

**MODELOS DE EVALUACION E INTERVENCION EN RIESGOS  
PSICOSOCIALES**

**Autores:**

**Nicole Elizabeth Guebely Díaz., Gloria Carolina Puello Espinosa.,**

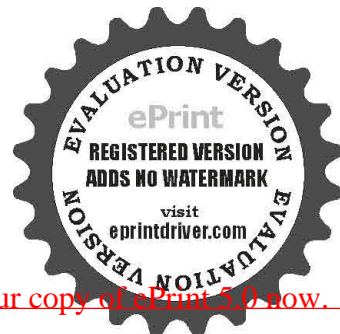
**Asesor**

**Yolanda Sierra Castellanos**

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Programa de Psicología**

**Minor en Psicología Organizacional**

**Cartagena de Indias, D. T.  
2008**



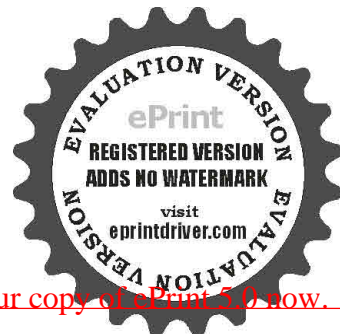
**MODELOS DE EVALUACION E INTERVENCION EN RIESGOS  
PSICOSOCIALES**

**Nicole Elizabeth Guebely Díaz., Gloria Carolina Puello Espinosa.,**

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Programa de Psicología**

**Minor en Psicología Organizacional**

**Cartagena de Indias, D. T.  
2008**



**NOTA DE ACEPTACION**

---

---

---

---

**JURADO 1**

---

---

---

---

**JURADO 2**

---

---

---

---

**JURADO 3**

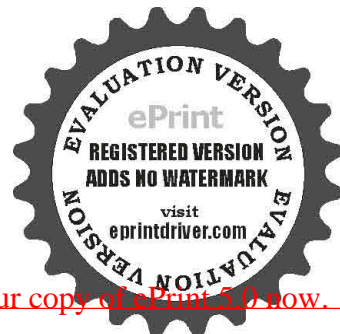
---

---

---

---

Cartagena de Indias, D.T., 20 de Enero 2009



**ARTICULO 105**

“La Universidad Tecnológica de Bolívar, se reserva el derecho de propiedad intelectual de todos los Trabajos de Grado aprobados, y no pueden ser explotados comercialmente, sin autorización”



## ***Dedicatoria***

*Esta monografía no hubiera sido posible sin la ardua labor, el empeño, compromiso y amor entregado por sus autores mi persona Nicole Guebely, y Gloria Puello a quien agradezco de antemano por ser mi compañera, gran amiga, apoyo y soporte en momentos de frustración y alegría.*

*Antes que nada gracias a Dios por ser mi fortaleza, iluminar mi camino y acompañarme en cada paso dado en la realización de este trabajo y llenar mi vida de amor y bendiciones.*

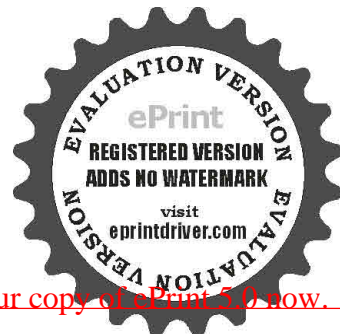
*A mi familia, es especial mis padres Jorge y Dilia quienes siempre me apoyan en mis desiciones y que gracias a su esfuerzo y soporte mi carrera y futuro como psicóloga no hubiese sido posible, siempre animándome y brindándome la fortaleza necesaria para seguir adelante.*

*A Rafael Zorrilla por ser la persona que ha estado conmigo por mas de un año brindándome apoyo, colaboración, cariño y amor incondicional de manera desinteresada y que gracias a su compañía todo se vuelve alegría y la decepción no existe.*

*A mi directora de monografía, Yolanda Sierra que al brindarnos la oportunidad de recurrir a sus capacidades y experiencia y gracias a su paciencia y generosidad, confianza y afecto y amistad se logra la culminación y concreción de este trabajo.*

*A mis grandes amigos Laura Ariza y Augusto Pereira por su incondicional comprensión y amistad a lo largo de todos estos años y a Ascensión Rincón quien siempre ha mostrado como una segunda madre para nosotras regalándonos su desinteresada ayuda.*

***Nicole Guebely Díaz***



### ***Dedicatoria***

*Quiero en esta oportunidad agradecer en primer lugar al Dios todo poderoso que me ha conservado con vida, con salud, que me dio inteligencia, por ser mía guía y cuidarme siempre.*

*A mi amiga y compañera de monografía nico por aguantarme y comprometerse conmigo a sacar este proyecto adelante sin desfallecer en ningún momento a pesar de las contrariedades y poco tiempo algunas veces.*

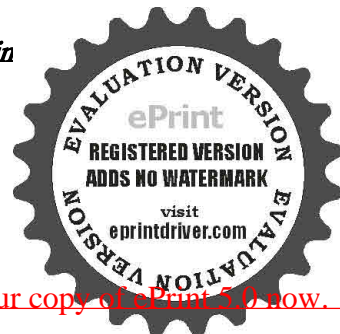
*A mi divi por aportar a que este sueño se haga realidad por brindarme todo ese apoyo y marcarme las pautas para ser una gran persona y ser ese modelo y esa figura de fortaleza que me acompaña siempre. A mi padre por que aunque no este se que desde el cielo me ha guiado y me ha mostrado el camino a seguir en todo momento. A mis hermanos Karina y Alberto por estar siempre conmigo.*

*A David por ser tan especial, por todo su apoyo y amor incondicional que se alegra por mis logros y dichas. A esa persona que nunca se ha ido de mi vida que siempre esta en mi mente y en mi corazón por estar pendiente de mi y que todos mis sueños se hagan realidad, gracias.*

*A mis dospupilos la lala Yusty por estar hay siempre brindarme su amistad y apoyo y acompañarnos a nico y a mi en todo este proceso. Así mismo a mami asce por ayudarnos siempre y brindarnos su hospitalidad, confianza y cariño.*

*A mi asesora de monografía Yolanda Sierra y a la facultad de psicología por brindarnos todas esas herramientas para crecer intelectual y humanamente por todos esos conocimientos y experiencias aportadas para mi crecimiento integral.*

***Gloria Carolina Puello E spin***



**Tabla de contenido**

<b>Capítulo Primero</b>	
<b>Introducción</b>	3
Justificación	5
Objetivos	8
Objetivo general	8
Objetivos específico	8
<b>Capítulo segundo: Riesgos psicosociales, evaluación, manejo y control:</b>	
<b>Conceptualización y Definiciones</b>	
Salud Ocupacional	
Riesgo Ocupacional	13
Accidente de Trabajo	14
Enfermedad Profesional	15
Agentes de Riesgo Ocupacional	17
Riesgos Psicosociales: Conceptualización y Clasificación	
Efectos en la salud de los factores de riesgo psicosocial	21
Evidencia empírica, investigaciones y estudios	35
<b>Metodología</b>	48
<b>Capítulo tercero: Modelos para la evaluación e intervención en riesgos psicosociales</b>	
<b>Capítulo cuarto:</b>	
<b>Conclusiones y Comentarios</b>	50
<b>Referencias</b>	55
<b>Anexos</b>	



**Listado de Anexos**

**Anexo A**

**Modelo de Demandas/Control (Jdc)**

**Anexo B**

**Modelo de Estrés Laboral Básico**

**Anexo C**

**Modelo Transaccional de Estrés De Mackay Y Cooper (1987)**





## Capítulo Primero

### Introducción

Se ha de considerar que el mundo laboral esta en un constante cambio pasando de la actividad física a la actividad mental, trayendo consigo la solución de problemas, la gestión del conocimiento, entre otros factores, junto con esto la gestión de la incertidumbre y la ambigüedad. Lo anterior es demostrable en las diferentes maneras de trabajo ya que podría convertirse en una mayor especialización de los trabajadores con un aumento de trabajo repetitivo y presiones de tiempo, o a través de un aumento del trabajo en equipo y la creación de los equipos de trabajo, donde poco a poco empiezan a verse casi nulos los límites en la definición de cargos, ofreciendo mayor campo a la flexibilidad y versatilidad en el contenido de la relación laboral debido a la creación de los distintos tratados laborales y a la multiplicidad de funciones.

Esto por una parte puede aumentar el estrés con motivo del aumento de la carga laboral y al mismo tiempo una mayor dificultad para asegurar dicha carga semejante pero que sin embargo puede producir una mayor satisfacción de los trabajadores, al considerarlo un trabajo que le ofrece más retos y pone a prueba su capacidad de productividad y eficiencia.

Las nuevas condiciones de trabajo que han surgido gracias a fenómenos como el de la globalización, han provocado la aparición de nuevos riesgos para la salud de los trabajadores, sumándose a las ya existentes que se ha demostrado generan un nivel alto de impacto en la salud, tanto física como mental del trabajador. Para su abordaje, comprensión y estudios, estos riesgos han sido denominados “psicosociales”, y tienen su origen en la organización del trabajo y la lectura que hace el trabajador de las mismas. Sin embargo, dichos riesgos o los factores que incrementan su aparición, se consideran tan negativos como cualquier otro, hasta ahora se empiezan abordar con rigurosidad en los diferentes contextos laborales, gracias a los diferentes estudios e investigaciones realizadas, que han llevado a la creación de normas y leyes, obligatorio cumplimiento, que exigen por parte de todas las organizaciones, identificación, manejo y control.



Partiendo de lo anterior se realiza el presente trabajo monográfico el cual tiene como objetivo hacer una revisión conceptual del tema riesgos psicosociales y todo lo que se presenta en torno a ésta, y así de esta manera tener una visión más amplia y estar a la vanguardia de lo manifestado en la actualidad concerniente a la relación trabajador/organización, brindándonos la oportunidad como futuros psicólogos organizacionales de tener la información necesaria para desempeñarnos laboralmente.

Para tal efecto esta revisión conceptual se presentará en cuatro capítulos: el primero concierne al aspecto introductorio del tema, la justificación y los objetivos que persigue; el segundo presenta a grandes rasgos la conceptualización y definiciones de los términos generales de los cuales se desprenden las grandes tópicos como salud, trabajo y enfermedad; además una completa revisión conceptual tanto de los riesgos psicosociales, evaluación, manejo y control: salud ocupacional, riesgo ocupacional, accidente de trabajo, enfermedad profesional, agentes de riesgo ocupacional, conceptualización y clasificación de los riesgos psicosociales destacando en dicha clasificación factores como intralaborales, extralaborales, individuales y así mismo los efectos de estos frente a la salud del trabajador o empleado de una organización.

El tercer capítulo muestra los modelos para la evaluación e intervención de riesgos psicosociales y a su vez son contrarrestados o probados con evidencias empíricas, investigación y estudios realizados sobre los aspectos anteriores.

En último lugar, en el capítulo cuarto se muestra una conclusión de toda la revisión teórica realizada recopilando la información de mayor relevancia para con la temática y los aspectos mas significativos de éstas.

Este trabajo se ha llevado a cabo principalmente para hacer énfasis en la importancia que dichos riesgos tienen en la salud de los trabajadores dando a conocer su manifestación desde sus orígenes, su clasificación y los métodos de detección y evaluación de los mismos, logrando acotar lo ya existente de manera que pueda ser expuesto a la sociedad trabajadora y así ser más conscientes que los hechos que afectan en mayor medida a la productividad empresarial no son tanto los físicos, sino psicosociales y que merecen total atención e intervención.

Justificación



En la actualidad se están imponiendo nuevas condiciones de trabajo lo que esta generando masivamente la aparición de nuevos riesgos en la salud laboral, además de la antes ya existentes. Específicamente hablamos de los riesgos psicosociales denominado por la Organización Internacional del Trabajo - OIT (1986) como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia y, cuyas repercusiones son tan dañinas como las de los riesgos físicos, pero que por no ser tangibles no se toman con tanta consideración como las demás, repercusiones como graves cuadros de estrés, depresión, agotamiento total, entre otros, convirtiéndose para muchos trabajadores la diaria realización de su labor en una total pesadilla.

Un exceso en el número de horas trabajadas, pocas pausas y descansos y los turnos de trabajo, unido a las grandes cargas de trabajo, mayor competitividad y exigencia por parte de sus superiores, mayor presión por alcanzar metas inimaginables, son tan solo algunas de las condiciones exigidas día a día en las empresas, llevando a deteriorar su calidad de vida, viéndose reflejada negativamente no solo a nivel laboral sino también en su familia y grupo social en general.

Este trabajo se ha llevado a cabo principalmente para hacer énfasis en la importancia que dichos riesgos tienen en la salud de los trabajadores dando a conocer su manifestación desde sus orígenes, su clasificación y los métodos de detección y evaluación de los mismos, logrando acotar lo ya existente, de manera que pueda ser expuesto a la sociedad trabajadora y así ser mas conscientes que los hechos que afectan a la productividad empresarial no son solo físicos sino psicosociales y que merecen total atención e intervención.

De otro lado, la manifestación de este tipo de riesgos a pesar de estar clasificado como psicosociales, trae consigo efectos no solo de este tipo mental, sino también físicos y que se ven reflejados en la salud de los empleados, desmejorando su calidad de vida, al igual que la productividad empresarial. Un trabajador que presente fatiga laboral o sea adicto al trabajo muy poco tiempo de calidad tendrá para compartir con su familia, con sus amigos ya que se verá inmerso en este mal donde el poco tiempo libre que te estará muy mal, empleado y desgastado, lo que traerá consigo solo el empeoramiento la calidad de vida, viéndose esto enfocado en toda una sociedad.



Así mismo, vale la pena resaltar, cómo de acuerdo con un estudio realizado por el Ministerio de la Protección Social (2007) denominado “Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales”, se encontró, entre otros aspectos sobresalientes, que los índices de ocurrencia de accidentes y de generación de enfermedad profesional, con altos niveles de incidencia y prevalencia, están dados en los denominados riesgos psicosociales y los ergonómicos, por encima de los físicos y demás.

Este estudio permitiría concluir, que aunque es obligatorio por parte de las empresas el ocuparse de los factores causantes de accidentes y enfermedades profesionales en búsqueda del mejoramiento del bienestar laboral, parecería que muchas solo se enfocan en los factores físicos, siendo que psicosociales representan en igual o mayor medida amenazas para el capital humano y cuya manifestación trae consigo secuelas a largo plazo lo que afecta no sólo al trabajador sino al entorno en el que día con día se desenvuelve, su familia, la sociedad y su desempeño laboral.

Cabe resaltar que ya se han establecido leyes y decretos para preservar el buen funcionamiento y el bienestar del trabajador dentro de las organizaciones, el hecho de implementar un estructura de seguridad social y velar por su salud, integridad y controlar los riesgos que se pueden presentar, marca una pauta y un paso adelante para el bienestar físico y psicológico del trabajador. A pesar de lo anterior, los estudios demuestran que ni en la sociedad con más desarrollo, ese derecho, al cual se ha hecho merecedor el ser humano, esta cumpliéndose como se es previsto.

De otro lado, las estadísticas muestran que los accidentes laborales, las enfermedades laborales y las incapacidades laborales dan fe, que aún se hallan en ambientes y circunstancias en donde la seguridad en el medio laboral y la promoción de la salud es más una utopía que un hecho real, como lo exponen Peiró y Bravo (2003). Por lo tanto es aquí donde el papel del psicólogo cobra mayor relevancia, especialmente en los campos relacionados con la salud y el trabajo, que a su vez se convierten en un excelente campo de acción para preservar la calidad de vida del trabajador al minimizar esos factores que resultan riesgosos y que pueden atentar en el buen funcionamiento y desarrollo del trabajador, lo cual se verá reflejado en su entorno social y familiar.

