

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL AMBIENTE DE TRABAJO EN LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DEDICADA AL SUMINISTRO DE PERSONAL

Yolanda Sierra Castellanos*

Baena, R.A., Cruz, T.P.**

Resumen

El propósito de este trabajo fue realizar un estudio de tipo Descriptivo que permitiera identificar los factores de riesgos psicosociales del ambiente de trabajo que prevalecen en los empleados del área administrativa de una empresa de suministro de personal en Cartagena. Su marco de referencia se centró en la definición y clasificación de los factores de riesgo psicosocial como las características intralaborales, extralaborales e individuales; de igual manera, se investigó sobre estudios o evidencia empírica que soportara el tema de interés así como las principales estrategias para la medición y evaluación de los factores de riesgos psicosociales. De acuerdo a lo anterior, se aplicó como instrumento de medición el Cuestionario de Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales del Programa de Vigilancia Epidemiológica de la Universidad Javeriana y el Ministerio de Trabajo (1996). También se aplicó una ficha sociodemográfica para complementar la información obtenida por el primer instrumento y contrastar los datos. Los participantes fueron en su totalidad el personal que labora en la empresa de suministro que en total fueron 6, cuyos cargos fueron 3 de responsabilidad administrativa y 3 de responsabilidad de auxiliar. En los principales resultados se observó que en su mayoría la prevalencia en los empleados de la empresa de suministro, oscila entre *alto* y *medio*, lo que significa que se debe prestar atención a los diferentes aspectos del trabajo que se ejecuta en oficinas, se requiere manejo de intervención de tipo secundario para los riesgos que implican carga mental, y contenido de la tarea, condiciones internas del trabajo y condiciones de la organización.

Palabras Claves: Riesgos psicosociales, salud y trabajo, factores intralaborales, factores extralaborales, carga mental, contenido de la tarea, condiciones internas del trabajo, condiciones de la organización.

* Docente Minor en Psicología Organizacional

** Estudiantes del Minor en Psicología Organizacional

Capítulo Primero

Introducción

Los riesgos psicosociales han cobrado gran importancia en las organizaciones en cuanto cada vez se hace más evidente la necesidad por parte de las organizaciones de hacer una adecuada intervención en ellos, dado su impacto en la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las organizaciones.

En razón a lo anterior, el presente estudio de tipo Descriptivo tiene como objetivo identificar los posibles riesgos que se presentan en una empresa de servicios dedicada al suministro de personal en la ciudad de Cartagena. El concepto *factores psicosociales* busca en sí observar la interacción entre el trabajo, el medio y satisfacción en el trabajo, las condiciones de la organización del mismo, las capacidades del trabajador, sus necesidades y cultura, así como su situación personal fuera del trabajo a través de sus percepciones y experiencias que pueden influir en la salud en el rendimiento y en la satisfacción laboral.

En el caso de esta empresa en particular, estudiar los factores de riesgos psicosociales inherentes en el ambiente de trabajo permite hacer énfasis en las acciones que se planean en el área de bienestar y salud ocupacional de los empleados administrativos. Es así como el compromiso que establece la relación universidad – empresa hace que los psicólogos en formación organizacional observen la importancia de estudiar los riesgos

psicosociales en el trabajo, a su vez en la medida en que éstos se identifiquen en el ambiente laboral.

Básicamente, el propósito del presente estudio es identificar los factores de riesgos psicosociales del ambiente de trabajo en los empleados del área administrativa de la empresa en mención. Además, como valor agregado de tal investigación es la determinación de agentes negativos de tipo psicosocial relativos al trabajo y la relación que pueda existir entre su permanencia en el ambiente de trabajo y los índices encontrados, pueden brindar información científica de gran relevancia para las estrategias de acción que maneja el área de Salud Ocupacional de la organización misma.

Bajo esta perspectiva, el tema de investigación se presentará en cinco capítulos; el primero, corresponde al aspecto introductorio del tema, la justificación y los objetivos que persigue. El segundo presenta la respectiva revisión conceptual tanto de los factores de riesgos psicosociales, como de referentes a la salud y trabajo, salud ocupacional, estrés laboral y fatiga laboral. A su vez, la revisión empírica que contempla las investigaciones que se han realizado siguiendo un ordenamiento científico esbozado en el marco de referencia consultado, esto permite observar las relaciones de los conceptos estudiados con la realidad que se observa en el entorno organizacional y la importancia de continuar trabajando estos tópicos.

El capítulo tercero especifica el método que se utilizó, incluyendo una explicación del instrumento, Cuestionario elaborado por la Universidad Javeriana y el Ministerio de Trabajo, el cual fue aplicado a todos los empleados de la empresa; así como de una ficha sociodemográfica que permitió recolectar información general acerca de las características de la población que conforma la organización.

El capítulo cuarto, esbozará los resultados encontrados en el cual se responderá a la pregunta de investigación formulada y se establecerán las asociaciones entre el nivel de riesgo psicosocial teniendo en cuenta la identificación de aquellos factores de riesgos psicosociales y su prevalencia en los empleados del área administrativa de la empresa objeto de estudio.

Finalmente en el capítulo quinto, se presentará el análisis de los resultados a la luz de los planteamientos de la pregunta de investigación realizada, la manera en que se relacionan los datos a la luz del marco teórico y se realizará una autocrítica de las posibles dificultades que se haya presentando, y que pudieran estar incidiendo en los resultados. Así como el impacto en la población objetivo en aras de formular propuestas de intervención y constituir las bases para futuras investigaciones a desarrollar. También se presenta un breve resumen de los resultados y conclusiones.

Justificación

Se entiende por factores de riesgo psicosociales como aquellos producto de la interacción entre el trabajo y el medio que rodea al trabajador, así como su nivel de satisfacción, las condiciones de la organización del mismo, sus capacidades, necesidades y cultura, y su situación personal fuera del trabajo, a través de sus percepciones y experiencias que pueden influir en la salud en el rendimiento y en la satisfacción laboral (OMS, 2000).

Para 1975, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), planteó cómo el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también debería permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus *capacidades personales*. Estos principios se expresaron ya en 1963, en un informe del Tavistock Institute de Londres (documento número T813) que establecía directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo (OIT, 2004).

Según Dejours (1998), las capacidades personales de cada empleado están determinadas por cada una de las características individuales y del grupo en la que se encuentra inserto; por esta razón, los principales factores situacionales que dan lugar a “desajustes” en el ambiente laboral, son considerados estresores psicosociales a nivel individual o personal. Entre ellos los diferentes estudios realizados hacen énfasis en el trabajo repetitivo, la presión de tiempo, el trabajo en serie (especialmente la rutina que se vive

en la oficina), la carencia de apoyo social, la falta de control del personal y los conflictos de roles en las relaciones interpersonales. El conocimiento de estos elementos es relevante en la medida en que se verifican en el contexto estudiado y se corrobora su nivel de presentación para tomar decisiones relacionadas con los niveles de intervención propicios.

Según el informe sobre la salud en el mundo laboral, elaborado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2000), donde se enmarca la necesidad de evaluar la calidad de los sistemas de salud en el trabajo y cómo proceder a su mejora. En él se señala que los Recursos Humanos son vitales para el buen funcionamiento del sistema organizacional, y para conseguir que éste ofrezca una buena calidad del servicio que presta, debe gozar de salud. El informe recomienda cuidar los recursos humanos de las organizaciones en términos de su bienestar, pues si estos no se cuidan, ni se invierte en su mantenimiento, se deterioran rápidamente (OMS, 2000).

Según la O.M.S. (2000), esa gestión sobre los factores de riesgos psicosociales en el ambiente laboral, debe considerar variables como la cantidad de trabajo, la carga mental y física, así como las condiciones de trabajo de los profesionales.

De esta manera, la necesidad de estudio de los factores de riesgos psicosociales, compete en parte a la Psicología Ocupacional y Organizacional, ya que los factores de riesgos psicosociales pueden ser definidos como elementos externos que afectan la relación de la persona (trabajador) con su grupo; y cuya presencia o ausencia puede producir daño en el equilibrio psicológico del individuo que labora, lo que hace que dentro de los objetivos del psicólogo organizacional, esta temática adquiera especial interés, y no se convierta en un aspecto peyorativo en el abordaje empírico que sustenta las consecuencias de los riesgos psicosociales en el trabajo.

La revisión de la literatura relacionada con los factores de riesgo psicosociales, es pertinente en la medida en que se hallen relaciones existentes entre los índices de presentación de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y la valoración de los mismos.

De otro lado, los aspectos personales de los trabajadores de la empresa objeto de estudio, hace necesaria la revisión de antecedentes empírico – teóricos que permitan esbozar de una manera adecuada la presentación de factores de riesgos psicosociales en el ambiente laboral del personal de oficina, ya que en la literatura revisada se encuentra que la mayoría de estudios sobre los factores de riesgo psicosociales se han realizado en trabajadores que ofrecen algún tipo de servicio (maestros, policías, enfermeras, médicos)

De igual manera, en los ambientes de trabajo están los denominados “estresores” o factores de orden físico o material que afectan la salud, entre los que se destacan: el ruido, las vibraciones y los agentes químicos que originan accidentes de trabajo y enfermedad profesional, incidiendo negativamente en el bienestar de los empleados. Así, los factores propios de la tarea, aquellos inherentes al contenido del trabajo, la organización del tiempo y las modalidades de gestión de la empresa, se consideran a su vez elementos psicosociales de incidencia negativa en mayor o menor proporción (Dejours, 1998).

A partir de estos planteamientos, se ha podido llegar a conclusiones o hallazgos que corroboran que cuando se producen desajustes entre las exigencias y condiciones del medio ambiente de trabajo, las necesidades, las facultades y expectativas individuales, la persona reacciona con diversos mecanismos patológicos que pueden ser cognoscitivos (disminución de la capacidad de concentración, percepción, memoria, etc.); afectivos (ansiedad, depresión, angustia, etc.); conductuales (consumo excesivo de alcohol, drogas, tabaquismo, etc.), ó fisiológicos los cuales, si son frecuentes, pueden provocar la aparición de precursores de enfermedades (síntomas de disfunciones físicas o mentales), así como puede acarrear auténticos trastornos físicos y psicológicos (Gil-Monte, 2000).

Existe suficiente investigación acerca de la incidencia de los riesgos psicosociales en la salud y calidad de vida en general del trabajador, haciendo énfasis especialmente en lo relacionado con el estrés laboral. Sin

embargo, no se encuentra suficiente investigación empírica que permita demostrar por grupos ocupacionales cuáles serían los factores de mayor incidencia.

Por otro lado, lamentablemente las exigencias de tipo legal en lo relacionado con Salud Ocupacional, específicamente en lo concerniente a riesgos psicosociales son incipientes y hasta ahora se empieza a trabajar en una norma técnica por parte del Ministerio de la Protección Social, que exige la intervención en dichos factores, ya que desafortunadamente lo que se encuentra en las organizaciones se limita a acciones correctivas, más de tipo jurídico que a programas de prevención y control debidamente estructurados y contextualizados.

Otra razón es el desconocimiento de los profesionales de la Psicología acerca de la génesis y desarrollo de este tipo de riesgos, así como de modelos de intervención que podrían ser adaptados y aplicados a contextos particulares.

Finalmente, y no por eso menos importante, los índices de ausentismo y rotación causados por este tipo de riesgo, empiezan a generar grandes pérdidas para la organización haciendo muy importante la intervención, por parte de las organizaciones, partiendo de medidas como su identificación, valoración y control.

Por tal razón, la línea de investigación que persigue la Universidad Tecnológica de Bolívar llamada "Salud y Trabajo", apunta al desarrollo de la investigación en temas que pueden ser causa o consecuencia de los riesgos psicosociales, tales como: el acoso, la fatiga laboral, el sueño y vigilia, como factores considerados lesivos para el individuo trabajador.

Por último, en la medida en que el presente trabajo logre identificar en la población objetivo los principales factores psicosociales inherentes a su ambiente de trabajo, se podrán plantear acciones de intervención pertinentes al caso específico encontrado, que promuevan la salud y el bienestar de los mismos, así como el logro de los objetivos institucionales.

Objetivos

Objetivo General

Realizar un estudio de tipo Descriptivo que permita identificar los factores de riesgos psicosociales del ambiente de trabajo que prevalecen en los empleados del área administrativa de una empresa de suministro de personal en Cartagena.

Objetivos Específicos

1. Hacer una revisión teórica que permita ampliar la información acerca de los riesgos psicosociales, su conceptualización y clasificación.
2. Identificar instrumentos y estrategias para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, a partir de su clasificación y abordaje.
3. Determinar aspectos relacionados con las características sociodemográficas de los trabajadores y su vulnerabilidad frente a los riesgos psicosociales.

Capítulo Segundo

Factores de Riesgo Psicosociales: Antecedentes conceptuales y definición

Es imposible pensar en el trabajador sin ubicarlo en su entorno laboral, en un espacio físico cualesquiera que éste sea, las condiciones del ambiente en el cual se desenvuelve indudablemente ocasionan manifestaciones en su comportamiento y en su productividad. La conformación de espacios, la edificación, el mobiliario, el equipo, las condiciones de iluminación, los colores, las condiciones térmicas extremas, la ventilación inadecuada, las vibraciones, la exposición a sustancias químicas, el ruido, el daño por radiaciones diversas, las condiciones ergonómicas inapropiadas, la amenaza de agentes biológicos lesivos y la insuficiencia de equipo de protección personal, propiciará diferentes conductas en el trabajador determinando actitudes particulares según el caso, de acuerdo a los mapas cognoscitivos y a la capacidad individual para ubicarse en el ambiente de trabajo.

En este capítulo se presentarán los antecedentes de los factores de riesgos psicosociales y sus conceptos asociados desde la perspectiva investigativa; en diferentes ámbitos se ha estudiado los conceptos y se ha establecido hacia dónde trasciende el concepto en la Psicología Organizacional; incluyendo estudios o hallazgos realizados en el contexto nacional teniendo en cuenta las condiciones del ambiente de trabajo que rodean a las personas empleadas. De igual forma, se incluyen los aportes

recientes y de importancia que describen a los factores de riesgos psicosociales, en un marco de referencia sustentado empíricamente.

En el sentido estricto, las conceptualizaciones que se conocen hoy día de los factores de riesgos psicosociales varían de autor en autor; sin embargo, todas parecen apuntar a un solo aspecto: “son aquellos factores que interactúan entre el trabajo y el medio ambiente”.

Sin embargo, este marco de referencia se inicia con la conceptualización de salud y trabajo, el cual se refiere a la relación existente entre la actividad laboral y los riesgos a los que se expone el trabajador en cualquiera que ésta sea. Este concepto está ligado a la existencia de condiciones laborales que se ha encontrado que constituyen algún tipo de riesgo para la salud (Ferrara, 1976, citado por Cuestas y Sierra, 2005).

Salud y Trabajo

Desde el punto de vista académico, el tema clave son las condiciones de trabajo y para entender a qué se refiere el concepto se apunta al conocimiento de problemas relativos al contenido de la tarea, la organización del trabajo, los sistemas de compensación, el clima organizacional, el bienestar social de la empresa y la ergonomía. Por lo tanto, hay que tener en claro que si los problemas de salud en el trabajo son vigentes o no, es sustentable bajo el modelo de trabajo que la organización adopta, previo análisis funcional de éste, para observar si es generador de riesgos en el trabajador o no; si se puede intervenir en ellos y de qué manera para así determinar cuáles son los factores claves para la reducción de dicho riesgo (Laurell, 1993, citado por Cuestas y Sierra, 2005).

