sobre las cuales la empresa o sus directivas de personal pueden emplear para ejercer una valoración, estimación y toma de decisiones acordes con el bienestar de la empresa.

En el caso del presente estudio su contexto de desarrollo se concentra en identificar la percepción de los empleados del CCO de OPAIN S.A. respecto a los cambios implementados en el panorama de riesgos ergonómicos cuya actividad física y variables de relación anatómicas, antropométricas, fisiológicas y biomecánicas humanas constituyen un determinante en los empleados, sean estas por posturas de trabajo, manipulación de materiales, movimientos repetitivos, desórdenes de músculos esqueléticos relacionados con el movimiento por una actividad laboral, la distribución del lugar del trabajo y de los efectos que se originan con temáticas de seguridad y salud.

Los aspectos de estudio e interés para el área responsable del manejo de los recursos humanos en OPAIN S.A implica para su organización tomar medidas de evaluación de riesgo mediante instrumentos de cuantificación y cualificación que posibilite minimizar factores de exposición y afectación física en la salud de la persona a partir de medidas de control, según las condiciones y requerimientos en cada puesto de trabajo.

Los aspectos descritos en este estudio y caso de análisis, conjugan el reconocimiento de la percepción de los empleados sobre los factores de riesgo ergonómico así de como de distinguir la forma cómo éstos inciden o no en la persona, su función en el área o puesto de trabajo o sinergias con el grupo laboral que conforman la empresa.

A continuación se citan algunos estudios sobre percepción de riesgos ergonómicos, que ayudan a contextualizar el tema para su análisis posterior.

Hurtado de Mendoza Sánchez, Luceño Moreno y Aparicio García (2013), en su tesis doctoral de la Universidad Complutense de Madrid, sobre la percepción de riesgos psicosociales del trabajo, el estrés y la ansiedad y sus consecuencias en la salud y la vida laboral-familiar, encontró diferencias entre hombres y mujeres trabajadores. Ellos se encontraban más satisfechos y motivados en sus trabajos, en tanto que las damas evidenciaban mayores indicadores de estrés, ansiedad, dolores de cabeza, trastornos músculo esqueléticos y consumo de medicamentos. Lo anterior obedecía a la dificultad de las mujeres para conciliar el tiempo dedicado al trabajo remunerado y a las tareas del hogar. El número de horas dedicadas a las tareas del hogar guardaba relación con la percepción de recompensas; y las dedicadas al trabajo remunerado con la percepción de demandas cognitivas.

Moreno Flores (2011), realizó un diagnóstico de riesgos ergonómicos con la finalidad de plantear una propuesta de diseño ergonómico del medio laboral tendiente a prevenir riesgos y enfermedades en una empresa en la ciudad de Quito. Se encontró que el desconocimiento de la cultura preventiva de riesgos laborales, especialmente de riesgos ergonómicos, es causante de enfermedades laborales; por lo cual se propuso un enfoque fundamentado teóricamente en la ergonomía del Hardware, basado en el diseño de artefactos y disposición de elementos necesarios para la comunicación entre hombre y máquina, en características físicas y perceptivas del hombre con los objetos; tales como: controles, dispositivos, informativos visuales, auditivos o táctiles y riesgos laborales. La evaluación arrojó como riesgos más prominentes, la postura y los riesgos visuales.

Almirall Hernández y Alvarado Hernández (2002), efectuaron un estudio en el cual un grupo de pasantes del primer curso de Maestría en Salud y Trabajo de la Sociedad Hondureña de Medicina del Trabajo, fueron entrenados para hacer un análisis del trabajo con un criterio macroergonómico e inspirados en un modelo de Meister y otros, en 9 centros laborales de San Pedro Sula, que comprendió 10 puestos de trabajo y la evaluación de 108 trabajadores de estos centros. Se dividieron en equipos y se realizó la evaluación de los puestos escogidos en cada centro, aplicando el método de Helsinki modificado para la determinación de las condiciones y exigencias del trabajo. Los efectos negativos del trabajo fueron evaluados utilizando los PSF (fatiga); ESE (estrés) y la EER (estrés referido) para la percepción de alteraciones de salud. Los resultados permitieron, de forma general, caracterizar los puestos estudiados, sobresaliendo las exigencias de un trabajo repetitivo y con frecuente exposición a calor y ruido. Cada puesto de trabajo fue

caracterizado particularmente mediante este procedimiento. La fatiga se presentó en casi 50 % de los evaluados, y el estrés fue predominante en los dos únicos puestos de trabajo con exigencias mentales que se estudiaron. Los principales problemas encontrados como fuentes de fatiga y estrés fueron: Problemas del contenido de las tareas, altamente repetitivas y problemas ambientales, ruido y excesivo calor.

Salazar y otros (2010), en Guadalajara buscaron examinar las condiciones de trabajo de los trabajadores de la industria manufacturera para identificar factores como seguridad, riesgos laborales y percepción de los trabajadores respecto a las relaciones en su trabajo y los aspectos organizacionales. Realizaron un estudio descriptivo basado en dos cuestionarios aplicado en empresas pequeñas, medianas y grandes a trabajadores con un mínimo de seis meses de antigüedad. Se encontró que solo un 25% de las pequeñas industrias tenían seguridad para su personal y un 8.3% tenían un comité de salud y seguridad y en igual porcentaje poseían controles administrativos. No más de un 25% usaba equipo de protección. La percepción del riesgo variaba de acuerdo al peligro hasta un 93% y de acuerdo al género. La falta de motivación más la insatisfacción fueron los factores personales que mostraron una relación más significativa con los factores que ofrecían las organizaciones.

Reyes Martín-Prieto, Fe Gamo y Ruiz-Figueroa (2011), investigaron en un estudio descriptivo, la percepción de los riesgos del puesto de trabajo de un grupo de 83 residentes incorporados a un hospital secundario. Se obtuvieron datos de una encuesta, de sus historias clínico-laborales y de una evaluación de riesgos. Los más referidos fueron las radiaciones ionizantes y los psicosociales, seguidos por los biológicos y

ergonómicos. Se encontraron diferencias en las percepciones de los riesgos por parte de los encuestados respecto de la evaluación realizada por el personal técnico.

Los investigadores de la UNAM, Tamez, Ortiz, Martínez y Méndez, (2003), efectuaron una investigación en Ciudad de México con el fin de evaluar la percepción de daños a la salud con el uso de videoterminal, riesgos laborales y factores psicosociales en trabajadores de un diario informativo. Los 68 entrevistados respondieron una encuesta autoaplicada, comparando posteriormente los resultados con exámenes clínicos. Las hipótesis planteaban una relación entre la exposición acumulada de videoterminal y los padecimientos visuales, músculo-esqueléticos y dermatológicos, así como trastornos mentales, psicosomáticos y fatiga general. Los resultados mostraron que las mujeres presentaban prevalencias más elevadas de trastornos músculo-esqueléticos y las diferencias fueron significativas entre ambos sexos para dermatitis y eczema seborreico. El uso de videoterminal se asoció con mayor percepción del riesgo de fatiga neurovisual, trastornos músculo-esqueléticos en manos y extremidades superiores, dermatitis y eczema seborreico. De los riesgos laborales, los más asociados con trastornos fueron el uso de *mouse* y el riesgo postural. Los factores psicosociales se relacionaron principalmente con las disfunciones de naturaleza psicológica (trastornos mentales, psicosomáticos y fatiga general).

Pérez y Sánchez, de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile (2009), se propusieron establecer el riesgo ergonómico presente en las tareas de manipulación manual de pacientes realizadas por los ayudantes de enfermería y auxiliares generales del servicio de Medicina Física y Rehabilitación y la Unidad de Cuidados Intensivos del

Hospital Clínico de la Universidad de Chile; también se evaluó el número de licencias relacionadas con problemas de origen músculo-esquelético que habían presentado en los últimos dos años. Este estudio se realizó en una muestra de 30 ayudantes de enfermería y auxiliares generales del Hospital Clínico de la Universidad de Chile, 9 del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación y 21 de la Unidad de Cuidados Intensivos. En primer lugar se realizó una encuesta con datos básicos y otros relativos a la manipulación y tareas habituales de los empleados. A partir del análisis de los resultados se concluyó, que las tareas de manipulación en ambas unidades representaban un nivel de riesgo “Alto” de padecer Trastornos Músculo-esqueléticos, teniendo en cuenta que en el personal de la Unidad de Cuidados Intensivos existe una mayor exposición a otros factores de riesgo que inciden en el desarrollo de estos trastornos.

