

CARACTERIZACIÓN DE LA FORMA DE INTERVENCIÓN DE FACTORES
DE RIESGO PSICOSOCIALES

Caraballo, K; Mayo, P

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MINOR PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
CARTAGENA DE INDIAS D.T Y C
2007

CARACTERIZACIÓN DE LA FORMA DE INTERVENCIÓN DE FACTORES
DE RIESGO PSICOSOCIALES

Fang, Y*

MONOGRAFIA DE GRADO PRESENTADA COMO REQUISITO PARA LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICOLOGO.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MINOR PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
CARTAGENA DE INDIAS D.T Y C
2007

*Asesora de monografía

Título: INTERVENCIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES

Cartagena, febrero 28 de 2008

AUTORIZACIÓN

KETTY DIANA CARABALLO PAYARES identificada con la cédula de ciudadanía No. 45.546.275 de Cartagena y MARIA DEL PILAR MAYO POSADA identificada con la cédula de ciudadanía No. de Cartagena autorizamos a la Universidad Tecnológica de Bolívar para hacer uso de nuestro trabajo de grado y publicarlo en el catálogo online de la biblioteca y haga parte de su catálogo de consulta

Ketty Diana Caraballo Payares
C.C # 45.546.275 de Cartagena

María del Pilar Mayo Posada
C.C # de Cartagena

ARTICULO 105

La institución se reserva el derecho de propiedad intelectual de todos los trabajos de grado aprobados, los cuales no pueden ser explotados comercialmente sin su autorización.

**NOTAS DE
ACEPTACION.**

Jurado 1.

Jurado 2.

Jurado 3.

Jurado 4.

AGRADECIMIENTOS

Dios gracias por ser mi luz, mi norte y por estar siempre presente en mi vida
A mis padres quienes han sido guía y mi apoyo en todo momento, los llevo
en mi corazón

A mis hermanos por estar conmigo siempre que los he necesitado
brindándome su apoyo incondicional Alex y Marguy los quiero mucho.

A mis amigos y compañeros que me ayudaron por este recorrido que hoy
llego a un exitoso final y al inicio de nuevos horizontes y metas

A todos aquellos que dedicaron una oración por mí en los momentos en que
más lo necesite

A todas muchas gracias

Ketty Caraballo Payares

AGRADECIMIENTOS

hoy es un día mas de felicidad en mi vida de los muchos que vendrán por lo que no podía dejar pasar por alto, solo me queda restarle muchas pero muchas gracias a todas esas personas que contribuyeron en este episodio de mi vida, en primera instancia a Dios y a la virgen por hacerme la mujer que soy, a mis padres por todo el apoyo emocional y económico que se requiere para cumplir esta etapa de mi vida, ha Yuly fang mi asesora de monografía y profesora que siempre ha estado en los momentos mas difíciles de mi carrera y a mis amigos y compañeros que también asintieron directamente para que este ciclo finalizara de la mejor forma una ves mas muchísimas pero muchísimas gracias los quiero mucho cordial saludo.

María del Pilar Mayo Posada

Tabla de Contenido

Capítulo Primero	
Introducción	3
Justificación	5
Objetivos	8
Capítulo Segundo	
Caracterización de la forma de intervención en factores de riesgo psicosociales	9
Algunos estudios e investigaciones en riesgos psicosociales	24
Capítulo Tercero	
Metodología	27
Diseño	27
Participantes	27
Instrumento	28
Procedimiento	28
Capítulo Cuarto	
Resultados	30
Capítulo Quinto	
Discusión y Conclusiones	36
Referencias Bibliográficas	41
Anexos	47

Lista de Figuras

Figura 1. Número de factores incluidos en programas de intervención.....	33
--	----

Capítulo Primero

Introducción

La actividad laboral actual compromete nuevas formas de su propia organización, ante lo cual se hace necesaria la reflexión acerca de las nuevas y variadas exigencias físicas, cognitivas y emocionales que los trabajadores asumen en el empleo. En consecuencia se ha intentado establecer la dinámica de la relación entre la salud y el trabajo. Comúnmente la salud es entendida como un estado de bienestar físico, mental y social (Feito, 1996); y cuando se piensa en trabajo, se relaciona con toda actividad de transformación de la naturaleza que el hombre realiza, con el fin de mejorar la calidad de vida. La relación entre estos dos conceptos se hace evidente en el eminente hecho de que el trabajador cuando se desempeña en medio de limitaciones técnicas y con diseños ineficientes en sus puestos de trabajo, su salud se ve considerablemente afectada. (Grupo de investigación en Salud y Trabajo de la Universidad del Rosario, 2006) En pro a esto, Peiró y Bravo (2003) concluyen que el trabajo es una de las actividades sobre las que se organizan las sociedades y por ello los Estados modernos se han preocupado por incluir entre sus responsabilidades el velar por la salud, seguridad e higiene en los ambientes laborales. El reconocimiento del derecho de los trabajadores a la protección de su salud y de su integridad implica proveerles de un medio de trabajo seguro y exento de riesgos.

No obstante, establecer un medio de trabajo carente de riesgos implica muchas acciones y un gran esfuerzo. Una de las primeras acciones se concibe como la identificación o reconocimiento de los distintos factores de riesgo que pueden afectar el ambiente laboral. Y sobre esta temática existen muchas acepciones, pero la que aquí interesa es aquella que incluye como un factor de riesgo para las empresas, los agentes psicosociales. El Departamento de Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle (2005) los concibe y los conceptualiza como aquellos que incitan la

generación de cargas en el trabajador afectando su salud, el rendimiento del trabajo y la producción laboral. Todo esto con base en la interacción del ambiente de trabajo, las condiciones de organización laboral y las necesidades, hábitos, capacidades y demás aspectos personales del empleado con su entorno social.

Cuando los factores de riesgo psicosociales se presentan de manera significativa en los sistemas organizacionales es muy posible que se desarrollen varios fenómenos negativos, tanto para el trabajador como para la empresa, algunos son: enfermedades profesionales, accidentes de trabajo, burnout, mobbing, estrés laboral, entre otros. Por ello, las organizaciones buscan la forma de prevenir estos fenómenos, una de las tantas formas se conoce como programa de salud ocupacional. Este consiste, según Pereira (2000), en diagnosticar, planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades de prevención en el trabajo, la higiene y la seguridad industrial con el fin de mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus actividades laborales o sitios de trabajo.

En el presente documento se realiza un recorrido a través de la definición y caracterización de las formas de intervención de los factores de riesgo psicosocial, adentrándose posteriormente en estudios realizados al respecto tanto a nivel mundial como nacional y local, para por último exponer el estudio realizado en una muestra de empresas del sector industrial de Cartagena de Indias.

Justificación

La constante dinámica existente dentro de los sistemas organizacionales suscita el desarrollo de una serie de factores que pueden resultar potencialmente dañinos para los individuos y sus aspectos psicosociales afectando en gran medida el óptimo funcionamiento de la organización. Tales agentes interfieren en el desarrollo normal de la actividad empresarial, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente amenazando su solidez y permanencia en el mercado. (Zúñiga, 2007)

Como consecuencias más precisas de los mencionados factores de riesgo psicosocial se pueden citar las enfermedades profesionales, los accidentes de trabajo, el *mobbing*, el *Burnout* y el estrés laboral que generan, según Peiró y Bravo (2003) problemas: 1) Psicológicos; 2) del contexto organizacional y; 3) del contexto ambiental. Dentro de las primeras se incluyen los problemas psicosomáticos, las actitudes negativas hacia sí mismo, la depresión, los sentimientos de culpabilidad, los niveles de ansiedad, cólera, aburrimiento, la baja tolerancia a la frustración y el abuso de drogas. En el contexto organizacional se pueden observar consecuencias como la disminución de rendimiento, las actitudes negativas hacia el trabajo y el cliente, la incapacidad para realizar el trabajo con rigor, la intención de abandonar o abandono real del trabajo, el absentismo, retrasos y largas pausas en el trabajo, la insatisfacción en el trabajo y la disminución del compromiso. Y en las terceras, en el contexto ambiental, se ubican las actitudes negativas hacia la vida en general y la disminución de la calidad de vida personal.

Así pues, debido a la multiplicidad de factores identificados, su nocivo impacto, las diversas formas ideadas para contrarrestarlos y los cambios organizacionales que se pueden presentar de un contexto socio-

cultural a otro, además de la creciente atención que sobre estos ha centrado la legislación (cómo por ejemplo a través de la ley 1010 de 2006 en la República de Colombia) resulta de vital importancia y utilidad la realización de una caracterización de las formas de intervención de riesgos psicosociales usadas en distintas empresas de Cartagena de Indias DT y C. teniendo en cuenta la incidencia de éstas en la productividad, bienestar del trabajador, posicionamiento de la organización y el logro de objetivos organizacionales.

Debido a lo anterior los factores de riesgo han sido centro de innumerables estudios en los últimos años, en tanto se constituye como una problemática que se expande rápidamente, ocasionando altos costos a las organizaciones. Un excelente ejemplo de ello radica en los informes estadísticos realizados por instituciones como la Organización Internacional del Trabajo –OIT- y el Ministerio de Protección Social de la República de Colombia, en los análisis descriptivos y valorativos realizados en Barcelona-España, en investigaciones realizadas por universidades y el gobierno de la misma Colombia, en las cuales se ha evidenciado un porcentaje significativo de trabajadores con alta vulnerabilidad a padecer las consecuencias de la exposición a factores de riesgo psicosocial. De igual forma en Argentina el análisis de los cambios operados en las relaciones laborales, la legislación sobre enfermedades y los accidentes de trabajo se realizó por medio de una discusión teórica de la causalidad enfocada en una dimensión político-práctica. Los resultados obtenidos y las conclusiones a las que se llegaron son abrumadoras y ponen en evidencia la necesidad de crear sistemas efectivos de intervención en riesgos psicosociales y como un primer paso para ello llevar a cabo una evaluación contextualizada de los ya elaborados.