De otro lado, el Ministerio de la Protección Social ha decretado la resolución 2008 de 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de



exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, y cuya responsabilidad, de acuerdo con la mencionada ley, recae en el psicólogo ocupacional.

Esto crea una nueva necesidad en la formación del psicólogo, en estrecha concordancia con los planes curriculares de los diferentes centros de estudios, como es formar en estas temáticas a sus futuros profesionales, con el fin de prepararlos adecuadamente para asumir con liderazgo y eficiencia dicho reto.

A pesar de esto, en Colombia todavía no está establecido un terreno firme sobre el cual pisar con respecto al tema en cuestión, es decir, todavía no se cuenta con un conocimiento especializado en cuanto a intervención en estos riesgos, conociendo solo algunas estrategias, aun débiles, en cuanto a su identificación y evaluación, pero carencia de modelos consistentes y aplicables a nuestro medio, para garantizar su manejo y control-

A través de este material se busca por lo menos, hacer caer en cuenta a gran parte de la comunidad directamente relacionada con la necesidad que tenemos los psicólogos que cuenten con una muy buena formación en el tema y así lograr poco a poco un control de este peligro inminente en la sociedad trabajadora.

De la misma manera, el propósito de este trabajo es ampliar a través de una revisión bibliográfica exhaustiva las diferentes perspectivas que han abordado autores interesados en las diversas problemáticas que aquejan al ser humano en el mundo laboral, estos efectos que lenta y progresivamente agobia a la comunidad laboral y que cada vez se adentra más en las organizaciones haciéndose extensiva a sus redes sociales y familiares cercanas al trabajador.

A la par, como estudiantes de psicología, enfocadas en el ámbito organizacional, se pretende generar mayor grado de interés en esta área partiendo con la información brindada a partir de este material, despertar el interés de muchos y que gracias a ello se puedan empezar a establecer líneas de investigación buscando un mejor presente y óptimo futuro para el capital humano existente y el que ha de venir, respectivamente, empresas pueden recurrir a establecer un control en el trabajo permitiendo que sus empleados desarrollen habilidades y adquieran nuevas estrategias de desempeño de manera que les permita sentir satisfacción al desempeñarse laboralmente; de la misma manera se debe establecer un ritmo y volumen de trabajo adecuado permitiendo el libre y espontáneo desarrollo de las relaciones interpersonales entre los compañeros



trabajo convirtiéndose un apoyo los unos con los otros mejorando la calidad de vida, beneficiándonos en comunidad para el progreso del país.

Adicional a lo anterior, la Universidad Tecnológica de Bolívar está muy interesada en consolidar una línea de investigación en esta área, y aunque pocas son las investigaciones que se han hecho al respecto, si se han llevado a cabo revisión algunas revisiones conceptuales, buscando una expansión de la temática para el conocimiento global de la comunidad.

Es valido deducir entonces que el trabajo es considerado por la población mundial como un proceso social que tiene como fin el cumplimiento de una función y esta regulado por su razón, que está dirigido a la satisfacción de las necesidades de los individuos que desafortunadamente están condicionadas por la sociedad. Así, al ser el trabajo un camino para la realización personal de los seres humanos, teniendo en cuenta que hace parte de una sociedad donde lo individual afecta lo colectivo y viceversa, el bienestar laboral y el debido respeto y cumplimiento de los derechos a la protección de la salud se constituyen en factores fundamentales del funcionamiento en su entorno y por ende del entorno en sí mismo.

## Objetivos

### Objetivo General

Realizar una revisión conceptual y empírica del riesgo psicosocial y los modelos existentes para su abordaje, evaluación e intervención.

### Objetivos específicos

Realizar una revisión conceptual de los riesgos psicosociales, avances y abordajes teóricos.

Revisar las estrategias para la evaluación de los riesgos psicosociales.

Realizar una revisión de los modelos para la intervención de riesgos psicosociales.



## Capítulo Segundo

### Riesgos psicosociales, evaluación, manejo y control: Conceptualización y Definiciones

Para adentrar en la temática de los métodos de evaluación e intervención en riesgos psicosociales primero que todo se hará especial énfasis sobre aquellos tópicos concernientes y generadores del mismo, a seguir salud ocupacional, enfermedad y accidente y los efectos que ello genera en la sociedad trabajadora, entre otros, de manera que se logre crear un gran marco que encierre y contextualice el objetivo final de este estudio.

Hoy en día el bienestar de los trabajadores se ha convertido en una prioridad para todas las organizaciones, a nivel mundial se está empezando a entender y a comprender que el ser humano es el motor de todas las organizaciones y que sin él no habría productividad, por esta razón cada vez más diversos autores se interesan por estudiar el bienestar del individuo dentro de sus sitios de trabajo, preservando de esta manera no solo las condiciones físicas, económicas, sino dándole relevancia al aspecto psicosociales considerándolo y determinándolo como un riesgo que puede afectar en gran medida el desarrollo del individuo en su medio laboral, en calidad de vida y su bienestar psicológico, lo cual de no ser atendido oportunamente tendrá un gran impacto en su vida familiar y social.

En aras de lograr un beneficio mutuo por parte de las empresas, no solo a nivel de sus trabajadores de manera individual sino para la entidad empresarial como tal, éstas se han visto en la necesidad de crear programas que no solo prevenga la enfermedad sino que, promocionen al mantenimiento de la higiene laboral y la seguridad social, para el logro del control de los riesgos que puedan atentar contra la salud individual y colectiva de sus trabajadores procurando excelente productividad y resultados.



Para poder contextualizar el tema en cuestión se hace necesario hacer referencia primeramente al término de salud en general, que de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1946) ésta es el completo bienestar físico, mental y social del individuo y no solamente la ausencia de enfermedad; además plantea que el hombre es un ser complicado en su estructura anatómica, ya que está compuesto por una serie de órganos que desempeñan funciones de primer orden como la respiración, digestión, la actividad cardiaca, entre otras. Estas funciones están encasilladas en el aspecto físico y de acuerdo en el buen o mal funcionamiento se estima el estado de bienestar físico de la persona.

De acuerdo con la OMS, el ser humano en su estructura física posee el sistema nervioso, que le admite sentir, moverse, pensar, expresar su carácter, la personalidad y el lenguaje para comunicarse con sus iguales y su entorno. Éste se denomina aspecto mental. Se concebirá aquí que la mente está esparcida por todo el cuerpo físico y psíquico y es el dispositivo humano por el cual sobrevive, crece y trasciende. El hombre como unidad psicobiológica es por naturaleza un ser social que tiende en todo momento a conformar grupos y comunidades mediante las que promueve su desarrollo. Pero para poder vivir en comunidad, ha tenido que idear formas de convivencia, regidas por las normas y leyes que regulan los intereses, deberes y derechos de los individuos. Esta interacción es la que constituye el aspecto social.

Igualmente Dunn (1959) define la salud como un alto nivel de bienestar, el cual asocia como un método integrado de funcionamiento orientado hacia maximizar el potencial de que el individuo es capaz. Requiere que el individuo mantenga un continuo balance y de dirección con propósito dentro del ambiente en que está funcionando. Plantea 3 dimensiones: Orgánica o Física, Psicológica y Social; desde esta perspectiva, el ser humano ocupar una máxima posición en las tres dimensiones para gozar de buena salud o tener alto grado de bienestar, lo cual dependerá en gran medida del ambiente que lo rodea. En conclusión, de acuerdo con este autor, se habla de una buena salud, como un estado pasivo de adaptabilidad al ambiente de las personas.

Si este concepto de salud se ve de manera tan evolutiva a través de los tiempos, el de trabajo no se queda atrás. Desde sus inicios éste se ha venido llevando a cabo con diferentes técnicas, métodos y medios, y al mismo tiempo se ha venido concatenando con otros conceptos como religión, ideologías, etc. De manera sencilla se puede definir el trabajo como un medio para satisfacer nuestras necesidades, gracias a sus resultados.





no solo a nivel material sino cultural, social, de nuestra autoestima, de nuestro realización como seres humanos, etc.; pero, contemplado bajo la ley se define como un conjunto de tareas organizadas socialmente, que se desarrollan normalmente en un ambiente no natural ni orgánico, ni psicológico, ni social (Rubio, 2005). A partir de ese ciclo de relación entre estos elementos es que se pueden derivar los factores de riesgos que generan el desequilibrio de la salud.

Ya teniendo clara la conceptualización de estos dos grandes términos (salud y trabajo), estos mismos dirigen la atención hacia la salud laboral que de acuerdo con la OMS (1946) se define como el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. También puede definirse como el nivel de eficacia funcional y/o metabólica de un organismo tanto a nivel micro como en el macro. Esta se va formando en un medio ambiente laboral adecuado, donde los empleados puedan desempeñar su actividad laboral dignamente y donde se les posibilite su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad

En la actualidad se está manifestando un gran auge de la salud organizacional en las empresas; es decir, es indispensable enfocar la atención hacia el mantenimiento de una completa salud en los trabajadores, no solo desde el ámbito físico, sino también desde el social y mental. Esta nueva modalidad surge con Hipócrates quien hace referencia desde hace 25 siglos a la intoxicación por plomo tomándola como enfermedad ocupacional. Más adelante, Paracelso retoma este término pero a partir de las enfermedades pulmonares de los mineros en la época del Renacimiento. Posteriormente surge Ramazzini (1700) con su obra *Morbis Artificum* (enfermedades de los artesanos), convirtiéndose así en el primer tratado metódico que surgiera con respecto a las enfermedades como tal y la vida laboral (Salud Colombiana, Public Health Journal on the net. 1999).

El surgimiento de la salud ocupacional en Colombia se remonta al 1917 cuando el Congreso de la República logra aprobar la ley 57 que obligaba a las empresas con más de 15 trabajadores a que les suministrara asistencia médica y económica en caso de un accidente o enfermedad profesional. A partir de este momento ésta se da a conocer como Medicina Patronal (Pereira, 2000).

Luego en 1949 aparece el Instituto de los Seguros Sociales (ISS), quien asume riesgos de enfermedad y maternidad, y en 1963 los de accidente de trabajo y enfermedad profesional (Pereira, 2000). En Colombia con la ley 9ª de 1979, se d



norma para preservar, mejorar y promover la salud de los trabajadores, seguida de la resolución de 2400 de 1979 del antiguo Ministerio de Trabajo, conocido como el “Estatuto General de Seguridad”, el cual trata de las disposiciones sobre vivienda, higiene, y seguridad en los terrenos laborales; consecutivamente, se expone el decreto 614 de 1984 de los antiguos Ministerios de Trabajo y Salud, en la actualidad Ministerio de la Protección Social, que crea las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en Colombia. Después aparece la resolución 2013 de 1989 del Ministerio de Trabajo que establece la creación y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en las empresas y posteriormente la resolución 1016 de 1989 de Ministerio de Trabajo, que constituye el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional en las empresas.

En 1994 el ministerio reglamentó en el Decreto 1281 para las actividades de alto riesgo aunque se debe tener en cuenta que la base de esta legislación es el decreto ley 1295 de 1994, la cual establece las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de los empleados y que fija las prestaciones de atención en salud y las prestaciones económicas derivadas de las contingencias de los accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

Posterior a éste se crearon otras normas como el decreto 1346 de 1994 del antiguo Ministerio de Trabajo reglamentando la integración, financiación y funcionamiento de las Juntas de Calificación por Invalidez; el decreto 1771 de 1994 que reglamenta los reembolsos por accidentes de trabajo y enfermedad profesional; el decreto 1832 de 1994 por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales; el decreto 2644 de 1994 que institucionaliza la Tabla Única para la Indemnización de la Pérdida de Capacidad Laboral; el decreto 692 de 1995 que reglamenta un Manual Único para la Calificación de la Invalidez; la circular 002 de 1996 que establece la obligatoriedad de la inscripción de empresas de alto riesgo.

En el año 2001 el Ministerio de Protección Social establece la integración de las Juntas Regionales de Financiación y Funcionamiento de Calificación de Invalidez (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1995).

Retomando lo que se comentaba al principio acerca del gran auge de la salud ocupacional, Pereira (2000), la define como el resultado de un conjunto de actividades interdisciplinarias que tiene como finalidad aportar conocimientos propios y particulares y así respaldar a cada trabajador y al mismo tiempo a la organización donde laboran,



cuales tienden a conservar y optimizar las condiciones de vida y el mayor nivel de desempeño, tanto de los trabajadores como de la organización. A su vez, de acuerdo con este mismo autor, tiene como propósito suministrar condiciones de trabajo seguras, sanas, higiénicas y estimulantes para los trabajadores y a partir de ello, lograr evitar accidentes y enfermedades y al mismo tiempo mejorar la calidad de servicio de la empresa.

### *Riesgo Ocupacional*

Para Miranda y Vargas (1996), el riesgo se define como la posibilidad que tiene un individuo que labora de morir, desarrollar una enfermedad física o mental y/o accidentarse como consecuencia de realizar sus tareas. Desde otro punto de vista el riesgo establece una perspectiva de daño o condición de debilidad, siempre dinámica e individual. No siempre involucra necesariamente daño, no concede convicciones, ni relaciones inmediatas y exactas, sino una contingencia de ocurrencia de éste. (Contreras, 2007). Lo anterior permite decir entonces, que riesgo es la posibilidad de que suceda un accidente, cuando se define como posibilidad implica o lleva consigo un componente de “casualidad”, puede que un individuo que tenga una alta exposición al riesgo, sufra las consecuencias y puede o no sufrir los efectos o sea el accidente o la enfermedad.

Partiendo de la importancia dada al mantenimiento de la salud de los trabajadores en las tres esferas antes mencionadas (físico, mental y social) surge la necesidad de identificar aquellos factores que provocan la pérdida de dicho equilibrio, conceptualizándolos, determinándolos y de esta manera dar con las medidas preventivas, de control o correctivas, a manera de intervención. Estos factores se manifiestan como un riesgo siendo este la probabilidad de ocurrencia de un evento de carácter negativo y que se presenta de manera aleatoria pudiendo o no sufrir las consecuencias como accidente de trabajo o enfermedad profesional.

De otro lado, Millán (2007) define el riesgo ocupacional como aquel que a un futuro inmediato se manifieste provocando un daño grave en la salud de los trabajadores, aun si no se manifiestan de manera inmediata.

Para efectos legales, el Ministerio de la Protección Social divide los riesgos ocupacionales en accidente de trabajo y enfermedad profesional, definiciones que se expuestas a continuación.



*Accidente de Trabajo.*

Según Rubio (2005), el accidente de trabajo se debe abordar de manera preventiva como cualquier hecho no deseado que se da por o como consecuencia del trabajo, y que rompe el curso normal del desempeño inesperadamente y que trae consigo la ocurrencia de daños a los equipos de trabajo o al mismo trabajador.

Cuando los trabajadores realizan sus funciones dentro de la empresa donde laboran, deben tener en cuenta que ésta se debe llevar a cabo bajo circunstancias de seguridad e higiene, una vez identificados los posibles riesgos que puedan manifestarse a partir de ello, es necesario controlarlos para de esta manera evitar su consecuencia, tanto en la integridad del trabajador como en la productividad y rendimiento empresarial. Para ello, tanto trabajadores como empleados deben ser conscientes de ello y generar un ambiente de trabajo seguro, contando con la ayuda de expertos quienes les guiaran en el establecimiento y aplicación de programas, normas y reglamentos para su adecuado manejo y control.