### **1.3 Estado de Arte.**

Alejandra Ramos en México durante el año 2007 desarrolló un estudio de tesis sobre ergonomía titulado “*Estudio de factores de riesgo ergonómico que afectan el desempeño laboral*”, aborda la ergonomía en un análisis de los factores de riesgo y sus efectos sobre los cuales una persona se expone frente a su ámbito de acción en una oficina o área particular de la empresa. El propósito investigativo fue identificar y evaluar los factores de riesgo ergonómico en puestos de trabajo con equipo de cómputo con el fin de valorar el desempeño laboral según la modalidad a la que se expone la persona, quiere decir la postura, esfuerzo, movimientos, entre otros. En este estudio se exponen distintos métodos

que permiten al encargado del recurso humano evaluar riesgos ergonómicos en el personal.

Fernández (2010) presenta en su obra "*La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*" la relación entre el trabajo y salud, haciendo énfasis en los elementos que condicionan la salud de la persona; aspectos como la carga física son criterios sobre los que fundamenta su trabajo para evaluar los efectos psicosociales y consecuencias psicológicas que conducen a trastornos. El autor fundamenta la necesidad de evaluación de los riesgos psicosociales en un marco de teorías de la organización; de otra parte, aborda el estrés como un condición que afecta el bienestar del empleado. El desarrollo y contexto argumentativo presenta una visión de cómo la empresa debe identificar riesgos por la actividad en el cargo, así como la importancia de evaluarlos y tomar medidas preventivas que mitiguen posibles impactos legales, normativos, económicos y psicológicos tanto para la empresa como para la persona.

Chacón, Quiñones & Vigoya (2004) realizaron un compendio sobre la "*calidad de vida laboral para una cultura de lo público*", estudio que dio parámetros para determinar instrumentos para la gestión pública y su gestión, los autores describen el contexto de la política de bienestar social laboral para Colombia, basados en conceptos de calidad de vida, clima laboral, cultura y cambio organizacional para llegar a planteamientos de gestión de la protección y servicios en el marco de la salud ocupacional según las determinaciones normativas para el caso.

Otro de los estudios consultados sobre la relación entre la ergonomía y psicología cognitivas, cuya autoría de Salmerón, Fajardo y Cañas en el 2004, describieron el modo como un determinado de trabajo físico crea sinergia con la ergonomía cognitiva, contexto en el cual la psicología cognitiva aporta elementos de estudio con base en fundamentos de la ciencia aplicada de la psicología. Ambas disciplinas (la ergonomía y la psicología) posibilitan en los estudios particulares de los proyectos y casos de empresas, generar conocimiento sobre el sistema de interacción, lo cual da un punto de referencia para el papel que asume el psicólogo en este tipo de estudios organizacionales.

#### **1.4 Marco Normativo.**

En Colombia la temática de *Salud Ocupacional* está regulada en el artículo 56 del Código Sustantivo del Trabajo, y a partir de la Ley 9ª de 1979 se estableció que es deber de los empleadores implementar un *programa de salud ocupacional*, obligación reglamentada por el Decreto 614 de 1984 y la Resolución 1016 de 1989, entre otras normas. La Ley 9ª de 1979 más conocida como el Código Sanitario Nacional, determina medidas sanitarias y aborda un capítulo de salud ocupacional que establece medidas para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones, además como factor significativo determina normas tendientes a:

- a) Prevenir daños para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo;
- b) Proteger a la persona contra los riesgos físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo;

- c) Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo;
- d) Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por las radiaciones; y
- e) Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, almacenamiento, transporte, expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública.

Lo anterior, tuvo incidencia para establecer mediante la Ley 378 de 1997 medidas basadas en los criterios del Convenio 161 de la Organización Internacional del Trabajo sobre los servicios de salud en el trabajo. Luego con la Ley 776 de 2002 se estipuló acciones para la organización, administración y prestaciones en el Sistema General de Riesgos Profesionales en el país. Con la Resolución 2844 de 2007 se determinó las Guías de atención integral de Salud Ocupacional basadas en la evidencia, para dolor lumbar, desórdenes músculo-esqueléticos, hombro doloroso, neumoconiosis, hipoacusia neurosensorial, constituyendo ello herramientas valorativas para la gestión de personal en las empresas, al igual que con la Resolución 2646 de 2008 emitida por el Ministro de la Protección Social que estableció responsabilidad para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de la exposición de Factores de riesgos sicosociales en el trabajo. Recientemente, la Ley 1562 de 2012. Modificó el Sistema de Riesgos Laborales y complementó acciones en materia de Salud Ocupacional.

De otra parte como mecanismo de regulación para las acciones y gestión en materia de riesgos laborales al Guía técnica colombiana GTC 45 articulada por el ICONTEC en Colombia, determina y orienta a las empresas sobre el diseño del panorama de riesgo,

incluyendo la identificación y valoración cualitativa de los mismos. De acuerdo con la GTC 45 se posibilita que la empresa desarrolle un diagnóstico de las condiciones de trabajo.

La norma GTC 45 clasifica los factores de riesgo de acuerdo con la actividad y condiciones de trabajo en cada unidad de acción al interior o exterior de una determinada actividad laboral. Los datos que se obtienen del diagnóstico permiten valorarlos a partir de una fórmula para identificar el grado de peligrosidad, esto implica considerar consecuencias, exposición y probabilidades.

### **1.5 Marco Metodológico.**

El presente estudio se desarrolló mediante un **enfoque cualitativo exploratorio** en el cual se identificaron aspectos relevantes en cuya implementación a partir del panorama de riesgos ergonómicos de la empresa OPAIN los empleados del área CCO dieron a conocer su percepción frente a los cambios, mejoras y dinámicas en referencia a los riesgos ergonómicos en su puesto y área de trabajo. Aspectos sobre los cuales dio la posibilidad a la investigadora, de conocer criterios para fundamentar el estudio; lo anterior a partir de una muestra seleccionada intencionalmente. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

El **enfoque** de la investigación es cualitativo; en este contexto, se enfoca a un proceso y relación del entorno caso de investigación, cuyos aspectos o elementos de estudio son de índole interpretativa.

Según Bonilla y Rodríguez (1997), la categorización se puede realizar de dos formas: deductiva o inductivamente. En la primera las categorías descriptivas se derivan de las variables preestablecidas, en la teoría y en el problema de estudio, siendo éste el análisis de contenido convencional que busca cuantificar los datos cualitativos para generalizar los resultados. En el segundo caso, las categorías emergen a partir del análisis de los datos y su recurrencia; esta categorización inductiva no busca “reflejar la teoría sino el marco de referencia cultural del grupo estudiado y construye el fundamento de la investigación etnográfica”.

Tomando como referencia a Ramírez (2006), el estudio se basa en una forma de investigación aplicada, cuyo método es analítico, por cuanto *“el análisis implica una observación de un evento, comportamiento de partes y componentes, descripción e identificación de elementos, examinar, descomponer y clasificar las partes del estudio o partes que conduzcan a una conclusión de los resultados obtenidos”* (Muñoz, 1998).