Cabe inferir entonces que el trabajo, para el ser humano, es considerado un proceso social encaminado al cumplimiento de una función y regulado por su razón, que es una actividad dirigida a satisfacer las necesidades orgánicas y puramente individuales de manera socialmente condicionada y se puede afirmar que es una de las actividades sobre las que se organizan las sociedades. De esta forma, por constituir el trabajo una vía para la realización personal y la interacción social del ser humano, y sin olvidar que es la sociedad un sistema donde lo individual afecta lo colectivo

y viceversa, el bienestar del individuo en el trabajo y el reconocimiento del derecho de los trabajadores a la protección de su salud y de su integridad se constituyen en factores fundamentales del funcionamiento en su entorno y por ende del entorno en sí mismo. (Guerrero, Amell y Cañedo, 2004)

Objetivos

Objetivo General

Describir las formas para intervenir los factores de riesgo psicosociales que manejan las empresas del sector industrial de Cartagena.

Objetivos específicos

- Realizar una revisión teórica acerca de las diversas formas de intervención en riesgos psicosociales ya establecidas.
- Diseñar y aplicar un instrumento de medición que permita redactar información sobre programas de intervención en riesgos psicosociales que poseen las organizaciones de la ciudad.
- Realizar una revisión empírica que permita mostrar estudios realizados a nivel mundial sobre riesgos laborales de tipo psicosocial y su intervención.

Capítulo segundo

Caracterización de la forma de intervención en factores de riesgo psicosociales

Se considera que el trabajo es, para el ser humano, un proceso social encaminado al cumplimiento de una función y regulado por su razón, esta actividad está dirigida a satisfacer las necesidades orgánicas y puramente individuales de manera socialmente condicionada. Además, el trabajo puede ser considerado como una tarea motivada puesto que presenta un componente psicológico que lo impulsa y dirige. El trabajador en su vida cotidiana refleja indicadores de la satisfacción de sus necesidades que le inducen a actuar, experimentar deseos, sentimientos, emociones, aspiraciones y propósitos, que de existir condiciones adecuadas, dirigen e impulsan su actividad hacia determinadas metas, cuya obtención le proporcionará satisfacción y por consiguiente un excelente desempeño laboral. (Guerrero, Amell y Cañedo, 2004)

Desde este punto de vista se puede afirmar que el trabajo es una de las actividades sobre las que se organizan las sociedades, por esto, los Estados modernos se han preocupado por incluir entre sus responsabilidades el velar por la salud, seguridad e higiene en los ambientes laborales. El reconocimiento del derecho de los trabajadores a la protección de su salud y de su integridad, implica proveerles de un medio de trabajo seguro y exento de riesgos. No obstante, las estadísticas indican que, aún en las sociedades más avanzadas, ese derecho dista de estar garantizado. Las cifras que reflejan los accidentes laborales, las bajas por enfermedad laboral y las incapacidades laborales muestran que existen situaciones y condiciones en que la seguridad en el trabajo y la promoción de la salud es más una aspiración que una realidad. (Peiró y Bravo, 2003)

Factores de riesgo laboral

Con el fin de acercarse cada vez más a que la seguridad laboral sea una realidad, surge la salud ocupacional como una disciplina que se encarga

de estudiar las condiciones del ambiente de trabajo y su relación con la salud y la seguridad de las personas, analizando los factores psicosociales, físico-ambientales, las máquinas, equipos e instrumentos que se utilizan en los centros de trabajo, con el propósito de determinar sus riesgos potenciales para garantizar el bienestar físico y mental de los trabajadores. (ULACIT, 2007) Por tanto, las empresas deberían hacer uso de programas de salud ocupacional para mantener la salud de los trabajadores y mejorar sus condiciones de trabajo desde una perspectiva interdisciplinaria acorde con la actividad económica de la empresa y de conformidad con los riesgos laborales que previamente han sido estudiados a través de un proceso de diagnóstico, planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial (Pereira, 2000). En este punto es que se hace importante la labor del psicólogo organizacional, pues él es el responsable y gestor de tal acción dentro de la organización.

Para Guerrero, Amell y Cañedo (2004) el ya mencionado conjunto de factores que determina el comportamiento laboral del trabajador está clasificado en dos grandes grupos: factores de tipo externo y factores de tipo interno. Los primeros, están constituidos por las características del sitio de trabajo, como lo son propiedades arquitectónicas y ambientales (microclima, iluminación, limpieza general, control de desechos residuales, etc.); y las características de los equipos y las tareas dentro de las cuales se hallan aquellos factores específicos para un trabajo; por ejemplo la necesidad de memoria a corto y largo plazo, necesidad de efectuar cálculos, comunicación y estructura del equipo de trabajo, diseño del equipo, estructura de la organización, autoridad, responsabilidades, compañeros de trabajo, recompensas, reconocimientos, estímulos, entre otros. El segundo, es el conformado por aquellos factores afines con las características del individuo que interactúan con el sistema como la destreza, habilidad, aptitud, experiencia y preparación anterior, práctica actual, inteligencia, motivación, actitud, estado emocional, actividades basadas en influencias de la familia, así como otros factores.

Dentro de todos los factores que se relacionan con el desempeño laboral diferentes estudios han logrado identificar un conjunto de agentes y

condiciones que pueden ser potencialmente dañinas y atentar contra la salud de los trabajadores y contra los recursos materiales y financieros de la empresa. (Zúñiga, 2007).

Guerrero, Amell y Cañedo (2004) los clasifican según la acción que ejercen sobre los empleados en: factores de riesgo físico, biológico y ergonómico. Agrega otro factor de riesgo más Sauter, Murphy, Hurrell y Levi, (2006) llamado psicosocial.

Los factores de riesgo físico corresponden al intercambio que hace el trabajador con su medio ambiente con base a la temperatura, la humedad, iluminación y el cromatismo. (Guerrero, Amell y Cañedo, 2004; Universidad del Valle, 2005)

Los factores biológicos conciernen a las enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones que se pueden desencadenar raíz de insectos, bacterias, parásitos y, sobre todo, ciertos hongos presentes en el polvo de los documentos almacenados. (Guerrero, Amell y Cañedo, 2004; Departamento de Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle, 2005)

Por su parte, los factores de riesgo ergonómicos hacen referencia al área de trabajo inmediata del trabajador, a las condiciones del trabajo (diseño de los protectores, demarcación de la zona de aislamiento, condiciones en que se realiza la tarea) y a las condiciones organizacionales (organización de los turnos, ritmos de trabajo, horario, pausas, entre otros). (Guerrero, Amell y Cañedo, 2004; Universidad del Valle, 2005)

Y por último, son considerados factores de riesgo psicosocial aquellos que incitan a la generación de cargas en el trabajador afectando su salud, el rendimiento del trabajo y la producción laboral. Todo esto con base en la interacción del ambiente de trabajo, las condiciones de organización laboral y las necesidades, hábitos, capacidades y demás aspectos personales del empleado con su entorno social. (Departamento de Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle, 2005) Factores estos que están en gran aumento actualmente debido a las nuevas formas de organización del trabajo o de la administración (Favaro, 2005)

Categorización de los riesgos psicosociales

Con el fin de facilitar la identificación y por ende su detección e intervención, los estudiosos del tema se han esforzado por categorizar los riesgos psicosociales. Dichas categorizaciones varían de un autor a otro. Entre los que se encuentra Mañas (2005) que los reúnen en dos grandes grupos: los factores relacionados con el contexto y los relacionados con el contenido. En los primeros incluye el clima y cultura de la organización, el papel o rol en la organización, la satisfacción laboral y los poderes de decisión y control, las relaciones interpersonales y las interrelaciones con problemas sociales o familiares. En los segundos incluyen los equipos y el ambiente laboral, la concepción de las tareas del puesto, la carga y ritmo de trabajo y la programación del trabajo. De igual forma, Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, (2004) los resumen en cuatro factores: la interacción, los equipos de trabajo, el liderazgo y el clima de la organización.

Por su parte, Meléndez (2005) citando a “The National Institute for Occupational Safety and Health - NIOSH” identifica los siguientes factores de riesgo psicosocial: la sobrecarga cuantitativa, la insuficiente carga cualitativa, los conflictos de roles, la falta de control sobre la situación personal, la falta de apoyo social, los estresores físicos, las nuevas tecnologías y los trabajos a turnos.

El nivel de incidencia que dichos factores de riesgo puedan tener varía de un individuo a otro, esto dependiendo en buena medida del nivel de vulnerabilidad psicosocial, que se define como “la condición que modula la probabilidad de sufrir enfermedades, accidentes o lesiones auto-infligidas” donde las condiciones individuales y del sistema de relaciones del sujeto juegan un papel fundamental. Dentro de los factores personales que resultan decisivos en el momento de determinar el nivel de vulnerabilidad del trabajador se encuentra, entre otros, la presencia y calidad de grupos de apoyo del individuo, los sucesos o “eventos vitales”, los estilos de enfrentamiento que posea la persona, la auto-aceptación de las propias potencialidades y la eficacia en la adaptación a las exigencias de la vida moderna. (Pérez, 2003)

Algunos autores consideran que el accionar de este conglomerado de factores de riesgo psicosociales desencadenan el surgimiento de tres fenómenos que en el ámbito organizacional contemporáneo son llamados *burnout*, *mobbing* y estrés laboral. En palabras de Guevara (2003) “el burnout y el estrés son consecuencias que saltan de dentro hacia fuera y las provocan factores externos materiales como son el ambiente de trabajo, la organización del trabajo, la competitividad, la eficiencia, la productividad y el llamado a reducir costos a favor del beneficio a través, muchas veces, de la reducción del personal”. Sin embargo, tales términos, *burnout*, *mobbing* y estrés laboral, se encuentran relacionados entre sí y su delimitación ha resultado difusa a pesar de los esfuerzos realizados por los especialistas en el tema.