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1995), hoy Ministerio de la Protección Social, citado por Pereira (2000), un accidente de trabajo es aquel que se presenta en el momento de la realización del trabajo laboral, ya sea por ordenes o en representación de algún superior aun si se presente u ocasione por fuera de horarios laborales o de las instalaciones de la empresa. De la misma manera, es también considerado como accidente aquel que acontece mientras el trabajador se desplaza desde su hogar hacia su trabajo en transporte suministrado por esta última. No se considera de trabajo aquel que se produce durante permisos remunerados o en actividades deportivas, recreativas culturales donde no se actué por cuenta o en representación del empleador.

Los accidentes laborales tienen muchas causas de ocurrencia como el mal mantenimiento de los equipos de trabajo, torpeza, descuido o error del trabajador, incluso pueden ser provocados por los empleados ya sea por que se ven influenciados por factores como el estrés, la fatiga, entre otros, o porque se autolesionan con fines lucrativos o para ausentarse del trabajo. Esta situación es muy frecuente y puede deberse a que el trabajador no se siente a gusto con la labor o con el trato que le esta dando. Por ello se ha propuesto una clasificación de las causas de los accidentes en 3 tipos:



exteriores al individuo, los interiores al individuo y el mixto. Grimaldi y Simonds (1991), citado por Pereira (2000).

Cuando los accidentes de trabajo se ponen de manifiesto generan consecuencias tanto leves, como una lesión ligera o como una fatal, que puede ocasionar la muerte del trabajador además, del gran desequilibrio que se genera en la empresa con pérdidas no solo a nivel de la empresa sino de sus empleados, por lo que se han clasificado las consecuencias de estos accidentes en dos, las que recaen sobre la salud del trabajador y las que recaen en la empresa. En las primeras pueden ser lesión reversible, incapacidad temporal, enfermedad ocupacional revertible, enfermedad ocupacional no incapacitante, incapacidad permanente y muerte. Dentro de las segundas, se encuentran parálisis y disminución temporal de la producción, daño temporal sobre maquinas y equipos con necesidad de sustitución, pérdida de insumos, daños sobre la infraestructura y pérdida total de infraestructura (Pereira, 2000).

Pereira (2000) también propone como causas de los accidentes dos niveles, el humano donde afirma que estos se manifiestan por errores, olvidos, descuidos, imprudencias, etc. y el nivel técnico que alega que se dan porque los sistemas de protección no están activados, por fatiga de los materiales, entre otros.

Cuando se presentan algunas de las falencias anteriores, aparece una situación de riesgo, y si se diera el factor de riesgo que es el que aumenta la probabilidad de ocurrencia del accidente, entonces se producirá dicho evento no deseado; si el evento no trae consigo alguna lesión se considera como incidente, y también debe ser evaluado y considerado, ya que con un cambio mínimo en las condiciones, tanto físicas como humanas, puede convertirse en un accidente; por lo tanto su análisis es muy importante como medida de prevención.

### *Enfermedad Profesional*

Para que una enfermedad se catalogue como profesional es de suma importancia la existencia de elementos básicos que la diferencien de una enfermedad común, la existencia de un agente causal en el ambiente o en las condiciones de trabajo, potencialmente lesivos para la salud, y que pueden ser físicos, químicos, biológicos generadores de sobrecarga física para el trabajador expuesto, cuya manifestación demuestra que como consecuencia del contacto entre el trabajador y el agente



particular condición de trabajo se posibilita la gestación de un daño a la salud. En este orden de ideas, autores como Zúñiga (2004) citado por Rubio (2005) definen este concepto como el deterioro a la salud que se da por la exposición a uno o varios factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo.

Así mismo, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1995), actualmente Ministerio de la Protección Social, define la enfermedad profesional como cualquier estado patológico que se da de manera permanente o transitoria y se presente en un trabajador como consecuencia directa de su desempeño laboral y del mismo medio en que lo realiza, claro está, demostrando la relación de causalidad entre ambas situaciones.

Para ello en primer lugar, cuando la persona sea remitida al médico por la enfermedad profesional éste deberá llevar a cabo un diagnóstico del carácter de la patología para una posterior definición etiológica, además de tener en cuenta los siguientes aspectos: a) fecha aproximada en que comenzaron los signos y síntomas de la enfermedad, b) presentación de síntomas de la enfermedad durante la jornada laboral, c) presentación de los signos o síntomas de la enfermedad en la casa o en tiempos de descanso, d) presentación o disminución de los signos o síntomas de la enfermedad, e) cambio en la forma como se trabaja en la empresa, en los instrumentos o en los materiales que se usan, f) momento o fecha a partir de la cual se presentaron dichos cambios, g) cambios de oficio o cargo por motivos de salud en el trabajo.

También se deben llevar a cabo evaluaciones periódicas de la salud a los trabajadores, adecuadas según los factores de riesgo a que estén expuestos, evaluaciones médicas ocupacionales de grupos de trabajadores con signos o síntomas comunes, evaluaciones médicas ocupacionales de trabajadores con ausentismo frecuente por condiciones de salud y evaluaciones médicas ocupacionales de trabajadores que sean consultores crónicos.

Igualmente el Ministerio de la Protección Social (2005) presenta como enfermedades ocupacionales de mayor prevalencia en la población colombiana, las siguientes: síndrome de túnel del carpo, epicondilitis, bursitis, dermatitis en manos, lumbalgia, silicosis (polvo de sílice), asbestosis, enfermedades por el cadmio y sus compuestos, enfermedades por el vanadio y sus compuestos, enfermedades radiaciones ionizantes, enfermedades producidas por radiaciones infrarrojas (catara enfermedades producidas por radiaciones ultravioleta (conjuntivitis y lesiones



córnea), enfermedades producidas por iluminación insuficiente, enfermedades producidas por otros tipos de radiaciones no ionizantes, sordera profesional por ruido, enfermedades por vibración, calambre ocupacional de mano o de antebrazo, enfermedades por bajas temperaturas, enfermedades por temperaturas altas: calambres por calor, catarata profesional, síndromes por alteraciones barométricas, nistagmus de los mineros, otras lesiones osteomusculares y ligamentosas, enfermedades infecciosas y parasitarias en trabajos con exposición a riesgos biológicos, asma ocupacional y neumonitis inmunológica, cáncer de origen ocupacional, patologías causadas por estrés en el trabajo, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable, entre otras. Sin embargo, tal como se mencionó anteriormente, en la primera Encuesta Nacional sobre enfermedades ocupacionales en Colombia, realizada por el Ministerio de la Protección Social (2007) aparecen como las enfermedades de mayor prevalencia las relacionadas con los riesgos psicosociales y los ergonómicos.

#### *Agentes de Riesgo Ocupacional*

El ser humano en su vida diaria da respuesta a indicadores que vislumbran la satisfacción de sus necesidades los cuales lo llevan a actuar, sentir deseos, sentimientos, emociones, sueños y proyectos, en caso que el ambiente sea apropiado, rigen su vida a la consecución de logros, este proceso le provee satisfacción y de esta manera una actividad laboral con muy buenos resultados. (Guerrero, Amell y Cañedo, 2004).

El trabajo está desplegando de ser primordialmente una actividad física a una actividad mental, de solución de problemas, de gestión del conocimiento. Este canje en las formas de trabajo se puede mostrar de muy diversas maneras. Puede convertirse en una mayor especialización de los trabajadores con más trabajo repetitivo y presiones de tiempo incrementadas. O bien en un incremento del trabajo en equipo y los equipos de trabajo, en los que se desvanecen los límites de la definición de puestos y existe una mayor "flexibilidad y versatilidad" en el contenido de la relación laboral por la diversificación de formas tratados laborales y la multiplicidad de funciones o polivalencias, que por una parte pueden aumentar el estado natural del individuo por la mayor intensificación del trabajo y la mayor dificultad para asegurar una carga trabajo idéntica pero que por otro lado puede producir una mayor satisfacción de trabajadores, al considerarlo un trabajo más interesante. (Velázquez, 2002).



De acuerdo con la resolución N° 1016 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1989) en el artículo 11 promulga la identificación, reconocimiento, evaluación y control de dichos factores los cuales se clasifican en: físicos: dentro de estos encontramos el ruido, vibraciones, iluminación inadecuada, humedad, radiaciones, temperaturas extremas; químicos: por ejemplo ácidos, asbesto, vapores y gases nocivos, detergentes, alcoholes, líquidos inflamables, aerosoles; biológicos: como los hongos, virus, bacterias, parásitos, pelos, plumas, polen etc. presentes en determinados ambientes laborales, que ocasionan enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones; mecánicos: encontramos máquinas y equipos sin anclaje, herramientas manuales defectuosas; ergonómicos: que involucra aquellos agentes que tienen que ver con la adecuación del trabajo al hombre como los sobreesfuerzos físicos, posturas inadecuadas, trabajos prolongados de pie; eléctricos: por ejemplo los equipos eléctricos sin conexión a tierra, empalmes eléctricos no técnicos, cableado defectuoso; locativos: como el piso y las barandas defectuosos, puertas en mal estado, techos defectuosos, falta de orden y limpieza; psicosociales: los de mayor importancia y que se relaciona el ambiente de trabajo, las condiciones de organización y las necesidades y hábitos y demás aspectos personales del trabajador y su entorno social como por ejemplo los turnos de trabajo inestables, ritmos impuestos de trabajo conflicto de autoridad.

De igual manera existen una serie de aspectos psicológicos de la seguridad definidos por Pereira, F (2000), citando a Grimaldi y Simonds (1991) relacionados con aspectos psicológicos de seguridad tales como: a) descuido: se define como la inexactitud de cuidado que intervienen en la resistencia de una persona a los requerimientos de la sociedad y los problemas de la vida. El descuido como fuente de lesiones, no involucra un fenómeno de conducta humana que puede resultar útil para corregir causas delusiones. El origen de una lesión reside dentro del individuo y se razona el descuido como la falta de cuidado, dejadez, o cualquier forma restringida de un apropiado juicio mental b) propensión a los accidentes: hace referencia a si que hay algunos seres humanos son mas vulnerables a sufrir lesiones que otros, estos es algo que debe ser averiguado y seleccionado c) factores físicos relacionados: es posible muchos de los accidentes que sufre el ser humano sean por deficiencias físicas





identificadas; como dificultades en la visión, el tiempo de reacción, la relación entre la reacción y la respuesta muscular entre otros.

Por otro lado, es importante resaltar el conjunto de factores que determinan el comportamiento del ser humano en el medio laboral el cual se encuentra clasificado en grupos tales como: a) la predisposición individual a los accidentes, b) falta de experiencia, c) interacción entre el trabajador y su tarea, d) restablecimiento de una situación, e) mala conservación de equipos, f) interferencias, g) falta de información. Pereira, F (2000), citando a Ramírez, (1997).

En toda empresa existen factores de riesgo y lógicamente la posibilidad de que surjan las enfermedades generales ocupacionales y los accidentes. Las consecuencias de éstos, serán el ausentismo de los trabajadores por lesiones y enfermedad y los daños a los equipos y materiales, que al final se traducen en pérdidas, con grandes repercusiones no sólo para la empresa, sino también para su entorno.

#### *Factores de Riesgos Psicosociales*

Una vez que se ha realizado una somera revisión de los conceptos de salud y trabajo, así como de la salud ocupacional y los riesgos ocupacionales es necesario entrar a profundizar sobre las diferentes definiciones y conceptualizaciones que se han hecho de los factores de riesgo psicosocial.

Según la OIT (1986) citado por Velásquez (2002), define el riesgo psicosocial como "las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia". Los riesgos psicosociales se definen como aquellos aspectos del pensamiento, organización y gestión del trabajo así como de su contenido social y ambiental que tiene la potencialidad de originar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores. Los agentes de riesgo psicosocial quedarían, consecuentemente, más unidos al objetivo de lograr un bienestar personal y social de los trabajadores y una eficacia en el trabajo y el empleo que a la clásica perspectiva de la seguridad y salud en el trabajo de obviar la generación de accidentes enfermedades profesionales. Cox y Griffiths, (1995), citados por Velásquez (2002).



De la misma manera Solanas (2004), define a los riesgos psicosociales como las condiciones que se hallan vigentes en un contexto laboral y que se están verdaderamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se demuestran con capacidades de afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud del trabajador (física, psíquica o social), así mismo son estimados los factores de riesgo psicosocial como aquellos que provocan la incubación de cargas en el trabajador perturbando su salud, el rendimiento del trabajo y la producción laboral. Todo lo anterior 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 Bienestar de la Universidad del Valle, 2005).

Esto implicaría que cuando no hay una adecuada adaptación entre el trabajo y su puesto de trabajo o que sus necesidades no están satisfechas y el individuo percibe las habilidades no se valoran adecuadamente, reacciona con respuestas alteradas de carácter mental, emocional fisiológico y de comportamiento. Los riesgos psicosociales se convierten así en un instrumento preventivo de alto grado, ya que su caracterización, estimación e inspección, así como la identificación de su naturaleza psicosocial y la organización de las medidas preventivas oportunas, llevará a una percepción de seguridad y de bienestar de los individuos en la organización, a un mejor ajuste a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, convirtiéndose así, de un alto valor para la organización, lo que será reflejado en: alto rendimiento, mínimo absentismo, mayor satisfacción y mayor calidad de vida. Cuando las condiciones del trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en si mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo la satisfacción en general y protege la salud.

Siguiendo con la temática propuesta aparece nuevamente Guerreo, Amell y Cañedo (2004) para describir cómo entre los factores que influyen en el comportamiento del trabajo dentro de los cuales se encuentran: Los factores externos como las características propias del contexto donde se labora tales como: características arquitectónicas y ambientales como el microclima, la iluminación, el grado de limpieza general, control de residuales, entre otros, la disponibilidad y adecuación de suministros generales; entre otros. De igual manera entre los factores de tipología externa mencionar las características de equipos y tareas, como los factores concretos para



labor dentro de la organización, como son: requerimientos de percepción, resistencia y precisión, relación control/monitor, requerimientos de anticipación, necesidades de interpretación, de decisiones, frecuencia y repetitividad, necesidad de memoria a corto y largo plazo, necesidad de efectuar cálculos, retroalimentación de los resultados, actividades dinámicas o paso a paso, comunicación y estructura del equipo de trabajo, diseño del equipo, herramientas y dispositivos especiales, organización de turnos, estructura de la organización, autoridad; responsabilidades; compañeros de trabajo; recompensas; reconocimientos; estímulos, horarios de trabajo y de receso, etc. Como segundo grupo de factores se encuentran aquellos que están ligados a la parte interior del ser humano, como son los agentes que están interrelacionados con las características propias de los individuos que se relacionan con el sistema tales como, destreza, habilidad, aptitud, experiencia y preparación anterior, práctica actual, variables personales, inteligencia, motivación, actitud, estado emocional, actividades basadas en influencias de la familia, entre otros factores.

Es importante reconocer que el ser humano es el motor de las organizaciones, que pueden existir millones de maquinas que suplan algunas funciones que éste ejecuta, pero es el individuo el que la pone a funcionar y hasta la crea; el ser humano cuenta con una versatilidad increíble y es esa capacidad de raciocinio que lo hace indispensable para responder ante las exigencias que el mismo le genera al medio que lo rodea.

*Efectos en la salud de los factores de riesgo psicosocial*

El ser humano para satisfacer sus necesidades está sometido a largas jornadas de trabajo y en algunos casos, a trabajar bajo presión de sus superiores, es entonces cuando se convierte en un problema el cual no solo afecta el desempeño del individuo en sus tareas laborales sino que afecta de igual manera la salud del mismo. Una de las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables, es el estrés (con toda la problemática que lleva asociada), la insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc.; así como la fatiga laboral



violencia laboral, problemas de tipo emocional como la ansiedad y la depresión o problemas como adicciones. De igual manera cuando la tarea que realiza el trabajador es monótona o repetitiva el trabajador va perdiendo su capacidad intelectual, por la no utilización continua de sus funciones cognitivas.

Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá. Así, estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza. Pérez y Daza (1994).