La **muestra** para el tema de estudio propuesto en este trabajo se realizó a partir de la selección de 10 personas pertenecientes al personal del área operativa CCO de la empresa OPAIN S.A., tomando como base lo señalado por Carter (2002), en cuya elección del número de participantes fueron por tres razones: *la naturaleza de los sujetos o su disponibilidad, el deseo de los sujetos de tomar parte en el trabajo y, por último, la necesidad de usar la muestra que constituye el total de personas activas en el área de estudio*. Los diez (10) trabajadores del área enunciada, desarrollan ocupaciones en buena medida similares, considerando las características que comparten entre sí, como son un nivel de escolaridad de tipo universitaria; el tipo de cargo es “Inspector del Centro

Control de Operaciones – CCO; su antigüedad en el cargo se encuentra entre 2 a 7 años y su edad está entre los 23 y 40 años. Los 10 entrevistados pertenecen a turnos diferentes: De 6:00am a 2pm, de 2pm a 10pm y de 10pm a 6am.

Para efectos de identificar la percepción de los empleados del CCO de OPAIN S.A., riesgos ergonómicos y su repercusión en el empleado se utilizó como **instrumento**, una entrevista en profundidad semiestructurada, la cual fue evaluada mediante criterios de jueces, para establecer la coherencia, relevancia y redacción de las preguntas que respondían a ejes temáticos. Posteriormente la investigadora efectuó algunas entrevistas piloto; estos dos pasos permitieron efectuar ajustes en el cuestionario guía de entrevista. Para entender el contexto en el cual se llevó a cabo la investigación se adjuntan algunas fotografías que forman parte del Panorama de riesgos soportado por el programa de salud ocupacional de OPAIN (Ver anexo 1).

El **procedimiento** que se llevó a cabo para el desarrollo investigativo tuvo en cuenta las siguientes fases:

Fase 1. Revisión bibliográfica de artículos y libros sobre la temática de riesgos ergonómicos y percepción.

Fase 2. Diseño del instrumento para la recolección de datos (Anexo 2)

Fase 3. Aplicación de las entrevistas en las instalaciones del CCO de OPAIN

Fase 4. Categorización y análisis de la información.

Fase 5. Desarrollo de la discusión e informe de resultados.

## Resultados

A partir de las 10 entrevistas realizadas, se efectuó el análisis de contenido por medio de Tablas de Categorización, diseñadas para cada uno de los temas explorados en las entrevistas en profundidad.

Tabla 1. ACTIVIDAD QUE REALIZA EN SU PUESTO DE TRABAJO: Tareas específicas, movimientos, posiciones físicas, esfuerzos, equipos o instrumentos que utiliza para el desarrollo de su trabajo.

<b>Categorías</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
Manejo de novedades	Recepcionar, diligenciar y resolver inquietudes, sugerencias y novedades físicas, estructurales y de servicios a la aerolínea y al pasajero en el aeropuerto, dentro y fuera del terminal con igual prioridad y prontitud y direccionar al área encargada, hacer reporte y seguimiento. En plataforma, counter, zonas de parqueo, ingreso y egreso.	Las actividades son repetitivas, relacionadas con el control y manejo de comunicaciones, solución de inquietudes, orientación, reporte y seguimiento.
Organización de aviones, pasajeros y equipajes	Organizar los aviones en plataforma, asignar a la aerolínea la posición a la cual llega la aeronave, coordinar aterrizaje y despegue. Organizar los pasajeros en sala y los equipajes.	Los operadores deben orientar a diferentes personas en el manejo de aviones y equipajes.
Información a pasajeros y acompañantes	Consultas en las aerolíneas para informar en pantallas el estado de los vuelos.	La actividad implica suministrar permanente información lo más exacta posible.
Apoyar las funciones de otros	Reemplazar temporalmente un compañero.	Se deben atender las funciones propias y de otros, eventualmente.

Redireccionamiento de los servicios	Orientar servicios de aseo y mantenimiento, seguridad física y aeroportuaria, servicio médicos y de urgencia	Velar por el buen mantenimiento de las instalaciones, la seguridad y otros servicios de apoyo.
Coordinación de actividades	Coordinar a los contratistas y otras dependencias	Coordinar servicios con terceros.
Diligenciamiento de documentos	Llevar bitácoras y seguir protocolos. Configurar y administrar información en el equipo de cómputo.	Efectuar reportes sobre actividades y controles e informar certeramente.
Telecomunicaciones	Contestar teléfonos y avanteles.	Manejar información correcta en diferentes equipos.

Las actividades en el CCO de OPAIN están relacionadas con el manejo de información y control de la misma por medio de equipos, que implican estar sentado durante la mayor parte del día.

*“La actividad consiste en trabajo de escritorio. Las tareas varían según el puesto que esté asignado en cada turno, pero generalizando consisten en configurar y administrar información en el equipo de cómputo, comunicarse con personal de las aerolíneas (presente en el CCO o por teléfono), visualizar movimientos de aeronaves en pantallas y escuchar frecuencias aéreas para identificar aeronaves cercanas al aterrizaje”*

Tabla 2. AMBIENTE LABORAL en el que desempeña sus labores: iluminación, temperatura, ruido, Objetos que representen peligro, equipos encendidos durante la jornada, elementos químicos/biológicos, eléctricos que representen peligro, combustibles.

<b>Categorías</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
Iluminación	Luz artificial muy fuerte. El computador cansa los ojos. Estrés por carga visual frente a las pantallas. Pocos la consideran adecuada y buena.	La iluminación del espacio es buena, pero se sobrecarga con la presencia de muchos equipos que emiten luz.
Temperatura	Alta, por las pantallas, las luces permanentes, las cámaras. A veces es insoportable. Aire	El ambiente está sobrecargado de equipos encendidos, lo que genera altas temperaturas. En estas

	acondicionado deficiente. Distribución irregular del aire. Insuficiente aire para el área.	condiciones, el aire acondicionado es insuficiente.
Ruido	Ruido de teléfonos, frecuencias radiales y avanteles es estresante; más ruido del aire acondicionado y los equipos de cómputo encendidos permanentemente. Normal, uno se termina acostumbrando.	Contaminación auditiva y visual es alta por la presencia permanente de muchos teléfonos, pantallas y otros equipos, con varios operadores.
Personas en el espacio de trabajo	4 inspectores por turno, un jefe de turno, representantes de las aerolíneas Avianca, LAN, Copa, Satena.	8, 10 o más personas en el mismo espacio de trabajo ayuda a recargar el ambiente.
Equipos en el espacio de trabajo	16 pantallas, 3 computadores, e teléfonos, 1 Avantel, 1 radio de comunicación interna	En el mismo espacio hay muchos equipos emitiendo calor y sonido.
Elementos químicos	Ninguno. Hay equipo contraincendios.	

Las condiciones del ambiente de trabajo en el CCO generan contaminación por los diferentes estímulos de tipo visual, auditivo y de falta de equilibrio en la temperatura del lugar de trabajo. Por lo anterior, se considera un ambiente estresante.

*“En el centro de control de operaciones se maneja mucho estrés laboral pero esto es más que todo por querer que la operación salga lo mejor posible y así prestar un mejor servicio, nosotros trabajamos en turnos rotativos de 8 horas las cuales por la misma operación se pasan sin darse cuenta”*

*“Durante toda la jornada tengo cámaras al frente que emiten mucha luz y calor; la temperatura suele ser sofocante y el aire acondicionado funciona intermitentemente. No hay luz natural, la artificial suele provocar cansancio en mis ojos”*

Tabla 3. RIESGOS FÍSICOS: problemas por movimientos repetitivos, tensión física, esfuerzos exagerados, carga física

Categorías	Respuestas	Análisis
------------	------------	----------

Iluminación	Reflejos y deslumbramientos sobre la pantalla. Los monitores poseen antirreflejo. Estrés por la carga visual.	Estrés causado por los reflejos en los monitores
Temperatura	Regulación de frío/calor al entrar y salir del Centro. No tiene ventanas al exterior.	Efectos desfavorables en la salud por cambios bruscos de temperatura y ausencia de aire fresco.
Ruido	Teléfonos, radios de frecuencia, conversaciones normales.	Volúmenes manejables que no afectan la salud. A largo plazo puede haber efectos negativos en la audición.
Tipo de labor realizada	Actividades repetitivas que generan monotonía. Por falta de movimiento se crea tensión física en el cuello. Dolor en la espalda.	Efectos físicos de actividades repetitivas sin pausas activas suficientes
Exigencia de las actividades	Presión de tiempo en momentos de congestión aeroportuaria. Sentado todo el día. Girar para responder el teléfono.	Trabajo bajo presión. Posición estática y repetitiva afecta físicamente.
Elementos químicos	Ninguno	

En cuanto a los riesgos físicos, los empleados del CCO consideran que hay riesgos para la salud, en cuanto a lo visual, auditivo y a los problemas posturales en cuello, espalda y columna; esto debido al tipo de tareas repetitivas, que se realizan sentados frente a un escritorio.