Burnout o síndrome de estar quemado

El *burnout* o síndrome de “estar quemado” que comenzó a ser estudiado hace aproximadamente 20 años es considerado una respuesta al estrés laboral crónico representado por la desmotivación, el desinterés, actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, tedio interno y/o falta de satisfacción laboral lo cual, puede llegar a desarrollar una incapacidad total para volver a trabajar. (Navarro, 2002; Ortega, 2003; Fidalgo, 2006) Este síndrome está directamente relacionado con las profesiones que tienen una alta interacción con los usuarios y las personas que lo padecen presentan una serie de consecuencias fisiológicas, psicológicas y conductuales. (INFOCOPONLINE, 2006) Pero antes de señalar detenidamente los efectos que implica este fenómeno es pertinente referirse a las condiciones, eventos y factores que lo originan.

De manera general, a este respecto, Flórez (2003) alude que el *burnout* se va generando por una cadena de frustraciones prácticamente imparables que se suceden continuamente en el desarrollo de la profesión. Suma también a la aparición de este fenómeno la falta de rigor profesional, la ausencia de compensaciones adecuadas (económicas y laborales), los horarios inflexibles, las críticas, la falta de apoyo social, la carencia de comunicación entre colegas y la capacidad del individuo que, a veces,

realiza un trabajo muy inferior a su preparación generando frustración y estrés en sí mismo y su medio. Sin embargo, su gestación se da a través de un proceso continuo, cuyo comienzo es insidioso, paulatino e incluso larvado. Durante este, se pueden distinguir tres fases o estados sucesivos según Golembiewski y Muzenrider citados por Castillo (2001): En un primer momento las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos (e incluso las capacidades profesionales) dando lugar a una situación de estrés; luego se produce un sobre-esfuerzo del sujeto como respuesta a ese desajuste, apareciendo así la fatiga y la ansiedad. Y ya en la última fase, se produce un cambio de actitudes y de conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas. Esta fase sería el "*Burnout*" totalmente instaurado y vendría a ser una respuesta a la situación laboral insoportable.

Tras haber definido el síndrome y haber mencionado sus causas y proceso de creación, el siguiente paso lógico es conocer las consecuencias que para el individuo, y para su contexto vital y laboral, supone su padecimiento. Para mayor facilidad en su descripción Peiró y Bravo (2003) las han estructurado en tres categorías: las psicológicas, las del contexto organizacional y las del contexto ambiental. Dentro de las primeras se incluyen los problemas psicosomáticos, las actitudes negativas hacia sí mismo, la depresión, los sentimientos de culpabilidad, los niveles de ansiedad, cólera, aburrimiento, la baja tolerancia a la frustración y el abuso de drogas. En el contexto organizacional se halla la disminución de rendimiento, las actitudes negativas hacia el trabajo y el cliente, la incapacidad para realizar el trabajo con rigor, la intención de abandonar o abandono real del trabajo, el absentismo, retrasos y largas pausas en el trabajo, la insatisfacción en el trabajo y la disminución del compromiso. Y en las terceras, en el contexto ambiental, se ubican las actitudes negativas hacia la vida en general y la disminución de la calidad de vida personal.

Mobbing o Acoso laboral

Otra consecuencia es el mobbing que traduce al castellano acoso u hostigamiento y es aplicado al ámbito laboral para describir situaciones en las que un individuo se convierte en blanco del grupo al que pertenece,

siendo sometido por éste o por alguno de sus miembros, siempre con la permisividad del resto, a una persecución que le producirá importantes trastornos en su salud, tanto física como psíquica, siendo necesario en muchos casos la asistencia médica y psicológica. Nadie es invulnerable al mobbing, ya que afecta indistintamente sin importar el nivel jerárquico del individuo ni su género. La mayor parte de los autores coinciden en la existencia de tres tipos de acoso: acoso ascendente, que se da cuando el agredido posee un nivel jerárquico más alto que aquella que arremete; el acoso horizontal, se produce entre compañeros del mismo nivel jerárquico; y, el acoso descendente, en el que un superior atenta contra su subordinado a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos con el fin de minar el bienestar psicológico del trabajador (a). (Unión Sindical de Madrid Región de CCOO, 2002)

Y el último fenómeno mencionado como producto de la dinámica entre los factores de riesgo psicosociales es el estrés laboral, es definido y explicado por el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) de Estados Unidos (2007) como un conjunto perjudicial de reacciones físicas y emocionales que suceden en el momento en que las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, recursos, o necesidades del trabajador. De igual forma, este Instituto confiere como causa primera del estrés en el trabajo las condiciones en las que se realiza dicha actividad, ello no quiere decir que ignore el rol de los factores individuales. Según su opinión, la exposición a condiciones estresantes de trabajo (llamadas causas de estrés) puede tener una influencia directa en la salud y la seguridad de trabajador pero, los factores individuales, y otras situaciones, pueden intervenir para fortalecer o debilitar esta influencia. Cuando una persona padece de este estado patológico desarrolla ciertos procesos. Inicialmente puede dinamizar la actividad estimulando el incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace crecer la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o se extiende por mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento y, a su vez influye negativamente en la esfera comportamental, física y cognitiva del trabajador. (Cano, 2002)

Ahora bien, dependiendo del estado de la organización y de las causas individuales mencionadas anteriormente, existirán en mayor o menor medida dentro de las empresas los diferentes riesgos psicosociales, y con ellos sus consecuencias, siempre nocivas para el éxito empresarial tales como los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales, siendo estos, agentes que interfieren en el desarrollo normal de la actividad empresarial, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente, amenazando su solidez y permanencia en el mercado; conllevando además graves implicaciones en el ámbito laboral, familiar y social. (Zúñiga, 2007)

Los accidentes de trabajo son definidos por la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP (2004) como todo acontecimiento imprevisto que surja por causa o con ocasión del trabajo, y que cause en el empleado una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. De igual forma, se considera accidente de trabajo aquel que se produzca durante el cumplimiento de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún cuando el empleado se encuentre fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente, el que se produzca durante el traslado de los trabajadores desde su lugar de residencia a los lugares trabajo o viceversa siempre y cuando el transporte sea suministrado por el empleador. En el caso colombiano, esto se ve reflejado en el Decreto Ley 1295/94 donde se define accidente de trabajo como todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador lesión orgánica, perturbación funcional, invalidez o muerte. (Departamento de Salud Ocupacional de la Universidad del Cauca, 2007)

La reducción en la calidad del mercado de trabajo en los últimos años ha incrementado el riesgo de accidentes. El déficit en la formación y la asignación de tareas para cuya realización el empleado no cuenta con un periodo previo de aprendizaje favorecen la ocurrencia de accidentes de trabajo. Los accidentes durante los recorridos entre residencia y lugar de trabajo han aumentado notablemente puesto que dichos trayectos son cada vez más frecuentes y largos. Los accidentes en el trabajo han sido objeto de teorías explicativas que los atribuyen a factores tales como errores humanos o distracción del trabajador entre otros, sin embargo, estas aseveraciones solapan en cierta medida el meollo del asunto: que el accidente se produce

porque existe el riesgo, que un control adecuado del riesgo evitaría el accidente a pesar de factores individuales, que el comportamiento del trabajador/a está condicionado por el conjunto de condiciones de trabajo y que el más perjudicado por el accidente no es otro que el propio trabajador/a. (Escuela Sindical “Juan Muñiz Zapico”, 2001)

Por su parte las enfermedades de trabajo son definidas como cualquier estado patológico duradero o transitorio que ocurra como resultado obligado del tipo de trabajo que desempeña el empleado o del medio laboral donde se desenvuelve, además, debe haber sido establecida como tal por el Estado. (Fernández y Vivas, (2007); Misiónpyme, (2007)) Al respecto es importante comentar que en Colombia existe la enfermedad profesional es reconocida por el gobierno nacional y que tiene una relación obligada y directa con el trabajo; al efecto, el Artículo 11 del Decreto 1295 de 1994 define la enfermedad profesional en los siguientes términos:

“Se considera enfermedad profesional todo estado patológico, permanente o temporal, que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el Gobierno Nacional”. (Ayala, 2004) La República Colombiana ha adscrito 42 enfermedades como de carácter profesional, dentro de las cuales podemos citar la dermatitis, las afecciones respiratorias y las infecciones parasitarias. (Congreso de la República de Colombia, 1993)

Después de revisar los aspectos generales de los factores psicosociales y la importancia que tienen estos tanto para las organizaciones como para su recurso humano resulta trascendente hacer alusión a las distintas formas ideadas con el fin de tratarlos o prevenirlos.

Para garantizar una exitosa intervención sobre los factores psicosociales en el ámbito organizacional es necesario realizar una buena fase de evaluación. Evaluar riesgos implica identificar y medir las exposiciones laborales a factores de riesgo para la salud. No obstante los estudios han comprobado que la mejor solución para el problema ya mencionado es la prevención. (ISTAS, 2004)

La evaluación de riesgos no es la finalidad de la prevención, sino su base: sin evaluación no puede haber prevención que funcione. Para ello es necesario disponer y utilizar metodologías de evaluación válidas, es decir, útiles y fiables para la identificación y medida de exposiciones a factores de riesgo. Un método de evaluación debe reunir una serie de requisitos que nos garantizarán que la evaluación de riesgos y la consiguiente propuesta de acción preventiva se hagan en condiciones adecuadas. Estas condiciones mínimas son: Tener una base conceptual basada en evidencias científicas que expliquen salud, ser participativo, comprobar que el método a utilizar mide lo que se desea medir, que todas sus preguntas sean relevantes y que la organización disponga de todos los elementos necesarios para su aplicación. (ISTAS, 2004)

La responsabilidad en gran medida de los efectos negativos de los riesgos psicosociales está en las manos de los dirigentes de la organización quienes para asegurar el bienestar de sus colaboradores deben hacerse responsables de los siguientes factores: investigar los daños en la salud de sus trabajadores, sus causas y antecedentes; adaptar a las personas a su puesto de trabajo, asegurándoles que este esté acorde con sus características personales, estado biológico o una posible discapacidad física, psíquica o sensorial en caso de que exista; coordinar actividades encaminadas a prevenir posibles factores que signifiquen cualquier tipo de riesgo para sus subalternos; brindar a sus empleados la protección de los derechos básicos de la relación laboral y brindar protección y prevención ante las situaciones de violencia laboral. (Velásquez, 2005) Tales acciones están inmersas dentro de un programa de salud ocupacional y pro tal es importante que las empresas ejecuten de manera constantes dichas actividades. Así mismo ISTAS (1991) propone las siguientes medidas preventivas:

a) Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y trabajadores y de superiores en la realización de las tareas, por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo. b) Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades, por ejemplo, a través de la

eliminación del trabajo estrictamente pautado. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo. c) Promocionar la autonomía de los trabajadores y trabajadoras en la realización de las tareas, acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo, por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia. d) Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y cualificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima. e) Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol. f) Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), evitando los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad. g) Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad. h) Cambiar la cultura de mando y establecer procedimientos para gestionar personas de forma saludable. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo. i) Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral, por ejemplo, introduciendo medidas de flexibilidad horaria. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta doble presencia. j) Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.