Según estos mismos autores, (Pérez y Daza (1994) tanto en el trabajo como fuera de él, las personas se ven expuestas a una gran cantidad de factores que ponen a prueba su capacidad de adaptación. Esta capacidad es limitada, el efecto sinérgico de estos factores sobre la persona van ahondando su capacidad de resistencia o de adaptación, de manera que, tal vez, un aspecto, en principio nimio, sea el que desencadene una reacción en la persona.

La importancia que se otorga a la percepción y atribución que un colectivo de trabajadores posee acerca de ciertas condiciones psicosociales que se dan en su trabajo como forma adecuada de valoración de tales condiciones, se realiza en función del siguiente presupuesto: la realidad psicosocial hace referencia no tanto a las condiciones que objetivamente se dan sino a cómo son percibidas y experimentadas por la persona. Pérez y Daza (1994).

Sin embargo de todos los posibles efectos en la salud del trabajador por la exposición continuada a los denominados factores de riesgo psicosocial, el tema al que más se le ha dedicado estudio e investigación es el denominado estrés laboral. Este trae consigo numerosas implicaciones en la salud no solo psicológica, sino social y física de quienes la padecen. Sin embargo, y de acuerdo con el tema en cuestión la atención de los especialistas se centra en el estrés laboral ya que esta provoca una gran disminución en el rendimiento laboral generando en el individuo la realización de un mayor esfue



en su trabajo, lo que se puede manifestar en la presentación de otros accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

### *Estrés Laboral*

El estrés se define como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que necesita adaptarse y reajustarse a las presiones tanto internas como externas que se le presentan. Esta no es un enfermedad como tal pero de ella se pueden desprender desordenes psicosomáticos incluso la muerte (Jones, 1988).

Buendía (1997) por su parte define el estrés laboral en general como un estado de tensión personal o displacer. También se puede ver definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y comportamentales ante ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno laboral y que se caracteriza por generar en el individuo grandes niveles de ansiedad y angustia al sentir no poder hacer frente a determinadas situaciones.

De acuerdo con el Ministerio de la Protección Social (1987) y dentro de las características personales que modulan el estrés se encuentran las características personales individuales, como las personales, de conducta, carencias de un hecho u objeto, que en caso de satisfacerse lograrían o aumentarían el bienestar del ser humano, las aspiraciones, las expectativas, los valores, la formación, destreza y conocimientos adquiridos, la experiencia y la capacidad intelectual y física que posee, así como la condición física y los hábitos de salud que se ven inmersos en la capacidad para enfrentarse a los problemas laborales.

A manera general y de acuerdo con la OMS (2004) el estrés laboral se define como la reacción que puede tener el individuo de acuerdo con su percepción, ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Esta se ve agravada cuando el individuo no recibe el suficiente apoyo de sus superiores y colegas, cuando tiene poco control sobre las actividades que realiza o la manera en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. Es causada por peligros relacionados con las características del puesto de trabajo, con el volumen, ritmo y horario de trabajo, con la participación y el control en su empresa, con sus perspectivas profesionales, estatus salarial, con el papel en su entidad empresarial, con las relaciones interpersonales, co-



cultura institucional y con la relación entre la vida familiar y la vida laboral. Trae consigo irritabilidad, dificultad para tomar decisiones, menor disfrute laboral, menos compromiso, cansancio, trastornos del sueño, enfermedades físicas, ausentismo, poca dedicación, mayor rotación del personal, deterioro del rendimiento y productividad, aumento en la tasa de accidentes.

Entre las fuentes de estrés laboral, hay varias clasificaciones según diversos autores como Cooper y Marshall (1978) que proponen las intrínsecas del puesto de trabajo, los resultantes de los roles organizacionales, el desarrollo de la carrera profesional, las relaciones interpersonales, la estructura y clima organizacional y las relaciones organizacionales externas.

### *Síndrome del Burnout*

En este mismo orden de ideas, también se ha identificado como otra consecuencia de los riesgos psicosociales el Burnout también conocido como Síndrome de Tomas que se dice que ha surgido del estilo de vida implantados en el siglo actual que han gestado nuevas enfermedades relacionadas con el estrés laboral y la desocupación. Su nombre se deriva de la novela del director Kunders “La insoportable levedad del ser” donde el protagonista “Tomas” era un individuo que había perdido su autoestima, su actitud evidenciaba desanimo, tedio en la labor diaria y ausencia de expectativas de mejoría (Pines y Aronson, 1989, citados por Fredur, 1990).

Uno de los pioneros en este tópico fue el psicoanalista alemán Freudenberger (1974) quien lo definió como un grupo de síntomas médicos, biológicos y psicosociales no específicos que se desarrollan durante la realización de las actividades laborales como resultado de una demanda excesiva de energía. Igualmente Maslach, (1979) citado por Caballero y Millán (1999) define este mal como un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y de un enriquecimiento personal reducido, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes. Se caracteriza por un agotamiento emocional, por una deshumanización, por la falta de realización personal y por síntomas físicos de estrés.

Luego, Pines y Aronson (1989), citados por Fredur (1990), definen el burn como un estado de agotamiento físico, emocional y mental, cuyo origen se da al individuo verse involucrado en situaciones emocionalmente demandantes, durante



tiempo prolongado. El ser humano, como entidad compleja, puede habituarse a circunstancias adversas, pero al verse superados los procesos de adaptación, se origina un desborde que ocasiona trastornos orgánicos y psicológicos; el individuo superado por sus circunstancias laborales, agotamiento físico y emocional empieza a generar situaciones autodestructivas.

Quienes trabajan en profesiones relacionadas con la salud como psicoterapeutas, médicos, enfermeros, etc., son más vulnerables al desgaste por empatía y al Burnout, dado que la empatía es un recurso importante en el trabajo con poblaciones traumatizadas o que se ven en sufrimiento. (Fredur, 1990).

Según Chernis (1980) éste se desarrolla en tres etapas evolutivas donde en la primera tiene lugar un desbalance entre las demandas y los recursos; en la segunda, se produce un estado de tensión psicofísica y en la tercera, ocurren una serie de cambios a nivel conductual, consecuencia de un afrontamiento defensivo y huido lo que trae consigo la habitación de tareas estresantes procurando un alejamiento personal.

### *Fatiga Laboral*

Al igual que los efectos anteriores generados por la falta de control de los riesgos psicosociales, aparece la fatiga laboral, sin embargo se hace indispensable abordar primero lo que los expertos han denominado SFC o Síndrome de Fatiga Crónica diferenciándola de otros síndromes generados a partir de los mismos riesgos psicosociales como el síndrome de agotamiento del cual se hará mención más adelante. El SFC es un afección compleja y debilitante caracterizada por la sensación de fatiga que no cede al descanso en cama y que se ve agravada con la actividad física; Spector (2000) afirma que este síndrome se caracteriza clínicamente por fatiga severa y persistente, sumado a una variedad de otros síntomas y hallazgos físicos tales como trastornos del sueño, depresión y mialgias; se considera importante hacer esta aclaración, ya que la fatiga laboral implica otro tipo de causas, condiciones y consecuencias en la calidad de vida del trabajador.

Retomando en sí sobre la fatiga laboral, esta se define como un fenómeno de desgaste provocado por un consumo de energía superior al normal, con pérdida de capacidad funcional y sensación de malestar afectando la salud, originado por exceso de trabajo o falta de descanso, lo que impide recuperar fuerzas, Comisión Europea (2000)



Autores como Neisa (2007) la definen como un aspecto subjetivo, determinado por la percepción de los trabajadores referente al nivel de cansancio que dicen manifestar, procedente por el tipo de actividad realizada como parte de sus funciones laborales. Se obtiene entonces la fatiga como el desgaste que sufre un organismo, inducido por un consumo de energía que es superior al de costumbre, caracterizado por la concepción de una pérdida en la capacidad funcional y la producción de una sensación de malestar que puede desatar consecuencias negativas para el individuo y la empresa; así, cuando el trabajador presenta fatiga laboral es posible que tenga la sensación de estar cansado, y que ésta le impida realizar sus funciones de forma eficiente y productiva.

Ya teniendo claro la definición de ambos conceptos se establece por diferencia significativa que el SFC es el exceso de fatiga laboral, causando esto el impedimento parcial o total de la ejecución de la tarea por parte de trabajador. Aunque el esfuerzo realizado por éste sea mínimo no podrá realizarla, aun teniendo la voluntad y actitud para hacerlo; mientras que la fatiga laboral incluye un desgaste progresivo pero no impide la realización de la tarea, solo disminuye la producción y efectividad de la misma, generando una sensación de agotamiento permanente.

Se han identificado dos tipos de fatiga laboral como son la fisiológica y la psíquica. La primera se ve asociada con el aporte de energía muscular y la eliminación de toxinas y dentro de los factores que la producen en forma general destacan la insuficiencia del régimen alimenticio, insuficiencia de oxígeno, y a nivel local la contracción de músculos y tendones, insuficiencia de flujo sanguíneo, etc. Con respecto al segundo tipo esta se manifiesta a través de sensaciones de laxitud, cambios en la moral y otros síntomas de la persona. Este tipo de fatiga proviene fundamentalmente por la falta de motivación de los individuos, y acarea aburrimiento e introversión (Singleton, 1989).

Chavarria (2000) manifiesta la procedencia de versiones que afirman que este síndrome puede ser causado por la adopción de malas posturas al trabajar ya que se realizan tareas rutinarias que exigen esfuerzo y movimientos similares de manera continua, o por un exceso de esfuerzo mental, falta de descanso entre las jornadas, falta de sueño reparador y cambios en los turnos de trabajo, conocido como “turnos rotativos” ya que implican un esfuerzo adicional para el individuo al tenerse que ver enfrentado a cambios en sus ritmos circadianos que empiezan a generar problemática de tipo fisiológico y disminución en sus funciones cognitivas, haciendo que deba realizar un esfuerzo adicional para lograr el objetivo propuesto.





Los efectos que este mal genera en los trabajadores se ven presentes como una inadaptación laboral, una disminución de la productividad y el rendimiento en el trabajo además de un aumento del absentismo y de los accidentes laborales por la falta de concentración y cansancio, tanto físico como mental.

A saber, en las organizaciones hay muchos programas para los trabajadores para que durante sus horarios de labores estos realicen ejercicios por un periodo corto de tiempo y así distensionar y relajar sus músculos, evitando cualquier factor que conlleve a la generación de la fatiga laboral, sin embargo, deben volverse hábitos dentro de la rutina laboral ya que de lo contrario no tendrá un alto impacto en la problemática mencionada (Vázquez, 2000).

### *Violencia Laboral*

Otra consecuencia grave de los riesgos psicosociales y de mucha afluencia en nuestros tiempos es la violencia laboral la cual trae consigo repercusiones en la calidad de vida y la dignidad de quienes la sufren. La OIT (1998) afirma que esta abarca una amplia variedad de comportamientos, desde el maltrato físico al psicológico. Quienes se ven mas vulnerables ante este hecho son los que manejan dinero o atienden al público, los que toman decisiones que afecta a las vidas de sus clientes o pacientes, los que trabajan en instituciones asistenciales, en mantenimiento, los trabajadores nocturnos y los que trabajan en solitario. Muchos de estos sectores ocupan sobre todo a mujeres. Para que haya acoso sexual deben verse vistos tres elementos que son un comportamiento de tipo sexual, que no sea deseado y que la víctima lo perciba como un condicionamiento hostil para su trabajo, convirtiéndolo en algo humillante.

Uno de los lideres en esta temática es el científico Leymann (1984) quien realizó estudios sobre el acoso moral en el trabajo desde un enfoque clínico a partir de la psicología, epidemiológico, organizacional y administrativo, basado en el concepto de mobbing el cual hace referencia a una comunicación hostil y desprovista de ética administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes.

En 1996 la OIT realiza una encuesta en mas de 50 países acerca de la delincuencia y la justicia donde se observo una prevalencia para ataques del 1.9% para hombre



4.6% para mujeres; y para incidentes sexuales en mujeres entre el 3% y el 7.5% en las que laboran. Un estudio muy similar fue realizado en Colombia denominado Formas y Consecuencias de la Violencia en el Trabajo en 2004 realizado por el Ministerio de la Protección Social cuyos resultados arrojaron una prevalencia con respecto a la violencia física y sexual del 1.3%, que la prevalencia de acoso en Colombia es el doble que en Europa siendo de un 19.8% frente a un 9%, donde se presenta mayor incidencia de violencia es en el sector de transporte con un 25.1%, que las agresiones físicas están dadas por personas ajenas al trabajo excepto en el sector de transporte donde el principal agresor son los compañeros de trabajo, que el acoso que se da en mayor grado es el psicológico, que el 40% de la agresiones verbales son realizadas por el jefe y el 22% por los compañeros de trabajo, que el 51% sobre el total de violencia laboral es sobre el acoso sexual laboral y que se da en mayor medida en personas entre los 20 y 30 años de edad y con mayores tendencias hacia la mujer en el sector de salud y financiero.

Aparece entonces la Ley 1010 del 23 de enero de 2006 sobre acoso laboral en Colombia que tiene como objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diferentes formas de agresión, maltrato y en general todo ultraje de la dignidad humana ejercida en las relaciones de trabajo y la cual comprende 13 artículos.

#### *Adicción al Trabajo*

Igualmente se ve manifestado otro síndrome o enfermedad el cual aparece en respuesta a dichos riesgos afectando la salud del individuo, entre estos se encuentran: Los “adictos al trabajo” o workaholics; demarcación que se origino en Estados Unidos a asociándolo de esta manera con el termino “alcoholic” los cuales son individuos que toman su función en el trabajo como una manera de escapar de lo temido y transforman su casa en otra oficina.

“El trabajo está valorado y supone sacrificio generoso y altruista para la subsistencia y progreso familiar. La presión social para conseguir el éxito, el exceso de ambición y la incapacidad para establecer un orden de prioridades entre sus obligaciones laborales son algunas de las principales causas que sumadas a conflictos afectivos familiares o de pareja determinan la aparición de esta patología, explica doctor Jorge Franco, jefe de Consultorios Externos del Departamento de Salud Mental del Hospital de Clínicas.



La adicción al trabajo como patología comienza a ser estudiada a partir de los años ochenta con el advenimiento de los yuppies. Un antecedente de esta enfermedad es el síndrome de Karoshi (o síndrome de Fatiga Crónica). La muerte por Karoshi es repentina y sobreviene como consecuencia de una hemorragia cerebral o insuficiencia cardíaca o respiratoria debido al exceso de fatiga que produce hipertensión.

Si bien los psicólogos y estudiosos de las relaciones del trabajo indican que este tipo de compulsión afecta indistintamente a hombres y mujeres, se cree que la mujer logra escapar de esta trampa por su inclinación natural al cuidado de los hijos y la familia.

El perfil del adicto al trabajo es el de un profesional liberal muy perfeccionista, de alto rango y afán de éxito. Se trata de una persona ambiciosa e individualista, con grandes dificultades para trabajar en colaboración con otros. La edad promedio de quienes sufren esta alteración va desde los 35 a 40 años y se ubica especialmente en la clase media–alta. Afecta a hombres de negocios, médicos, abogados y economistas.

Guerrero, J (2007) plantea que el síndrome de adicción al trabajo no solo esta asociado con un empleo, también puede referirse a otras actividades independientes como los deportes, la música, el arte, e incluso el trabajo en blogs. Un adicto al trabajo en el sentido negativo es popularmente caracterizado por relaciones familiares y sociales muy pobres o inexistentes.