*“El único riesgo físico que se puede evidenciar en el CCO es la ergonomía de los puestos de trabajo pues con tanto computador, teléfonos, radios, Avanteles, la distribución no es la adecuada” / “El movimiento constante en el puesto de trabajo. Tener que girar para contestar el teléfono hace que en ocasiones la espalda se resienta” / “Permanecer sentado casi ocho horas termina por ser extenuante y por afectar la espalda”.*

*“Los riesgos son lesiones de columna, al estar sentados todo el día, y el manejo de equipos de cómputo como cualquier puesto de oficina. La atención constante de radios, Avanteles y teléfonos genera riesgo de tensiones y dolores en el cuello”.*

*“El esfuerzo físico es visual, auditivo y mental, al encontrarse el inspector 8 horas sentado frente a un computador y escuchando las frecuencias, el desgaste mental es evidente”.*

Tabla 4: FACTORES A LOS QUE ESTÁ SOMETIDO: Estrés, ansiedad, falta de interés en la tarea, problemas en sus relaciones interpersonales

Categorías	Respuestas	Análisis
Situaciones inesperadas	Sucedan diferentes situaciones cotidianas y novedades que alteran un turno tranquilo; demoras, mal tiempo y recursos limitados.	Los imprevistos cotidianos afectan el ambiente laboral y generan estrés.
Carga de trabajo	Hay momentos de congestión al desarrollar varios procesos a la vez. Carga laboral fuerte, Estresante.	Se genera estrés al atender varios procesos en un mismo momento. Carga laboral exigente.
Exigencia física	Debe estar pendiente de las pantallas y el manejo de los diferentes equipos.	Se requiere esfuerzo visual y auditivo permanente.
Esfuerzo mental	Manejo constante de mucha información. Atención y concentración continuas para dar información precisa.	El continuo esfuerzo mental resulta desgastante
Trabajo rutinario	La rutina constante disminuye el interés en la labor realizada.	Desmotivación por trabajo rutinario
Relación con otras dependencias	Estrés manejable por buenas relaciones con aerolíneas.	Situación controlada en cuando a relaciones con otras dependencias.

Se presenta estrés continuo debido a la carga de trabajo, las tareas rutinarias, las exigencias físicas y mentales, el manejo constante de información y la responsabilidad por la misma, sumado a las constantes situaciones inesperadas que se pueden presentar.

*“Uno de los Factores es el estrés por que todo salga bien, todos queremos tener un turno tranquilo y sin novedades pero todos los días pasa algo diferente y de eso es de lo que uno aprende día a día” /” Estrés por la carga laboral tan fuerte; es un trabajo que requiere mi atención y concentración durante todo el turno. Así mismo tener una rutina constante hace que se pierda un poco el interés en lo que se desarrolla”.*

*“El aspecto más marcado es el estrés causado por la cantidad de información que se está recibiendo a cada momento en cada uno de los puestos”*

*“Estrés debido a la cantidad de trabajo que hay en esta área, y aunque me gusta mucho mi trabajo creo que hace falta que nuestros superiores realicen seguimiento a nuestras labores o que se interesen más por saber en qué condiciones y la carga tan alta que demanda este puesto de trabajo”.*

Tabla 5. POLÍTICAS EN SALUD OCUPACIONAL EN OPAIN

<b>Categorías</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
Conocimiento de políticas en SO	Desconozco el tema. Tener sillas y escritorios cómodos. Las políticas más evidentes son: Examen médico de ingreso a la compañía, exámenes médicos de seguimiento y vacunación.	Conocimientos escasos, confusos, vagos o imprecisos.
Acciones indicadas	Pausas activas que no se realizan con frecuencia.	No es habitual la realización de pausas activas en el trabajo diario.
Gestión	Gestionar eficientemente los riesgos asociados a la operación del aeródromo.	Poco se conoce la gestión que debe hacerse en salud ocupacional
Promoción	Promover la cultura en seguridad operacional.	En el ambiente laboral poco se conoce la cultura de seguridad operacional
Mejoramiento de procesos	Mejorar continuamente los procesos de seguridad operacional de acuerdo con los estándares aeroportuarios nacionales e internacionales.	Los estándares de salud ocupacional no se manejan adecuadamente en el área de trabajo
Prevención	Prevenir lesiones y enfermedades que puedan derivarse del desarrollo de las actividades de sus empleados.	Es escasa la atención a los riesgos que se derivan de las actividades en el área de trabajo
Requisitos legales	Cumplir con los requisitos aplicables legales y otros adquiridos voluntariamente.	La empresa cumple lo prescrito por la ley en el contexto laboral.
Cultura de SO	Generar cultura en seguridad industrial y salud ocupacional involucrando empleados, contratistas, visitantes y tenedores del espacio.	En el ambiente laboral poco se conoce la cultura de seguridad industrial y salud ocupacional.
Actividades de	Indican posturas, manejo del	Existen pocas actividades

esparcimiento e inducción	ruido.	para descansar de la rutina de trabajo, debido al permanente requerimiento de ellas y a falta de programación al respecto.
No sabe o no recuerda	9 de 10 muestran desconocimiento u olvido de las políticas en SO.	La mayoría desconoce o no recuerda las políticas en salud ocupacional.

Hay un desconocimiento generalizado de las políticas en salud ocupacional que deben regir en OPAIN.

*“Política sobre el puesto de trabajo que deben cumplir con unos estándares en cuanto a las características físicas que deben tener los puestos de trabajo y otras características ambientales como lo son la iluminación y la temperatura”.*

Tabla 6: CÓMO SE SIENTE durante el desarrollo de su actividad laboral cotidiana: Rabia, agresividad, alegría, aburrimiento, tristeza, temor, otros sentimientos

<b>Categorías</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
Sentimientos positivos	Me gusta lo que hago y lo hago con agrado. Prestar un servicio a la gente. Entusiasmo con las actividades cotidianas. Alegría por el trabajo que realizo.	Los operarios se sienten agradados en su trabajo, por la actividad que realizan y el servicio que prestan.
Sentimientos negativos	Tristeza. Aburrimiento. Agresividad al salir del trabajo. Rabia. Desmotivación. Menos tolerante con la familia y en ambientes públicos. Descontento con decisiones superiores. En ocasiones se siente triste, aburrido, con rabia, agresivo, pero se manejan.	Se presentan sentimientos desagradables en el desarrollo de las funciones cotidianas, que también se proyectan en otros entornos.
Sensaciones positivas	Sentirse contento. Hay apoyo entre compañeros.	A pesar de las condiciones del trabajo, se sienten contentos realizándolo.
Sensaciones negativas	Monotonía por las	Se siente la rutina y

	condiciones del sitio de trabajo y del trabajo a realizar en el CCO. No integran al personal operativo, por los turnos que manejan.	monotonía de las actividades desarrolladas. Los jefes no hacen acompañamiento a los operativos.
--	---	--

Los empleados de esta unidad sienten los efectos negativos en el ambiente laboral, familiar y social. Sin embargo, el agrado por el trabajo que realizan permite superar los sentimientos negativos del día a día.