En el caso particular, para Benavides (2000), citado por Informe de la OIT/OMS (2004), los factores de riesgo psicosociales se definen como: la interacción del trabajador y su medio ambiente, su satisfacción laboral y las condiciones de su organización, además, esta interacción se manifiesta por medio de sus capacidades, necesidades, cultura y satisfacción personal

fuera del trabajo, lo que a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral.

Por otra parte, Villalobos (1999), conceptúa los factores de riesgos psicosociales como la estructura organizativa de la empresa que comprende numerosos aspectos físicos y de organización, sistemas de trabajo y calidad en las relaciones humanas. Todos ellos interactúan y repercuten sobre el clima psicosocial de la empresa y la salud física y mental de los trabajadores (Sierra, Sierra y Cuesta, 2005).

Se debe entender por *salud* como “toda condición de equilibrio entre lo mental y físico”, de acuerdo a los postulados de la Organización Mundial de la Salud (1989). Por lo tanto, salud en el trabajo es el estado psicológico y fisiológico en el cual las condiciones del trabajo son propicias para el buen desempeño del empleado (Morales y Nápoles, 1999).

Salud Ocupacional

Si se considera el concepto de salud, definido por los distintos organismos internacionales, es ineludible incluir en él los componentes biológicos, psicológicos y sociales del ser humano y por ello, al plantear las garantías de salud y de integridad personal en el trabajo, hay que tomar en consideración los aspectos relacionados con la salud mental y el bienestar psicosocial de las personas.

La legislación extranjera y la colombiana reconocen la importancia de los factores psicosociales en la prevención de los riesgos laborales y plantean la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo con el fin de prevenir los riesgos psicosociales nocivos para la salud mental.

Diversos autores han señalado la importancia creciente que los factores psicosociales están cobrando como determinantes de la salud laboral de los trabajadores (Sauter, Murphy y Hurrell, 1990, citados por INSHT, 2004). De hecho, el ausentismo debido a enfermedades con origen psicosocial (sobre todo en ciertas profesiones), el amplio uso de prescripciones farmacológicas relacionadas con desórdenes mentales y el

peso creciente que estos desórdenes tienen en la incapacidad laboral, ponen de manifiesto el papel significativo de los riesgos psicosociales en la salud laboral.

A raíz de la importancia que tiene la salud de los empleados en el trabajo, es conveniente mencionar el concepto de *salud ocupacional*, la cual surge en forma organizada como un esfuerzo preventivo durante la Segunda Guerra Mundial y se convirtió en una palanca estratégica en ese entonces para el desarrollo del conflicto bélico. El foco entonces, estaba en la seguridad de las personas y el control de las formas de energía en los lugares de trabajo. En los años 60 y 70, se dio especial énfasis en la interacción de los trabajadores – ambiente – máquina en el tema de la economía y hoy día, la atención se ha vuelto a factores de otra naturaleza como son: los organizacionales, culturales y conductuales del trabajo mismo (Dunnette, 1998).

Para este mismo autor, Dunnette (1998), las condiciones laborales del trabajador han sido disminuidas y el proceso salud – enfermedad, se ha modificado de manera sustancial, apareciendo nuevas patologías, en donde destacan las alteraciones psicológicas y de conducta derivadas de los cambios sociales con relación a los sistemas, organizaciones y condiciones de producción.

Esta temática no es desvirtuada en Colombia, ya que hasta el momento, las leyes han estipulado un conjunto de normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades profesionales y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan; además, de mantener la vigilancia para el estricto cumplimiento de esta normatividad en todas las organizaciones. A partir de la Ley 9ª de 1979, surge el Marco Legal de la Salud Ocupacional en el país bajo las anteriores acepciones emanada por el antiguo Ministerio de Trabajo (hoy Ministerio de la Protección Social) conocido como “Estatuto General de Seguridad”, el cual consigna disposiciones sobre las condiciones de vivienda, higiene y seguridad en los

sitios de trabajo. Posteriormente, se crea el Decreto 614 de 1984, el cual fundamenta las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en Colombia; y a partir de la Resolución 2013 de 1986, se establece la creación de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en las empresas. A partir del año 1989, con la creación de la Resolución 1016, se establece el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional en las empresas. Ya en 1994, el entonces Ministerio de Trabajo, a través del Decreto 1281 para las actividades de alto riesgo, se fundamentan las bases para la prevención, promoción y atención de las condiciones de trabajo y salud de los empleados. Además, determina las prestaciones generadas por accidentes de trabajo y enfermedad profesional; y este mismo año, se establece la financiación y funcionamiento de las Juntas de Calificación por invalidez a través del Decreto 1771 que regula este aspecto (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1995, citado por Sierra, Sierra y Cuesta, 2005).

Para el año 2004, el Ministerio de la Protección Social, como se denomina el antiguo Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, publicó un Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés, el cual se ha constituido en una herramienta fundamental para el manejo complejo y ambiguo de este tipo de riesgos. De esta manera, se vislumbra el panorama normativo de la salud del trabajador bajo la óptica de los programas de Salud Ocupacional que contempla la planeación, organización, ejecución y control de todas aquellas actividades tendientes a la preservación, mantenimiento y mejoramiento de la salud individual y colectiva de los empleados de una organización con el fin de evitar el riesgo de accidente laboral y enfermedad profesional (Sierra, Sierra y Cuesta, 2005).

Dentro de los programas de salud ocupacional se encuentran los de medicina del trabajo e higiene y seguridad industrial, los cuales apuntan a satisfacer los requerimientos de prevención, promoción y atención a los casos de accidente laboral y enfermedad profesional.

Los subprogramas de Medicina del Trabajo, se encargan de promover la salud y establecer controles a través de la vigilancia específica de los riesgos por medio de protocolos médicos para determinar las patologías más frecuentes que se presentan en los empleados de sectores como la docencia, la medicina misma, los empleados de hotel, entre otros (Ministerio de la Protección Social, 2004).

Por su parte, el desarrollo de la *seguridad* se inició a fines del siglo antepasado, cuando el estudio de aspectos ambientales y mecánicos a través de la ingeniería e higiene industrial obtuvo considerables éxitos al disminuir el ambiente inanimado de trabajo.

Décadas después los expertos se percataron de que a través de la capacitación y la supervisión involucrarían al personal en el esfuerzo preventivo de accidentes. Esto disminuiría notablemente los percances. Después de más observaciones los expertos se dieron cuenta que la supervisión, capacitación, pláticas, folletos, carteles y otros medios usados para entrenar al personal en el uso correcto de los recursos a fin de evitar accidentes eran insuficientes para controlar al factor humano de las organizaciones.

Según el Ministerio de la Protección Social (2004), nueve de cada diez accidentes en el trabajo recaían en la inseguridad que presentaban algunos trabajadores al realizar su trabajo. Después de varios estudios biológicos, psicológicos y de destrezas y habilidades se llegó a una conclusión: “Los accidentes en el trabajo no están determinados únicamente por características biológicas y psicológicas insuficientes sino por otras variables que situaban al accidente como una expresión o síntoma de mala adaptación coincidente con un bajo rendimiento y una conducta inadecuada.”

En resumen, la siniestralidad constituye una sintomatología ocasionada por la deficiente integración del individuo con los variados elementos de su ambiente laboral, familiar y extralaboral.

Algunas organizaciones no invierten en la capacitación de sus trabajadores ni en el desarrollo de programas de prevención de riesgos

argumentando muchísimas barreras, tales como, falta de infraestructura y asistencia técnica, falta de recursos económicos, etc.

Sin embargo, existen varias formas de clasificar y capacitar a los empleados acerca de los riesgos ambientales; según Omaña y Piña (1995), los clasifican por su "origen y naturaleza en: riesgos físicos, químicos, biológicos y psíquicos" (p.29). Sin embargo, los trabajadores del equipo de salud constituyen un colectivo particularmente expuestos a riesgos específicos de cada tarea.

Al igual, Nieto (1999) los clasifica de manera muy tradicional resaltando los riesgos a los que más frecuentemente se ven expuestos los trabajadores, como son las condiciones de seguridad, riesgos ambientales, carga de trabajo y riesgos psicosociales.

Factores de Riesgo Psicosocial: Definición y Clasificación

Según Dunnette (1998), se puede considerar un factor de riesgo psicosocial como las capacidades antropológicas del trabajador, su biotipo, su constitución física, el estado nutricional, y en muchos casos, la susceptibilidad individual integrada por factores genéticos con relación al trabajo para lo cual se debe mejorar la distribución de los horarios y turnos, evitar la monotonía de las rutinas de trabajo y eliminar las cargas de trabajo excesivas, favoreciendo la asignación de tareas de acuerdo a la habilidad personal para realizar determinada actividad.

De otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS), los define como las condiciones del puesto de trabajo y el entorno; como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales y el diseño y contenido de las tareas, por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc. Sin embargo, el concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización como es el caso de las tareas domésticas y

aspectos del individuo (personalidad y actitudes) que pueden influir entre otros, en la aparición de estrés laboral (Sierra, Guecha y Rodríguez, 2004).

De igual manera, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), define los factores de riesgo psicosociales como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, así como las capacidades del trabajador, sus necesidades y cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de las percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento (Sierra, Devia y Herrera, 2005).

Clasificación

Una vez conocidas las definiciones de los factores de riesgo psicosociales, se hace necesario realizar una clasificación que sirva de apoyo para la conceptualización de los mismos y para determinar el nivel de intervención de acuerdo a los resultados encontrados. Por esta razón, se presentarán algunas clasificaciones que en su mayoría encierran factores de tipo intralaboral, extralaboral e individual, los cuales se incluyen en la categoría de los denominados “riesgos psicosociales”.

Según Sierra, Guecha y Rodríguez (2004), el Comité Mixto de la OIT-OMS, clasifica a los riesgos psicosociales en cinco aspectos: medio ambiente físico de trabajo, factores propios de la tarea (sobrecarga de trabajo cuantitativa y cualitativa), organización del tiempo de trabajo (jornada laboral, turnos, tipo de horario, pausas-descansos y ritmos de trabajo), modalidad de gestión (función de los trabajadores, responsabilidad, participación, relaciones interpersonales y remuneración) y finalmente, cambios tecnológicos.

Por otra parte, Crepán (2002) (citado por Sierra, Guecha y Rodríguez, 2004), detecta dos grandes áreas de incidencia en la generación de los riesgos psicosociales: (a) factores de riesgos psicosociales derivados de la organización y ordenación del trabajo y (b) factores de riesgo psicosocial derivados de los contenidos emocionales existentes en los puestos de

trabajo. Por tanto, consolidando las definiciones de los factores de riesgos psicosociales y para efectos de clasificación de los mismos, se propone la siguiente clasificación:

Factores Intralaborales

Son aquellos que hacen referencia a aspectos internos al sitio de trabajo dentro de los que se encuentran los relacionados con el medio ambiente físico, tales como ruido, iluminación, temperatura, vibraciones, entre otros; pues su presencia influye no sólo en la salud física y mental del trabajador, sino que indirectamente producen accidentes de trabajo que afectan los procesos de atención y concentración, aumentando los índices de fatiga mental. Así mismo, están aquellos que tienen que ver con el diseño de la tarea, ya que su contenido en lo referente a alcance y profundidad, así como la carga mental, física y temporal que requiere, afectan la percepción del individuo y consecuencia su calidad de vida laboral. Otros factores intralaborales son los referentes al clima social que rodea el individuo, puesto que de su interacción con otras variables de tipo individual como los umbrales de tolerancia, afectan la salud del trabajador y sus procesos cognoscitivos. Por último, los que se refieren a la modalidad de gestión relacionada con el tipo de liderazgo, los roles y la claridad en las funciones, entre otros, que al no permitirle al individuo la posibilidad de predecir y controlar la situación, afectan su calidad de vida y se convierten en estresores potenciales.

Teniendo en cuenta lo que se entiende por factores intralaborales, conviene explicar brevemente cada uno de ellos, comenzando por el diseño del puesto.

a) Diseño del puesto

En el caso del diseño del puesto, el individuo es capaz de realizar una cierta cantidad de trabajo, pero se le pide mucho más, o por el contrario no se le ofrece nada. Otro ejemplo sería que el trabajador necesita formar parte de

una red social, experimentar una sensación de pertenencia, una sensación de que la vida tiene un significado, pero es posible que no se le dé la oportunidad de satisfacer esas necesidades en el entorno real, con lo que el “ajuste” es deficiente.

Todo ajuste dependerá tanto de la “situación” como de la “persona”, tanto de factores situacionales como de las características individuales y del grupo. Los principales factores situacionales que dan lugar a “desajustes” pueden clasificarse de la siguiente manera (OIT, 2004):

a..Sobrecarga cuantitativa. Demasiado que hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo. Son en buena medida las características típicas de la tecnología de producción en serie y del trabajo de oficina basado en la rutina.

b. Insuficiente carga cualitativa. Contenido demasiado limitado y monótono, falta de variación en el estímulo, falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas, y escasas oportunidades de interacción social. Parece que estos trabajos se van haciendo más frecuentes con una automatización que no se ha diseñado de manera óptima y con un mayor empleo de los ordenadores tanto en las oficinas como en los procesos de fabricación, aunque es posible que haya casos de lo contrario (OIT, 2004).

b) Ambiente físico

Dentro de los factores ambientales que afectan al trabajador se encuentran los agentes físicos, denominados así, por Hernández (2003), citado por Sierra, Guecha y Rodríguez (2004), quien afirma que éstos exponen al individuo al intercambio rápido de energía entre él y el medio ambiente, por lo que los factores como iluminación, temperatura, humedad, ruido, pueden ser causantes de displacer en el lugar de trabajo y pueden ocasionar afecciones en la salud del individuo.

c) Ambiente social

La relación en el medio de trabajo comprende algunos factores ligados con el bienestar de los empleados, por ejemplo, el apoyo social, los estilos de dirección, los canales de comunicación y las políticas de capacitación, recreación y bienestar. También, en el lugar de trabajo se pueden presentar factores que son percibidos como riesgos, por ejemplo, el uso de nuevas tecnologías, la estabilidad laboral, las políticas salariales y los sistemas de incentivos; del mismo modo se encuentran las posibilidades de promoción y ascensos (Sierra, Guecha y Rodríguez, 2004).

d) Distribución del tiempo laboral

Un aspecto determinante en la jornada laboral va relacionado con la organización del trabajo, en la cual se encuentra el ritmo y los turnos que se presentan cuando el proceso de producción es continuo y se requiere personal para laborar de día y de noche, así como las pausas o tiempos de descanso y las vacaciones. Para ello, la adaptación a las jornadas laborales depende de variables como la personalidad, ritmos biológicos, hábitos de sueño, hábitos sociales, etc. García, Díaz y Valdehita (1995), citado por Sierra, Guecha y Rodríguez (2004).

Factores extralaborales

Son aquellos factores que hacen referencia a aspectos externos al puesto de trabajo, a los cuales están expuestas las personas diariamente como situación económica, social, ambiente familiar, educación y violencia. En la actualidad se ha insistido en la aparición de riesgos psicosociales producto de los hallazgos de diversos estudios, donde se ha establecido la importancia de los factores extralaborales y macrosociales que forman parte de la vida del trabajador. Dentro de los primeros se encuentran: el ámbito cultural, la situación socioeconómica y política del país, los problemas sociales de la localidad, la violencia intrafamiliar y la educación. Dentro de los

macrosociales se aprecia que los servicios de salud y saneamiento básico, así como los estilos de vida, la alimentación y actividades extralaborales y del tiempo libre son fundamentales para concebir al trabajador como un ser total cuyos aspectos determinantes de su bienestar no pueden tomarse aislados unos de otros (Sierra, Guecha y Rodríguez, 2004).