### *Empobrecimiento Intelectual*

Otro de los factores de riesgo que afecta la salud es el empobrecimiento intelectual definido por González y Macia (2006), como la detención a nivel intelectual que siente un individuo debido a factores como bajo requerimiento de actividad cognitiva en las tareas asignadas, monotonía en la realización de tareas, obstrucción del ejercicio creativo en las tareas diarias, pocas posibilidades de ascenso en la jerarquía organizacional, acceso nulo o muy bajo a actividades de capacitación, t empoderamiento, entre otras.



*Otros efectos asociados a los factores de Riesgo Psicosocial*

Gil Monte y Peiró (1997) sugieren que existe una serie de factores psicosociales que inciden en la salud mental de los profesionales, especialmente la escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas, lo que supone conflicto y ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, diversas variables de carácter demográfico, el tipo de profesión, la utilización de medios tecnológicos en el trabajo, clima laboral, contenido del puesto, características de personalidad, entre otras. Este síndrome es un mal invisible que afecta y repercute directamente en la calidad de vida es un síndrome de agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre los individuos que trabajan con personas. Maslach y Jackson (1981).

*Alcoholismo*

Este es un fenómeno de gran implicación dentro de los trabajadores hoy día ya que ha sido tomado como acto para contrarrestar los antes mencionados efectos de los riesgos psicosociales. La OMS (1995) ofrece una definición del mismo denominando alcohólicos a los que beben en exceso y cuya dependencia respecto del alcohol ha alcanzado un tal grado que determina la aparición de visibles perturbaciones mentales, o cierta interferencia en la salud física y mental, en las relaciones interpersonales, y en el adecuado funcionamiento social y económico. La Asamblea Mundial de la Salud (1976) lo define como un estado psíquico y habitualmente también físico, resultante de tomar alcohol, caracterizado por una conducta y otras respuestas que siempre incluyen compulsión por tomar alcohol de manera continua o periódica con objeto de experimentar efectos psíquicos, y algunas veces para evitar las molestias producidas por su ausencia, pudiendo estar presente, o no la tolerancia.

Existen muchos factores en el mundo laboral que favorecen el consumo de alcohol como las reuniones de trabajo estresantes, trabajos donde se requiera condiciones físicas de especial resistencia, falta de motivación, exceso de responsabilidad, entre muchas más. Todo ello conlleva a una situación de estrés del empleado, el cual para combatir



puede utilizar diversos mecanismos de afrontamiento, en la medida y manera de que disponga de ellos. Un afrontamiento eficaz y válido sería aquel en la que el individuo soporta la tensión, adaptándose a ella, pero si no llega a conseguirlo puede llegar a la evasión mental o a las conductas sustitutivas mediante el consumo de alcohol.

El alcoholismo da lugar a una serie de alteraciones físicas y psíquicas significativas para el ser humano, pero si esto se ve interrelacionado con el mundo laboral resaltara que con él hay una serie de circunstancias que potencian sus efectos y aumentan la peligrosidad por el déficit de rendimiento o atención que produce su consumo.

Por ende, el manejo de maquinaria peligrosa o pesada por empleados adictos al alcohol conlleva siempre un peligro el cual se ve potenciado por turnos largos, rotaciones horarias o monotonía. Por ello, la educación sanitaria sea importante a estos niveles y obliguen a la adopción de medidas que mejoren la relación del empleado con su situación laboral reconociendo los riesgos que se implican con su actitud (Valderrama, De Vicente, 2000).

### *Tabaquismo*

“Cada día en el mundo más personas reconocen la importancia de trabajar en un ambiente libre de tabaco, sin ninguna duda el tabaquismo en lugares de trabajo es un riesgo ocupacional que no solamente afecta la salud del fumador, sino que aumenta los riesgos de accidentalidad, disminuye el rendimiento laboral y afecta la salud de los compañeros de trabajo” (Instituto Nacional de Cancerología, 1995).

El tabaco afecta tanto directa como indirectamente a los trabajadores ya que quienes fuman tienen 10 veces más probabilidad de morir de manera prematura que un no fumador con la misma ocupación, el cigarrillo aumenta en forma importante el riesgo de presentar enfermedades cardiovasculares de las personas con ocupaciones sedentarias y con alta manifestación del estrés como oficinistas, personas que trabajan en atención al público, personas con cargo de alta responsabilidad y quienes realizan procesos de alta peligrosidad. También se encuentran los fumadores pasivos quienes no ejercen la acción directa de fumar pero por las mismas causas pueden desarrollar síntomas y enfermedades respiratorias, irritación en los ojos, nariz y garganta, mayor riesgo de desarrollar cáncer pulmonar y enfermedades cardíacas de la misma manera que los fumadores. Por ello las empresas deben implementar programas o políticas p



la prevención de este mal generador de enfermedades profesionales ya que esto genera un ambiente de trabajo seguro y saludable, los índices de ausentismo decrecen, se optimiza el tiempo por trabajador fumador ya que se recupera el tiempo perdido fumando cigarrillos, el riesgo de incendios y explosiones disminuye entre otros (Instituto Nacional de Cancerología, 1994).

### *Drogadicción*

Al igual que el alcoholismo y el tabaquismo, la drogadicción afecta sobremanera en el desempeño de los trabajadores. Autores como Camí, Mcgeary y Swift (2003) opinan que éste es un trastorno crónico y recurrente donde la conducta compulsiva de búsqueda de droga y consumo persiste a pesar de sus graves consecuencias. Estas sustancias adictivas originan estados placenteros o atenúan la angustia. El consumo prolongado trae consigo cambios de adaptación en el sistema nervioso central llevando a la tolerancia, a la dependencia física, a la sensibilización, al ansia y a la recaída. Entre muchas otras más las drogas adictivas más destacadas son la marihuana, la cocaína, la heroína, el éxtasis y las anfetaminas.

Generalmente, las sustancias adictivas actúan como estímulos positivos o como estímulos negativos. Las tentaciones ambientales asociados con el consumo de drogas pueden conllevar respuestas condicionadas (de abstinencia o ansia) ante la ausencia de la droga. El organismo trata de neutralizar los efectos de la droga por medio de un círculo vicioso donde el punto hedonista, momento de placer, cambia consecutivamente como reacción a la administración de la sustancia.

Se hace especial énfasis a la disociación entre la significancia de recibir la recompensa de la droga y sus efectos placenteros y hedonistas, logrando el porcentaje del cerebro involucrado en el dispositivo de la recompensa está hipersensibilizada tanto a los efectos directos de la droga como a los estímulos que se ven asociados y que no pueden encausarse directamente a ella. Esta hipersensibilización genera un deseo patológico, independientemente de la aparición de síntomas de abstinencia y conductas de búsqueda de droga o consumo. Aunque la satisfacción va disminuyendo paulatinamente, las drogas se convierten en patológicamente deseadas. Adjuntamen esta teoría de recompensa-sensibilización, las conductas compulsivas de búsqueda



droga y consumo se incrementan ante los conflictos de toma de decisiones y la capacidad de considerar las consecuencias de los propios actos.

Un adicto a las drogas se muestra muy negativo, desmotivado, irritable con baja autoestima, pueden generarse en el trastornos psicológicos o físicos, se ven alteradas sus relaciones interpersonales, sus amistades, su familia, su pareja, sus compañeros de trabajo y alteran verazmente el ambiente laboral. Se ve más expuesto a riesgos, a cometer accidentes de trabajo, le resta más importancia a la realización de sus tareas laborales al sumársela a la búsqueda e ingesta de drogas, tienen menor rendimiento y productividad, se ve deteriorada la calidad de trabajo e incluso la pérdida del mismo.

### *Estudios e Investigaciones en Riesgos Psicosociales*

Para el análisis de los factores psicosociales en el contexto laboral, se obligan a poner en consideración las aportaciones de estudios que validen o justifiquen los descubrimientos que se logren con esta revisión teórica; por esta razón, se seleccionaron estudios que se centren en fortalecer una comprobación de fundamentos en situaciones equivalentes para de esta manera establecer la vulnerabilidad existente frente a los factores de riesgos psicosociales.

Por consiguiente para concluir lo expuesto en el aparte anterior y contribuir a el buen entendimiento de lo que son los riesgos psicosociales y su posible intervención, se mostrarán ahora diversas investigaciones efectuadas con sus correspondientes efectos, en donde se involucra el concepto de factores de riesgo psicosocial y todo lo que gira en torna a esta extensa temática no dejado a un lado su incidencia en el campo laboral.

A partir de los años 90's se ha hecho especial incidencia sobre los riesgos psicosociales en especial por la introducción del Acta sobre las Condiciones de Trabajo (WCA) y a causa de esta última y de la legislación adicional la cual tiene como objetivo la disminución de los niveles de absentismo por enfermedad y de incapacitación laboral, los trabajadores han tenido que desarrollar estrategias mas eficientes a la hora de identificar riesgos psicosociales y de la prevención de estrés laboral.

La WCA (López, 2007) fue aprobada el 1 de octubre de 1990 siendo sucesora del Acta sobre Seguridad de 1895. Esta acta (WCA) define los roles del ministerio, de inspección laboral, de los empresarios, de los empleados, de los consejos laborales y varios expertos profesionales, proporciona las bases legales para la certificación de



servicios de salud y seguridad ocupacional (OHSS) que emplean a esos profesionales y se aplica a todas las personas empleadas ya sean del sector público o privado. La WCA hace énfasis en los factores de riesgos profesionales en el trabajo incluyendo el bienestar de los empleados y las áreas tradicionales de seguridad y salud ocupacional.

De acuerdo a las obligaciones establecidas por esta acta se encuentra que los empleados deben perseguir enérgicamente el mayor grado posible de seguridad y protección de la salud de sus empleados y promover su bienestar en el trabajo basándose en una evaluación y un inventario de todos los riesgos para la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores incluyendo los factores de riesgos psicosocial el cual debe realizarse regularmente expresándose por escrito, se debe procurar la prevención de absentismo por enfermedad y por ello están obligados a tener en cuenta los cuidados y precauciones necesarias para así evitar riesgos para a seguridad y la salud en general o la promoción del bienestar y por ultimo que las empresas deben crear un comité de condiciones laborales compuesto por representantes los cuales serán elegidos por los empleados y al mismo tiempo realizaran asesorías en cuanto a salud, seguridad y bienestar. Quienes hagan parte de este comité deberán ser expertos del OHSS.

La WCA es administrada por la inspección laboral que esta bajo la jurisdicción del Ministerio Laboral y los asuntos sociales la cual puede imponer multas administrativas de un máximo de 11.360euros cuando el Acta es violada y de la misma manera pueden ser acusados por la ley en situaciones de violación grave. No obstante, a pesar de la imagen negativa que parece implantar la WCA esta solo busca la prevención del estrés laboral de manera positiva por ejemplo con programas sobre estrés en el trabajo para estimular a los trabajadores a que se prevengan de ello de manera integral en su quehacer cotidiano en la empresa.

Por otra parte, “las OHSS son empresas comerciales independientes no financiadas por el gobierno y que tienen que obtener sus propios beneficios en el mercado privado a través de la prestación de sus servicios a las empresas” (Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 199. Vol. 15, Pág. 154).

A partir de 1994 éstas son acreditadas a través del Ministerio de Empleo y Asuntos sociales cada vez que superan ciertos criterios de calidad; así, cada OHSS debe poseer por lo menos un profesional de medicina ocupacional, seguridad, higiene y trabajo organización, además de que emplean especialistas en factor humano y psicólogos





trabajo y de las organizaciones para realizar consultoría en ergonomía y asesoramiento y tratamiento individual de los trabajadores.

En estos momentos, los expertos y estudiosos de temas relacionados con el Trabajo y la Organización (T+O), se encuentran justamente en las OHSS debido a la deficiencia de su profesión. El ejercicio de la profesión difiere del psicólogo por que aconsejan en todo lo que tiene que ver en temas de política y de esta manera tratan de mejorar la forma en que se organiza el trabajo de manera global y no se concentra en el individuo netamente como lo hace el psicólogo. Aunque en la práctica, estos expertos del T+O se centran en actividades del individuo apoyándose en su preparación ocupacional donde el 60% de ellos poseen titulación de psicólogo y el 30% de gestores de personal; asimismo las organizaciones prefieren que esto sea así para tratar de individualizar los problemas laborales estructurales.

Dentro de los modelos de estrés laboral destaca el Modelo de Demandas/Control (JDC) de Robert Karasek (Karasek y Theorell, 1990) el cual afirma que las reacciones de estrés o sus consecuencias procederán de una combinación de trabajos con demandas psicológicas elevadas y un reducido margen de decisión. Este modelo distingue cuatro clases de trabajo como lo son los de baja tensión, los activos, los pasivos y los de alta tensión. (Ver anexo A). El JDC es de alta utilidad debido a que es bastante sencillo y directo por lo que resulta muy fácil de comunicar, es fácilmente comprensible de manera intuitiva.

Karasek ha creado este modelo para diseñar intervenciones que mejoren los factores psicosociales en el área laboral y que contribuyen a la reducción de la tensión laboral y al aumento de la productividad mejorando la motivación de los empleados y su potencial de aprendizaje. Finalmente, indica que hay dos formas de reducir el estrés, a saber, reducir las demandas o aumentar el margen de decisión, además es prescriptivo en el sentido de que establece las estrategias para intervenir en el lugar de trabajo las cuales están fundamentadas en el rediseño del puesto.



## Metodología

### Tipo de investigación

Este trabajo es de tipo monográfico y se enmarcó en el método propuesto por Hernández, Fernández y Batista, de tipo descriptivo no experimental, teniendo que su contenido se basa en una revisión bibliográfica, de documentos, textos e investigaciones, sin que implique ningún tipo de intervención.

### Unidades de análisis

Para la realización de esta revisión bibliográfica se han tenido en cuenta diferentes fuentes de información, siendo las de mayor utilización para su consulta trabajos de tipo académico e investigativo registrados en Internet, debido a la facilidad para su acceso, disponibilidad y oportunidad, buscando siempre su actualización y validez científica.

Como segunda fuente de consulta se revisaron textos como: Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales, Métodos de evaluación de riesgos (2005) de Rubio, Estrés Laboral y Salud (1997) de Buendía, J; La Prevención de Riesgos Laborales (2007) de Millán, A. J, entre otros, los cuales aparecen debidamente referenciados en el texto del trabajo y en el apartado correspondiente a “Referencias”.

Igualmente, se revisaron investigaciones y estudios, reportados en revistas indexadas y especializadas en el tema, como “Revista de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo”, a partir de las cuales se tomaron los diferentes modelos de evaluación en intervención en riesgos, objeto de este trabajo.

### Procedimiento

Para lograr el objetivo propuesto en este trabajo, el trabajo se estructuró teniendo en cuenta las siguientes fases:



Primero que todo, se direccionó la recopilación de información hacia diferentes fuentes, buscando material reciente y actualizado que nos permitiera conocer e identificar el estado actual que plantean las organizaciones en cuanto a la identificación, intervención, prevención y monitoreo de Riesgos Psicosociales en las organizaciones.

De la misma manera que el punto anterior, se utilizaron las bases de datos existentes en la Biblioteca de la Universidad Tecnológica de Bolívar con el fin de encontrar artículos y trabajos pertinentes al tema en cuestión; esto en la biblioteca Luis Enrique Borja Barón, sede ternera donde se pudieron hallar aproximadamente ocho textos monográficos, de donde se tomaron como instrumentos de estudio solo cuatro en cuanto a la realización del marco teórico.

Además de lo anterior también consultamos con documentos investigativos facilitados por la asesora de monografía, ya que esta persona es experta en la materia y esta en contacto constate con este tipo de material

Por último pero no menos importante, se fusionó todo el material encontrado y cuya información fue altamente relevante para llevar a cavo el marco teórico para que de esta manera se fueran dando luces del cumplimiento de los objetivos propuestos.