Por otro lado, Prades (1998) considera que usualmente la mayoría de los trabajos diseñados en los Servicios de Prevención para incrementar

las conductas seguras de los trabajadores se han convertido en actividades formativas o en algún tipo de campaña promocional; pero esto contempla sólo una de las posibilidades según el modelo del aprendizaje social, el cual pretende incidir cognitivamente en el sujeto para que éste cambie sus actitudes, lo cual hará que su comportamiento sea más seguro y, consecuentemente, disminuirán los accidentes en la empresa. Para que este método de intervención sea efectivo se deben dar dos condiciones: Los trabajadores deben tener la habilidad, es decir, la capacidad de realizar determinadas tareas de forma segura; y los determinantes situacionales (equipos, facilidades, sistemas de gestión y comunicación) deben permitir que las actuaciones sean seguras. Finalmente, los métodos a través de los cuales se hace posible la intervención en los riesgos psicosociales son: Propaganda, manuales de procedimientos, fichas de seguridad, pictogramas/señales, mensajes a la medida (técnicas cognitivas para el cambio de actitud), Outdoor Training (para la promoción de la salud), incentivos, observación y feedback (técnicas conductuales para crear hábitos de bienestar laboral).

En el proceso colombiano de intervención en riesgos organizacionales se ha legalizado, lo que se conoce como programa de salud ocupacional el cual consiste en la planeación, organización, ejecución, control y evaluación de todas aquellas actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Dicho programa debe ser pronunciado formalmente a través de su política para luego definir las responsabilidades de todos los niveles de la organización en la implementación del Programa. La política contempla entre otros puntos los siguientes: a) Cumplimiento de todas las normas legales vigentes en Colombia sobre Salud Ocupacional y Seguridad Integral, b) Protección y mantenimiento del mayor nivel de bienestar, tanto físico como mental, de todos los trabajadores, disminuyendo al máximo la generación de accidentes de trabajo y los riesgos en su origen, c) Preservación de buenas condiciones de operación en los recursos materiales y económicos, logrando la optimización en su uso y minimizando cualquier tipo de pérdida, d) Garantía de que las condiciones y el manejo de residuos no contaminen el medio

ambiente y cumplan las normas vigentes, e) Responsabilidad de todos los niveles de Dirección por proveer un ambiente sano y seguro de trabajo, por medio de equipos, procedimientos y programas adecuados, f) Responsabilidad de todos los trabajadores por su seguridad, la del personal bajo su cargo y de la empresa, g) Incorporación del control de riesgos en cada una de las tareas. (Zúñiga, 2007)

La responsabilidad del éxito de un programa de salud ocupacional debe ser compartida por todos, y es indispensable que todas las partes, empleados y gerencia realicen su mejor esfuerzo en este sentido. De esta manera la gerencia o el empleador asumirá el liderazgo efectivo del programa y participará directamente realizando una serie de tareas como: motivar al personal a través de charlas, cartas de reconocimiento, asistir a reuniones formales entre otras; dar prioridad a la salud ocupacional cuando deba tomarse una decisión en la que aquella esté en juego; controlar resultados, conociendo el desarrollo de los subprogramas y funcionamiento del comité de Medicina, Higiene y Seguridad a través de estadísticas de accidentalidad, actas del comité, cumplimiento de los récords establecidos, pronunciándose al respecto. Y por su parte, los trabajadores tienen la responsabilidad de: realizar un seguimiento estricto de las normas de seguridad a fin de garantizar un trabajo seguro; cumplir las normas y procedimientos de Salud Ocupacional establecidas por la empresa; informar a sus superiores o al coordinador de Salud Ocupacional, sobre condiciones y/o actos sub-estándar en los lugares de trabajo ó cualquier circunstancia que pudiera provocar un accidente y presentar sugerencias para su estudio participando en la elaboración de normas y procedimientos seguros de trabajo; y participar activamente en las charlas y cursos de capacitación de salud ocupacional a que haya sido invitado. (Zúñiga, 2007)

Además de lo anterior, el mismo Zúñiga (2007), propone que en Colombia las empresas deben poseer su programa de entrenamiento, el cual es entendido como el conjunto de actividades orientadas a suministrar al trabajador los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar su labor asegurando la prevención de accidentes, protección de la salud e integridad física y emocional. Dichas actividades se categorizan así: a) Estudio de necesidades: Teniendo en cuenta las actividades propias de

entrenamiento, promoción de cada subprograma y los conocimientos necesarios para realizar la labor con criterios de salud ocupacional, calidad y producción. b) Revisión de necesidades: En el momento en que las condiciones de trabajo cambien se revisará el entrenamiento para todas las ocupaciones, identificando las necesidades por oficio y por individuo. c) Programa de inducción: Cuando ingrese un empleado a la empresa será sometido a la fase de inducción, incluyendo las normas generales de la empresa, los riesgos generales de la empresa y específicos a la labor que va a desempeñar, medidas de seguridad y salud normas específicas y la preparación para emergencias (uso de equipos, brigadas, de emergencia, áreas críticas de riesgos y plan de emergencia). d) Capacitación continuada: General a todos los trabajadores en aspectos básicos de salud ocupacional; definiciones, objetivos, actividades, etc. f) Accidentes de trabajo: Su prevención, procedimiento para el reporte y la investigación, seguimiento a las recomendaciones. j) Preparación para emergencias: Normas de seguridad y salud. h) A nivel directivo y mandos medios: Para que la participación de las directivas de la empresa sea efectiva, se realizará el entrenamiento inicial formal y la retroalimentación de las actividades que tengan que ver con las responsabilidades de su cargo. i) Capacitación específica: Tomando como referencia el panorama de riesgos se capacitará al personal de cada área de acuerdo a los riesgos críticos detectados, el entrenamiento estará enfocado a la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales; la evaluación se realizará efectuando observaciones del trabajo para comprobar el seguimiento a las recomendaciones dadas por el coordinador del programa y el comité de Medicina Higiene y Seguridad Industrial. j) Evaluación del personal capacitado: Se evaluará la información asimilada por los empleados, se estará retroalimentando lo enseñado contra lo aprendido para establecer ajustes al programa de inducción, capacitación continuada y/o específica. k) Promoción de la salud ocupacional: El objetivo de la promoción es el de fortalecer y reforzar el conocimiento dado en la capacitación y moldear actitudes y comportamientos de los trabajadores en el desempeño de su trabajo. Se seleccionarán carteles o afiches alusivos a problemas presentados en las diferentes secciones; se identificarán los problemas y la

solución a ellos. También se utilizarán publicaciones de la empresa, incluyendo artículos de interés general sobre: informes de accidentes, campañas de prevención a la drogadicción, alcoholismo, tabaquismo, etc.

En referencia a esos fenómenos que desencadenan los factores de riesgos psicosociales, burnout, mobbing y estrés laboral, existen formas específicas de prevenir y tratar a cada uno.

En el caso del burnout existen distintas estrategias de intervención, entre las más eficaces se encuentran: 1) adecuada comunicación, 2) abordar los procesos inconscientes relacionados con el burnout, 3) Inoculación de estrés, 4) rotación, 5) terapia racional emotiva, 6) programa de intervención amplio. La primera hace referencia al mejoramiento de los canales de comunicación ya que a través de estos existe una mayor claridad en el desempeño de trabajo, un establecimiento de recompensas adecuado, una igualación de las expectativas potenciales y reales y, como consecuencia de lo anterior, una mayor satisfacción en el trabajo. La segunda estrategia implica la identificación de los procesos inconscientes que subyacen al burnout y la intervención debe ser dirigida a estos procesos con un programa terapéutico similar al que se efectuaría ante cualquier otro problema psicológico. La tercera plantea como técnica terapéutica para la solución del burnout la inoculación del estrés, ya que parten del supuesto de que burnout y estrés laboral son un mismo síndrome y, en tanto que estrés laboral es un tipo de estrés y la técnica se ha mostrado efectiva para su tratamiento; se sugiere que la aplicación de la misma y la mejora del estado psicológico del individuo es una consecuencia lógica. La cuarta implica una perspectiva organizacional y hace referencia al establecimiento de rotaciones en los trabajadores para manejar el burnout reduciendo los efectos acumulativos de los estresores laborales. La quinta, terapia racional emotiva, se basa en el supuesto de que como el burnout está mediado por pensamientos irracionales provocados por los diferentes eventos estresantes, se hace necesario hacer frente al síndrome mediante reestructuración cognitiva que permita combatir los pensamientos generadores de la situación aversiva en la que se encuentra, y que ayude a dotar al individuo de estrategias de afrontamiento efectivas para superar su situación. Por último, se encuentra en sexto, el programa de intervención amplio, en éste se debe realizar una

implementación de cada una de las técnicas o estrategias mencionadas anteriormente. (Garcés, 2003)

Por su parte el mobbing también consta de distintas formas de intervención manejo, Cuenca (2002) establece que en función del tamaño, estructura, etc., de la empresa se puede llegar a contar con un servicio específico e imparcial para tal tipo de problema (y que obviamente, pueden también conocer otro tipo de conflictos). Se trataría de servicios especializados no sólo en el manejo de conflictos, sino en las cuestiones psicológicas y en las legales. Lo importante es tratar de evitar que se pase de la fase de conflicto, fase donde las alteraciones van a ser menores, a la fase de mobbing propiamente dicha, ya que existen argumentos para dudar de la reversibilidad de los efectos psicosomáticos que esta fase puede tener en los individuos (siempre dependiendo de las características de la víctima y del tiempo de exposición a los estímulos agresores). En cualquiera de los casos es pertinente disponer de un sistema que permita conocer el caso cuanto antes, sistema basado en una correcta orientación política corporativa previa, cuyo cumplimiento ha dado lugar al establecimiento de unos sistemas de detección y comunicación adecuados. Conocido el caso y una vez evaluadas las posibilidades de mediar con éxito en el conflicto y explicando siempre al afectado el motivo o los motivos de sus síntomas, se interviene para solucionar el conflicto o se remite a la persona hostigada de forma inmediata para su evaluación y tratamiento psiquiátrico.