Factores psicosociales individuales

Por ello, para comprender mejor esto es necesario conocer lo que se entiende por *salud mental* (Dejours, 1992).

La salud mental es un concepto que abarca no sólo el referente para evitar nombrar las enfermedades psiquiátricas, sino que habla primordialmente del derecho a mantenerse en un equilibrio psico-emocional que, aun siendo inestable, acarrea más sufrimiento que el esfuerzo necesario para mantener ese equilibrio o para lograr otro más adecuado a nuevas circunstancias.

Se trata de un concepto que tiene como objetivo orientar las acciones que favorecen al bienestar psicológico de las personas, considerando su campo de acción como de carácter multidisciplinar, y que contempla aspectos no sólo del mundo laboral, sino que involucra el entorno, las clases sociales, la educación, la cultura, las creencias, el género y el rol que se desempeña en la sociedad (Dejours, 1992).

No obstante, el ser humano dada su complejidad puede habituarse a circunstancias adversas, pero al verse superados los procesos de adaptación, se origina un desborde que ocasiona trastornos orgánicos y psicológicos. Por tanto, el individuo que haya superado sus circunstancias laborales, agotamiento físico y emocional comienza a generar situaciones autodestructivas Fredur (1990), citado por Dejours (1992).

Quienes trabajan en profesiones donde se les exige más de la cuenta y en el cual, se conoce el sufrimiento humano como personal de oficinas, médicos, enfermeras, psicoterapeutas, entre otros, son vulnerables al desgaste por empatía que un recurso muy importante en el trabajo con los

grupos. Esto asociado a una inevitable fatiga laboral, se considera una afección compleja de debilidad física y mental. Lo complejo lo convierte en severo y persistente donde se experimenta sueño, mialgias, depresión, y otros síntomas asociados a una enfermedad por disfunción inmunológica Fredur (1990), citado por Dejours (1992).

De acuerdo con lo anterior, la fatiga laboral como parte de los aspectos consecuentes de la incidencia de los factores de riesgos psicosociales, 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 (Dejours, 1999).

Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral

Se entiende por estrés como la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular (Jones, 1988, citado por Sierra, Guecha y Rodríguez, 2004).

Pero ¿qué es el estrés? Se han dado algunas definiciones científicas que son un tanto confusas. La mejor definición es la del propio Hans Selye (1975), por sencilla y clara: "*Es la acomodación de una persona a situaciones nuevas y la respuesta inespecífica y estereotipada a todos los estímulos que trastornan su equilibrio*".

La respuesta inespecífica hace que los síntomas sean muy variados y difusos: sensación de cansancio, ansiedad o decaimiento, cefaleas, dolores indefinidos, trastornos digestivos vagos, febrículas, sudoración excesiva, somnolencia diurna y sueño nocturno intranquilo.

En la terminología técnica, significa "tensión" (inglés *stress*) y se conceptualiza como "la fuerza que deforma los cuerpos". El estrés es, por lo

tanto, un estereotipo en las respuestas del cuerpo a influencias, exigencias o presiones. De vez en cuando la preparación de la persona ante una situación de tensión, se intensifica unas veces por causa justificada y otras veces sin ella (Hollahan, 1996).

La conceptualización y definición de este aspecto relacionado con los factores de riesgos psicosociales, básicamente, se debe entender como la respuesta del cuerpo u organismo al sometimiento de las condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona.

De esa manera el nivel de estrés afecta a la velocidad con que se producen en el cuerpo los procesos de desgaste. Cuanto más las personas se encuentran “aceleradas”, tanto más de prisa se hace funcionar el motor del cuerpo y por consiguiente tanto más rápidamente se agota el “combustible”, se gasta el “motor”. Así pues, el problema no es que el cuerpo tenga una respuesta de estrés, sino que el grado de estrés a que está sujeto —la velocidad con que se desgasta— sea demasiado alto. Esa respuesta de estrés está variando continuamente incluso en una misma persona, variación que depende en parte de la naturaleza y del estado del cuerpo; y en parte de las influencias y exigencias externas —los estresores— a que el cuerpo está expuesto. (Por consiguiente, un estresor es algo que produce estrés.)

Hay un ejemplo que puede aclarar la forma en que las reacciones de estrés pueden producirse en el trabajo y las consecuencias que pueden tener desde el punto de vista de la salud y de la calidad de vida. Al imaginar la situación siguiente con un hipotético hombre trabajador, sobre la base de consideraciones económicas y técnicas, la dirección ha decidido dividir un proceso de producción en diversos componentes muy sencillos y primitivos que han de realizarse en una cadena de montaje. Carthwright y Cooper, (1999), citado por Sierra, Guecha y Rodríguez (2004)

A partir de esa decisión se crea una estructura social y se pone en marcha un proceso que puede constituir el punto de partida de una

secuencia de acontecimientos que causan estrés y enfermedad. Al principio, el trabajador percibe la nueva situación como un estímulo psicosocial.

Esas percepciones pueden estar además influidas por el hecho de que posiblemente el trabajador ha recibido anteriormente una amplia formación, y por lo tanto, espera que le asignen una tarea que exija más alta calificación, no que se reduzcan los niveles de capacidad. Así mismo, la experiencia anterior de trabajo en una cadena de montaje fue muy negativa (es decir, sus experiencias en un entorno anterior influyen en su reacción ante la nueva situación). Además, factores hereditarios hacen que tienda a reaccionar a los estresores con una subida de la presión arterial.

Como está más irritable, es posible que su mujer le critique por aceptar el nuevo puesto y por llevar los problemas a casa. Y como resultado de todos esos factores, acaso el trabajador reaccione a esos sentimientos de angustia aumentando su consumo de alcohol o experimentando reacciones fisiológicas indeseables, como un aumento de la presión arterial. Los problemas en el trabajo y en la familia continúan, y sus reacciones, que originalmente eran transitorias, se hacen habituales Carthwright y Cooper, (1999), citado por Sierra, Guecha y Rodríguez (2004).

En el caso de los factores de riesgo psicosociales, el estrés es considerado como un factor que reviste gran importancia porque afecta a muchas personas y tiene implicaciones en la salud de quienes lo padecen. La atención de los expertos se centra en el estrés laboral, entre otras cosas porque disminuye el rendimiento haciendo que el individuo realice un mayor esfuerzo en el desarrollo de sus tareas.

Si bien es cierto, los modelos de trabajo existentes, en su afán por ser altamente productivos, se han convertido en los mayores generadores de riesgos psicosociales que provocan estrés laboral, dado que no es algo que se pueda evitar totalmente, la mejor manera de hacerle frente es saber en qué consiste, reconocer cuando esté afectando e identificar qué es lo que produce, para así eliminarlo o paliar sus efectos (Sierra, Devia y Herrera, 2005).

Por tanto, el estrés laboral se puede definir en términos generales como el estado de tensión personal o displacentera a partir de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido y cantidad de trabajo, la organización o el entorno de trabajo (Buendía, 1997, citado por Sierra, Devia y Herrera, 2005).

*Estrategias para la Medición y Evaluación de los Factores de riesgos
psicosociales*

Según el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1989, la evaluación de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y su incidencia sobre los niveles de satisfacción y el estado de salud física y mental de los empleados, puede implicar el uso de diferentes instrumentos que proporcionan datos importantes que hace posible determinar la magnitud del problema bajo estudio y por ende, definir estrategias de acción, bien sea a nivel de prevención o de control.

En la medida en que la valoración de estos factores se ha convertido en objeto de múltiples investigaciones realizadas en el marco de la salud ocupacional, se han desarrollado varios métodos de evaluación tendientes a investigar las condiciones de trabajo, las características individuales y los efectos de la interacción de dichos factores sobre la salud y el bienestar del empleado, o también puede darse en la misma organización.

En este sentido, las herramientas de evaluación de los factores de riesgos psicosociales pueden clasificarse de acuerdo con el tipo de variable a evaluar. La metodología puede ser cualitativa o cuantitativa, dependiendo del alcance que tengan las características de la información recolectada.

Colombia dispone de un documento guía producto de la I Jornada Nacional sobre Factores de Riesgos Psicosociales del Trabajo y Estrés Ocupacional, llevada a cabo en Tunja (Boyacá) en 1999. El documento ofrece los lineamientos generales mínimos para la evaluación, intervención y

monitoreo permanente de los factores psicosociales del trabajo, así como dar indicaciones para el estudio y calificación de las patologías provocadas por la exposición de los trabajadores a situaciones de estrés (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2000, citado por Sierra, Devia y Herrera, 2005).

La evaluación implica la incorporación de los aspectos subjetivos percibidos por los trabajadores, puesto que sin esta fuente de conocimiento sería imposible obtener datos útiles para una adecuada intervención. Así mismo, es necesario que exista una evaluación con criterios técnicos, realizada con una visión preventiva, con el fin de analizar la implicación de los factores de riesgos psicosociales del trabajo en la salud y el bienestar de los trabajadores. La articulación entre la evaluación subjetiva y la objetiva brindará una visión integral del fenómeno y permitirá sacar conclusiones (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2000, citado por Sierra, Devia y Herrera, 2005).

Por su parte, la implicación de los riesgos psicosociales permite conocer cuáles de los indicadores psicosociales en una evaluación son objetivos, como son: los índices de accidentalidad y prevalencia de enfermedad profesional, tasas de ausentismo y otros indicadores organizacionales contrastables. Sin embargo, con las limitaciones señaladas en esta área, en muy pocas ocasiones, se podrá acceder a ellos, o no va a tener el tamaño estadístico mínimo adecuado. Ante ello, los principales indicadores de riesgos psicosociales van a estar basados en informaciones expresadas en forma de percepciones u opiniones sobre las condiciones de trabajo. La recopilación sistemática de estas opiniones se hace a través de entrevistas y cuestionarios, cuyo contenido normalmente se presenta en forma de querellas.

De acuerdo con Niño (2002), citado por Sierra, Devia y Herrera (2005), es conveniente mencionar que la aplicación de estas técnicas ha permitido identificar algunas fallas, entre las que se destacan: (a) la finalidad que se constituye en un error al efectuarse una evaluación sin considerar como finalidad la búsqueda de mecanismos para intentar mejorar o solucionar

directamente la situación de personas. En consecuencia, todos los datos e informaciones relacionados con los daños y alteraciones a la salud, deben tratarse epidemiológicamente y obtenerse a través de profesionales idóneos; (b) otro de los errores más importantes es confundir la necesaria “objetividad” o exigencia sistemática que precisa el procedimiento, con la subjetividad de los propios contenidos de las indicaciones recogidas. En teoría, tanto los factores como los indicadores de riesgos, son objetables, pero en la práctica psicosocial, deben ser siempre dados a la realidad, mientras que los indicadores tienden a ser percepciones y opiniones, pero recogidas objetivamente, esto es de forma sistemática y profesional. En ocasiones ambas realidades tienden a correlacionar, pero aunque no correlacionen, hay que darle algún tratamiento, ya como indica la Fundación Europea para la Mejora de la Calidad de Vida del trabajo, el estrés que es la patología, que generalmente se señala como el efecto de la exposición a riesgos psicosociales, no puede estudiarse aislado de la percepción del propio sujeto, porque depende directamente de ella y por último, el error más extendido y necesario de evitar, es que la síntesis que constituye la evaluación no se convierta en una mezcla de informe de datos y opiniones distinguibles.

Metodología de evaluación de los factores de riesgo psicosocial

Se ha mencionado que la evaluación de los factores de riesgos psicosociales requiere ser evaluados desde una perspectiva subjetiva y objetiva, además de considerar que el autorreporte ha sido una técnica subjetiva más utilizada.

La evaluación subjetiva solo proporciona algunos lineamientos para conocer los posibles factores de riesgo psicosocial; existen otros mecanismos que aportan información adicional para dicha evaluación, tales como panorama de riesgo que dan información acerca de factores de tipo ambiental como el ruido, la temperatura y la iluminación, entre otros. También debe considerarse una revisión del análisis de puestos y del

correspondiente análisis ocupacional que provee información acerca del contenido del trabajo y la demanda mental, física y temporal requerida, así como de los tiempos, horarios, turnos y duración de las jornadas.

Otra fuente importante de información es la entrevista estructurada al trabajador, la cual provee datos acerca de los posibles factores de tipo extralaboral y algunas características de personalidad del individuo que le puedan dar mejores estrategias de afrontamiento y repertorios conductuales.

Esta información puede ser complementada con la aplicación de pruebas de personalidad y de cuestionarios para evaluar los umbrales de tolerancia del individuo al estrés y a la fatiga laboral.

Sólo cuando se haga una adecuada combinación de instrumentos de tipo cualitativo con los de tipo cuantitativo, así como los de tipo subjetivo con los objetivos, se podrá contrastar la información y hacer una evaluación completa que provea la información objetiva para poder diseñar un programa de intervención acorde con las necesidades reales de la institución (Sierra, 2006).

Estudios e investigaciones en riesgos psicosociales

En el estudio de factores psicosociales en el ambiente de trabajo, se deben tener en cuenta los aportes de investigaciones que ayudan a soportar los hallazgos que se obtengan en el presente trabajo; para ello, se han optado por escoger investigaciones que apunten a consolidar una homologación de datos en ambientes similares, para lo cual los hallazgos empíricos relacionados con los estresores propios servirán para fundamentar la posible prevalencia de los factores de riesgo psicosociales.

Con el fin de complementar la información anterior y aportar a la comprensión del concepto, se presentarán a continuación varios estudios que se han realizado con sus correspondientes conclusiones, en donde se involucra el concepto de factores de riesgo psicosocial, bien como causa o

abordándolo desde uno de sus efectos o consecuencias como es el estrés laboral.

Para ejemplificar algunos estudios, Wilke (1977), citado por De las Cuevas y cols. (2003), indicó que “un campo en el que existe una oportunidad especial de conflicto para el sujeto con trastornos de personalidad es la naturaleza jerarquizada de la organización del trabajo. El origen de estas dificultades puede estar en el propio individuo, en la organización o en alguna combinación interactiva de ambos”.

En este estudio, los rasgos depresivos forman parte a menudo de los síntomas de presentación de los problemas relacionados con el trabajo. Los cálculos realizados a partir de datos epidemiológicos sugieren que la depresión afecta al 8 a 12 % de los varones y al 20 a 25 % de las mujeres. La esperanza de vida de las reacciones depresivas graves garantiza prácticamente que los aspectos laborales de la vida de muchas personas se verán afectados por la depresión en algún momento (Charney y Weissman, 1988, citados por De las Cuevas y cols. 2003).

La gravedad de estas observaciones quedó validada en un estudio realizado por la *Northwestern National Life Insurance Company*, “*Employee Burnout: America’s Newest Epidemic*” en 1991, efectuado en un total de 600 trabajadores de todo el país y en el que se identificaron la extensión, causas, costes y soluciones relacionados con el estrés del lugar de trabajo.

Los hallazgos más llamativos de esta investigación fueron que, en 1990, uno de cada tres norteamericanos pensaba seriamente en dejar su trabajo a causa del estrés, y que una proporción similar preveía experimentar agotamiento laboral en el futuro. Casi la mitad de los 600 entrevistados consideraban sus niveles de estrés “muy altos o extraordinariamente altos”. Los cambios laborales, como los recortes de las prestaciones de los trabajadores, el cambio de propiedad, la frecuente necesidad de horas extraordinarias o la reducción de plantilla tienden a acelerar la aparición del estrés.