*“Yo me siento muy bien, me gusta lo que hago y lo hago con agrado, como todos en la vida tenemos días buenos y días malos pero tenemos que tener en cuenta que estamos brindando un servicio a la gente y eso es lo que nos tiene que hacer seguir adelante sin importar nuestro estado de ánimo”*

*“Por lo general alegría, ya que me gusta lo que hago, pero en ocasiones aburrimiento debido a que la rutina de trabajo es larga y monótona y somos un área en la cual poco se preocupan por saber cómo nos sentimos o por integrarnos en las actividades que realizan en la empresa debido a que somos área operativa y debemos cumplir con los turnos que tenemos”.*

Tabla 7. MOTIVACION PARA TRABAJAR ACTUALMENTE - ASPECTOS INTRÍNSECOS, satisfacción de las motivaciones particulares del individuo

<b>Categorías</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
Motivación laboral favorable	La Empresa y el trabajo son interesantes. Me gusta lo que hago. Buenas relaciones entre compañeros.	Hay agrado por la labor desarrollada, el reconocimiento público de la empresa y las relaciones interpersonales.
Motivación laboral desfavorable	Desmotivación leve por trabajo repetitivo, decisiones de superiores, falta de oportunidades de desarrollo personal y laboral.	Disgustan las tareas repetitivas y la falta de oportunidades de desarrollo
Motivación personal favorable	Crecimiento personal. Busco estabilidad económica familiar.	Parece no atenderse a este aspecto en la organización
Motivación personal	Poco tiempo para objetivos	No se busca motivas los

desfavorable	personales y compromisos sociales.	intereses personales.
Otros aspectos	No menciona factores intrínsecos	

El trabajo que se desarrolla es en sí mismo motivante por su finalidad y por las buenas relaciones interpersonales que se manejan; sin embargo, se ve afectado por las condiciones rutinarias del mismo y la falta de atención a los objetivos personales del empleado.

*“Mi principal motivación es que me gusta lo que hago; así mismo trato en lo posible realizar este lo mejor posible para satisfacción de mis jefes y la mía propia, es decir, desde que entre a trabajar aquí he aprendido más de la operación y eso para mí es muy gratificante, he tenido toda la colaboración por parte de mis jefes y compañeros para que cada día sea mejor y así poder llevar a cabo mi labor en las distintas facetas que esta pueda traer diariamente”.*

*“En estos momentos me encuentro motivado porque el factor humano es inmejorable, y la relación en general con todos mis compañeros de trabajo es muy buena”*

Tabla 8. MOTIVACION PARA TRABAJAR ACTUALMENTE - ASPECTOS EXTRÍNSECOS ofrecidos por la Empresa. Propios de las condiciones físicas laborales, ambiente laboral humano, salario, relaciones interpersonales

<b>Categorías</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
Motivaciones favorables primarias	Remuneración salarial (sólo en 1 caso)	Es baja la satisfacción respecto al factor salarial.
Motivaciones desfavorables primarias	Hay insatisfacción con el salario que se recibe. Desigualdad en remuneración. Deficiencias en intensidad de la luz, temperatura, aire fresco. Desmotiva la escasa posibilidad de crecimiento.	Se presenta inconformidad con remuneración salarial, percibiéndose inequitativa para los distintos empleados. El salario no favorece la satisfacción de necesidades personales. Las condiciones del ambiente físico son factor de desmotivación.
Motivaciones de logro y poder favorables	Oportunidades de crecimiento dentro de la organización.	Pocos perciben posibilidades de crecimiento dentro de la empresa.

Motivaciones de logro y poder desfavorables	No tengo posibilidades de ascenso. No se atienden las sugerencias de los inspectores sobre el trabajo.	Es baja la satisfacción de las necesidades de logro en esta dependencia.
Motivaciones de afiliación	El factor humano es inmejorable.	Se valora el grupo de trabajo
Motivaciones de autorrealización	No me permite realizar mis deseos	Falta apoyo por parte de la empresa para los objetivos personales.

Las motivaciones extrínsecas no se ven satisfechas en la empresa en lo relativo al salario y la proyección dentro de la misma, aunque el trabajo se perciba motivante, así como el aspecto de relaciones interpersonales. Las condiciones ambientales aumentan la sensación de desmotivación.

*“Estoy medianamente motivado; aunque me gusta lo que hago, siento que no tengo posibilidades de ascender en mi trabajo, y que el pago quizás no es lo suficientemente bueno para hacer muchas cosas que quisiera hacer. Entonces me enfrento entre la dicotomía entre lo que me gusta y la insatisfacción por la recompensa por mi tarea... sumado a la rutina, se incrementa mi estrés y desmotivación”*

*“Finalmente, bueno en cuanto al salario todos sabemos que a mejor salario mejor motivación a realizar cualquier trabajo”*

*“Tengo mucho motivos para trabajar, uno de ellos es poder darle una estabilidad económica a mi familia, me gusta la empresa en la que trabajo y que el proyecto del aeropuerto es uno de los más importante a nivel de infraestructura en el país, en ocasiones es desmotivarte que el sueldo aunque no es malo llevo más de 5 años en la empresa y no hacen ajustes salariales y no hay oportunidad de crecer dentro de la empresa”.*

Tabla 9. ACTITUDES PARA MEJORAR LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO

<b>Categorías</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
Pensamientos y creencias del empleado (cognitivas)	Llevar orden para hacer actividades motivantes	Organizarse mejor para cumplir los objetivos personales
Sentimientos del empleado (afectivos)	Aprecio por el trabajo y la empresa, pero descontento en otros aspectos.	Aumentar los sentimientos de satisfacción en el ambiente laboral
Acciones del empleado (comportamentales)	Incrementar y mejorar las relaciones interpersonales.	El aspecto social puede incrementar la motivación.
Acciones personales	Realizar pausas activas para mitigar la tensión. Tiempo extra entre las	El cuidado de la salud favorece la no aparición de fatiga laboral.

	actividades rutinarias.	
Estímulos por parte de la empresa	Oferta de cursos por parte de la empresa. Promoción e incentivos por parte de los superiores. Valoración de las operaciones.	La capacitación y promoción son un factor de estímulo para los empleados, así como el reconocimiento por sus logros.
Condiciones ambientales	Condiciones ambientales naturales no artificiales. Mejorar el aire acondicionado, temperatura, luz.	Las mejores condiciones ambientales redundan en una disminución del estrés laboral
Retos profesionales	Mayores desafíos profesionales dentro de la jornada laboral y menos trabajo rutinario.	Desmotiva el trabajo de tipo operativo y rutinario, por no ser retador.
Carga laboral	Organizar la carga relativa a las bitácoras.	La mejor distribución de la carga laboral favorece la motivación en el trabajo.
Remuneración	Igualdad de salarios. Mejora en los salarios.	Un salario justo es un fuerte factor motivacional.
Atención de sugerencias	Atender las sugerencias sobre decisiones operativas que afectan el trabajo.	Escuchar las propuestas de los empleados, aumenta el sentido de pertenencia.
Acciones saludables	Promover pausas activas para mitigar la tensión. Tiempo extra entre las actividades rutinarias.	Las pausas activas son salud en el trabajo

La motivación en el CCO de OPAIN se puede incrementar mediante acciones personales y de la empresa, que lleven a mejorar las condiciones del empleado tanto en el ambiente laboral, como en los aspectos salariales, de reconocimiento y proyección.

*“Yo creo que si en la vida se lleva un orden se pueden hacer actividades que lo motiven”*

*“Motivación es igual a mejor condición física, salario y buena relación no solo con las personas que está alrededor sino las de fuera, como las compañías aéreas”*

*“Que nos tuvieran más en cuenta dentro de la empresa, en cuanto a las actividades, que hicieran las ofertas para nuevas vacantes dentro de la misma empresa inicialmente tomando en cuenta antigüedad y experiencia, que mejoraran algunas condiciones físicas dentro del área que aunque son buenas y modernas no han logrado regular la temperatura y la iluminación, que realizaran pausas activas dentro de los turnos de trabajo”.*

*“Para mejorar el ánimo en general de los compañeros de trabajo es muy importante una reestructuración salarial y una igualación de salarios entre todos los inspectores no solo CCO si no también plataforma y terminales, habiendo igualdad salarial seguramente habrá nuevos ánimos y mejor rendimiento de cada uno de los puestos del área operativa” / “la sugerencia de varios compañeros es comprar unos ventiladores para refrescar más el ambiente de la oficina”.*

## CONCLUSIONES

A partir de los resultados de este estudio se pudo identificar la percepción de los empleados del CCO de OPAIN S.A respecto a los riesgos ergonómicos en su ambiente de trabajo. Al analizar las actividades que llevan a cabo los empleados del CCO, se encuentra una consideración ambivalente, en el sentido que quienes realizan su labor cotidiana en este espacio laboral, manifiestan su agrado por las labores que llevan a cabo, teniendo en cuenta, los servicios que prestan a muchas personas, funcionarios, pasajeros o visitantes del aeropuerto y las aerolíneas; pero a la vez, existe una baja motivación hacia el trabajo debido a las condiciones de riesgos ergonómicos y el ambiente laboral que resulta desgastante.

Los entrevistados perciben dañinas para su salud física y emocional, las condiciones ergonómicas de su entorno, tales como: iluminación exagerada, temperatura excesiva y ruido insoportable. Esto obedece a lo siguiente: La iluminación del espacio es artificial sin tener algún acceso a la fuente de luz natural. A esto se suman las pantallas de control y de los computadores para consulta de información, que permanecen encendidos durante todo el día. Este factor representa un riesgo para la salud visual de los individuos en esa dependencia.

Estos resultados se asemejan a los encontrados por Moreno Flores (2011), en los cuales se establecieron los riesgos provenientes del uso de controles, dispositivos, informativos visuales, auditivos o táctiles, especialmente en lo relativo a la postura y los

riesgos visuales; promoviendo un diseño de artefactos y disposición de elementos que generaran condiciones de trabajo más saludables.

Respecto a la temperatura, podría decirse que supera el control que ejerce el aire acondicionado, teniendo en cuenta nuevamente, los equipos encendidos continuamente, el espacio cerrado y el flujo de personas. La situación se puede calificar como desesperante y generadora de fatiga adicional al trabajo que se realiza en cada cargo.

El ruido es un aspecto que altera el estado de ánimo, partiendo de su presencia continua, derivada de los equipos que se manejan en la oficina, las conversaciones telefónicas y el uso de los avanteles, los equipos de aire acondicionado, las voces cuando interactúan los empleados con los representantes de las aerolíneas, entre otras.

La actividad que desempeñan los técnicos operativos del CCO, incluyen múltiples funciones que se llevan a cabo simultáneamente con las de servicio al cliente. Las labores consisten en el reporte de novedades y manejo de las mismas con los diferentes estamentos presentes en el aeropuerto: Pasajeros, aerolíneas, administrativos, aviones que despegan y aterrizan, personal de servicios generales, entre otros. Estas actividades incluyen diferentes equipos e instrumentos para poder ser realizadas, como son: aviones, equipajes, equipos de cómputo y telecomunicaciones, que generan estímulos exagerados que incrementan los riesgos ergonómicos relativos a iluminación, temperatura, ruido y otros factores. Las actividades como están organizadas y asignadas actualmente, se

perciben por los empleados del CCO, rutinarias, repetitivas, desgastantes y generadores de estrés por el volumen y la simultaneidad con que se deben desarrollar.

Los resultados coinciden con lo reportado por Almirall Hernández y Alvarado Hernández (2002), donde se hacían evidentes los efectos negativos del trabajo en cuanto a fatiga, estrés y la percepción de alteraciones de salud; éstas debidas a las exigencias de un trabajo repetitivo y con frecuente exposición a calor y ruido.

En forma similar se observan los resultados presentados por los investigadores de la UNAM, Tamez, Ortiz, Martínez y Méndez, (2003), quienes al evaluar la percepción de daños a la salud con el uso de videoterminal, riesgos laborales y factores psicosociales en trabajadores de un diario informativo, encontraron que el uso de videoterminal se asoció con mayor percepción del riesgo de fatiga neurovisual, trastornos músculo-esqueléticos en manos y extremidades superiores, dermatitis y eczema seborreico. También resulta similar la percepción sobre los riesgos laborales, siendo los trastornos más asociados los derivados del uso de *mouse* y el riesgo postural. Los factores psicosociales más frecuentes, se relacionaron principalmente con las disfunciones de naturaleza psicológica, tales como trastornos mentales, psicosomáticos y fatiga general.

Existe adicionalmente, un aspecto psicológico relacionado directamente con las motivaciones del individuo planteadas por Abraham Maslow, en términos de las cuales, el trabajo realizado en el CCO, facilita la satisfacción de las necesidades mínimas de subsistencia por medio de la remuneración económica; pero a la vez, no se considera

suficiente para satisfacer otras necesidades, deseos o proyectos que promuevan la seguridad, la afiliación, el poder o la autorrealización.

En un sentido similar se presenta el estudio de Hurtado de Mendoza Sánchez, Luceño Moreno y Aparicio García (2013) sobre la percepción de riesgos psicosociales del trabajo, el estrés y la ansiedad y sus consecuencias en la salud y la vida laboral-familiar, en el cual se presentaban indicadores de alteraciones físicas y emocionales, especialmente entre las mujeres, al no poder conciliar su actividad laboral con su vida familiar.

Así mismo, en los estudios de Salazar y otros (2010), en Guadalajara, se encontraron una baja en la motivación de los trabajadores e insatisfacción relacionada con las condiciones del ambiente laboral en el cual debían desempeñar su trabajo, principalmente en factores como seguridad, riesgos laborales y percepción de los trabajadores respecto a las relaciones en su trabajo y los aspectos organizacionales

Por otra parte, el trabajo en el CCO genera satisfacción por su esencia misma, al tratarse de una labor de servicio para las diferentes personas, dependencias y aerolíneas que utilizan el aeropuerto; pero desde otro punto de vista, se perciben peligrosas para la salud física y emocional, por su relación con factores higiénicos, como son: la iluminación, temperatura y control del ruido, siendo la alta presencia de estos, en definitiva, una fuente de estrés laboral.

Las necesidades de logro se sienten desestimuladas, puesto que no se perciben posibilidades de proyección dentro de la Empresa. Así mismo, no se percibe un

reconocimiento económico, social, académico o de otro tipo, a los desempeños destacados o a las sugerencias que presentan los empleados a sus superiores.

Los entrevistados expresan que en ocasiones presentan sentimientos de tristeza, rabia o aburrimiento, debidos a las tareas rutinarias que realizar y a los factores de riesgo ergonómico que están afectando las condiciones en las que trabajan los operadores. Esto se compensa con la satisfacción que da el trabajo que realizan y con los sentimientos de pertenencia que tienen hacia OPAIN, reconociéndola como una empresa con una trayectoria importante.

Respecto a las políticas de salud ocupacional que lleva a la práctica OPAIN, se encuentra un gran desconocimiento y confusión entre los empleados, remitiéndose a actividades rutinaria como los exámenes de ingreso y la participación en campañas de vacunación.

Con base en lo anterior, se recomiendan estrategias para los empleados y para la empresa. Para los primeros se propone trabajar en lo que desde la teoría se llaman los componentes de la actitud, dando mayor información (cognitivo), generando mayores sentimientos de pertenencia (afectivo) e invitando a la acción de cuidar su salud, mediante ejercicios físicos, pausas activas y actividades por turnos fuera del espacio de trabajo.

Para la empresa, se recomiendan cambios en los elementos ambientales de riesgo para los trabajadores, en lo relativo a iluminación, temperatura y control del ruido.

Así mismo, se sugiere revisar las cargas de trabajo, el aspecto salarial, las políticas de reconocimiento a los trabajadores y los retos laborales que enriquezcan el trabajo que desempeñan.

Finalmente, se plantea la importancia de estos resultados en dos sentidos: Para OPAIN, en términos de detectar a partir de las percepciones de sus colaboradores, un panorama de riesgos ergonómicos desde una mirada cualitativa, que le facilite diseñar estrategias de responsabilidad social iniciando por el mejoramiento de las condiciones laborales de sus empleados. Y como aporte disciplinar a la psicología, en tanto se presenta un análisis de las percepciones de un grupo de empleados que sienten alteradas su salud, la satisfacción de sus motivaciones, su estado de ánimo y su emocionalidad en otros entornos vitales, a partir de los riesgos ergonómicos de un ambiente laboral perjudicial.

## Referencias

- Alonso A., (1989) *Condiciones de Trabajo. Análisis y métodos*. En línea: [[http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1010185](http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1010185)]
- Almirall, P. J. y Alvarado, C.M. (2004) Evaluación ergonómica. Su aplicación en la industria de San Pedro Sula. Sociedad Hondureña de Medicina del Trabajo. Revista cubana de Salud y Trabajo 2004; 5(1): 4-9.
- Álvarez, F., (2011) *Salud ocupacional. Colombia*. Ecoe Ediciones, Bogotá.
- Boland, L, et al., (2007) *Funciones de la Administración, teoría y práctica*. Departamento de ciencias de la administración. Editorial de la Universidad Nacional del Sur. Bahía Blanca, Argentina.
- Bonilla, E. y Rodríguez, P (1997). Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales. Bogotá: Ediciones Uniandes. Editorial Norma.
- Chacón C., Quiñones S., & Vigoya V., (2004) *La calidad de vida laboral para una cultura de lo público: instrumentos para su gestión*. Departamento Administrativo de la Función Pública. República de Colombia.
- Chiavenato, I., (2007) *Administración de Recursos Humanos*. Octava Edición. ISBN: 9701061047. México: Mc Graw Hill, pp. 61, 67, 71.
- Chiavenato, I., (2004) *Comportamiento organizacional*. México: Thomson, pp. 662, 670.
- Coon, D., (2005) *Fundamentos de psicología/ Adapted Edition: Psychology*. Thomson Learning. Cengage Learning Editores. México.
- Correa, J, R y Guerra, M. R. (1984) *Física. Introducción dinámica al movimiento*. Editorial Reverte, S,A, Barcelona, España. p 75.

- Cox, T. and Griffiths, A., (1996) Assessment of Psychological Hazards at Work. En M.J. Schabracq y J.A.M. Winnubst, C.L. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology*. Baffis Lane: John Wiley & Sons, Ltd. Pp.127-146.
- DAFP. (2001) *Clima Organizacional*. Departamento Administrativo de la Función Pública. Imprenta Nacional. República de Colombia.
- Fernández, G. Ricardo., (2010) *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario. Alicante, España.
- Fine, W, T. (1971) *Mathematical Evaluations for Controlling Hazards*. Naval Ordnance Laboratory, White Oak, Md., NOL, publication unclassified.
- Jaén, Díaz., (2010) *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología. Madrid.
- González S, D., (2008) *Psicología de la motivación*. Editorial Ciencias Médicas, La Habana, Cuba.
- Gutiérrez S., (2011) *Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional en el proceso de evaluación para la calificación de origen de la enfermedad profesional*. Ministerio de la Protección Social. República de Colombia.
- Herzberg, F., (1987) *One more time: How do you motivate employees?.* Harvard Business Review. Boston.
- Hernández, F., & Baptista, (2006). *Metodología de la investigación* MacGraw-Hill México. pp. 196.
- Heno Robledo, Fernando., (2009) *Condiciones de trabajo y salud*. Editorial: Ecoe Ediciones. Bogotá., Colombia.

- Hurtado de Mendoza Sánchez, C., Luceño Moreno, M. A. y Aparicio García, M. E. (2013). *Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral-familiar en trabajadores y trabajadoras*. Madrid: Tesis Doctoral inédita de la Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología, Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico II.
- Karasek, R., (1979) Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly* Vol. 24, No. 2 (Jun., 1979), pp. 285-308. Published by: Sage Publications, Inc.
- Llaneza, A J., (2009) Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista. Doceava Edición. Editorial Lex Nova. Valladolid, España.
- Mager, E., (2005) La motivación punto clave para un aprendizaje más efectivo de un idioma. *Revista lingüística aplicada*. Recuperada 12 de mayo de 2013. <http://relinguistica.azc.uam.mx/no003/articulos/art02.html>
- Maldonado, R., Lina., y Quevedo, B. Luz., (2007) Motivación laboral. Universidad de la Sabana.
- M. Reyes Martín-Prieto, M. Fe Gamó, M. Josefa Ruiz-Figueroa (2011). *Percepción de los riesgos en su puesto de trabajo de los médicos internos residentes de un hospital secundario*. Educación Médica Programa Científico de Formación MIR de Medicina del Trabajo desarrollado por la Escuela Nacional de Medicina del Trabajo del Instituto de Salud Carlos III, en convenio con la Unidad Docente de Medicina del Trabajo del Principado de Asturias.
- Martí, J. (1975). *Obras completas*. La Habana. Editorial de Ciencias Sociales.
- Maslow, A., (1954). *Motivation and personality*, Tercera edición. Harper & Row Publishers Inc.
- Moreno Flores, M.C. (2011). *Diagnóstico de riesgos ergonómicos con la finalidad de realizar una propuesta de diseño ergonómico del medio laboral tendiente a prevenir riesgos y enfermedades en la Corporación 2 ALFA*. Informe final del Trabajo de

Grado Académico, previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial. Carrera de Psicología Industrial Universidad Central del Ecuador. Quito: UCE. 117p.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1072>

Morris, Ch. Y Maisto A. (2005). *Introducción a la psicología*, Duodécima Edición.

México: Pearson Educación.

OIT. (1984). Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, Núm. 56. Septiembre 18-24 de 1984. Ginebra.

OIT. (2001). Factores ambientales en el lugar de trabajo. Ginebra

Oltra, C. V. Et al., (2005). Desarrollo Del Factor Humano. Primera edición. Editorial Eureka Media, SL, Barcelona.

Pérez Domínguez. S.A., Sánchez Aguilera, P.I. (2009). Riesgos ergonómicos en las tareas de manipulación de pacientes, en ayudantes de enfermería y auxiliares generales de dos unidades del Hospital Clínico de la Universidad de Chile. Tesis para Licenciatura en Kinesiología. Santiago de Chile: Universidad de Chile.

Pico Merchán. M.E. (2001). Metodología de los panoramas de factores de riesgo ocupacional: Estrategia educativa en salud ocupacional. En línea: [[http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%206\\_4.pdf](http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%206_4.pdf)]

Ramírez, G, A. (2006), Metodología de investigación científica. Pontificia Universidad Javeriana.

Ramos, A., Flores., (2007) *Estudio de factores de riesgo ergonómico que afectan el desempeño laboral*. Instituto Politécnico Nacional. México, D.F

Real Academia Española. En línea: [<http://www.rae.es/rae.html>]

Reyes Martín Prieto, M, Fe Gamó, M y Ruiz-Figueroa, J. (2011) Percepción de los riesgos ergonómicos de su puesto de trabajo de los médicos internos residentes en un hospital secundario. [www.educmed.net](http://www.educmed.net) Educ Med 2011; 14 (3): 163-170.  
<http://scielo.isciii.es/pdf/edu/v14n3/original1.pdf>

- Rubio R, J C., (2004) Métodos de evaluación de riesgos laborales. Editorial Díaz de Santos. Madrid.
- José G. Salazar-Estrada, Carolina Aranda-Beltran, Manuel Pando-Moreno, Luis G. Gómez-Azpeitia, y Raquel González-Baltazar. (2010). *Seguridad, salud y percepción de factores personales y organizacionales en la industria manufacturera* " *Ciencia & Trabajo* 12.38 (2010): 397-402. Available at: [http://works.bepress.com/jose\\_salazar/3](http://works.bepress.com/jose_salazar/3). Universidad de Guadalajara. Centro Universitario del Sur.
- Salmerón, L; Fajardo, I; & Cañas, J., (2004) Sobre la relación entre la ergonomía y psicología cognitivas. *Anuario de Psicología*. vol. 35, Facultad de Psicología. Universidad de Barcelona.
- Savall, H., (1977) "Por un trabajo más humano" Editorial Tecniban. Madrid.
- SCE. (2013) Ergonomía. Sociedad Colombiana de Ergonomía, Disponible en: [<http://www.sociedadcolombianadeergonomia.com/ergonomia.html>].
- Tamez González, S, Ortiz-Hernández, L., Martínez-Alcántara, S., Méndez-Ramirez, I. (2003). Riesgos y daños a la salud derivados del uso de videoterminal. México: Salud Pública en México, versión impresa. Méx v.45 n.3 Cuernavaca mayo/jun. 2003. [http://scielo.unam.mx/scielo.php?pid=S0036-36342003000300006&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://scielo.unam.mx/scielo.php?pid=S0036-36342003000300006&script=sci_arttext&tlng=es)
- Toro, A. F., (1998) Distinciones y Relaciones entre Clima, Motivación, Satisfacción y Cultura Organizacional. En *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, Volumen 17, No 2 de 1998.
- Vargas, M, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*. 1994. Vol. 4, Núm.8, 11994, pp 47-53. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa. México. Visto en: <http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Vega M, S., (2013) NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). Ministerio de Trabajo y asuntos Sociales. España. En línea: [[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_603.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf)]



## ANEXO 1

El enfoque metodológico para el análisis del panorama de factores de riesgos se basó en los planteamientos expuestos por Pico (2001) sobre el cual aduce que el diseño de un panorama de factores de riesgos establece la configuración esquemática de lo que se encuentra en la actividad laboral de una empresa, área y puesto de trabajo, por tanto, implica desarrollar los siguientes pasos:

- a) *Describir el proceso* que se lleva a cabo en el puesto de trabajo según área de estudio. Esto incluye identificar y relacionar elementos, equipos, materiales, etapas y tareas que conduzcan a detectar el factor de riesgo ocupacional.
- b) *Discriminar los factores* de riesgos relacionados al proceso productivo, operativo, administrativo, mediante uso de un instrumento de inspección y sistematización.
- c) *Realizar encuestas sobre las condiciones de trabajo*, recolecta información a partir de consulta con los empleados, especialmente en ámbitos similares de actividad para tener un referente común de valoración;
- d) *Valorar y analizar los factores de riesgo* aplicando la metodología escogida por la empresa, la cual permita identificar variables de tiempo, exposición, posibles afectaciones, daños, agente de riesgo, entre otros según el caso.
- e) *Presentar los resultados o hallazgos* elaborando un formato que contenga información del área de trabajo, tipo de riesgo a evaluar, trabajador, consecuencia, exposición, probabilidad, grado de peligrosidad interpretación y observaciones.
- f) *Elaborar un mapa de factores de riesgos* mediante gráfico o plano de la empresa, sus áreas de estudio de caso; utilizando colores para categorizar los factores de riesgo y sus

respectivas convenciones para identificar claramente maquinaria, elementos, equipos, entradas y salidas, u otros. De acuerdo con el método utilizado en cada empresa, permite un mejor entendimiento en relación con la situación de los riesgos de la empresa en conjunto y de sus procesos.

Sobre los parámetros anteriores, William T. Fine (1971) desarrolló un método que permite establecer prioridades entre las distintas situaciones de riesgo en función del peligro causado; para lo cual, la evaluación del peligro toma en cuenta tres criterios de valoración “*Gravedad o consecuencias (C); Exposición (E) y Probabilidad (P)*”

El método Fine añade al cálculo de la magnitud del riesgo el de otros factores que ayudan a sopesar los costos estimados y la efectividad de la acción correctora ideada frente al riesgo, y con ello posibilita determinar su justificación, (Rubio, 2004).

El análisis sobre el cual se realizó el estudio, está relacionado con las funciones que desempeña el personal CCO de OPAIN, en cuya dinámica laboral se consideró la rutina de la actividad del empleado.

Las actividades continuas como se ilustran en la (ilustración 1) están representadas por acciones donde se realizan otras actividades fuera de oficina, dando lugar a variar la actividad, pero con cortes temporales que alternan la rutina.

El desarrollo de una actividad prolongada conduce a una dinámica y rutina que hace más vulnerable de un empleado se afecte por los factores de riesgos ergonómicos, (Ver ilustración 1).

A continuación se presenta el material fotográfico del área CCO antes y después de los cambios que se realizaron en dicha área.

Ilustración 1. Actividades prolongadas.

Actividad Sala de Control video terminal	Rutina
	Prolongada
	Prolongada
	Prolongada

Fuente: OPAIN S.A.

Las actividades con rutina tanto continua como prolongada exigen de alternativas que favorezcan la salud del empleado, así como el dinamismo y desempeño laboral.

Ilustración 2. Antes y después de la implementación del sistema de prevención de riesgos laborales.

Entorno y Condiciones laborales Anteriores a la implementación del sistema de prevención de riesgos laborales	Cambios a partir de la implementación del sistema de prevención de riesgos laborales	Beneficio Final
		Mejor visibilidad, ubicación espacial, distancia y amplitud de mesas
		Diseño y aplicación ergonómica de muebles mobiliario. Confort.
		Ubicación acorde con estadales de la Norma <del>GTC</del> 45

Fuente: OPAIN S.A

Ilustración 3. Cambio y mejora ergonómica en puestos de Trabajo CCO.

<b>Cambios a partir de la implementación del sistema de prevención de riesgos laborales</b>	<b>Beneficio Final</b>
	Mobiliario ergonómico.

## Anexo 2

### Cuestionario Percepción de Riesgos Ergonómicos en CCO OPAIN

- 1) Describa cómo es la actividad que realiza en su puesto de trabajo: Tareas específicas, movimientos, posiciones físicas, esfuerzos, equipos o instrumentos que utiliza para el desarrollo de su trabajo. (PROFUNDIZAR EN CADA UNO DE LOS ASPECTOS).
- 2) Cómo es el ambiente laboral en el que usted desempeña sus labores: iluminación, temperatura, ruido, Objetos que representen peligro, equipos encendidos durante la jornada, elementos químicos/biológicos, eléctricos que representen peligro, combustibles. (PROFUNDIZAR EN CADA UNO DE LOS ASPECTOS).
- 3) ¿Cuáles son los riesgos físicos (problemas por movimientos repetitivos, tensión física, esfuerzos exagerados, carga física) para su salud, de la actividad laboral que usted realiza? (PROFUNDIZAR)
- 4) ¿A cuáles de estos aspectos está usted sometido en el desempeño de su trabajo? (PROFUNDIZAR EN CADA UNO DE ESTOS ASPECTOS: Estrés, ansiedad, falta de interés en la tarea, problemas en sus relaciones interpersonales).
- 5) ¿Qué políticas en salud ocupacional conoce usted que se presenten en OPAIN? (PROFUNDIZAR)
- 6) ¿Cómo se siente usted durante el desarrollo de su actividad laboral cotidiana? (PROFUNDIZAR EN CADA UNO DE LOS ASPECTOS: Rabia, agresividad, alegría, aburrimiento, tristeza, temor, otros sentimientos).
- 7) ¿Cómo describiría su motivación para trabajar en este momento? Si no se siente suficientemente motivado, ¿qué lo está afectando? (PROFUNDIZAR ASPECTOS INTRÍNSECOS, satisfacción de las motivaciones particulares del individuo y EXTRÍNSECOS propios de las condiciones físicas laborales, ambiente laboral humano, salario, relaciones interpersonales).
- 8) ¿Cómo podría mejorar su motivación para trabajar en este momento? (PROFUNDIZAR ASPECTOS INTRÍNSECOS, satisfacción de las motivaciones particulares del individuo y EXTRÍNSECOS propios de las condiciones físicas laborales, ambiente laboral humano, salario, relaciones interpersonales).