Algunos estudios e investigaciones en riesgos psicosociales

Los factores de riesgo han sido centro de innumerables estudios en los últimos años, esto muy probablemente por su rápida expansión y por los altos costos que generan a las organizaciones. Como muestra de ello continuación se indicarán secuencialmente una serie de investigaciones con sus respectivo nombre, autor, población objeto de estudio, metodología y las conclusiones a las que se llegaron:

En 1997 Kohen realizó un estudio llamado "New labor relations and workers' health in Argentina: challenges and perspectives for epidemiology" (Nuevas relaciones laborales y salud del trabajador en Argentina: retos y

perspectivas para la epidemiología) donde se analizaron los cambios operados en las relaciones laborales, la legislación sobre enfermedades y accidentes de trabajo, así como el impacto en la salud de los trabajadores (1989-1995). Se comprobó un incremento de los índices de desocupación, subempleo, y nuevas formas de contratación. Se expusieron los mecanismos de traspaso de la responsabilidad en la prevención que realizó el estado en las aseguradoras de riesgos en el trabajo. La discusión teórica de la causalidad adquirió una dimensión político-práctica. Se verificó un incremento de los accidentes de trabajo a partir de la reforma laboral. Las investigaciones desarrolladas por universidades, ONGs y sindicatos ponen de manifiesto los perfiles de alteraciones en la salud de los trabajadores asalariados, y subempleados.

En el marco de la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ENCT) se investiga la percepción de los trabajadores acerca de los riesgos de accidentes de trabajo y sus causas. El objetivo de éste estudio fue valorar el papel que desempeñan la formación que reciben los trabajadores en su percepción de estas causas de accidente de trabajo; para ello se utilizó una muestra de 1489 trabajadores que habían recibido formación por parte de la empresa en los últimos doce meses. El análisis ajustado reveló la asociación entre haber recibido formación para realizar el trabajo (OR: 0.55; IC: 0.47 - 0.65) y formación para realizar nuevas tareas (OR: 0.67; IC: 0.52 - 0.88) con el hecho de no identificar el "exceso de confianza o costumbre" como causa de los riesgos de accidente. Por otra parte, el análisis demostró asociación entre haber recibido formación en prevención de riesgos laborales y señalar el "exceso de confianza o costumbre" como causa del riesgo de accidente (OR: 1.70; IC: 1.44-2.26). El estudio permitió concluir que la formación orientada a mejorar la preparación para realizar el trabajo habitual o bien nuevas tareas puede actuar de forma positiva, disminuyendo la probabilidad de identificación de causas de accidente de marcado carácter cultural auto-culpabilizador. Sin embargo, la formación sobre prevención de riesgos laborales no ha demostrado esta capacidad. (Orden, Zimmermann y Maqueda, 2001)

Por otra parte, el "Informe de Enfermedad Profesional en Colombia Años 2003 a 2005" realizado por el Ministerio de la Protección Social (2007)

donde se cita un estudio publicado en 2005 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que indica que cada día muere un promedio de 5.000 personas como resultado de accidentes o dolencias relacionadas con el trabajo. La OIT estima que esta cifra es de 2 a 2,3 millones de hombres y mujeres al año, de los cuales 350.000 corresponden a muertes por accidentes en el trabajo y de *1,7 a 2 millones corresponden a muertes ocasionadas por enfermedades contraídas por el tipo de trabajo*. El mismo informe precisa que, adicionalmente, los trabajadores del mundo sufren 270 millones de accidentes ocupacionales que acarrearán más de 3 días de inasistencia al centro de trabajo, y *se producen cerca de 160 millones de casos de enfermedades con consecuencias no fatales*. Según el análisis de la OIT, la rápida expansión económica mundial esconde algunas cifras: las sustancias peligrosas matan cerca de 438.000 trabajadores anualmente, y se estima que el 10% del cáncer de piel es atribuible a la exposición en el centro de trabajo a sustancias peligrosas. A este panorama se contraponen la experiencia de algunos países como Alemania, primer país del mundo en promulgar en 1894 una ley de aseguramiento de accidentes. Al amparo de esta legislación nacieron las “Berufsgenossenschaften” (BG), entidades mutuales encargadas del aseguramiento obligatorio de los accidentes de trabajo. Hoy las mutuas alemanas son un exponente de eficacia tanto en la gestión económica como en la prevención.

En lo que respecta a estudios realizados sobre *burnout*, uno de ellos hizo partícipes a 614 profesores/as de más de 40 centros diferentes, tanto públicos como privados (concertados) de todos los niveles educativos no universitarios de Mallorca, donde se midieron entre otras variables, estrés y burnout. Los resultados obtenidos son reveladores y a la vez preocupantes, ya que, el nivel de estrés informado por los profesores/as muestra que un 38% de los mismos se encuentran en los dos puntos más altos de la escala que podrían considerarse niveles perjudiciales y patológicos de estrés. Así como un 40% de los profesores/as tienen niveles altos de burnout y presentan un estado de burnout mayor, especialmente en las dimensiones de agotamiento emocional y baja realización personal, aunque menor despersonalización, si se les compara con la muestra de baremación de profesores americanos. (INFOCOPONLINE, 2007)

Capítulo Tercero

Metodología

Diseño

Teniendo en cuenta que una investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas (Deobold, Dalen y Meyer, 2006), el enfoque metodológico del presente trabajo es de esta categoría investigativa en tanto se realizará una evaluación y una descripción de las formas de intervención en riesgos psicosociales de las organizaciones del sector industrial cartagenero.

Participantes

Los participantes se eligieron a través de un muestreo por selección intencionada, pues se eligió una muestra de características similares o iguales en correspondencia al tema estudiado (Casal, 2003), además de lo anterior, para la realización de este estudio se han elegido 5 empresas que funcionan en el sector industrial de la ciudad de Cartagena puesto que resultan de fácil acceso para las investigadoras. Se encontró que todas las empresas entrevistadas tienen como razón social la fabricación y venta de productos, que van desde el polipropileno en los casos de B. S.A. y P S.A. hasta el cemento en el caso de CA S.A. pasando por el plástico producido por Po S.A. y los fertilizantes elaborados por AB S.A. Cabe resaltar que las empresas participantes poseen en sus plantas un número considerable de trabajadores, que oscilan entre 140 y 450 empleados.

Instrumento

Con el fin de conseguir el objetivo propuesto, en el presente trabajo se diseñó una entrevista semi-estructurada de 18 preguntas divididas por temas, tales como factores del programa de intervención, *burnout*, factores interpersonales y factores individuales (anexo A). Para esto se realizó una revisión teórica que permitió establecer puntos de referencia para el diseño de un instrumento de medición el cual, una vez implementado por medio de entrevistas semi-estructuradas y sumado a la tabulación e interpretación de la información arrojada, permitió la consecución del objetivo principal. Cabe anotar que tal entrevista semi-estructurada es una técnica de recolección de datos la cual se basa en una guía de preguntas donde el entrevistador posee la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (Hernández, Fernández y Baptista, 1998).

Procedimiento

Una vez elegido el tema a investigar se procedió a buscar las fuentes de información, después de realizó un lectura y selección de la información que interesaba para proseguir con una lectura más detallada que permitió organizar la información en un esquema coherente que sirvió para la construcción del sustento teórico y empírico, con este fin inicialmente se realizó una haciendo una aproximación del trabajo para posteriormente explicar el concepto y diferenciación de los factores de riesgo laboral hasta desembocar en un abordaje que en general se concentró en as consecuencias de estos y en particular en fenómenos como el burnout, el mobbing y el estrés laboral; cabe resaltar que se realizó también un recorrido por las investigaciones realizadas sobre estos temas. Posteriormente se estableció contacto con las entidades empresariales de la ciudad de Cartagena y se fijó fecha de presentación y de entrevista. Así pues, se diseñó y construyó instrumento de medición, y se procedió a realizar la entrevista. Cuando se obtuvieron todos los datos estos fueron organizados y sistematizados para su posterior análisis e interpretación en relación a la caracterización de las formas de intervención sobre los factores

de riesgo psicosocial. Cabe resaltar que a lo largo del trabajo se dio mucha atención a mantener la confidencialidad de las empresas participantes.

Capítulo cuarto

Resultados

Después de realizar una solicitud a un grupo de empresas ubicadas en el sector industrial de Mamonal con el fin de aplicar una entrevista por medio de la cual fuera posible obtener información sobre programas de intervención en riesgos psicosociales dentro de las organizaciones seleccionadas, esta información sirvió de prueba piloto para seguir investigando en el tema se recibió respuesta afirmativa de las siguientes empresas y por consiguientes fueron quienes estas las que participaron en el estudio: AB S.A., B S.A., CA S.A., P S. A. y Po S.A.

Cuando se indagó sobre la estructura organizacional, se encontró que cada todas las empresas encuestadas poseen un organigrama formal. Así pues, el representante de AB S.A. afirma, con respecto al organigrama de su organización que: *“hay un presidente, el presidente depende de una junta directiva, del presidente depende una gerencia de operaciones, una gerencia de división de agro, una gerencia jurídica y una gestión humana; y directamente de la junta directiva, una gerencia administrativa y financiera; de cada una de las gerencias dependen una serie de áreas”*. Por ejemplo, en el caso de B S.A. su representante afirmó que en términos generales la existencia de una jerarquía que en orden descendente está compuesta por una gerencia de la que dependen unas jefaturas (RRHH, calidad, producción y mantenimiento), de dichas jefaturas se desprenden los coordinadores de área (en producción y despacho) de los que a su vez se desprenden líderes que tienen bajo su mando auxiliares.