MacLean (1986), citado por Freudenberger (2004), ha estudiado con mayor detalle los factores de estrés laboral, como las condiciones de trabajo, incómodas o inseguras, la sobrecarga cuantitativa o cualitativa, la ausencia de control sobre el proceso y el ritmo de trabajo, y también la monotonía y el aburrimiento.

Además, las empresas informan de que un número creciente de sus trabajadores padecen problemas de abuso de alcohol o sustancias psicoactivas (Freudenberger, 2004b).

Entre los factores de estrés más comunes se encuentran el divorcio o los problemas matrimoniales, junto a otros de carácter familiar agudos o crónicos, como la necesidad de cuidar de un pariente anciano o discapacitado.

Por otro lado, en una investigación desarrollada por Benavides y cols. (2001), cuyo objetivo era describir la distribución de las puntuaciones de los factores de riesgo psicosocial de origen laboral en cuatro empresas según características personales y laborales de los trabajadores, estudio de carácter transversal, se contó con una muestra de 890 trabajadores que participaron voluntariamente en cuatro empresas, con una tasa de respuesta conjunta del 34,5%. Los factores de riesgo psicosocial se midieron mediante un cuestionario autoadministrado que valoró la presencia de demanda, control y apoyo social, según la percepción del trabajador.

El análisis estadístico se basó en el cálculo de la mediana y medidas de la dispersión de los factores de riesgo psicosocial para cada una de las empresas por separado, además de la descripción de su distribución según variables personales y laborales.

Los resultados arrojaron que la puntuación mediana para el apoyo social fue prácticamente igual a 5 en todas las empresas observándose una mayor variabilidad en la demanda psicológica (entre 13 y 16) y en el control (entre 20 y 26). Al comparar respecto a variables sociolaborales, observamos valores similares en el caso del apoyo social, pero no respecto al control y la

demanda, que mostraron una mayor variación por sexo (varones), edad (menores de 40 años) y ocupación (administrativos).

Se concluyó que aunque la baja tasa de respuesta puede limitar la validez de estos resultados, éste es el primer estudio que valora la distribución de las puntuaciones de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas diferentes en España, evidenciando la variabilidad entre las empresas para diferentes grupos de trabajadores. Este trabajo puede ser útil para realizar futuros estudios que exploren la factibilidad de definir valores de referencia útiles para la acción preventiva.

A nivel local, un estudio descriptivo - correlacional, llevado a cabo por Díaz y Romero (1999), en la empresa MONOBLOCK S.A., dedicada a la producción y ensamble de autopartes para vehículos Mercedes Benz, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre los factores de riesgos psicosociales (características intrínsecas del trabajador y las condiciones internas del trabajo) y el rendimiento laboral de los 25 trabajadores operarios de esa empresa. Para lograr el objetivo, se realizó una evaluación y descripción de los factores inherentes al trabajo, por medio de los procedimientos metodológicos y el tratamiento estadístico ajustado. Teniendo en cuenta estos datos se comparó la información y se encontró que si había relación entre los factores de riesgo psicosociales planteados con el rendimiento laboral y que éste era proporcional al índice de presentación en la medida en que las condiciones laborales se volvían precarias para la muestra de operarios que oscilaban con entre los 18 y 40 años con un nivel de escolaridad entre bachiller y técnico.

Capítulo Tercero

Método

Tipo de Investigación

Este estudio es de tipo Descriptivo, ya que busca identificar y describir los factores de riesgo psicosocial de una empresa de suministro de personal.

Instrumentos

Se ha realizado una revisión y selección de instrumentos, para ello, se establecieron las siguientes estrategias de evaluación subjetiva con el fin de conocer la percepción de los individuos acerca de los riesgos psicosociales y se aplicarán los siguientes instrumentos:

En primera instancia, se aplicó el Cuestionario de Riesgos Psicosociales de la Universidad Javeriana y el Ministerio de Trabajo, diseñado como una encuesta de papel y lápiz, para aplicación autoadministrada, o en su defecto, la lectura de la misma por parte del evaluador de campo.

El cuestionario tiene un cuadernillo que contiene 77 ítems, todos con características de respuesta cerrada, con cuatro reactivos para la misma que miden la frecuencia de presentación de los factores de riesgo psicosocial, y en algunos casos, el nivel de importancia y la evaluación de calidad de algunos aspectos que rodean la situación de personas.

En el conjunto de los 77 ítems se incluyen algunos para evaluar los moderadores tanto de tipo cognoscitivo como los demográficos, los cuales

permiten obtener resultados sobre el nivel de predisposición de los individuos a sufrir los efectos de los factores de riesgos psicosociales. El diseño original del instrumento, permite controlar el peso de cada variable que valora, para lo cual, se emplearon métodos mejorado por métodos psicométricos.

Este instrumento es aplicable a todas las actividades económicas, tiene baremos para cada uno de los factores evaluados (características de la organización, condiciones de la tarea, características de la personalidad, aspectos familiares y aspectos sociales).

Su sistema de calificación es ponderado de acuerdo con las condiciones o variables del ambiente de trabajo que se desea evaluar y que se estima de acuerdo con una tabla de ponderación, que en algunos casos, mide el riesgo general y por niveles de cargos. Para ello, el evaluador debe ceñirse a las condiciones de lo que espera evaluar en el ambiente de trabajo de la muestra que haya escogido.

Inicialmente, se califican cada pregunta de acuerdo a un puntaje establecido para cada opción de respuesta que se totalizan después en resultado que suma cada una de las características (gestión, organización, grupo social, contenido de la tarea, carga mental, carga física, condiciones del medio ambiente de trabajo, características de la personalidad, moderadores afectivos y demográficos, situación económica del grupo familiar, efectos del trabajo en el medio familiar).

Para los 17 aspectos evaluados en el cuestionario, la calificación o los pesos por opciones varían según lo que se espera encontrar en el ambiente y determina al final la clasificación por niveles de presentación del riesgo (Fuente: Cuestionario de Evaluación de factores de riesgo Psicosocial. Programa de Prevención del Ministerio de Trabajo y la Universidad Javeriana, 1996) (Ver Anexo A).

También, se considerará como último instrumento de recolección de datos, la aplicación de información en una ficha sociodemográfica facilitada por Sierra (2006), como parte fundamental para conocer aspectos muy personales de los empleados tales como: datos generales, escolaridad,

ocupación del cónyuge o compañero, composición del hogar, ingresos adicionales al salario, cuidado de los hijos menores de 6 años, vivienda y utilización del tiempo libre, en aras de complementar información sobre la prevalencia de factores de riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo en términos de hallarlo en el aspecto intralaboral, personal y extralaboral (Ver Anexo B).

Con base en el anterior método de estudio, según el tipo de investigación, y en aras de cumplir el propósito de estudio, se ha planteado como pregunta de investigación, la siguiente:

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales del ambiente de trabajo de los empleados del área administrativa de una empresa dedicada al suministro de personal?

Participantes

Los participantes del estudio fueron todos los empleados del área administrativa, no existió criterio de exclusión como la edad o sexo para el desarrollo de este estudio. La muestra estuvo conformada por los siguientes niveles de cargo: (1) Jefe Administrativo, (1) Auxiliar de Contabilidad, (1) Contador (1) Auxiliar de Nómina, (1) Auxiliar de Gestión Humana y (1) Jefe de Gestión Humana.

Procedimiento

Se escogió a la empresa de suministro de personal porque se mostró la necesidad por parte de la gerencia en desarrollar el estudio allí. Además, para determinar tal necesidad, se hizo una pre-investigación basada en observación directa y aplicación de una entrevista a los individuos, para lo cual, se identificaron síntomas de irritabilidad, desmotivación en las tareas, cansancio físico y mental, ausentismo y clima desfavorable; lo que permitió detectar la existencia de factores de riesgo psicosociales en latencia.

Una vez realizada estas labores, se inició una revisión teórica que permitió ampliar la información acerca de los riesgos psicosociales, su conceptualización y clasificación. Para ello, se consultaron diversas fuentes desde libros hasta documentos, monografías que se relacionaban con el tema.

Posteriormente, de acuerdo con la metodología optada para el estudio, se determinaron los instrumentos y estrategias para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, a partir de su clasificación y abordaje.

A partir de esta determinación de instrumentos subjetivos, se procedió a evaluar los riesgos existentes a partir de la aplicación del Cuestionario de factores de riesgo psicosociales de la Universidad Javeriana y el Ministerio de Trabajo, así como la aplicación de una ficha sociodemográfica como información complementaria.

Finalmente, se determinaron los aspectos relacionados con las características sociodemográficas de los trabajadores y su vulnerabilidad frente a los riesgos psicosociales que prevalecían según lo evaluado en el Cuestionario en mención. Además, se aclara que las categorías establecidas para el análisis de los datos, fue por cargos (administrativos y auxiliar administrativo); y no por nivel educativo, sexo o edad, debido a que la muestra fue demasiado reducida.

Capítulo Cuarto

Resultados

En este aparte de resultados, se detallan los análisis de cada uno de los instrumentos de medición que se emplearon en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en los empleados administrativos de la empresa de servicios temporales, donde inicialmente se tabuló y organizó la información referente al *Cuestionario para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* del Ministerio de Trabajo y la Universidad Javeriana en 1996.

Posteriormente, se analizó la información proveniente de la ficha sociodemográfica en la cual se obtuvo información relacionada con los aspectos personales de cada uno de los empleados administrativos, así como las condiciones de vida, que permitan establecer relación con los resultados de la situación económica del grupo familiar, el efecto del trabajo en el medio familiar, que ayuden a explicar de una forma integral las condiciones externas al trabajo.

Como se ha mencionado anteriormente, el área administrativa de la empresa de suministro de personal, está compuesta por 6 empleados, a los cuales se aplicó el Cuestionario para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Programa de Vigilancia Epidemiológica del Ministerio de Trabajo – Universidad Javeriana (1996). Cada empleado diligenció personalmente este formulario y posteriormente se registró la información en una base de datos de Microsoft Excel®. A continuación, se presentan los resultados del estudio sociodemográfico.

Estudio Sociodemográfico

Características de la población

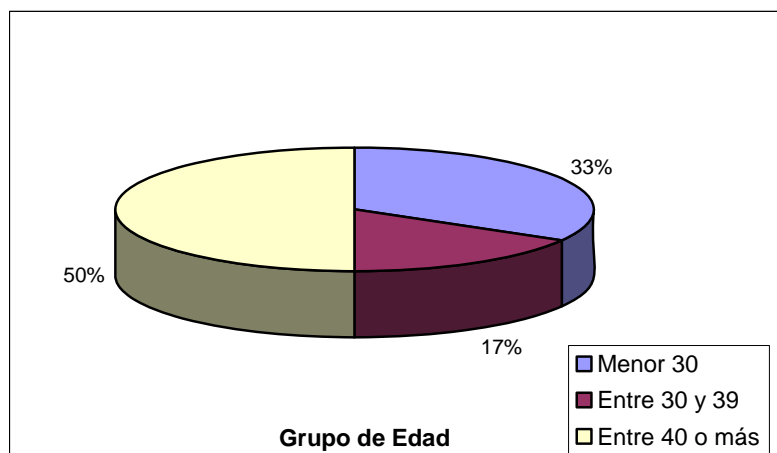


Figura No 1. Distribución por Grupo de Edad

Como se observa en la Figura número 1, el área administrativa de la empresa en mención, actualmente tiene 6 empleados. El rango de edad es de 25 a 43 años, con una edad promedio de 36 años. El 33% de los empleados de esta área son menores de treinta años, el 17% están en el grupo de edad de 30 a 39 años y el 50% son mayores de cuarenta años.

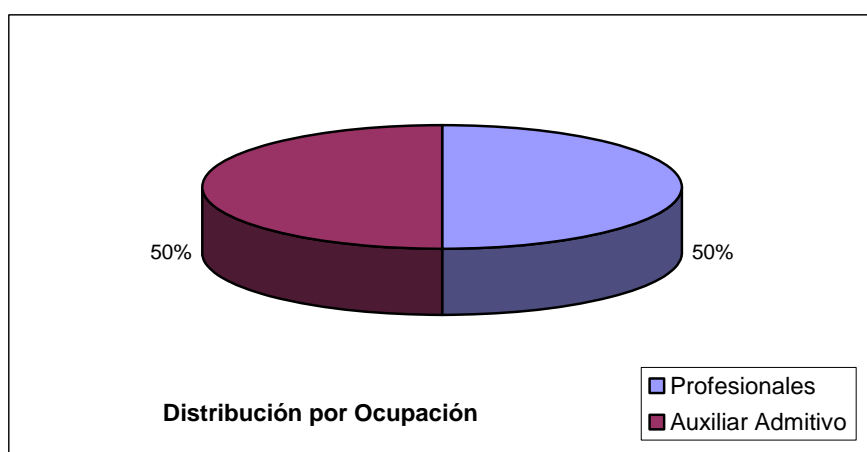


Figura No 2. Distribución por Ocupación

Como se muestra en la Figura 2, el área administrativa está compuesta por 3 profesionales o técnicos y 3 auxiliares administrativos.

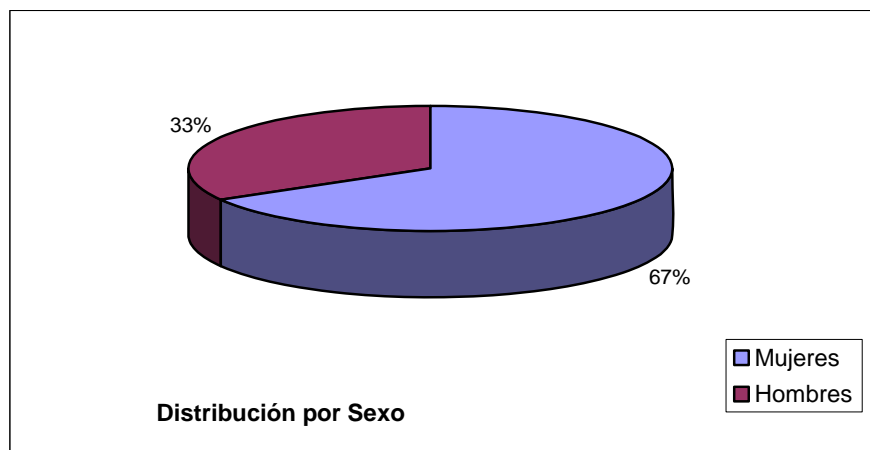


Figura No 3. Distribución por Sexo

En la Figura 3, se muestra que en el área administrativa de esta empresa está conformada por 2 hombres y 4 mujeres. Los profesionales están representados en el 67% por personal femenino y el otro 33% por el masculino. Dentro de las mujeres, dos son mayores de 40 años (41 años y 43 años); mientras las dos mujeres restantes son menores de 30 años (25 y 28 años).

En tanto los hombres, uno es mayor a 40 años (41 años de edad) y el otro está entre 30 y 39 años (38 años).