### Capítulo tercero

#### Modelos para la Evaluación, Intervención y Control de los Riesgos Psicosociales

El Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 1989, expusieron la evaluación de los factores de riesgos psicosociales en todo lo que gira en torno al trabajo y su ocurrencia corresponde a los niveles de satisfacción y el estado de salud física y mental de los trabajadores que se desempeñen en cualquier organización o campo laboral, logra involucrar la utilización de varios instrumentos que suministran informes significativos para de esta manera establecer la dimensión del inconveniente con un estudio previo y en consecuencia, precisar maniobras de operación, desde una óptica de prevención o de control a la posible situación que se este presentando o se pueda presentar.

En estos momentos la evaluación de los factores psicosociales se ha convertido en el centro de un sinnúmero de exploraciones efectuadas en el cuadro de la salud ocupacional; para confirmar lo anterior se han desplegado muchas técnicas de evaluación que buscan seguir la pista del ambiente de trabajo, las características propias del individuo y los resultados de la interrelación de estos factores en lo relacionado con salud y el bienestar del trabajador, o en la organización. Por esta razón, los instrumentos de evaluación de los factores antes mencionados logran especificarse según el prototipo de variable a valorar. Las técnicas utilizadas para este fin serian tanto cualitativa como cuantitativa, obedeciendo la información recogida.

Existe un instrumento fruto de la primera Jornada Nacional sobre los Factores de Riesgos Psicosociales del Trabajo y Estrés ocupacional, realizada en Tunja (Boyacá) en 1999, la cual plantea las pautas a tener en cuenta para la realización de la valoración entendimiento y seguimiento constante de los factores psicosociales que se encuentran presenten en el ámbito laboral, de la misma manera haciendo predicciones para el análisis y evaluación de las enfermedades estimuladas por la exposición continuada



trabajador a ciertas situaciones de estrés y de circunstancias que van en contra del adecuado bienestar físico, mental y social del empleado. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2000, citado por Sierra, Devia y Herrera, 2005).

La evaluación de los factores psicosociales involucra la asociación de los métodos subjetivos mirados desde el punto de vista de los empleados, porque si no esta presente esta fuente sería inadmisible obtener fundamentos ventajosos para una apropiada intervención. Por consiguiente, es valido que haya una apreciación con juicios experimentados, efectuada con una perspectiva preventiva, con el objetivo de examinar la importancia de los factores de riesgos psicosociales del trabajo en la salud y el bienestar de los empleados de una organización. El enlace existente entre la evaluación subjetiva y la objetiva ofrece por lo tanto, un punto de vista completo del fenómeno y permitirá conseguir soluciones acordes a la situación evaluada (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2000, citado por Sierra, Devia y Herrera, 2005)

Así mismo, la importancia de los riesgos psicosociales consiente en estar al tanto de cuáles son esos indicadores psicosociales que en una evaluación son objetivos, tales como: los índices de accidentalidad y prevalencia de una enfermedad profesional, tasa de ausentismo y entre otros indicadores organizacionales contundentes. No obstante, con las restricciones marcadas en esta área, en muy pocas ocasiones, se podrá convenir a ellos, o va a tener la dimensión estadística mínima apropiada. Frente a esto, los primordiales cuadros de riesgos psicosociales van a estar definidos por estudios formulados en representación de conocimientos o informes de los escenarios de trabajo. El compendio ordenado de estos informes se ejecuta por medio de conversaciones y cuestionarios, en el que el contenido corrientemente se muestra en representación de discusiones.

Acorde con lo expuesto por Niño (2002), citado por Sierra, Devia y Herrera (2005), es útil acudir a la utilización de estas técnicas, sin embargo se han encontrado deficiencias, entre las que vale la pena considerar las siguientes: a) el objeto que se forma al realizar una evaluación sin tener claro el propósito la investigación de elementos para pretender perfeccionar o remediar claramente las condiciones de los individuos. Por ende, todos los resultados relacionados con los detrimentos y variaciones en la salud, deben ser tratados epidemiologicamente y conseguirse medio de expertos en la materia y en cada situación; b) una segunda falla que se pu presentar y debe ser controlada es el hecho de mezclar la inevitable “objetividad



exigencia sistemática que obliga la metodología; con la subjetividad de las indicaciones recogidas.

Es notorio que la valoración de los factores de riesgos psicosociales deben ser valorados a partir una óptica subjetiva y objetiva, asimismo de reflexionar que el autoreporte se convirtió en la técnica subjetiva más empleada para evaluar.

La evaluación subjetiva brinda unas directrices para estar al tanto de lo probable que pueden ser los factores de riesgo psicosocial; están distintos dispositivos que llevan información agregada a la evaluación, como son el panorama de riesgo que proporciona información de factores de carácter ambiental como: ruido, temperatura e iluminación, etc. De igual forma es determinante realizar una exploración de análisis de puestos y del oportuno análisis ocupacional que suministra datos sobre el contenido del trabajo y el esfuerzo mental, físico y temporal necesitado, al igual que de los tiempos; horarios, turnos y duración de las jornadas.

Otra estrategia utilizada con mucha frecuencia es la entrevista estructurada al empleado, que brinda elementos sobre factores potenciales existentes, de orden extralaboral, y unas características de personalidad del individuo que proporcionen información acerca de las habilidades de afrontamiento y repertorios conductuales.

En el momento que se cuente con una adecuada batería de herramientas de tipo cualitativo con los de tipo cuantitativo, tales como los de orden subjetivo con los objetivos, se conseguirá diferenciar la información y realizar una valoración compleja que suministre la información objetiva para lograr plantear un esquema de intervención conforme con las necesidades de la organización (Sierra y Cols. 2005).

*Modelo de Estrés Laboral Básico – BJS.*

Este modelo, aunque no es directamente un modelo para intervenir en riesgos psicosociales, da algunas pautas para identificar y describir las relaciones entre cuatro conjuntos de variables que se ven implicadas en relación con el estrés, uno de los efectos más notorios y estudios de los riesgos psicosociales. Este modelo hace especial distinción entre los estresores laborales y las reacciones de estrés o tensión en el trabajo. Los primeros se clasifican en el contenido del trabajo, el ambiente de trabajo, las relaciones industriales y las relaciones sociales en el trabajo; los segundos disting



tres reacciones específicas como son los síntomas psicológicos, los síntomas físicos y los síntomas comportamentales. (Karasek u Theorell. 1990).

Este modelo se utiliza como un modelo descriptivo que ofrece un marco general para la consecución de la evaluación y valoración del riesgo y para la proporción del feedback. De igual manera que el modelo de Demandas/Control, este es fácil de comunicar a personas con poca o nula experiencia en esta área.

Por otro lado, dentro de los instrumentos para la evaluación psicosocial de riesgos, básicamente se utilizan tres tipos:

#### *Listas de Comprobación.*

A un nivel global y como medio de despistaje primario, este modelo propone llevar las listas de comprobación, las cuales tratan de identificar los estresores en el contenido del puesto de trabajo, en el ambiente laboral, en las relaciones industriales y en las relaciones sociales en el puesto de trabajo respectivamente. (Salanova y Schaufeli, 2002)

#### *Método WEBA*

El segundo método WEBA (Welzijn Bij de Arbeid-"Well-being at work") fue propuesto por Vaas (1995), y se utiliza para analizar las condiciones de los puestos de trabajo, utilizando indicadores más independientes y objetivos. Su metodología consta de dos pasos: descripción y evaluación del trabajo. En el primer paso se divide el trabajo en tareas, cada una de manera detallada con factores como ritmo de trabajo, retroalimentación, presión temporal, etc. En el segundo, se lleva a cabo un perfil de bienestar donde el puesto de evalúa a partir de siete dimensiones, a seguir: globalidad del trabajo, ausencia de monotonía, dificultad, autonomía del puesto de trabajo, contactos sociales, tareas de organización u disponibilidad de información. Estas dimensiones utilizan una escala de puntuación de tres puntos que son insuficientes, limitados y suficientes.



*Cuestionarios de Autoinforme.*

Por último, se halla el tercer método los cuales incluyen múltiples aspectos de los procesos de estrés. A diferencia del WEBA estos son subjetivos, por lo que la evaluación y valoración de los riesgos psicosociales que maneja este método esta basado en las experiencias de estrés de los trabajadores.

Dentro de estos cuestionarios el más popular es el VBBA (Questionnaire on the Experience and Assessment of Work), (Van Vedhoven y Meijman, 1994) el cual esta compuesto por cuatro secciones que son las características del puesto, la organización del trabajo, las relaciones industriales y las tensiones laborales. Luego que se ha realizado la evaluación se presenta un informe que incluye la razón por la que esta se ha hecho dicha evaluación, la estructura y los recursos humanos de la organización, el método utilizado, la identificación de factores de riesgos particulares, la identificación de grupos específicos, y un análisis mas profundo de las relaciones entre los estresores, sus consecuencias, se sacan las conclusiones con sus respectivas recomendaciones para el mejoramiento de las situaciones vulnerables encontradas.

Existe un manual el cual contiene información detalla sobre como ejecutar programas para la reducción del estrés laboral y la promoción de la salud de los trabajadores (Jansesn, 1996), el cual se divide en 3 pasos:

1. Preparación e introducción: se informa a las personas claves de la organización todo sobre estrés laboral y los efectos sobre la salud de los trabajadores de esta manera se conforma un comité de planificación que coordine el proyecto. Igualmente, se debe elaborar un acuerdo escrito en el que se detallen los procedimientos, plazos temporales, y el papel y responsabilidad de cada parte, recursos disponibles y compromiso de la alta dirección en relación a las actuaciones preventivas posteriores.
2. Identificación de problemas y evaluación de los riesgos: se realiza un análisis global del estrés y de los problemas de salud, tomando los datos existentes de la empresa como los registros de absentismo por enfermedad, el trabajo durante horas extras, etc. Luego se identifican los problemas relacionados con el estrés laboral donde se aclarará la realización de una recogida sistemática de datos adicionales, indicando qué instrumentos son más adecuados para ello. Equivalentemente, se llevará a cabo evaluación y valoración de riesgos psicosociales, la cual debe ajustarse a los proble





específicos identificados, elaborando posteriormente el informe con la visión general de los factores de riesgo específicos.

3. Se hace la elección de medida y se planifica la intervención; para esto se priorizan los riesgos y problemas identificados en el informe del paso dos. Luego se elabora una lista con todas las posibles medidas de intervención evaluando sus fortalezas y debilidades, para luego decidir cuáles se llevaran a cabo y en qué orden.

A la hora de poner en marcha el programa y ejecutar las intervenciones, se hace especial distinción en dos grandes tipos de medidas que pueden adoptarse para el mejoramiento de la situación laboral y así aumentar los recursos de afrontamiento de la persona o de la situación. En concordancia con la WCA el primero ha de priorizarse sobre el segundo debido a la aproximación de prevención primaria la cual se centra en los orígenes del problema.

De igual manera es necesario realizar una buena evaluación de las intervenciones: la cual siga los pasos descritos con anterioridad para así identificar los errores y efectos colaterales negativos que deberán ser evitados a futuro. De esta manera cabe afirmar que las políticas de reducción del estrés deben incluirse dentro de la cotidianidad de la vida laboral, siendo de carácter obligatorio porque es un aspecto que perjudica al individuo en sus diferentes áreas de ajuste.

Rubio, J (2005), plantea una clasificación de riesgos para facilitar su medición e intervención así: métodos simplificados que se utilizan cuando no se esperan consecuencias catastróficas de un riesgo y así obtener una aproximación y realizar la debida jerarquización de los hechos preventivos. Estos facilitan la labor cuantificando el valor empleando escalas numéricas relativas. También se deben tener en cuenta los métodos más complejos y completos que se utilizan cuando las consecuencias del riesgo puede llegar a ser muy graves, aunque la probabilidad de ocurrencia sea menor.

Por otro lado si se tiene en cuenta el área cuantitativa de los resultados que se pueden obtener de la estimación del daño por unidad de tiempo, los métodos se podrían clasificar en cualitativos y cuantitativos.

Otros autores como Santamaría y Braña (1998) citados por Rubio, (2005) los clasifican así: métodos comparativos, índices de riesgo y métodos generalizados.

También, atendiendo a las diferencias de los mecanismos de actualización del riesgo se puede distinguir entre: la evaluación de los riesgos de accidentes y la evaluación



los riesgos ambientales y los derivados de la organización del trabajo dentro de los métodos simplificados se encuentran:

*La valoración simple o método ABC*

Esta es la más sencilla de todas y consiste en la clasificación conforme a un solo parámetro con directamente relacionado con el posible daño por unidad de tiempo, clasificándolos como A B o C siendo “A”, los riesgos causantes de muertes o lesiones graves con incapacidad permanente o gran pérdida de bienes; B, los riesgos que pueden causar lesiones graves con daños parciales o totales a la propiedad; y C los riesgos que causan lesiones leves o daños bajos a la propiedad.

Hansez y De Keyser, (1999) mencionan que además de las condiciones tradicionales de trabajo que pueden perjudicar la salud física y mental del trabajador, existen tres factores genéricos que han transformado el mundo del trabajo durante los últimos veinte años como son la tensión que puede ser explicada inicialmente por la necesidad de sobrevivir de las organizaciones en medio de entornos considerablemente competitivos; la más alta flexibilidad la cual se expresa en diferentes niveles de la organización, ya sea de manera externa o interna. Además, están surgiendo nuevos modelos organizacionales relacionados con el concepto de flexibilidad como el de la empresa virtual y el teletrabajo y por último, pero no menos importante, el desempleo persistente que se mantiene e incluso aumenta. Las mujeres, los menores de edad y los trabajadores mayores de cuarenta años son las principales víctimas de este fenómeno

Estos tres factores crean un nuevo y permanente desequilibrio en el entorno cuyo impacto sobre el estrés es obvio. A pesar de todo, es difícil imaginar que una empresa establezca rápidamente que va a dar marcha atrás combatiendo el proceso de flexibilidad, eliminando la tensión que ha inculcado en su sistema de producción del pleno empleo. Ineludiblemente, lo que intentará es regular, acomodar, negociar, desarrollar el proceso en el cual está comprometida con el fin de hacerlo aceptable para los trabajadores y redistribuir su tiempo de trabajo.

El modelo transaccional de estrés de Mackay y Cooper (1987) citado por Hansez y De Keyser (1999) propone factores como la inadecuación entre las demandas del ambiente de trabajo y la capacidad del individuo, el desequilibrio entre estresores procedentes de la persona, el proceso de evaluación comprende dos pares



componentes internos- externos, el resultado es el afrontamiento que incluye componentes cognitivos, comportamentales y fisiológicos, la rapidez con que cambian los diferentes componentes influye la forma en que el individuo reacciona y el feedback. (Ver anexo C).

Autores como Ivancevich y Matteson (1988) citado por Mackay y Cooper (1987) proponen posibles clasificaciones e intervenciones en el trabajo del estrés. En este caso específico se plantean tres objetivos de intervención como a) los cambios del estrés potencial de una situación reduciendo la intensidad y el número de agentes estresores; b) el apoyo a los individuos para modificar su apreciación de una situación estresante y la amenaza que puede representar y c) la ayuda a los individuos para encontrar estrategias adaptativas eficientes, ampliando sus estrategias de afrontamiento y sus repertorios conductuales.

De la misma manera Murphy (1988) citado por Mackay y Cooper (1987) enfatiza en tres niveles de intervención, a saber: a) nivel primario en el que buscamos reducir los agentes estresores; b) un nivel secundario con gestión individual del estrés y c) un nivel terciario caracterizado por programas de asistencia colectiva al personal.

Es en este entonces que aparece el WOCCQ (Working Conditions and Control Questionnaire - Cuestionario de las Condiciones Laborales y su Control) en el laboratorio de Psicología de la Universidad de Liège (Bélgica) el cual permite distinguir las principales áreas de trabajo y el control que el trabajador tiene sobre ellas. Este fue aplicado en una institución belga a 816 que pertenecían a distintas áreas de la misma y ocupaban funciones diferentes.