Con respecto a la dependencia encargada de manejar el tema de salud ocupacional, dentro de las empresas encuestadas el 60% manifestaron que el tema de Salud Ocupacional era manejado por su departamento de RRHH o Gestión Humana, mientras que el 40% restante

remite tales funciones a otros departamentos como el área administrativa y la gerencia de operaciones en los casos de Po y AB respectivamente. Tales departamentos están comandados en su mayoría (80%) por profesionales en psicología e ingeniería industrial. Vale la pena resaltar el caso de B S.A. donde RRHH maneja el tema de salud ocupacional a través de la integración de un médico con conocimientos al respecto y como lo mencionó el representante *“una persona que trabaja en el área de seguridad industrial”*, donde el médico es el encargado de tratar las situaciones de enfermedades generales y profesionales.

En cuanto a los factores de riesgo contemplados en el programa de intervención, se indagaron cinco cuestiones. La primera de ellas fue acerca de si los trabajadores de la organización se encontraban, en su totalidad, adscritos a un seguro médico y/o una ARP, y se encontró que el total de trabajadores del 100% de las compañías cumplen con esta condición, que como lo dice la Ley 100 de Seguridad Social de Colombia esto es un requerimiento del Gobierno.

En relación al segundo ítem, el cual buscó averiguar si la ARP a la que se encontraba adscrita la empresa realizaba programas de intervención en riesgos psicosociales, cuáles eran utilizados y cada cuánto se implementaban, se halló que el 60% de las organizaciones encuestadas recibe de la ARP a la que está afiliada algún programa de intervención en riesgos psicosociales. Por su parte, el 40% restante afirma no recibir este servicio. Cabe agregar que Po S.A. afirmó que reciben anualmente un programa relacionado con temas como hábitos de vida saludable, manejo de estrés, pausas activas, cursos de liderazgo para quienes tienen personal bajo su mando, entre otros. Entre las empresas que no reciben programas de intervención psicosocial se encuentra AB S.A. pues, como ellos mismos afirman, no es una prioridad en este momento el trabajo con riesgos de ese tipo sino que se le da prioridad a los *“riesgos críticos”* existentes dentro de la organización. Por el lado de B S.A., la ARP a la que pertenecen maneja un programa básico de intervención de riesgo y dentro de él maneja de forma general los riesgos psicosociales, trabajando así, por ejemplo, un análisis de riesgos por oficios, que se realiza anualmente e involucra aspectos como niveles de accidentalidad, influencia de turnos y horarios, además de

programas de recompensa. En lo que a P S.A. respecta, su ARP únicamente realiza conferencias y charlas sobre autoestima y auto-cuidado.

Cuando se preguntó si poseía la empresa un programa de intervención de riesgos, la respuesta fue afirmativa en la totalidad de los casos. Una de las empresas comentó que realiza evaluación y prevención de riesgos a través de campañas acerca de “como cuidarse”. Otra empresa centra su programa de prevención de riesgos en la inspección contra incendios. Una empresa más afirma implementar principalmente programas de Vigilancia Termológica e Higiénica. Lo encontrado indica que dependiendo del área de trabajo y el tipo de material que usa así es el cuidado, prevención o interés en el trabajo de riesgos.

Al ser específicos en la entrevista y cuestionar sobre si dentro del programa de intervención de riesgos se contemplaban los psicosociales el 60% respondió de forma afirmativa mientras que el 40% restante lo hizo negativamente. En este punto, una empresa afirma realizar actividades deportivas, recreativas con el fin de intervenir posibles riesgos psicosociales. Por su parte, el representante de otra empresa encuestada afirma que en esta empresa sólo se le otorga un 10% del trabajo contra riesgos a los de tipo psicosocial.

Cuando se preguntó si dentro del programa de intervención en riesgos psicosociales la empresa contemplaba la prevención del burnout, la disminución del rendimiento laboral del trabajador, el intento de abandono del trabajo, los retrasos y los largos descansos en el trabajo. Una empresa, a través de RRHH, interviene el burnout, en caso de que se llegue a presentar, a través de un psicólogo y en lo concerniente al abandono del puesto, los retrasos y la tendencia al bajo rendimiento laboral, opta por realizar investigaciones y evaluaciones en los casos que se presenten (para lo cual cuentan con dos psicólogos). En otra empresa afirman controlar todos los factores mencionados anteriormente a través de un programa de turnos. Por su parte tres empresas más afirman intervenirlos a todos sin suministrar información suficiente sobre la forma en que lo hacen.

Posteriormente se les cuestionó acerca de si contemplaban dentro de su plan de intervención de riesgos factores como: a) Satisfacción laboral, b) Clima laboral, c) Poderes de decisión y control, d) Interrelaciones con

problemas sociales y familiares, e) Carga y ritmo de trabajo, f) Programa del trabajo y g) Salud mental del trabajador. Una de las empresas, afirmó contemplar en su programa todos los factores antes mencionados; en este punto, es de resaltar que la persona encargada no entendió en un principio los factores de poder de decisión y control y los de interrelaciones con problemas sociales y familiares y fue solo luego de una explicación de la entrevistadora que pudo dar respuesta al interrogante: *“aquí toda la gente toma decisiones según sea el nivel, pero siempre se le da mucho empoderamiento a toda la gente para que pueda tomar decisiones”, “muchísimas veces nos piden ayuda e intervenimos hablando con ellos e inclusive con la familia, intervenimos también remitiéndolo a psicología o psicoanálisis”*. Otra empresa respondió que todas las opciones dadas se encuentran contempladas en su plan de trabajo. Por otra parte, el representante de otra empresa más afirmó que ninguno de los factores mencionados en la preguntas están siendo tratados pues en el curso de este año la prioridad es el tratamiento de los riesgos de tipo ergonómico. Una tercera empresa afirmó que sólo el clima organizacional es tenido en cuenta. Y la quinta empresa respondió que contemplan el clima laboral, los poderes de decisión y control, las interrelaciones con problemas sociales y familiares, la carga y ritmo de trabajo y el programa del trabajo. La siguiente figura permitirá apreciar en qué medida, los elementos mencionados en la pregunta son atendidos por las organizaciones. (Ver figura 1.)

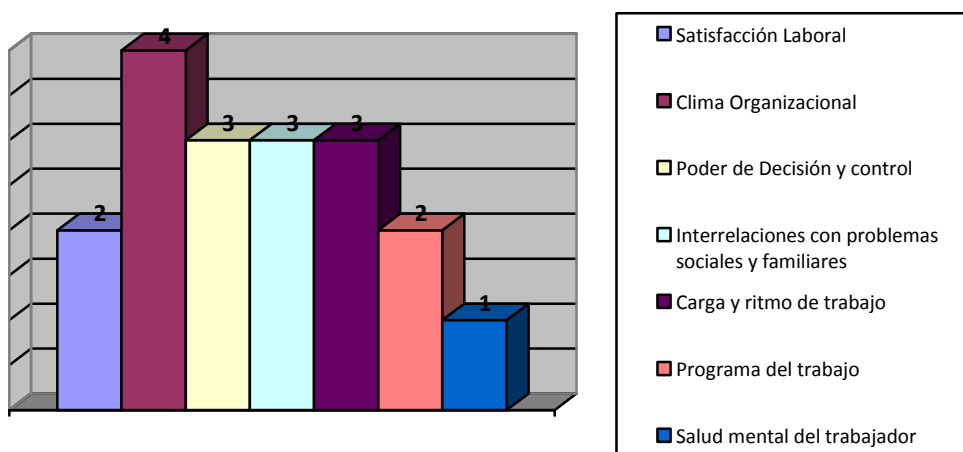


Figura 1. Número de factores incluidos en programas de intervención

Cuando se intentó conocer la existencia de algún método o estrategia formal mediante la cual los trabajadores manifiestan sus inquietudes e inconformidades, si la organización evaluaba y elaboraba su plan de acción de acuerdo con los valores por los cuales están motivados sus empleados, si existía evaluación de la dinámica del proceso comunicacional entre el recurso humano y las metodologías utilizadas para tal fin todas las empresas encuestadas respondieron afirmativamente. Igualmente al abordar el ítem sobre la existencia de mecanismos de prevención de la fatiga laboral los representantes de cada una de las empresas aseveraron que sí existían dichos mecanismos. En cuanto al método de comunicación ascendente los métodos más utilizados por las empresas resultaron ser el correo electrónico, el buzón de sugerencias, el COPASO, y en un menor índice a través del sindicato lo que significa que el trabajador expresa su inquietud al sindicato y éste lo expresa en la Junta Directiva.

Al profundizar fatiga laboral como factor de riesgo psicosocial, una empresa afirmó utilizar pausas activas y la realización de campeonatos internos de diferentes deportes; otra empresa afirmó agregar a lo realizado por la empresa anterior, el cuidado del horario, del ambiente de trabajo y el dar una buena inducción y capacitación a sus empleados. Vale la pena mencionar que dos de las empresas encuestadas no han detectado fatiga laboral en sus empleados y atribuyen tal éxito al control de turnos.

En cuanto a los factores interpersonales hubo total consenso al responder positivamente cuando se les indagó sobre aspectos como si la organización poseía (y cuál era) algún método para solucionar problemas entre empleados y si poseían un programa de integración para sus trabajadores. En relación a la existencia de algún tipo de mecanismo para identificar casos de hostigamiento la totalidad de las empresas respondió que hacen uso de los mismos métodos de comunicación ascendente antes mencionados; y al preguntar si contaban con un manual de procedimiento en caso de que esto sucediera una de las empresas respondió que existían vías sancionatorias apoyadas en la Ley 1010 de 2006, el representante de otra empresa afirmó que la empresa tenía políticas institucionales acerca de cómo se debían relacionar y/o dirigir las personas jefes con sus subalternos.

En cuanto a los métodos de resolución de problemas los métodos más utilizados son la conciliación entre las partes involucradas con mediación del departamento de RRHH. En el caso de la integración y la convivencia las empresas tienden a realizar actividades como celebración de fechas importantes (día de la secretaria, día de la madre, día del padre, día del amor y la amistad, celebración de fin de año, etc.), además de realizar integraciones de empleados y familias con actividades especiales que faciliten este fin. Por otra parte, cuando se preguntó sobre la identificación del hostigamiento o conductas relacionadas, se halló que los mecanismos utilizados era el aviso del mismo por medio de las vías ya mencionadas de comunicación ascendente.

Por otra parte, en cuanto a los factores individuales todas las empresas entrevistadas afirman hacer seguimiento a los estilos de liderazgo ejercidos por las personas que ocupan cargos donde éste es necesario. Por último, en cuanto al fomento del sentido de pertenencia todas las empresas afirman promoverlo por medio de actividades como plan de incentivos (monetarios, de reconocimiento) y políticas de transparencia donde el empleado tiene acceso a la información.

Finalmente, aunque no se solicitaron evidencias, documentos o estadísticas durante la entrevista para soportar la información suministrada, en algunas de las empresas facilitaron estos soportes como sustentos del trabajo que vienen realizando.

Capítulo Quinto

Discusión y Conclusiones

El trabajo es una de las actividades sobre las que se organizan las sociedades, por esto, las organizaciones modernas se han preocupado por incluir entre sus responsabilidades el velar por la salud, seguridad e higiene en los ambientes laborales. El reconocimiento del derecho de los trabajadores a la protección de su salud y de su integridad implica proveerles de un medio de trabajo seguro y exento de riesgos (Peiró y Bravo, 2003). En este sentido, las empresas encuestadas, dedicadas a la elaboración y venta de productos y ubicadas la zona industrial de Mamonal en la ciudad de Cartagena parecen haberse puesto en sintonía con los planteamientos de Peiró y Bravo pues se halló que sin importar el Departamento al que corresponda, en su totalidad son conscientes de la necesidad del mantenimiento de la salud y prevención de la enfermedad en sus trabajadores. Lo anterior resulta coherente con el hecho de que la persona encargada de la salud ocupacional sea un profesional en el tema. Otro factor que confirma dicho interés es observar que en su totalidad, los trabajadores de las empresas entrevistadas estén asegurados ante enfermedades en general y riesgos profesionales en particular.

Es importante aclarar que el objetivo de esta investigación le apunta a describir cómo están algunas empresas de Mamonal interviniendo los factores de riesgo y sumado a esto indagar sobre el manejo del tema en salud ocupacional. De esta forma, este primer acercamiento en el área se convierte en el primer paso para identificar cargos, profesionales encargados, intereses de las empresas en un campo determinado, lo cual resulta importante para la psicología y para el bienestar del empleado.

A pesar de lo anterior y de que en la actualidad se reconoce la trascendencia que tiene los factores de riesgo psicosocial en el funcionamiento de la organización, este grupo de empresas está trabajando

para mejorar los factores de riesgo y creando programas que fortalezcan estas características de las organizaciones. Es bien sabido que la constante dinámica existente dentro de los sistemas organizacionales suscita el desarrollo de una serie de factores que pueden resultar potencialmente dañinos para los individuos y sus aspectos psicosociales afectando en gran medida el óptimo funcionamiento de la organización. Tales agentes interfieren en el desarrollo normal de la actividad empresarial, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente amenazando su solidez y permanencia en el mercado. (Zúñiga, 2007) En cuanto a lo anterior y a la intervención en riesgos, se denota una creciente importancia conferida a aquellos de tipo psicosocial, tanto es así que existe una clara identificación de las maneras en las cuales éste debe ser intervenido. Sin embargo, existe todavía un porcentaje significativo el cual ignora la relevancia de la incidencia de este tipo de factores en la generación de accidentes y enfermedades y su impacto a nivel social y cultural.

En cuanto a la prevención y tratamiento de riesgos, este es considerado un proceso complejo que parte con la evaluación, cuyo método debe reunir una serie de requisitos que garantizarán que la evaluación de riesgos y la consiguiente propuesta de acción preventiva se hagan en condiciones adecuadas. Estas condiciones mínimas son: Tener una base conceptual basada en evidencias científicas que expliquen salud, ser participativo, comprobar que el método a utilizar mide lo que se desea medir, que todas sus preguntas sean relevantes y que la organización disponga de todos los elementos necesarios para su aplicación (ISTAS, 2004). En este aspecto, las ARP y las empresas seleccionadas implementan un programa de evaluación e intervención en riesgos psicosociales que se recomendaría que mejorara para intentar manejar y tratar de manera somera los fuertes impactos desencadenados por los factores de riesgo psicosocial, pues solo un bajo porcentaje de ellas posee dentro de su programa de intervención de riesgos a la prevención e intervención de los factores de riesgo psicosociales. Lo que permite inferir que las soluciones adelantadas deberían poseer un mayor soporte evaluativo como el mencionado anteriormente.

Aunque en este primer acercamiento a las empresas con el interés de averiguar sobre el manejo en riesgos psicosociales no se incluyeron todos los factores de riesgo es importante resaltar que en el caso del *Burnout*, las empresas entrevistadas parecen estar haciendo bien la tarea, pues dentro de las respuestas concedidas por sus representantes encuentra una marcada tendencia a las políticas de transparencia y un alto interés por la optimización y uso de la comunicación que va desde los niveles jerárquicos más bajos de la empresa hasta los más altos inclusive en los casos de *mobbing*. Además, la mayoría de las empresas tienden a contemplar y tratar el clima laboral, las cargas y el ritmo de trabajo, los problemas sociales y familiares de sus empleados y la dinámica de poder, decisión y control. A la vez que plantean un plan de acción de acuerdo a los valores institucionales. Una razón más por la que se puede considerar que las empresas cartageneras de alguna forma se han fijado en el tema del burnout es porque afirman poseer mecanismos de prevención contra la fatiga laboral, donde los que más sobresalen son las pausas activas y el control de turnos. Garcés (2003) comenta que existen distintas estrategias que pueden resultar exitosas al momento de la intervención, entre las más eficaces se encuentran: adecuada comunicación, abordar los procesos inconscientes relacionados con el burnout, rotación, terapia racional emotiva.

En el caso del *Mobbing* o acoso laboral, que es aplicado al ámbito laboral para describir situaciones en las que un individuo se convierte en blanco del grupo al que pertenece, siendo sometido por éste o por alguno de sus miembros, siempre con la permisividad del resto, a una persecución que le producirá importantes trastornos en su salud, tanto física como psíquica, siendo necesario en muchos casos la asistencia médica y psicológica cabe resaltar que se notó un interés por parte de las empresas (Unión Sindical de Madrid Región de CCOO, 2002), por dar control a este flagelo por medio de la habilitación de vías como el correo electrónico y las puertas abiertas del departamento de RRHH o Gestión humana para su denuncia y posterior seguimiento y en fin muchas herramientas de comunicación ascendente. De esta forma dan cumplimiento a la ley 1010 de 2006 que obliga a todas las empresas a definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general

todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Por otra parte, en la revisión literaria y empírica consignada en el presente trabajo se halló que existe todo un conglomerado de teorías que sustentan la importancia de la implementación en las empresas de los programas de intervención en riesgos psicosociales, es evidente que en la medida en que el tiempo transcurre las organizaciones de muchos países han adoptado dentro de su gestión tal plan de intervención. Hecho basado en las diversas investigaciones que han descrito y han indicado la influencia que tienen dichos factores psicosociales en el desempeño laboral, y por tanto, en el éxito y mantenimiento de una empresa que se exige como flexible y fuerte contra los cambios que implica el medio globalizante en que ha de subsistir.

Por último, cabe anotar que a través de la investigación surgieron escollos que en algún momento dificultaron el proceso; una de las dificultades más importantes fue la demora en la respuesta por parte de las empresas a la solicitud de entrevista realizada. Sin embargo fue posible concretar un número útil de entrevistas de cuya realización se recolectaron importantes apreciaciones que pueden resultar útiles en próximas intenciones de estudios relacionados. Entre las recomendaciones recibidas se encuentra la de constatar la información suministrada por los entrevistados para evitar así datos parcializados y por ende sesgados. Por otra parte, también es importante al momento de citar para la entrevista tener en cuenta y convocar no sólo la persona de recursos humanos sino también a los miembros de la organización que tienen alguna relación con el manejo de los factores de riesgo psicosocial y de esta forma tener una visión más amplia del manejo que pueden estar teniéndolas organizaciones sobre dichos factores.

De igual forma, el presente trabajo deja puertas abiertas para abordajes posteriores del tema, considerando necesario e interesante un futuro adentramiento en el tema de la evaluación de riesgos, por ser ésta considerada la base fundamental y determinante de aspectos como el tratamiento y la intervención de los riesgos psicosociales, así como también

deja manifiesto una gran necesidad de la potenciación del rol del psicólogo dentro de las organizaciones al momento de trabajar en un problema cuyas nocivas consecuencias parecen extenderse cada día más.