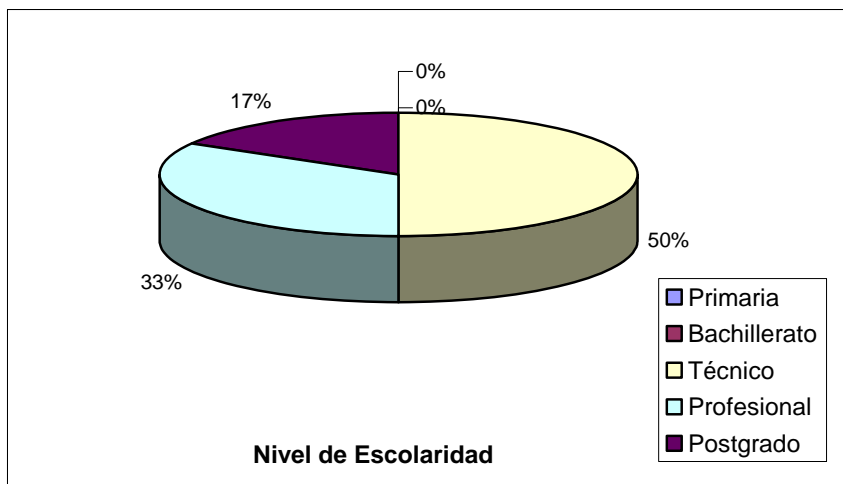


Figura No 4. Nivel de Escolaridad

En la Figura 4, se deduce que todos los empleados de esta área han finalizado la educación secundaria. Por tanto, se muestra que el 50% de los trabajadores administrativos son técnicos y el 33% tienen estudios profesionales y solo una persona (17%) manifiesta poseer estudios a nivel de especialización o postgrado.

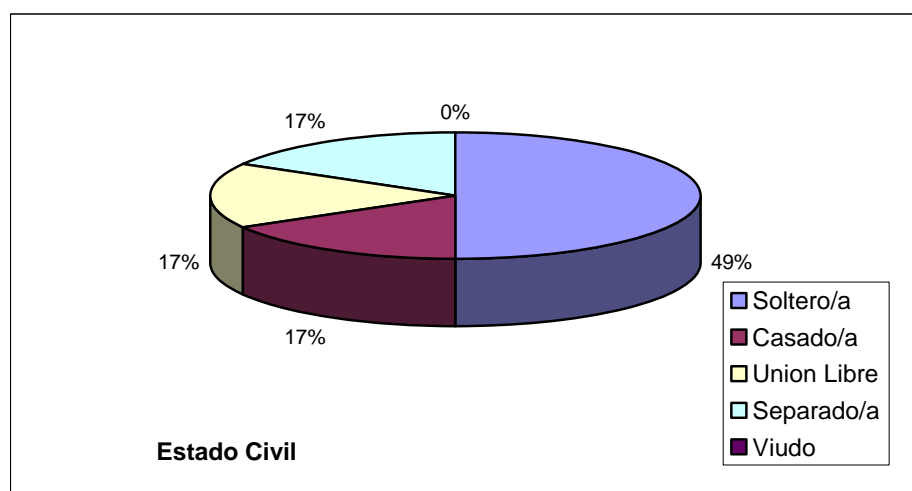


Figura No 5. Estado Civil

En la Figura 5, se muestra la distribución de los empleados administrativos según su estado civil, en donde el 49% de los participantes de este estudio son solteros, representados por dos profesionales y uno de postgrado. En este grupo, el 17% está casado, representada en una persona; otro 17% son divorciados o separados (un profesional con postgrado) y un técnico vive en unión libre que representa el 17% restante. En la muestra, ninguno de los participantes se encuentra en calidad de viudo/a.

El 50% de estos empleados tienen hijos y el 50% restante no. Mientras que el 67% de esta población tiene contrato laboral a término indefinido y el 33% restante está vinculado con contrato temporal, como lo muestra la figura 6.

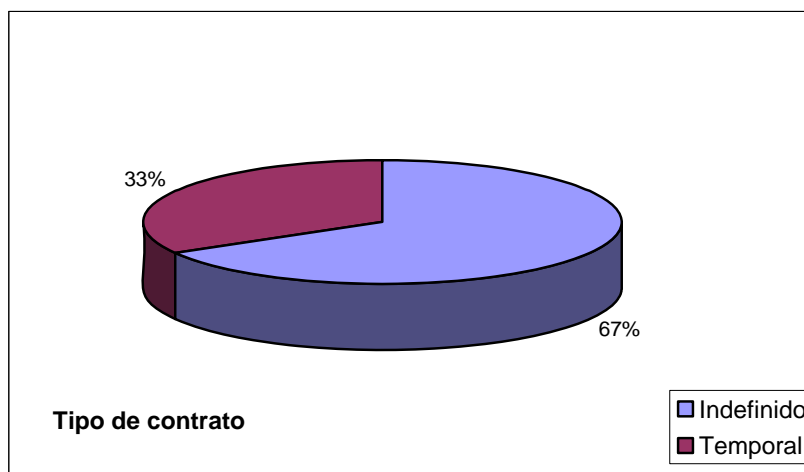


Figura No 6. Tipo de contrato

La antigüedad en la empresa en la parte administrativa varía entre 4 y 5 años con un tiempo promedio de 2.1 años. La antigüedad en el cargo varía entre 2 y 3 años con un tiempo medio de 1.3 años. La figura 7 muestra la distribución de esta categoría de la ficha.

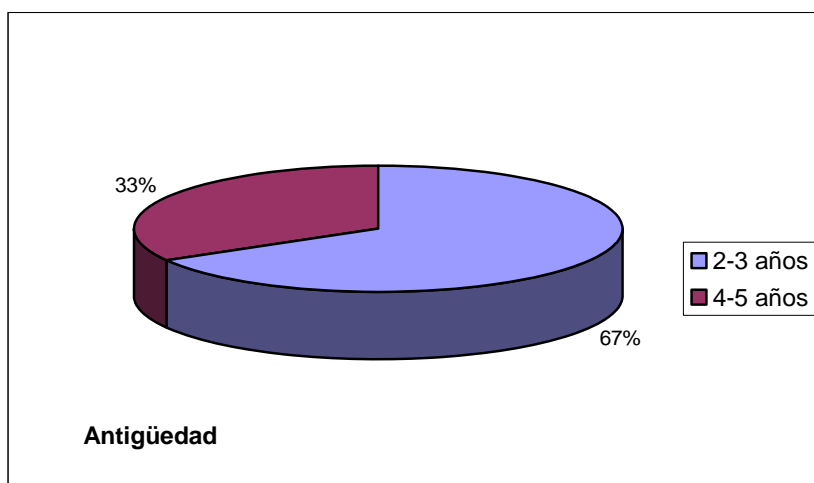


Figura No 7. Antigüedad

Como medida concluyente del estudio sociodemográfico, se ratifica que el tipo de contratación interviene en este tema de los factores de riesgo psicosociales en una empresa dadas las características de suministro de personal, ya que dependiendo la demanda de clientes, así se contrata o no personal para el área administrativa que coadyuve con los procesos. Se aclara que bajo estas acepciones propias de las políticas de la empresa, los contratos indefinidos ya se encuentran ubicados en sus cargos, y que los nuevos contratados ingresan con contrato temporal inferior a un año.

Además, la mayoría de las personas que se encuentran vinculadas a la empresa de suministro con contrato indefinido, posee casa propia así como aquellos cuyo estado civil es casado, separado o en unión libre. Las personas en calidad de solteras, poseen espacios pequeños como apartamentos y carecen de hijos, viven por lo regular, en las casas de sus padres y/o con miembros de su familia nuclear.

Los empleados con hijos, por lo general, los tienen estudiando desde primaria, secundaria, hasta educación superior (con pocos casos). Sus características varían entre el sexo masculino y femenino; y sus edades promedian los 9 años de edad.

Factores de riesgo psicosocial

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales de la Universidad Javeriana; para su mayor comprensión. Estos datos se presentarán siguiendo el orden establecido por la prueba. Para ello, la tabla A, muestra las puntuaciones obtenidas en las características de la gestión en los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla A. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN

<i>n</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	9.75	Administrativo	Riesgo alto	33
2	1.87	Administrativo	Riesgo bajo	17
3	5.25	Administrativo	Riesgo medio	50
4	7.8	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
5	6	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
6	4.8	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	

Características de Gestión

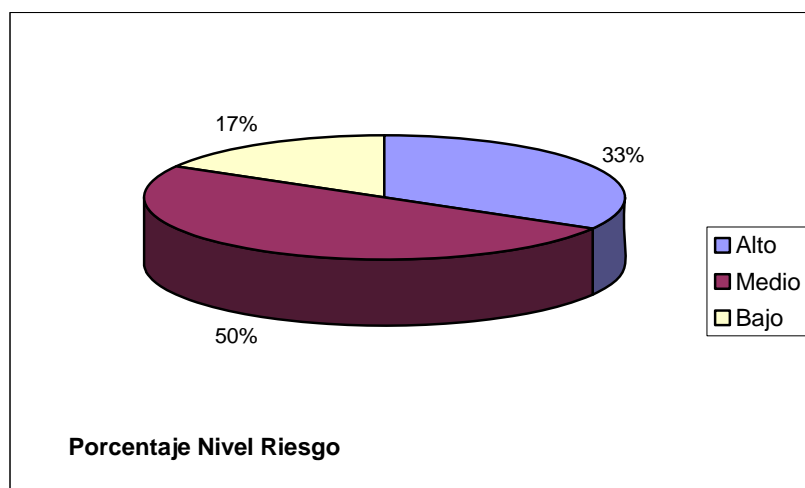


Figura No. 8 Porcentaje del Nivel de Riesgo en Características de la Gestión

En la Figura 8, se tienen en cuenta las características de la gestión de los empleados del área administrativa, en donde el 33% tienen riesgo psicosocial “alto”, mientras que el 50% presentan riesgo “medio”. Y por último, el 17% restante se reportaron con riesgo “bajo”. Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan la comunicación entre el jefe inmediato y el empleado, la permanencia en el puesto de trabajo, el salario, la proyección en la organización, el bienestar del empleado, los sistemas de evaluación y los niveles de rotación, se observa que en el nivel medio del riesgo se concentra en cargos administrativos auxiliares que no implican niveles altos en responsabilidad y toma de decisiones.

Ahora, la tabla B, muestra las puntuaciones obtenidas en las características de la organización en los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla B. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

<i>n</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	3.6	Administrativo	Riesgo medio	100
2	2.8	Administrativo	Riesgo medio	
3	2.0	Administrativo	Riesgo medio	
4	4.8	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
5	3.2	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
6	2.4	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	

Características de la Organización

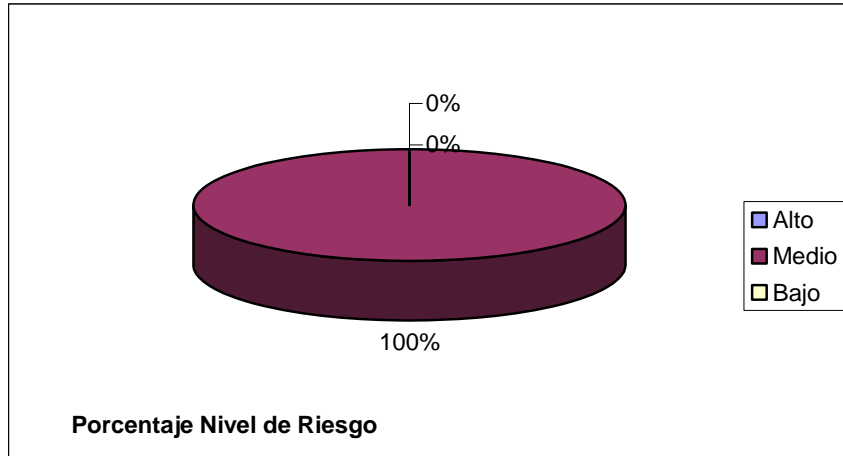


Figura No. 9 Porcentaje del Nivel de Riesgo en Características de la Organización

En la Figura 9, se tienen en cuenta las características de la organización de los empleados del área administrativa, en donde el 100% de los empleados presentan riesgo “medio”. Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan el funcionamiento de la organización que facilita la realización del trabajo, la información para el trabajo, los turnos aplicados, la disposición de materiales y recursos, y la rutina de trabajo, le permite a la organización, revisar las políticas, y qué tan clara manifiesta ésta el manejo en los procedimientos en las tareas, así como la manera de cómo hacer las cosas para evitar ambigüedades en las instrucciones.

La tabla C, muestra las puntuaciones obtenidas en las características del grupo social en los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla C. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LAS CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO SOCIAL

<i>n</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	2.30	Administrativo	Riesgo medio	67
2	0.60	Administrativo	Riesgo medio	
3	3.00	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
4	2.33	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
5	1.66	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
6	0.00	Administrativo	Riesgo bajo	33

Características del Grupo Social

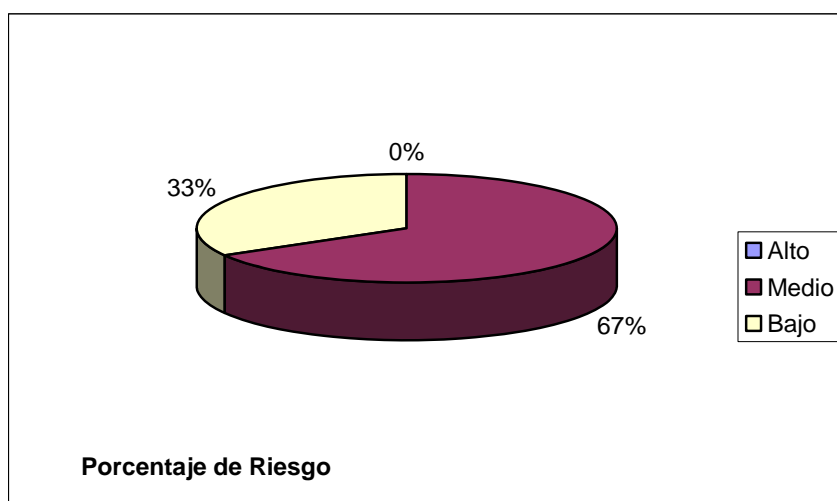


Figura No. 10 Porcentaje del Nivel de Riesgo en Características del Grupo Social

Según las características del grupo social, en la Figura 10 se observa que el 67% de los empleados del área administrativa de la empresa tienen un nivel de riesgo “medio” y el 33% tienen un riesgo “bajo”. Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan el apoyo del grupo de trabajo, las relaciones interpersonales, ya que se observa que es necesaria la

intervención en estrategias de competencias para la interacción social, desarrollo de la asertividad, comunicación, trabajo en equipo, resolución de conflictos.

La tabla D, muestra las puntuaciones obtenidas en las condiciones de la organización en los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla D. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LAS CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN

<i>n</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	15.65	Administrativo	Riesgo alto	17
2	3.87	Administrativo	Riesgo bajo	17
3	8.71	Administrativo	Riesgo medio	
4	13.8	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	66
5	13.3	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
6	8.86	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	

Condiciones de la Organización

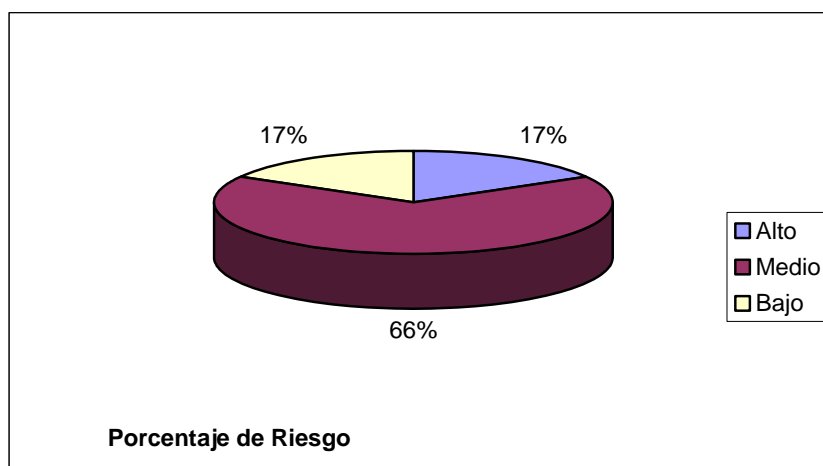


Figura No. 11 Porcentaje del Nivel de Riesgo en Condiciones de la Organización

Según las condiciones de la organización, en la Figura 11 se observa que el 66% de los empleados del área administrativa de la empresa tienen

un nivel de riesgo “medio”; mientras que un 17% se ubica en riesgo “alto” y un 17% restante tiene un riesgo “bajo”.

Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan los elementos de la gestión y la organización y el grupo social, de acuerdo con lo observado en esto, se deben proponer intervención en aspectos relacionados con las condiciones inherentes a la empresa misma.

La tabla E, muestra las puntuaciones obtenidas en el contenido de la tarea en los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla E. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN EL CONTENIDO DE LA TAREA

<i>n</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	2.1	Administrativo	Riesgo alto	100
2	13.8	Administrativo	Riesgo alto	
3	22.2	Administrativo	Riesgo alto	
4	17.4	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	
5	8.4	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	
6	11.4	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	

Contenido de la Tarea

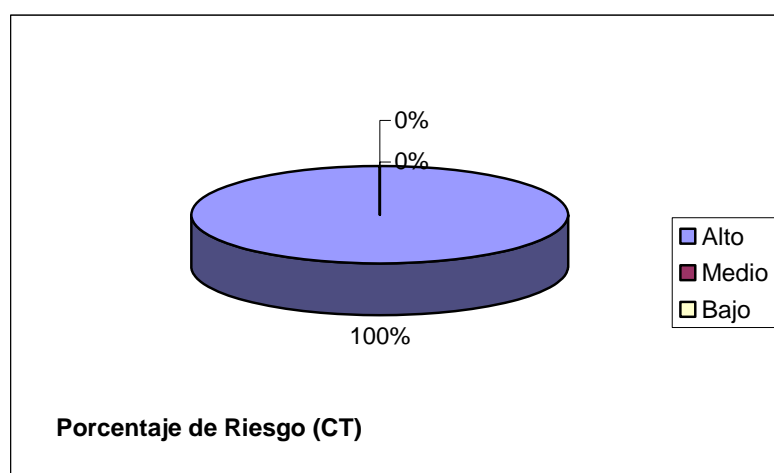


Figura No. 12 Porcentaje del Nivel de Riesgo en Contenido de la Tarea

Al analizar el riesgo psicosocial a partir del contenido de la tarea se encontró que en la parte administrativa el 100% de los empleados registró un nivel de riesgo alto, como se observa en la Figura 12. Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan, la seguridad y responsabilidad adquirido por los jefes, el cuidado de la salud, el tipo de información y la comunicación en los niveles de supervisión y la formación para el cargo, por lo que se requiere intervención inmediata en diseño de puestos, revisar contenidos y cargas mentales. El hecho de encontrar un nivel alto en el contenido de la tarea, es un indicador de alta vulnerabilidad al estrés.

La tabla F, muestra las puntuaciones obtenidas en la carga mental en los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla F. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LA CARGA MENTAL

<i>n</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	14.4	Administrativo	Riesgo alto	100
2	10.8	Administrativo	Riesgo alto	
3	16.4	Administrativo	Riesgo alto	
4	10.8	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	
5	14	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	
6	15.2	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	

Carga Mental

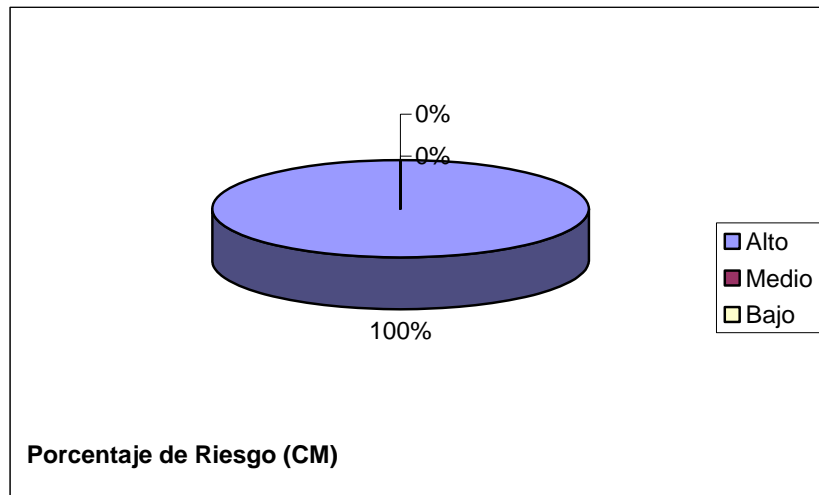


Figura No. 13 Porcentaje del Nivel de Riesgo en Carga Mental

Al analizar el riesgo psicosocial a partir de la carga mental se encontró que en la parte administrativa el 100% de los empleados registró un nivel de riesgo alto, como se observa en la Figura 13. Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan la dificultad en el trabajo, la concentración, la toma de decisiones, la repetición de las tareas, exactitud y precisión en el trabajo.

Al igual que en el contenido de la tarea, se requiere intervención inmediata en diseño de puestos, revisar contenidos y cargas mentales. Además, un nivel alto en la carga mental, es un indicador de alta vulnerabilidad al estrés.

La tabla G, muestra las puntuaciones obtenidas en la carga física en los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla G. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LA CARGA FÍSICA

<i>n</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	2	Administrativo	Riesgo medio	100
2	2	Administrativo	Riesgo medio	
3	2	Administrativo	Riesgo medio	
4	2	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
5	2	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
6	4	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	

Carga Física

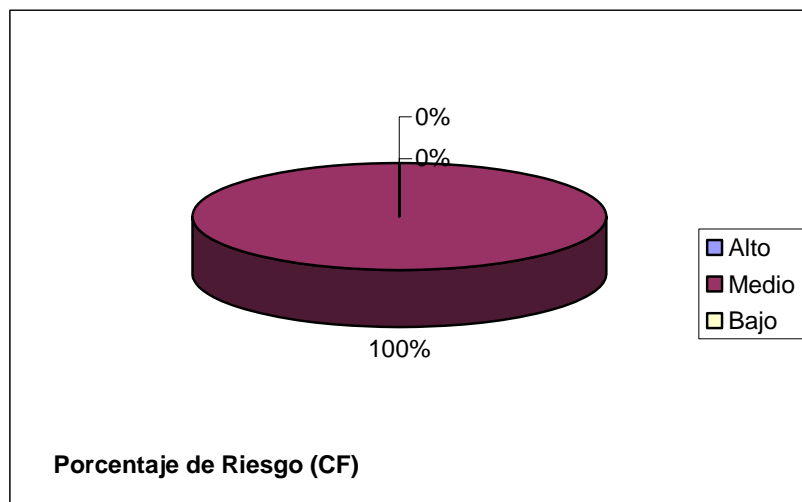


Figura No. 14 Porcentaje del Nivel de Riesgo en Carga Física

Al analizar el riesgo psicosocial a partir de la carga física se encontró que en la parte administrativa el 100% de los empleados registró un nivel de riesgo medio, como se observa en la Figura 14. Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan la postura en que se debe trabajar, los elementos ergonómicos del puesto de trabajo, por lo que se observa que un nivel medio en la carga física es señal de un alta vulnerabilidad a la fatiga laboral, por lo que requiere reprogramar las jornadas de trabajo, los turnos, realizar pausas activas, ejercicios y descansos.

La tabla H, muestra las puntuaciones obtenidas en las condiciones de la tarea en los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla H. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LAS CONDICIONES DE LA TAREA

<i>n</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	24.9	Administrativo	Riesgo alto	100
2	17.7	Administrativo	Riesgo alto	
3	27	Administrativo	Riesgo alto	
4	20.3	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	
5	16.2	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	
6	20.4	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	

Condiciones de la tarea

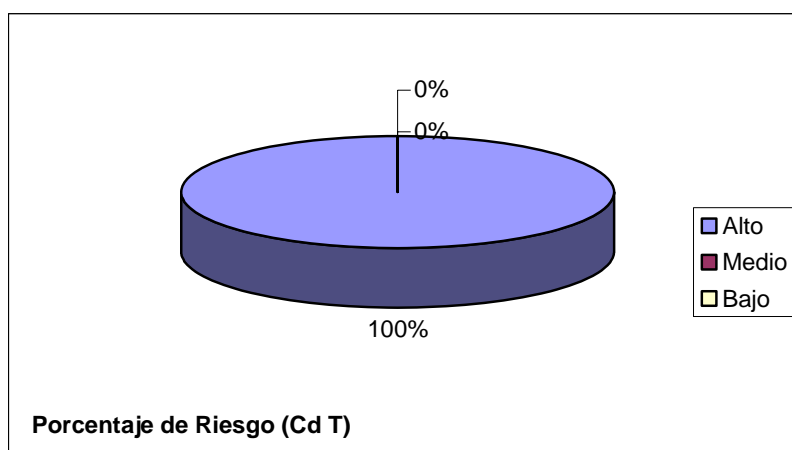


Figura No. 15 Porcentaje del Nivel de Riesgo en Condiciones de la Tarea

Al analizar el riesgo psicosocial a partir de las condiciones de la tarea se encontró que en la parte administrativa el 100% de los empleados registró un nivel de riesgo alto, como se observa en la Figura 15. Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan los procesos de contenido de la tarea, la carga mental y carga física, en la cual, hay que hacer un análisis del cargo,

revisar perfiles y competencias, así como revisar cargas de trabajo como forma de intervenir en este nivel.

La tabla I, muestra las puntuaciones obtenidas en las condiciones del medio ambiente en los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla I. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LAS CONDICIONES DEL MEDIO AMBIENTE

<i>n</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	0.0	Administrativo	Riesgo bajo	50
2	0.5	Administrativo	Riesgo bajo	
3	0.0	Admtivo Auxiliar	Riesgo bajo	
4	1.6	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	33
5	1.5	Administrativo	Riesgo medio	
6	3.33	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	17

Condiciones del medio ambiente de trabajo

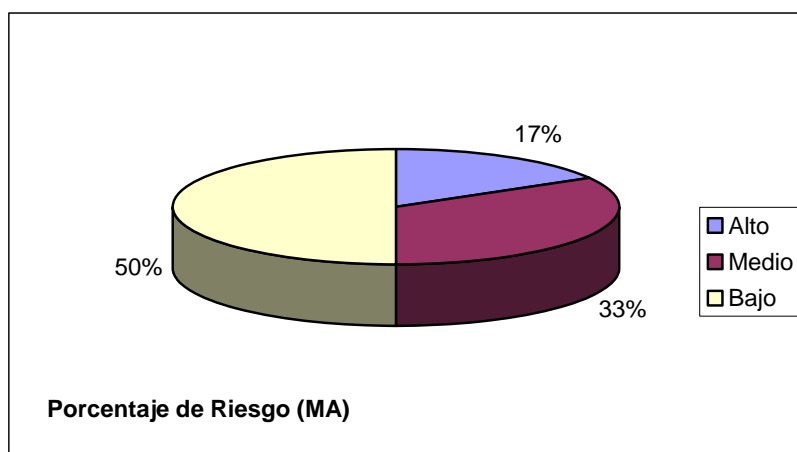


Figura No. 16 Porcentaje del Nivel de Riesgo en Condiciones del Medio Ambiente de trabajo

Según las condiciones del medio ambiente, en la Figura 16 se observa que el 50% de los empleados del área administrativa de la empresa tienen un nivel de riesgo “bajo”; mientras que un 33% se ubica en riesgo “medio” y

un 17% restante tiene un riesgo “alto”. Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan en las condiciones de temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración del sonido, propensión a accidentes, riesgos químicos, biológicos, condiciones de orden y aseo, que para el caso, se requiere intervención en las condiciones ambientales de éstos últimos, hay que revisar ergonomía, valoraciones de riesgo físico que puedan afectar la salud, actualizar panorama de riesgo de la empresa.

La tabla J, muestra las puntuaciones obtenidas en las condiciones internas de trabajo en los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla J. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LAS CONDICIONES INTERNAS DE TRABAJO

<i>n</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	126.15	Administrativo	Riesgo alto	
2	80.7	Administrativo	Riesgo alto	
3	92.61	Administrativo	Riesgo alto	100
4	106.5	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	
5	98.4	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	
6	87.78	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	

Condiciones Internas de Trabajo

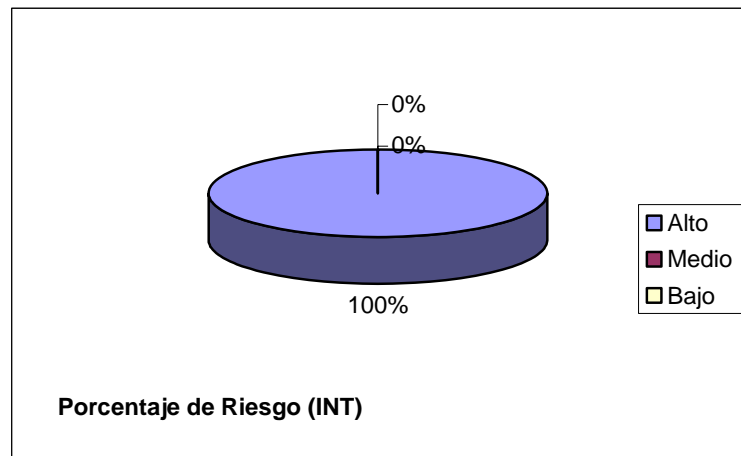


Figura No. 17 Porcentaje del Nivel de Riesgo en Condiciones Internas del Trabajo

Al analizar el riesgo psicosocial a partir de las condiciones internas del trabajo, se encontró que en la parte administrativa el 100% de los empleados registró un nivel de riesgo alto, como se observa en la Figura 17. Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan las características del ambiente de trabajo, las condiciones de la tarea y las condiciones de la organización misma. De acuerdo con esto, se requiere intervención que se relaciona con las condiciones de infraestructura, puestos y lugares de trabajo, temperatura, ruido, iluminación, etc, relacionándose con la condiciones de la organización.

La tabla K, muestra las puntuaciones obtenidas en las características de personalidad en los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla K. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD

<i>N</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	14	Administrativo	Riesgo alto	17
2	12	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
3	12	Administrativo	Riesgo medio	
4	10	Administrativo	Riesgo medio	83
5	12	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
6	12	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	

Características de Personalidad

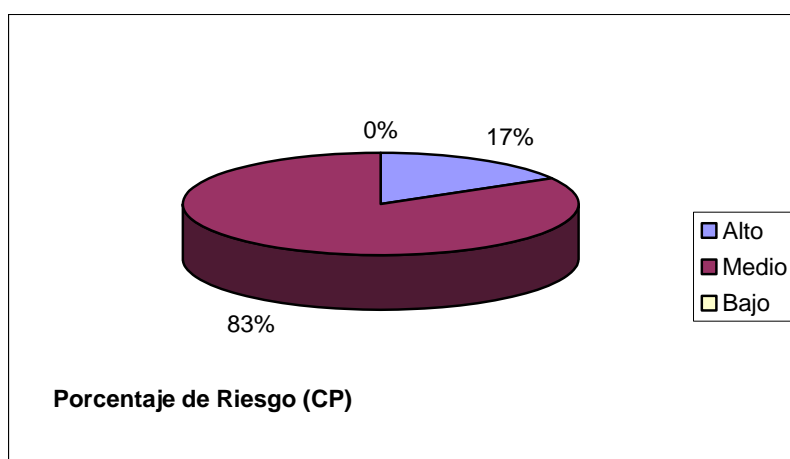


Figura No. 18 Porcentaje del Nivel de Riesgo en Características de Personalidad

Según las características de personalidad, en la Figura 18 se observa que el 83% de los empleados del área administrativa de la empresa tienen un nivel de riesgo “medio”; mientras que un 17% restante, se ubica en riesgo “alto”. Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan a la actitud que se asume en el trabajo, las reacciones ante las situaciones difíciles por medio de las emociones. Con base en esto, se debe prestar interés al empleado administrativo en lo referente a sus esquemas de personalidad que le

permiten tener alta vulnerabilidad a factores estresores del ambiente de trabajo.