En la primera fase de este instrumento el objetivo específico era instaurar un pre-diagnóstico que debería facilitar la identificación y esclarecimiento de situaciones problema gracias a una lista de indicadores. En la segunda fase se realizó un procedimiento de intervención colectiva basado en la resolución de problemas. Luego se llevó a cabo un diagnóstico fundamentado en tres unidades que son el instrumento de control de la situación laboral (WOCCQ), una lista de situaciones problema (datos cualitativos) y una medida de estrés psicológico.

Este cuestionario se aplicó a finales de junio de 1996 y algunos centros de formación habían cerrado ya por vacaciones. Formaron parte del estudio 399 mujeres y 325 hombres con 92 personas que no especificaron su sexo.



De acuerdo con el material se encontraba una medida del control percibido del trabajo, una Medida del Estrés Percibido (MPS) y la determinación de las situaciones problemáticas. La primera es la parte previa del estudio la cual contaba con una escala múltiple de control con seis subescalas de control: a) control sobre la gestión del tiempo (12 ítems), b) control sobre la gestión de tareas (13 ítems), c) confianza en el futuro (10 ítems), d) autonomía organizacional (4 ítems), e) control sobre riesgos (3 ítems) y f) control sobre condiciones de trabajo (5 ítems). Cada ítem se refiere a una característica del trabajo formulada en primera persona, como “veo amontonarse mi trabajo sin ser capaz de resolver los tiempos de dilación”.

El formato de respuesta del cuestionario se presentaba así: 1= casi nunca se aplica a mi trabajo, 2= algunas veces se aplica a mi trabajo, 3= habitualmente se aplica a mi trabajo, 4= siempre se aplica a mi trabajo.

La MPS la realizó la Universidad de Laval (Canadá) por el Dr. Tessier y el Dr. Lemyre (1988 – 1990) citado por Mackay y Cooper (1987) y cuyo objetivo era construir una medida que fuera representativa del pensamiento del estrés como un indicador de tensión adaptativa. Su resultado es el MPS (49 ítems) y dos versiones cortas MPS-A y MPS-B (25 ítems cada una).

Para profundizar en el objetivo real de este trabajo se mencionarán a continuación dos de los modelos para la intervención de los riesgos psicosociales en el contexto laboral donde se le da prioridad al ser humano como el principal afectado frente a esta problemática. Peiró (1994) El modelo que aquí se presenta caracteriza como facetas los componentes de la organización con el fin de resaltar el carácter global y "gestáltico" de la organización, y evitar la "reificar" de cada uno de los elementos que la configuran. De todos modos, la identificación de esas facetas es importante para el análisis y comprensión de la organización. Las facetas que a continuación vamos a describir solo se comprenden adecuadamente desde su perspectiva relacional con el sistema. En la figura 2 ofrecemos una representación gráfica del modelo AMIGO.

En este modelo partimos del concepto de misión que resulta central en toda organización y da sentido a su existencia. Esa misión se arraiga en la propia cultura organizacional conjunto de creencias compartidas por los miembros así como a valores y expresiones en las que éstas se manifiesta. (Peiró, 1996b). La consecución esa misión, requiere la configuración de un sistema abierto a su entorno y capaz



interactuar con él cuyo análisis desvela una serie de facetas interdependientes y cuya evolución viene marcada por desajustes y sucesivos reajustes que pretenden mantener niveles de congruencia satisfactorios entre ellas. Algunas facetas han sido caracterizadas como "hard" o duras (p.e. la estructura o la tecnología) y otras como "soft" o blandas (p.e. los estilos de dirección o la cultura organizacional). Describiremos brevemente cada uno de ellas.

El ambiente en el que se desenvuelve y opera una organización es un elemento central para la comprensión, el diseño y la gestión de su funcionamiento. Las organizaciones son sistemas abiertos de carácter social en constante transacción con su ambiente. Así, podemos definir ese ambiente como el conjunto de elementos externos a la organización con la que esta mantiene o puede mantener relación y que en alguna medida son relevantes para dicha relación. En otros trabajos hemos realizado una revisión sistemática de este constructo (Peiró, 1983-84; 1990). Aquí señalaremos que cabe caracterizarlo en función de su grado de complejidad, su nivel de estabilidad vs. dinamicidad, su predictibilidad, su grado de certidumbre o incertidumbre y su mayor o menor hostilidad hacia la organización. Por otra parte, las transformaciones ocurridas en ese ambiente durante las últimas décadas a nivel global (internacionalización, globalización, cambios tecnológicos, etc.) tienen fuertes implicaciones para la propia realidad organizacional y para las actividades laborales que se desarrollan en ella.

Un elemento fundamental al analizar las organizaciones, y con frecuencia olvidado, es su carácter "artificial" y por lo tanto su componente esencial de diseño. Toda realidad "diseñada" tiene un carácter histórico, es decir, su desarrollo forma parte fundamental de su propia realidad y, cuando este desarrollo es obra humana, se plantea siempre la consideración del futuro, del "por-venir". La realidad organizacional requiere tomar en consideración esa visión del entorno y de la organización que orientan su desarrollo y su futuro. La organización es una realidad consolidada pero necesariamente es también "proyecto" y en ese proyecto requiere vislumbrar y clarificar hacia "donde conviene ir". La visión del entorno y del desarrollo de la misión organizacional es un elemento fundamental que ha de inspirar la estrategia de la organización.

La estrategia es otra faceta relevante y, en cierta medida, es la formulación de las líneas generales de la articulación entre la misión y el ambiente de una organización. H referenciamos, según Chandler (1962), a "la explicitación de los objetivos y metas a la plazo..., la adopción de cursos de acción y el reparto de recursos necesarios para llevarlos a cabo".



cabo estas metas". Se trata, pues, de la orientación competitiva de una organización y de las decisiones necesarias para conseguir esa ventaja competitiva. Como señala Mintzberg (1988) la estrategia "puede verse como una fuerza de mediación entre la organización y el entorno, por lo cual su formulación requiere la interpretación del entorno así como el desarrollo de pautas coherentes en flujos de decisiones organizativas (estrategias) para hacerle frente" .

La dirección estratégica implica una serie de decisiones que pretenden identificar y sacar provecho de las oportunidades básicas provenientes de la interacción con el entorno, desde una perspectiva temporal de futuro a medio plazo. ¿Dónde piensa la organización que vale la pena apostar?. ¿Hacia dónde hay que dirigir los recursos para sacar mayor ventaja competitiva de las oportunidades y minimizar o neutralizar las amenazas críticas para la organización?. Se han desarrollado diversas tipologías sobre las estrategias organizacionales. Mencionaremos aquí a título de ejemplo la de Miles y Snow (1978) que distingue cuatro tipos de estrategia: la defensora (se basa en la identificación de un nicho de mercado en el que la organización pueda defender su posición de forma competitiva mediante la eficiencia), la prospectora (se basa en la exploración de nuevos productos y oportunidades de mercado y en lograr las innovaciones necesarias para ser pioneros en ellos), la analizadora (combina las ventajas de las dos anteriores minimizando el riesgo y maximizando oportunidades para el rendimiento; esta estrategia mueve a las organizaciones hacia nuevos mercados y productos una vez se ha constatado su viabilidad y entonces procuran ser más eficientes), y la reactiva que se caracteriza por la ausencia de las tres anteriores.

Una primera y fundamental concreción estratégica es la determinación del productos y/o servicios que la organización pretende producir o proporcionar como forma básica de conseguir su misión. En la determinación de dichos productos se concretan un buen número de decisiones estratégicas como la de los nichos de mercado, una buena parte del rango tecnológico relevante y del sistema de trabajo. Precisamente para la producción de esos servicios o productos se deben determinar otras facetas "hard" y "soft" de la organización.

Otro modelo que también hace relación a los estresores en el puesto de trabajo, es el propuesto por Cartwright y Cooper (1996). Estos autores, dentro de las estrategias de medición e intervención le dan relevancia al desarrollo del ser humano en el campo de la salud ocupacional, donde existe el peligro de ignorar los riesgos asociados



ambiente y condiciones de trabajo, así como los efectos de la organización sobre el bienestar de los trabajadores. Uno de sus postulados es que es característico en las organizaciones, que se lleven a cabo programas de manejo individual del estrés, en los que se intenta adaptar a las personas a ambientes poco saludables, en lugar de cambiar las condiciones estresantes de esos ambientes. Por otra parte, de acuerdo con los autores, conviene señalar que el hecho que algunos programas puedan ser efectivos para mejorar indicadores de ansiedad, depresión y síntomas psicósomáticos, no significa que lo sean para modificar, en el mediano o largo plazo, el vínculo entre estrés y enfermedad

De acuerdo con lo anterior y con el modelo propuesto por estos autores, los factores de riesgo derivan de las condiciones de trabajo, por una parte y por otra, de la vulnerabilidad de ciertos individuos o grupos. Las condiciones de trabajo incluyen aquellas directamente relacionadas con el puesto, las dependientes de las condiciones de trabajo propias de la empresa y las peculiares del sistema social y económico que tienen implicaciones para el trabajo (mercado, laboral, medios de transporte, vivienda, alimentación).

A manera de conclusión se puede decir que el desarrollo y la gestión de los Recursos Humanos es una función que cada vez está cobrando mayor importancia en las organizaciones. Las fuertes transformaciones en el ámbito del trabajo y de las organizaciones requieren una revisión crítica en profundidad de los supuestos, conocimientos, tecnologías y prácticas que los caracterizan. Ello requiere la elaboración de modelos sobre la organización que permitan y faciliten esa revisión y reconceptualización. Es esta la razón por la cual en este trabajo se esbozan estos modelos integrador que ponen énfasis en los aspectos relacionales y en la congruencia dinámica entre las diferentes facetas relevantes de una organización.

Los modelos aquí analizados, resultan útiles para analizar el cambio y las intervenciones en las organizaciones y permiten a su vez, contextualizar la faceta, de la gestión y desarrollo de los recursos humanos facilitando un replanteamiento de la misma en función de su relación dinámica con el resto del modelo.



## Capítulo Cuarto

### Conclusiones y Comentarios

El trabajo es una de las actividades diarias y que se convierte en casi una obligación para todos los seres humanos, por esta razón, las personas se han encargado de velar por su bienestar y hacer valer sus derechos en cada uno de sus lugares de trabajo. Es por esto que las organizaciones de hoy en día se han preocupado y están manejando y reconociendo al capital humano como el ente principal de toda una organización; debido a esto en sus responsabilidades frente al trabajador han incluido el velar por la salud, seguridad e higiene de los ambientes de trabajo a los que esta expuesto el trabajador y a las largas jornadas de trabajo. El reconocimiento del derecho de los trabajadores a la protección de su salud y de su integridad involucra proporcionarles un espacio de trabajo seguro y libre de riesgos (Peiro y Bravo, 2003).

El mundo laboral ha ido evolucionando dejando atrás la organización tradicional caracterizada por un sin número de tareas operativas, trabajos en línea, toma de decisiones centralizadas, etc. La competencia del mercado actual requiere de empresas organizadas dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente y que a la vez cuenten con personal calificado y con altos estándares de calidad de vida y de bienestar psicológico.

Hoy en día la competitividad de las empresas no se basa únicamente en la inversión en tecnologías, sino también, en el factor humano, en la calidad e iniciativa de los recursos humanos de la empresa, siendo esto último lo mas difícil de lograr, centrando la gestión en el individuo como parte fundamental e indispensable de la organización.

Una de las razones para dirigir los esfuerzos de la organización hacia su recurso humano es la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la





salud de los trabajadores y la importancia de generar y mantener altos niveles de motivación entre los antes mencionados.

Entender a las empresas de hoy, hace indispensable diseñar programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo, que permita no solo identificar las necesidades reales y prioridades de cada empresa o los factores de riesgo presente en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también dirigir los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros que permitan el control y seguimiento de la enfermedad mas representativa de los últimos años como son las que aparecen como efectos de los riesgos psicosociales.

El logro de la competitividad como organización productiva o prestadora de servicios, pasa por entender que junto a los procesos de calidad, debe ponerse especial énfasis en la atención a los recursos humanos y en sus condiciones de trabajo. La intervención en la concepción de los medios y sistemas de trabajo caben responder en general a dos exigencias: favorecer la salud global de los trabajadores y mejorar la eficiencia de la organización.

Diversos investigadores interesados en todo lo relacionado con el tema de los riesgos psicosociales se han ideado maneras de intervenir en esta problemática y trabajar de esta manera en su prevención para que no se presenten consecuencias perjudiciales para el trabajador, de igual manera los directivos y dueños de las diferentes empresas en actualidad mas que por proporcionarle el mejor ambiente de trabajo adecuado a sus empleados lo hacen por que deben cumplir con ese requerimiento o normativa que les esta exigiendo el Ministerio de la Protección Social, donde se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Se han desarrollado varios métodos y modelos para la evaluación e intervención en los factores de riesgo psicosocial, precisamente buscando el mejoramiento de la salud de los trabajadores de manera que traiga consigo un mejor desempeño de los mismos y al mismo tiempo beneficios no solo de manera individual sino en mutuo hecho con la empresa; tal es el caso del manual propuesto por Jansesn (1996) el cual sigue por 5 cinco pasos desde la implementación de un plan de trabajo, hasta la corrección de la intervención. Sin embargo, este traería consigo mejores resultados si el comité



planificación del proyecto de intervención este conformado por lo menos con dos personas expertas en el tema, en este caso estrés, porque aunque se de la información pertinente a las personas involucradas directamente en el comité lo mas probable es que se llegue a dar una confusión en la identificación de los riesgos generadores específicamente de estrés.

Además de lo anterior, aunque el estrés es uno de los riesgos que se presenta en mayor medida, no se debe enfocar solo en ello, y menos priorizar unos mas que otros debido a que pueden presentarse recaídas en el mismo o la manifestación de otros riesgos o enfermedades profesionales.

Métodos de evaluación como el Modelo de Estrés Laboral Básico y la Lista de Comprobación a pesar de ser funcionales dentro del planteamiento que proponen se enfrasan mucho en la sola temática del estrés desde todos los aspectos como el laboral, las relaciones con los compañeros de trabajo y las relaciones industriales, haciendo de esta manera una especie de globalización de los riesgos psicosociales enfrascando dentro del mismo por ejemplo, la fatiga laboral, el burnout, la adicción al trabajo, identificándolos como agentes de estrés, donde estos presentan una complejidad y una construcción totalmente diferente del estrés, por lo que se deben realizar métodos de evaluación para los mismos.

Por otra parte, están los métodos de evaluación como el WEBA y los Cuestionarios de Autoinforme los cuales limitan mucho al empleado a la hora de diligenciarlos debido a que las posibilidades de respuesta no brindar mayor ampliación que solo una posible elección de tres candidatas o es dejado a la subjetividad del empleado el cual puede no brindar la información mas completa, necesaria, adecuada, acertada o precisa para poder identificar en realidad cual es el riesgo presente y así determinar que medidas de intervención tomar.

De otro lado, es importante considerar que un buen modelo de Intervención en Riesgos Psicosociales debe abarcar no solo aspectos como la evaluación en cuanto a realizar la correcta detección de que factores están fluctuando entre los trabajadores; ello no debe recrear ningún tipo de limitación ni desvío en su identificación por parte de los empleados o expertos. Además, la intervención debe ser muy detallada y concisa y no debe solo procurar la corrección de la enfermedad generada por los ries identificados sino al mismo tiempo proponer vías de prevención de los mismos [



evitar recaídas o presentación de otros diversos tipos de riesgos, accidentes o enfermedades profesionales.