Referencias

- Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F. y Domínguez, R. (2004). *Introducción a la Psicología del trabajo*. Mc Graw Hill. España: Madrid
- Ayala, C. (2004). *Concepto jurídico de enfermedad profesional*. Tomado del 6 de Junio de 2007 de <http://www.cisred.com/Protyseg/pys295articulo5.doc>.
- Cano, A. (2002). *Consecuencias del estrés laboral*. Tomado el 1 de Mayo del 2007 de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm
- Castillo, S. (2001). *El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional*. Tomado el 1 de Mayo del 2007 de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152001000100004&script=sci_arttext
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, (1993). *Ley 100 de 1993: sistema de seguridad social integral*. Tomado el 27 de Abril de 2007 de <http://209.85.165.104/search?q=cache:qW1nTJrXmnIJ:https://fonpet.computec.com.co/pls/portal/url/ITEM/25BFC1ED5428FAB3E0>
- Departamento de Salud Ocupacional de la Universidad del Cauca. (2007). *Accidente de trabajo por factores de riesgo biológico*. Tomado el 6 de Junio de 2007 de [http://www.unicauca.edu.co/docpublicos.php?C=\\$param&idn=2823](http://www.unicauca.edu.co/docpublicos.php?C=$param&idn=2823)
- Departamento de Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad del Valle. (2005). *Factores de riesgo ocupacional*. Tomado el 1 de

Mayo del 2007 de <http://saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgoocupacionales.htm>

ESAP - Escuela Superior de Administración Pública (2004). *Decreto 1295 de 1994 de la República de Colombia*. Tomado el 28 de Abril de 2007 de http://www.dafp.gov.co/leyes/D1295_94.HTM

Escuela Sindical "Juan Muñiz Zapico". (2001). *El accidente de trabajo y la enfermedad profesional*. Tomado el 26 de Abril de 2007 de http://www.oit.org.pe/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/actrav/edob/expeduca/pdf/accident_trabajo.pdf

Favaro, M. (2005). *Evaluar los "factores de riesgo ergonómicos"*. Tomado el 29 de Abril de 2007 de <http://www.srt.gov.ar/super/eventos/Semana2005/Ponencias/Favaro/Martes%2026%20-%20Favaro.doc>

Feito, L. (1996). *La definición de la salud. Dialogo filosófico*, 34, 61 – 84.

Fernández, L y Vivas, D. (2007) *Procedimiento para el Reporte y Calificación de Enfermedad Profesional*. Tomado el 24 de Abril de 2007 de [http://www.unicauca.edu.co/docpublicos.php?C=\\$ param&idn=2825](http://www.unicauca.edu.co/docpublicos.php?C=$ param&idn=2825)

Fidalgo, M. (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Tomado el 1 de Mayo de 2007 de http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_704.htm

Flórez, J. (2003). *Salud mental del medico: prevención y control del burnout*. Tomado el 1 de Mayo de 2007 de <http://www.grupoaulamedica.com/aula/SALUD%20MENTAL%202-03%20.pdf>

Guerrero, J., Amell, I. y Cañedo, R. (2004). *Salud ocupacional: nociones útiles para los profesionales de la información*. Tomado el 20 de Abril de 2007 de http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci05504.htm

Guevara, L. (2003). *Tratamiento del acoso psicológico, el estrés y el burnout como accidentes del trabajo*. Tomado el 1 de Mayo de 2007 de <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-120-3-tratamiento-del-acoso-psicologico-el-estres-y-el-burnout-como-accidentes-del-trabajo.html>

INFOCOPONLINE. (2006). *Burnout en la enseñanza: aspectos atribucionales*. Tomado el 1 de Mayo de 2007 de http://www.infocop.es/view_article.asp?id=670&cat=38

Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional – NIOSH -. (2007). *El estrés...En el trabajo*. Tomado el 20 de Abril de 2007 de <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html>

ISTAS – Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2005). *Proceso de evaluación de riesgos psicosociales*. Tomado el 1 de Mayo de 2007 de <http://www.istas.net/webistas/index.asp?idpagina=274>

ISTAS – Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (1991). *Propuestas de medidas preventivas frente a los riesgos psicosociales*. Tomado el 6 de Junio de 2007 de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1991>

Kohen, J. *New labour relations and workers' health in Argentina: challenges and perspectives for epidemiology*. Tomado el 2 de Mayo de 2007 de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0102-311X1997000600005&lng=pt&nrm=iso&tlng=es

- Mañas, M. (2005). *Riesgos emergentes y gestión preventiva en el ámbito de las administraciones y empresas públicas*. Tomado el 29 de Abril de 2007 de <http://209.85.165.104/search?q=cache:zRuXXovqFLsJ:www.ual.es/GruposInv/Prevencion/2005/documentos/2.ppt+clasificaci%C3%B3n+de+los+factores+de+riesgo+psicosocial&hl=es&ct=clnk&cd=8&gl=c>
- Meléndez, A. (2005). *Factores de riesgo psicosocial. Metodología de evaluación*. Tomado el 28 de Abril de 2007 de http://acosomoral.org/pdf/mesa1_AntonioMelendezLopez.pdf
- Ministerio de la Protección Social. (2007). *Informe de Enfermedad Profesional en Colombia 2003 a 2005*. Tomado el 2 de Mayo de 2007 de <http://www.minproteccionsocial.gov.co/VBeContent/library/documents/DocNewsNo15901DocumentNo3578.PDF>
- Misiónpyme. (2007). *Seguridad social en riesgos profesionales*. Tomado el 25 de Abril de 2007 de http://www.misionpyme.com/boletin/ReporteMisionPyme_111.htm
- Navarro, V. (2002). *Síndrome de burnout o quemazón profesional*. Tomado el 1 de Mayo de 2007 de http://www.intermedicina.com/Avances/Interes_General/AIG23.htm
- Orden, V.; Zimmermann, M. y Maqueda, J. (2001). *Influencia de la formación en la percepción de las causas de los riesgos de accidente de trabajo*. Tomado el 2 de Mayo de 2007 de <http://www.mtas.es/insht/research/3RdelaOrdenV.htm>

- Ortega, D., (2003). *El síndrome "burnout": estar "quemado" en el trabajo*. Tomado el 1 de Mayo de 2007 de http://banners.noticiasdot.com/termometro/boletines/docs/paises/eur/opa/espana/consumer/2003/consumer_burnout.pdf
- Peiró, J. y Bravo, M. (2003). *Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Tomado el 20 de Abril de 2007 de <http://www.abacolombia.org.co/bv/organizaciones/organ07.pdf>
- Peiró, J. y Bravo, M. (2003) *Variables predictoras, consecuencias y modelos explicativos del burnout*. Tomado el 20 de Abril de 2007 de <http://www.abacolombia.org.co/bv/organizaciones/burnout3.pdf>
- Pérez, R., (2003). *La vulnerabilidad psicosocial, la estrategia de intervención y el modo de vida sano*. Tomado el 1 de Mayo de 2007 de <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-114-1-la-vulnerabilidad-psicosocial-la-estrategia-de-intervencion-.html>
- Prades, A. (1998). *Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales (I): métodos y clasificación*. Tomado el 28 de mayo de 2007 http://www.mtas.es//insht/ntp/ntp_492.htm
- Sauter, L; Murphy, L; Hurrell, J y Levi, L. (2006). *Factores psicosociales y de organización*. Tomado el 29 de abril de 2007 de www.mtas.es/insht/EncOIT/pdf/tomo2/34.pdf
- ULACIT. (2007). *Salud ocupacional*. Tomado el 20 de Abril de 2007 de <http://www.ulacit.ac.cr/doc/maya/300-019.pdf>
- Unión Sindical de Madrid Región de CCOO. (2002). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Tomado el 1 de Mayo del 2007 de <http://www.usmr.ccoo.es/Portada/Mobbing/mobbing1.pdf>

Velásquez, M. *El tratamiento legal de los riesgos psicosociales*. Tomado el 1 de Mayo de 2007 de http://www.acosomoral.org/pdf/Curso_Psicosociales%5B1%5D.pdf

Zúñiga, G. (2007). *Conceptos básicos en salud ocupacional y sistema general de riesgos profesionales en Colombia*. Tomado el 30 de Abril de 2007 de http://www.angelfire.com/co4/gino_zc/ del Área de gestión del Talento Humano de la Escuela de Gestión y formación Empresarial “DEMPRESA”

ANEXO

Entrevista

Datos personales.

1. nombre del que diligencia la entrevista:
2. razón social:
3. numero de empleados de la empresa:
4. organigrama:
5. ¿que departamento de la empresa maneja el tema de salud ocupacional o hay un departamento como tal? ¿que profesión tiene el director de dicho departamento?

Factores del programa de intervención.

1. ¿todos sus trabajadores tienen seguro o se encuentran en una ARP?
2. ¿La ARP a la que está suscrita la organización realiza programas de intervención de riesgos psicosociales? ¿Cuales utilizan y cada cuanto lo hacen?
3. ¿qué tipo de programas ha realizado la ARP en pro de lo anterior?
4. ¿Posee su empresa un programa de intervención de riesgos?
5. ¿Contempla su programa de intervención de riesgos aquellos llamados psicosociales?

Burnout

6. ¿En su programa de intervención la empresa contempla la prevención del *burnout*, la *disminución del rendimiento laboral del trabajador*, *intento de abandono del trabajo*, *seguimiento y retrasos* y *por ultimo los largos descansos en el trabajo*?

7. De los siguientes factores cuales se encuentran contemplados en su programa de intervención de riesgos?

- A. Satisfacción Laboral
- B. Clima Laboral
- C. Poderes De Decisión Y Control
- D. Interrelaciones Con Problemas Sociales Y Familiares
- E. Carga Y Ritmo De Trabajo
- F. Programa Del Trabajo

G. Salud Mental Del Trabajador
H. Otros

¿Cuales?

8. ¿Existe algún método o estrategia formal mediante el cual los trabajadores manifiesten sus inquietudes o inconformidades?

9. La empresa evalúa y elabora su plan de acción de acuerdo a los valores por los cuales están motivados sus trabajadores?

10. ¿Su empresa evalúa la dinámica del proceso comunicacional entre el recurso humano? ¿Qué metodología o técnica usa para el anterior fin?

11. ¿Qué mecanismo de prevención posee la empresa contra la fatiga laboral?

Factores interpersonales

12. ¿La organización posee algún método para solucionar los problemas relacionales que se presentan entre los trabajadores? ¿Cuál ó cuales?

13. ¿La organización posee un plan de integración y convivencia dirigido a sus trabajadores?

14. ¿Existe algún tipo de mecanismo para identificar casos de hostigamiento laboral dentro de la organización? (**Mobbing**)

15. ¿En caso de que se presente tal situación, cuenta la empresa con un manual de procedimiento al respecto? (**Mobbing**)

Factores Individuales

16. ¿Realiza la organización seguimiento al estilo de liderazgo ejercido por las personas que ocupan cargos que lo exigen? (**Estilos de Liderazgo**)

17. ¿Posee la empresa algún programa de gestión de establecimiento y aumento del sentido de pertenencia por parte de los trabajadores?

18. ¿quiere agregarle alguna pregunta a esta entrevista?