La tabla L, muestra las puntuaciones obtenidas en los moderadores cognoscitivos en los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla L. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LOS MODERADORES COGNOSCITIVOS

<i>n</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	5.42	Administrativo	Riesgo alto	33
2	4.2	Administrativo	Riesgo alto	
3	4.0	Administrativo	Riesgo alto	
4	3.42	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	67
5	3.14	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
6	2.28	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	

Moderadores cognoscitivos afectivos

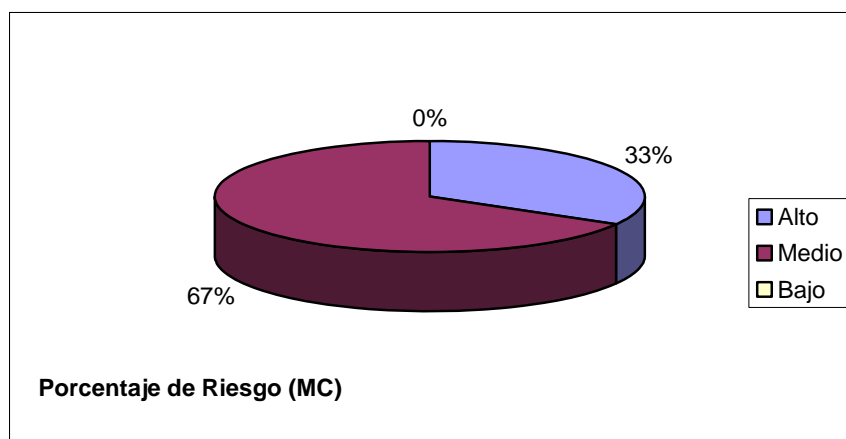


Figura No. 19 Porcentaje del Nivel de Riesgo en Moderadores Cognoscitivos/Afectivos

Según los moderadores cognoscitivos y afectivos, en la Figura 19 se observa que el 67% de los empleados del área administrativa de la empresa tienen un nivel de riesgo “medio”; mientras que un 33% restante, se ubica en

riesgo “alto”. Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan las metas de trabajo, la satisfacción personal, el manejo de estrés, manejo de los problemas de trabajo.

La tabla M, muestra las puntuaciones obtenidas en los moderadores demográficos en los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla M. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LOS MODERADORES DEMOGRÁFICOS

<i>n</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	1.33	Administrativo	Riesgo medio	66
2	1.33	Administrativo	Riesgo medio	
3	1.0	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
4	1.33	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
5	0.0	Admtivo Auxiliar	Riesgo bajo	17
6	3.0	Administrativo	Riesgo alto	17

Moderadores demográficos

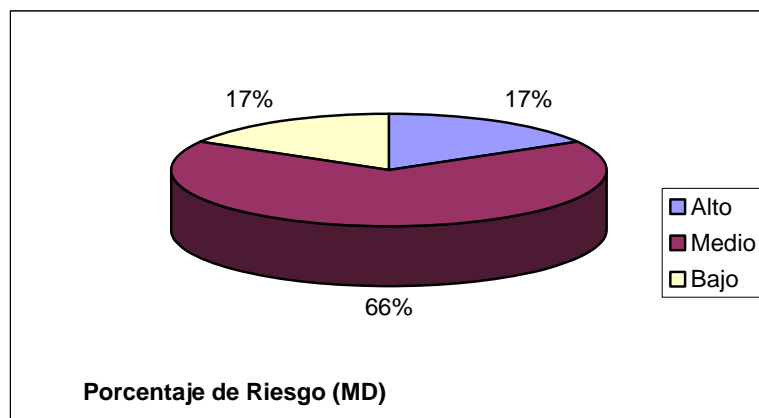


Figura No. 20 Porcentaje del Nivel de Riesgo en Moderadores Demográficos/Conductuales

Según los moderadores demográficos y conductuales, en la Figura 20 se observa que el 66% de los empleados del área administrativa de la empresa tienen un nivel de riesgo “medio”; mientras que un 17% se muestra en un nivel bajo y por último, un 17% restante, se ubica en riesgo “alto”. Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan satisfacción en el cargo, el estado de salud y la percepción de los estresores del trabajo.

La tabla N, muestra las puntuaciones obtenidas en la situación económica del grupo familiar de los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla N. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA FAMILIAR

<i>n</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	1.0	Administrativo	Riesgo medio	
2	2.0	Administrativo	Riesgo medio	
3	1.0	Administrativo	Riesgo medio	67
4	4.0	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
5	3.0	Admtivo Auxiliar	Riesgo medio	
6	6.0	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	33

Situación económica del grupo familiar

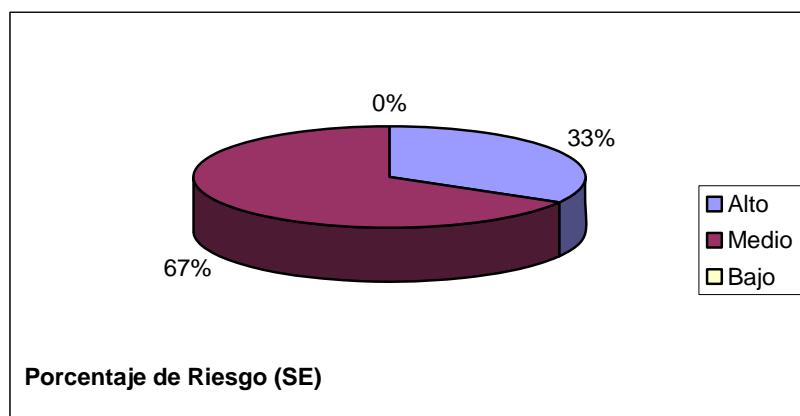


Figura No. 21 Porcentaje del Nivel de Riesgo en Situación Económica Familiar

Según la situación económica familiar, en la Figura 21 se observa que el 67% de los empleados del área administrativa de la empresa tienen un nivel de riesgo “medio”; mientras que un 33% se muestra en un nivel “alto”. Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan las condiciones de salario, satisfacción de necesidades básicas.

La tabla O, muestra las puntuaciones obtenidas en los efectos del trabajo en la familia de los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla O. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LOS EFECTOS DEL TRABAJO EN LA FAMILIA

<i>n</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	4	Administrativo	Riesgo alto	
2	4	Administrativo	Riesgo alto	
3	4	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	83
4	6.6	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	
5	4	Admtivo Auxiliar	Riesgo alto	
6	1.33	Administrativo	Riesgo medio	17

Efecto del trabajo en la familia

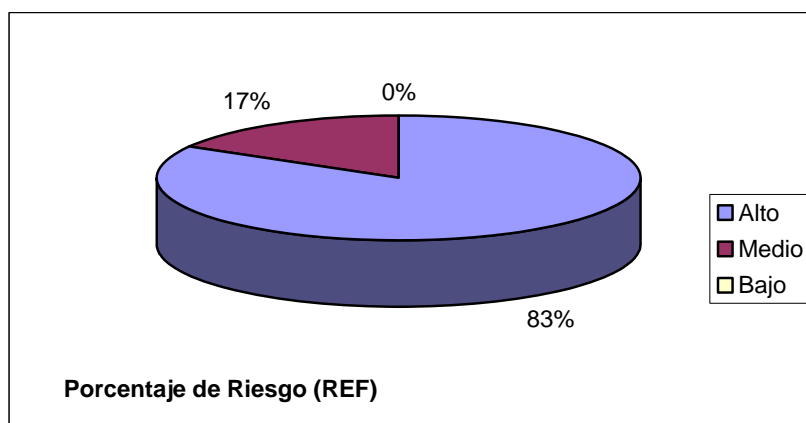


Figura No. 22 Porcentaje del Nivel de Riesgo en Efectos del Trabajo en la Familia

Según los efectos del trabajo en la familia, en la Figura 22 se observa que el 83% de los empleados del área administrativa de la empresa tienen un nivel de riesgo “alto”; mientras que un 17% se muestra en un nivel “medio”. Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan la consideración del trabajo por parte de la familia, conflictos familiares por causa del trabajo, manejo del tiempo libre.

La tabla P, muestra las puntuaciones obtenidas en las condiciones externas al trabajo de los empleados administrativos y administrativos auxiliares.

Tabla P. PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LAS CONDICIONES EXTERNAS AL TRABAJO

<i>N</i>	<i>Puntuación Obtenida</i>	<i>Tipo de Cargo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>	<i>%</i>
1	1.75	Administrativo	Riesgo medio	17
2	0.25	Administrativo	Riesgo bajo	
3	0.0	Administrativo	Riesgo bajo	
4	0.0	Admtivo Auxiliar	Riesgo bajo	83
5	0.5	Admtivo Auxiliar	Riesgo bajo	
6	0.0	Admtivo Auxiliar	Riesgo bajo	

Condiciones externas al trabajo

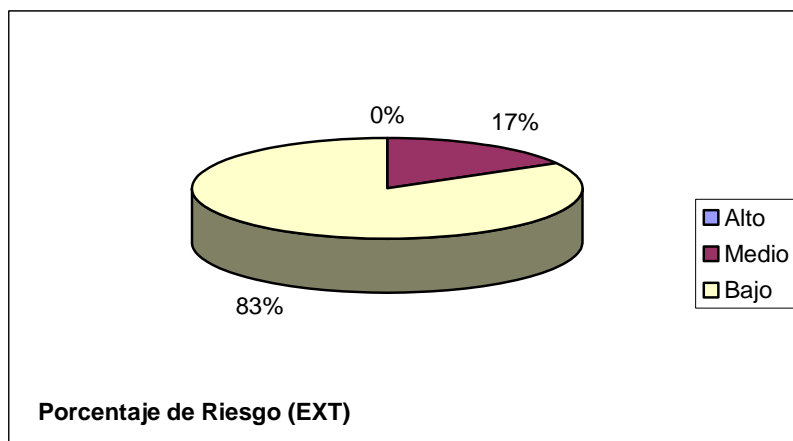


Figura No. 23 Porcentaje del Nivel de Riesgo en las Condiciones Externas al Trabajo

Según las condiciones externas al trabajo, en la Figura 23 se observa que el 83% de los empleados del área administrativa de la empresa tienen un nivel de riesgo “bajo”; mientras que un 17% se muestra en un nivel “medio”. Teniendo en cuenta, el significado de la categoría evaluada, que es entendida como aquellos aspectos que enmarcan la situación económica y el efecto del trabajo en la familia.

Una vez descritos todos y cada uno de los resultados en los riesgos evaluados, se ha establecido la distribución de aquellos factores de riesgo psicosocial según el cargo para los empleados de la empresa de suministro. Para ello, la tabla Q, muestra tal distribución.

Tabla Q. DISTRIBUCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL SEGÚN EL CARGO

Riesgo	Cargo	alto	medio	bajo
Riesgo Características de Gestión				
	Administrativo	1	1	1
	Auxiliar	1	2	
	administrativo			
Riesgo Características de la Organización				
	Administrativo		3	
	Auxiliar		3	
	administrativo			
Riesgo Características del Grupo social				
	Administrativo		2	1
	Auxiliar		2	1
	administrativo			
Riesgo Condiciones de la Organización				
	Administrativo	1	1	1
	Auxiliar		3	
	administrativo			
Riesgo Contenido de la Tarea				
	Administrativo	3		
	Auxiliar	3		

administrativo			
Riesgo Carga Mental			
	Administrativo	3	
	Auxiliar	3	
administrativo			
Riesgo Carga Física			
	Administrativo		3
	Auxiliar		3
administrativo			
Riesgo Condiciones de la Tarea			
	Administrativo	3	
	Auxiliar	3	
administrativo			
Riesgo Condiciones Medio Ambiente de trabajo			
	Administrativo		1 2
	Auxiliar	1	1 1
administrativo			
Riesgo Condiciones Internas de Trabajo			
	Administrativo	3	
	Auxiliar	3	
administrativo			
Riesgo Características de Personalidad			
	Administrativo	1	2
	Auxiliar		3
administrativo			
Riesgo Moderadores			

cognoscitivos afectivos			
Administrativo	2	1	
Auxiliar administrativo		3	
Riesgo Moderadores demográficos			
Administrativo	1	2	
Auxiliar administrativo		2	1
Riesgo Moderadores			
Administrativo	3		
Auxiliar administrativo	2	1	
Riesgo Situación Económica Grupo Familiar			
Administrativo	1	2	
Auxiliar administrativo	1	2	
Riesgo Efecto del trabajo en la familia			
Administrativo	2	1	
Auxiliar administrativo	3		
Riesgo Condiciones Externas al Trabajo			
Administrativo		1	2
Auxiliar			3
Administrativo			

Capítulo Quinto

Conclusiones y Recomendaciones

Teniendo en cuenta lo que se entiende por factores de riesgo psicosocial, según lo definido por la OIT (2004), se tiene que los productos evaluativos han proporcionado cierta idea acerca de la incidencia del trabajo, especialmente en el contenido de la tarea y las condiciones del ambiente interno que se ven afectadas por variables hasta ahora no controladas por quienes se encargan de las labores de Salud Ocupacional.

Por ello, al describir los resultados del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Trabajo y la Universidad Javeriana, se procedió a analizar en términos generales el comportamiento de los factores de riesgo evaluados, observándose que en su mayoría la prevalencia en los empleados de la empresa de suministro, oscila entre *alto y medio*, lo que significa que se debe prestar atención a los diferentes aspectos del trabajo que se ejecuta en oficinas.

Para determinar esto se tuvo en cuenta la frecuencia de personas que se ubicaron en los niveles respectivos; entre esos aspectos están las características de la organización, que se presenta con un nivel de riesgo medio, sin embargo, es importante prestar atención a aquellos tópicos que se relacionan con el mismo. También, se encuentran con un nivel de riesgo significativo, el contenido de la tarea, la carga mental, la carga física, las condiciones de la tarea y las condiciones externas del trabajo, que se muestran con tasas representativas por el 50% de los casos evaluados, puntuando entre nivel alto y medio.

Por su parte, se encuentran riesgos que presentan aspectos de cierta relevancia y que conviene tener en cuenta para evitar que pasen a niveles mayores, como son los riesgos de la situación económica de la familia, el efecto del trabajo sobre la misma y las condiciones externas del trabajo, lo que significa que las actividades extralaborales de los empleados de la empresa de suministro intervienen significativamente en sus actividades cotidianas en el puesto de trabajo, lo que permite establecer como síntoma, la carencia de políticas de bienestar social en la empresa que le permita al empleado mejorar su condiciones de salud mental y física a través del esparcimiento y el manejo del tiempo libre.