Se ha considerado como el más completo y adecuado el Modelo de Estrés Laboral Básico (BJS), que aunque no es un modelo diseñado específicamente para la intervención en riesgos psicosociales, si retoma aspectos de los posibles estresores en los campos laborales, haciendo énfasis en la importancia de establecer las relaciones existentes entre cuatro conjuntos de variables que se ven implicadas en relación con el estrés. Dicho modelo a su vez, hace especial distinción entre los estresores laborales y las reacciones de estrés o tensión en el trabajo; igualmente, es un modelo que plantea de manera detallada todo lo que se debería hacer para intervenir en los riesgos psicosociales aunque es un proceso muy completo el cual traería beneficios grandes si se hiciera de esta manera pero según lo observado en la actualidad las organizaciones para cumplir con esta ley utilizan mas el método WEBA el cual es un método de análisis y les sirve a los dirigentes de las diferentes organizaciones para saber cual son sus puntos críticos o cuales son esos riesgos a los que esta expuesto el trabajador para de esta manera prevenir todo lo que pueda suceder y de esta manera atener un conocimiento de cada una de las áreas que pueden afectar de manera negativa a su personal.

Es gracias a todo lo anterior que se establece en julio 17 de 2008 la Resolución número 2646 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. El objeto de dicha resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías probablemente causadas por estrés ocupacional. Esta se aplica a empleadores públicos y privados, a trabajadores dependientes e independientes, a contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independiente Sistema de Seguridad Social Integral; a administradoras de riesgos profesionales; ;



Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares (Palacio, 2008).

Es esta la razón valedera por la cual se ha hecho una revisión de la literatura existente relacionada con todo lo que gira en torno a los riesgos psicosociales ya que se ha convertido en una temática importante de estudio que vela por el bienestar del individuo dentro de las organización y para ser mas precisos en sus puestos de trabajo, por todo lo anterior cabe resaltar el espacio que han ganado los psicólogos en las empresas de hoy día porque se le esta dando vital importancia al capital humano reconociendo que este es el productor mayor para el sostenimiento de una organización y por consiguiente se debe mantener su buen estado y funcionamiento.



## Referencias

- Buendía, J. (1997). Estrés Laboral y Salud. Biblioteca Nueva
- Camí, J., Mcgeary, J., Swift, R. (2003). Drogadicción. Revista de Toxicomanías. N° 42-2005 [www.cat-barcelona.com/ret/pdfret/RET42-1.pdf](http://www.cat-barcelona.com/ret/pdfret/RET42-1.pdf)
- Cartwrith y Cooper (1996) Manejo e Intervención del Estrés Laboral  
[http://www.unal.edu.co/documentos/mediestres\\_20060616](http://www.unal.edu.co/documentos/mediestres_20060616)
- Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y la Organización Mundial de la Salud (OMS). 1989.  
<http://www.bibliotecas.unc.edu.ar/cgi-bin/Libro-OPS?accion=buscar&expresion=INFORME+TECNICO>
- Contreras, L. (2007) Quién es el médico de familia?  
[http://cambiodemodelo.blogspot.com/2007\\_11\\_01\\_archive.html](http://cambiodemodelo.blogspot.com/2007_11_01_archive.html)
- Cooper. y Marshall (1978). Síndrome de "Burn Out" o síndrome de Agotamiento profesional Medicina Legal de Costa Rica.  
[http://64.233.169.104/search?q=cache:HYpVB\\_clu4J:www.scielo.sa.cr/scielo.php%3Fpid%3D%2F1000100004%26script%3Dsci\\_arttext+cooper+y+marshall+%2B+1978+%2B+intrinsecas+puesto+de+trabajo,+resultantes+de+los+roles+organizacionales&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=co](http://64.233.169.104/search?q=cache:HYpVB_clu4J:www.scielo.sa.cr/scielo.php%3Fpid%3D%2F1000100004%26script%3Dsci_arttext+cooper+y+marshall+%2B+1978+%2B+intrinsecas+puesto+de+trabajo,+resultantes+de+los+roles+organizacionales&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=co)
- Chernis, C. (1980). El Síndrome de Burn Out.  
<http://64.233.169.104/search?q=cache:LeOajC3XgcsJ:www.laondadigital.com/laonda/laonda/301-400/357/A1.htm+chernis+%2B+burnout+%2B+3+etapas+evolutivas&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=co>
- Chavarria, M. (2000) El exceso laboral, un peligro para la salud.  
<http://www.cimac.org.mx/noticias/semana100/s00100301.html>
- Departamento de Salud Mental del Hospital de Clínicas. Adicción al trabajo, Télam-UBA. <http://www.diversica.com/salud/archivos/2005/02/adiccion-al-trabajo.php>
- Dunn, H. (1959). El concepto de salud: conceptos básicos preliminares.  
<http://www.saludmed.com/Salud/CptSalud/CptSaCon.html>
- Fredur, S. (1990). Fundamento Ontológico del Hombre. Tratado de Ontología Moderna  
<http://www.monografias.com/trabajos15/fundamento-ontologico/fundamento-ontologico.shtml>



- Gil Monte y Peiró (1997). "Psicosocial Factors Related to Mental Health in Human Services Professionals. <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20189.PDF>
- González y Macia (2006) Empobrecimiento Intelectual. [www.mural.com/editoriales/nacional/448/894324/default.shtm](http://www.mural.com/editoriales/nacional/448/894324/default.shtm) -
- Guerrero, J (2007). Artículos sobre experiencias de negocios y superación personal y profesional. <http://www.jesus-guerrero.com/2007/05/adiccion-al-trabajo.html>
- Guerrero, J., Muñoz, I., y Cañedo, R. (2004). Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones útiles para el profesional de la información. [http://eprints.rclis.org/archive/00009145/01/http\\_\\_bvs.sld.cu\\_revistas\\_aci\\_vol14\\_2\\_06\\_aci05206.htm.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00009145/01/http__bvs.sld.cu_revistas_aci_vol14_2_06_aci05206.htm.pdf)
- Hansez, I. y De Keyser, V. (1999) - *El WOCCQ: una nueva herramienta en el estuche de instrumentos contra los estresores laborales. El caso de trabajadores de servicios públicos en Bélgica*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones España. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Instituto Nacional de Cancerología. El tabaquismo en lugares de trabajo. Hechos y acciones (1995). [www.incancerologia.gov.co/documentos/7\\_15\\_2008\\_11\\_50\\_23\\_AM\\_lugares.pdf](http://www.incancerologia.gov.co/documentos/7_15_2008_11_50_23_AM_lugares.pdf)
- Jones, J. (1988). *El estrés y la mala práctica médica: la evaluación y la intervención del riesgo organizativo*. Publicación de la Psicología aplicada.
- López, A. (2007) Los Factores Psicosociales en el Trabajo a través de 3 visiones (Holanda, España y Venezuela). WCA <http://www.zonaeconomica.com/files/factores-psicosociales-trabajo.pdf>
- Mackay y Cooper (1987) Herramientas Terapéuticas Relacionadas con el Estrés <http://www.uan.edu.co/deans/psicosociales/documentos/tpsc/payome>
- Maslach C. y Jackson (1979). Síndrome de "Burnout". <http://www.areas.com/salud%20laboral/sindromeburnout.htm>
- Millán, A. J. 2007. La Prevención de Riesgos Laborales
- Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646 – *Norma Técnica para la identificación, manejo y control de los riesgos, psicosociales*, Bogotá.
- Ministerio de la Protección Social. (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*. Bogotá
- Ministerio de la Protección Social (2005) *Diagnóstico y Notificación de la Enfermedad Profesional*. <http://www.minproteccionsocial.gov.co/VBeContent/home.asp>



- Miranda, A. y Vargas, C. Cuantificación Del Riesgo y de la Vulnerabilidad de la Población Venezolana a Eventos de Lluvia Extrema  
<http://hercules.cedex.es/hidraulica/prohimet/GU06/Taller2/Bravo-Riesgo.pdf>
- Neisa, C. (2007) Fatiga Laboral y la Forma de Prevenirla.  
<http://trabajosalud.blogspot.com/2007/12/fatiga-laboral-y-la-forma-de-prevenirla.html>
- Organización Mundial de la Salud – OMS (2004). *La Organización del Trabajo y el Estrés. OMS, 2004. El Estrés Laboral, un obstáculo en su buen desempeño.*  
[http://www.fsfb.edu.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=75&Itemid=187](http://www.fsfb.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=75&Itemid=187)
- Organización Mundial de la Salud - OMS, (1946). <http://www.who.int>
- Palacio, D. (2008). Ministerio de la Protección Social. Resolución Número 2646 de 2008. <http://web.minjusticia.gov.co/normas/2008/r026462008mps.htm>
- Pereira, F. 2000. Salud Ocupacional. Elementos básicos, Universidad El Bosque, Bogotá
- Peiró, J. y Bravo, M. (1999) Factores Psicosociales en la Prevención de Riesgos Laborales: Oportunidades y Retos para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.  
<http://www.gestion.uchile.cl/detalle/documentos/1.%20Peir%C3%B3-Bravo.doc>
- Peiró (1994) Intervención psicosocial en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Intervención Psicosocial en las Organizaciones. Barcelona. P.P.U.
- Pérez, J y Daza, F (1994). Factores psicosociales: metodología de evaluación  
[http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_443.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_443.htm)
- Puget, M (2004). *El estrés, el "mobbing" y el "síndrome de estar quemado" se generalizan como nuevos riesgos laborales, según los expertos.*  
<http://www.consumer.es/web/es/salud/2004/04/29/99305.php>
- Rubio, J. (2005). *"Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales. Métodos de evaluación de riesgos"*. Ed. Diaz de Santos.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2002). Como evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo. Revista del INSHT. Artículo de la S. Técnica 1 del PTS número 20.  
<http://212.170.242.18/slaboral/observ/DOCUMENTOS/74.pdf>
- Salud Colombiana, Public Health Journal on the net. (1999).
- Schaufeli, W. (1999). *Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas.* Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones España. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.



Sierra, Y., Devia, D., Herrera, J. (2005) *Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*, [Tesis de grado]. Universidad El Bosque, Facultad de Psicología, Especialización en Psicología Ocupacional, Bogotá, Colombia

Sierra, Y., Baena, D., Cruz, T. (2006). *Identificación de factores de riesgo psicosocial del ambiente de trabajo en los empleados administrativos de una empresa dedicada al suministro de personal*. [Tesis de grado] Universidad Tecnológica de Bolívar, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Programa de Psicología.

Singleton, W. (1989). Fatiga y Estrés.  
[http://74.125.45.104/search?q=cache:F6GwvrEwk00J:  
www.monografias.com/trabajos12/fatyest/fatyest.shtml+singleton+%2B+dos+tipos+de  
+fatiga+laboral+fisiologica+y+psiquica&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=co](http://74.125.45.104/search?q=cache:F6GwvrEwk00J:www.monografias.com/trabajos12/fatyest/fatyest.shtml+singleton+%2B+dos+tipos+de+fatiga+laboral+fisiologica+y+psiquica&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=co)

Solanas, J (2004). Acción Sindical, Salud laboral y medio ambiente UGT – Aragón.  
<http://aragon.ugt.org/slaboral/riesgos%20psicosociales.pdf>

Spector, F. (2000) Síndrome de Fatiga Crónica.  
<http://www.permanente.net/homepage/kaiser/pdf/7344.pdf>

Thomas, M., Ayala, E., Sphan, S., Stortti, M. (2006). *Etiología y prevención del Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Salud*.  
[http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5\\_153.htm](http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5_153.htm)

Valderrama, J., De Vicente, M. (2000). Alcohol y medio laboral.  
[http://www.saludalia.com/docs/Salud/web\\_saludalia/vivir\\_sano/doc/alcohol\\_y\\_dr  
ogas/doc/doc\\_alcohol\\_medio\\_laboral.htm](http://www.saludalia.com/docs/Salud/web_saludalia/vivir_sano/doc/alcohol_y_drugas/doc/doc_alcohol_medio_laboral.htm)

Velásquez, M. (2002) Los riesgos psicosociales en el trabajo. El Concepto de Riesgos Psicosociales  
<http://www.el-refugioesjo.net/bib/riesgos-psicosociales.htm>

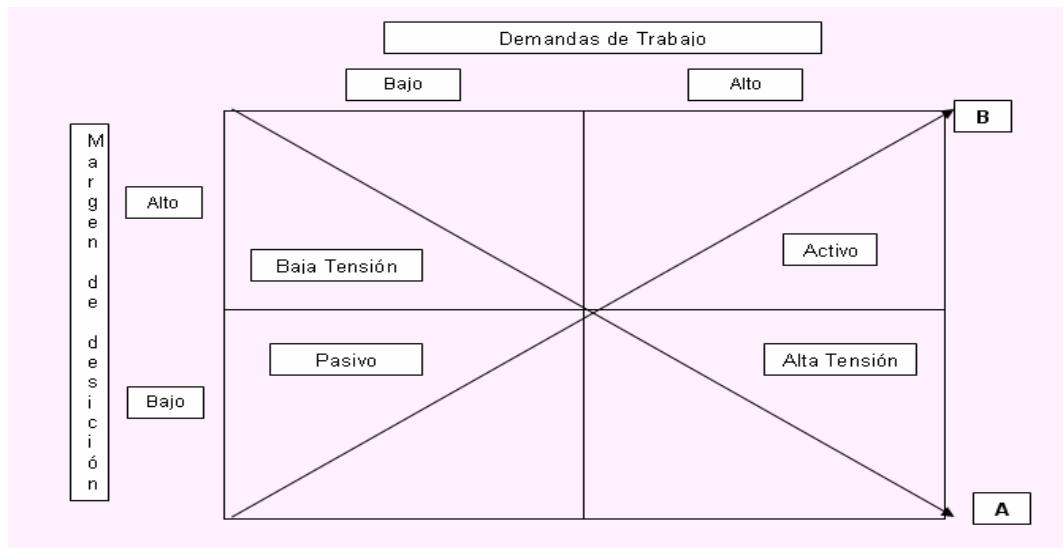
Zúñiga, G. (2004). K Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones  
<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rhh/conbassalo.htm>





**Anexo A**

MODELO DE DEMANDAS/CONTROL (JDC)

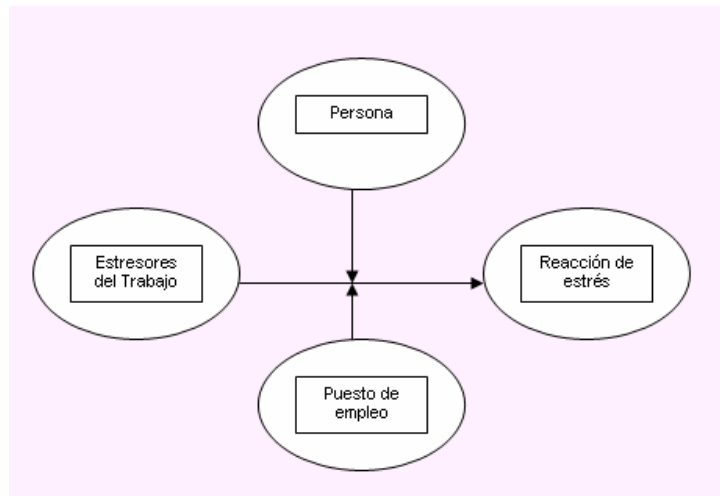


La diagonal A representa el eje de tensión e indica que el bajo control se asocia con reacciones ante a partir del estrés como la presión, agotamiento, etc.; la diagonal B representa el aprendizaje e indica que el alto control se asocia con motivación, aprendizaje y desarrollo.



**Anexo B**

MODELO DE ESTRÉS LABORAL BASICO



Anexo C

MODELO TRANSACCIONAL DE ESTRÉS DE MACKAY Y COOPER (1987)