De igual manera, el hecho de que el contenido de la tarea se muestre con niveles de riesgo alto y medio, proporciona una idea de la percepción respecto a la carga emocional y física que pueda estar afectando la vida laboral y extralaboral de los trabajadores ya que los factores más altos se sitúan en este factor. Además, se observa que la distribución de las funciones se limita a tareas repetitivas y que aumentan la presencia de estresores en el ambiente interno del trabajo; sin embargo, en contraste con lo analizado en las condiciones externas, éstas parecen incidir en los individuos de manera significativa por la puntuación alta.

Por otro lado, se ha encontrado que no existe diferencia entre los cargos, la complejidad de sus funciones y los procesos que se llevan a cabo, ya que la carencia de un Manual de Funciones para la misma, ha hecho que las personas se conviertan en multifuncionales y que se vean de alguna manera recargadas de trabajo.

Respecto a factores como la personalidad y otros moderadores de carácter cognoscitivo, no se pueden sacar conclusiones definitivas, pues se requiere hacer un análisis más exhaustivo de esta variable, complementando los resultados con la aplicación de una prueba con altos niveles de confiabilidad como un 16PF, un Big Five o un MMPI. Estos resultados se podrían complementar con una entrevista estructurada y con la aplicación de

un cuestionario de tolerancia al estrés, manejo de ansiedad y locus de control.

Con base en lo anterior, al hacer un contraste de los aspectos evaluados con los instrumentos, conviene explicar que las características de los empleados de la empresa de suministro, a pesar de ser pocos tienden a parecerse debido a posibles influencias de la cultura misma. Por ejemplo, de acuerdo a lo observado en el tiempo dedicado al cargo y la antigüedad dentro de la empresa, por lo general, no se tiene una trayectoria de rotación en otros cargos que le permita al empleado enriquecerse intelectualmente y que pueda generar otras habilidades para futuras promociones y/o ocupación de vacantes. Esto no se ve claro al momento de establecer una diferencia entre el tiempo de ejercicio de las funciones actuales del puesto y el momento de su vinculación a la empresa, lo cual hace que un rango entre 1 y 2 años satisfaga requerimientos de perfiles de cargo para otras empresas, pero no garantizaría un verdadero provecho del aprendizaje de otras funciones y tareas relacionadas con la formación del empleado dentro de la empresa en estudio.

Esto quiere decir, que el desarrollo de las capacitaciones se observó muy pobre y que los lineamientos de Gestión Humana no se dan a cabalidad, ya que la connotación de la empresa es familiar y de estilo administrativo autoritario.

Esto coadyuva a que muchas tareas se vuelvan automáticas, generando irritabilidad, mal humor, ausentismo (en tasas bajas), dolores de cabeza, estrés y otros indicadores que inducen a la presencia de factores de riesgo no controlados en este ambiente.

Se encontró además, que la falta de modernización de los procedimientos y procesos de trabajo no ha permitido que la organización de las funciones determinadas para cada uno de los cargos sea provechosa, ya que la carencia de tecnología y de métodos de trabajo ha dificultado en gran medida que los empleados sobrepasen límites de productividad a niveles superiores a lo esperado.

No obstante, se ha observado que dadas las condiciones de trabajo y las características de las funciones y tareas, el nivel de accidentes laborales es mínimo casi nulo en los últimos años, que por lo regular, ocurren imprevistos de menor trascendencia como son cortaduras con grapas, sacagrapas, pinchazos pequeños con bordes de mesas u otros objetos.

En cuanto a la presencia de riesgos ergonómicos, la distribución espacial de los puestos de trabajo se encuentra acorde a la infraestructura de la oficina misma y a la distribución en planta de las sillas, escritorios y gabinetes de documentos, que son los elementos que más se observan en este ambiente. Por tanto, argumentan sufrir poco de dolores de cuello, de piernas, pero sí musculares a nivel de espalda y brazos, debido a las tareas de mecanografía con teclados de computadoras y malas posturas en las sillas.

La prevalencia de enfermedad profesional en el último año, se limitó a gripes por baja temperatura ocasionados por el frío del aire acondicionado, y alergias (1 caso) por manejo de hojas y papeles archivados. En estos casos no se presentaron incapacidades por enfermedad; pero no hay indicios de empleados con antecedentes de enfermedad catastrófica o padecimiento actual de la misma, a pesar que no se desarrollan campañas de salud, si y solo si se solicite a la ARP respectiva una capacitación al respecto. Por su parte, la asistencia de los empleados administrativos a EPS's por enfermedad derivada del trabajo, se encuentra en un 2% anual.

Cabe resaltar que en esta empresa no se había desarrollado antes un estudio de esta naturaleza, lo que hace ver la necesidad de valorar los factores de riesgo psicosocial en estos ambientes, a pesar de no coexistir índices de estresores fácilmente identificables por quienes desempeñan los cargos. No obstante, la labor del psicólogo en estos casos, es servir de apoyo en los procesos y procedimientos de Salud Ocupacional que se imparten en las empresas de esta naturaleza debido al riesgo que implica no solo atender la vulnerabilidad de los riesgos en las personas del área administrativa, sino que se promueva también en los clientes y los

empleados que éstos requieran; por lo que se entiende que los trabajadores en misión, también poseen derechos para la conservación de su salud en el trabajo, sin excepción alguna y por lineamiento legal.

Dada la trascendencia de la temática de los factores de riesgo psicosociales y su importancia en los Programas de Salud Ocupacional de las empresas, es conveniente resarcir las falencias que se han encontrado durante la búsqueda de información sobre la prevalencia en ambientes de oficina y que además amplía el campo de acción de su evaluación, manejo, control y seguimiento a otros grupos ocupacionales diferentes a lo encontrado en las teorías o marcos de referencia empíricos; y que de alguna manera, no desvirtúa la posibilidad de generalizar aspectos a contextos similares si se desarrollan líneas de investigación de salud y trabajo en las Universidades. Por tanto, esta investigación servirá para que otras empresas dedicadas al suministro de personal en misión, puedan abordar la temática de los factores de riesgo psicosociales bajo esta línea de investigación.

De esta manera, se pueden establecer no solo líneas de investigación, sino temáticas fundamentadas en diseños metodológicos de carácter experimental en la intervención a nivel terciario de los factores de riesgo psicosocial cuando se requiere disminuir, por ejemplo, su impacto en los trabajadores de una empresa. O en su defecto, desarrollar estrategias de intervención a nivel primario empleando diseños cualitativos propios de la Investigación Acción - Participación (IAP) en aras de involucrar a los propios trabajadores en la identificación, manejo, control y seguimiento de aquellos factores de riesgo en su ambiente de trabajo ya que a partir de lo obtenido en estos resultados, se busca que la tarea se simplifique aun más para los encargados de la Salud Ocupacional y que, además, concientice al trabajador de la existencia de factores que puedan afectar su salud tanto física como psicológica.

Con base en esto, la investigación hace un aporte a la Psicología en cuanto a la incidencia de los factores de riesgo psicosocial sobre el comportamiento de los empleados, ya que si se habla de evaluar el nivel de

carga mental, carga física y todos los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, se está evaluando primariamente, la percepción, la actitud, las sensaciones que le permiten al trabajador reconocer si existe indicadores de riesgo que afecten su salud física y mental.

A partir de estas sugerencias metodológicas para la identificación y manejo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se deben diseñar otros instrumentos que se puedan emplear. En el caso de considerar posible la ejecución de la IAP en el interior de una empresa, la elaboración de autorregistros de predicción del factor de riesgo, suele ser una forma nueva de identificarlo en la propia fuente o lugar donde se genera, a partir de síntomas que el propio trabajador hace de sí mismo y que de una manera ideográfica (individual) le permite conocer sus condiciones de salud. También, la estructuración de entrevistas de recolección de información impartidas por los miembros del COPASO de cada organización, en el cual se evalúen periódicamente aquellos eventos o situaciones que puedan servir como indicadores de la presencia de factores de riesgo en el ambiente de trabajo.

Por último, teniendo en cuenta los productos obtenidos del presente análisis, conviene que el psicólogo en ejercicio de la Psicología Ocupacional en las organizaciones actuales no solo sea un asesor, sino protagonista en el desarrollo de estrategias de intervención psicoprofilácticas (prevención primaria) para los factores de riesgo en un grupo humano específico. En el caso de la empresa de suministro utilizada como contexto de investigación, se recomienda emplear estrategias para la identificación de las condiciones físicas, ambientales y contenido de las tareas que generan los niveles de presencia alto y medio, según lo observado en los resultados del Cuestionario de medición empleado, ya que se debe realizar este análisis en un futuro, en al menos el 80% de los puestos de trabajo del área administrativa.

Como segunda instancia, se debe estructurar un programa de selección para facilitar el proceso de vinculación de empleados

administrativos en aras de buscar el recurso que se ajuste a las necesidades del puesto de trabajo y el perfil del cargo (Sierra, Guecha y Rodríguez, 2004).

Ajustar el programa de inducción y reinducción para socializar al individuo o al nuevo miembro con las condiciones de trabajo, el puesto y la organización del trabajo a partir de sus aptitudes, conocimientos y competencias.

También se debe realizar de forma periódica la detección de perfiles reales y los ideales en aras de entrenar al individuo o al nuevo miembro. Esto se conoce como balance ocupacional de los perfiles de cargo.

Por otro lado, en aquellos casos donde se observó presencia alta y media de los factores de riesgo, es conveniente desarrollar estrategias de prevención secundaria en donde la promoción y la formación son esenciales para que los empleados se instruyan por medio de conocimientos y desarrollo de sus habilidades, para afrontar los cambios del entorno en aras de disminuir las demandas del ambiente que traen consigo la prevalencia de factores de riesgo psicosocial en la organización.

Para ello, se deben planear y diseñar actividades de capacitación que busquen orientar el aprendizaje en tres niveles: incorporación de la información, el desarrollo de habilidades y modificación de actitudes frente a eventos sociales generadores de estrés y demás factores de riesgo. Además, se deben definir los recursos con que se cuentan entre los que se encuentran los financieros, los humanos, institucionales, materiales e infraestructura necesaria para la ejecución de las actividades.

Y por último, se deben establecer criterios de evaluación, control y seguimiento del aprendizaje obtenido de las capacitaciones sobre la temática y se deben evaluar mediante indicadores de gestión del proceso de formación impartida (Sierra, Guecha y Rodríguez, 2004).

En el caso, de que se hayan presentado factores de riesgo psicosociales, se hace necesario implementar estrategias de prevención a nivel terciario, en el cual la intervención en los ambientes de trabajo, en lo referente al rediseño de los puestos, contribuirá a generar mayor bienestar al

empleado a partir del conocimiento de su perfil, funciones y tareas. De esta manera se tomarán decisiones con respecto a la reubicación laboral de las personas de acuerdo al perfil del cargo, sus habilidades, competencias y destrezas previamente determinadas.

Esto se mantiene con las capacitaciones aportadas por entidades de apoyo como son las Entidades Prestadoras de Salud y las Administradoras de Riesgos Profesionales que colaboran con la asistencia al trabajador en casos de accidentes de trabajo y enfermedad profesional (Sierra, Guecha y Rodríguez, 2004).

Por tanto, de acuerdo al esquema de intervención que se elija para la empresa de suministro, se debe hacer intervención en la fuente e intervención individual, para el caso, se debe rediseñar los puestos de trabajo ya que la rotación y la disminución de los mismos, ha traído la multifuncionalidad de algunos empleados, además se deben incorporar cambios en la estructura formal de la empresa con consentimiento de sus administradores y dueños dado el tipo de empresa (familiar) y por último, se debe proporcionar enriquecimiento de los oficios para no volverlos tan monótonos, ni automatizados.

En la intervención individual, se debe hacer uso de servicios de consulta externa en aras de identificar factores de riesgos que puedan en un futuro, incrementar la tasa de patologías en los empleados. Además, se debe instaurar con especial empeño, la rehabilitación laboral en aras de acomodar al empleado al desempeño real de su cargo. Y por último, se debe realizar la formación y capacitación en riesgos psicosociales, intervención y control.

Referencias

- Dejours, Ch. (1992). *Trabajo y Desgaste Mental*. Editorial Humanitas. Buenos Aires: Argentina. p 75-93.
- Ramírez, C. (1994) *Manual de Seguridad Industrial*. Tomo II. Editorial Limusa. Segunda Edición. México.
- Omaña, E. y Piña E. (1995) *Módulo de Enfermería en Salud Ocupacional*. Segunda Versión. Escuela Experimental Enfermería, Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela. Caracas-Venezuela.
- INSHT. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1997): *III Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Información presentada en la página web del Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales (INSHT). Madrid.
- Gil-Monte P, Peiró J.(1997) *Desgaste Psíquico en el Trabajo. El Síndrome de quemarse*. (1ª Ed.) Editorial Síntesis: España, p.13-120.
- Dunnette M. D. (1998). *Psicología Industrial* (2ª Ed.) México D.F.: Trillas, p. 15-199.
- Díaz J., M. M. y Romero R., S. P. (1999) *Relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial (características intrínsecas del trabajador y condiciones internas del trabajo) y el Rendimiento Laboral de los*

trabajadores de MONOBLOCK S.A. Trabajo de Grado Psicología Organizacional. Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias.

Nieto, H. (1999) *Salud Laboral en Medicina*, en *Salud Pública*. EUDEBA. Buenos Aires. Argentina.

Gil-Monte, P. R. (2000). *Aproximaciones Psicosociales y Estudios Diagnósticos sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Documento Monográfico, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2). P.101-102.

Nieto, H. (2000) *Suplemento del Diario del Mundo Hospitalario*. Año 7. N° 61. Buenos Aires. Argentina.

O.M.S. (2000). *The World Health Report 2000. Health systems: Improving performance*. Tomado el 17 de Agosto de 2000 de <http://www.who.int/whr>.

Benavides, F.G. y cols. (2001) *Descripción de los Factores de Riesgo Psicosocial en cuatro empresas*. Departamento de Ciencias Experimentales y de la Salud. Universidad Pompeu Fabra de Barcelona. P. 222 – 229.

Gil-Monte PR y Peiró JM. (2001) *El síndrome de Quemarse por el Trabajo (Síndrome de Burnout): Aproximaciones Teóricas para su Explicación y Recomendaciones para la intervención*.

De las Cuevas, C; De la Fuente, J.A; Alviani, M; Ruiz A, Corduras, E.; González, T; Moujir, A y Rodríguez, Ma. T. (2003) *Desgaste profesional y clima laboral en atención primaria*. MAPFRE Medicina,1

Freudenberger HJ. (2004) Apoyo al Burnout. *Journal of Social Issues*; 30:159-165.

OIT. (2004) *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Organización Internacional del Trabajo. *Informe del Comité Mixto OIT/OMS*; p. 5-78.

Sierra, Y., Guecha, J. y Rodríguez (2004) *Diseño de un Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales en la Organizaciones a Nivel Primario, Secundario y Terciario*. Trabajo de Grado, Universidad del Bosque, Facultad de Psicología Especialización en Psicología Ocupacional y Organizacional.

Sierra, Y., Devia, D. y Herrera, J. (2005) *Factores de Riesgo Psicosociales: Medición y Evaluación una revisión conceptual*. Trabajo de Grado, Universidad del Bosque, Facultad de Psicología Especialización en Psicología Ocupacional y Organizacional.

Sierra, Y., Sierra, L. Cuestas, H. y (2005) *Fatiga Laboral como factor de Riesgo Psicosocial*. Monografía de Minor Psicología Organizacional. Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias.