

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL Y NIVELES DE
ESTRÉS EXISTENTES EN LOS TRABAJADORES DE LA CAJA DE
COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO**

**DEISY JOHANA MUÑOZ TORRES
JUDITH AMALIA MONCAYO ORTIZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
ESPECIALIZACION SALUD OCUPACIONAL
SAN JUAN DE PASTO
2013**

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL Y NIVELES DE
ESTRÉS EXISTENTES EN LOS TRABAJADORES DE LA CAJA DE
COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO**

**Trabajo de investigación presentado como requisito para obtener el título de
Especialista de Salud Ocupacional**

**DEISY JOHANA MUÑOZ TORRES
JUDITH AMALIA MONCAYO ORTIZ**

**Asesor:
Esp. Claudia Mercedes Calvache Cabrera**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
ESPECIALIZACION SALUD OCUPACIONAL
SAN JUAN DE PASTO
2013**

**“Las ideas y conclusiones aportadas en este trabajo de grado son
responsabilidad exclusiva de su autor”**

**Artículo Primero del Acuerdo 324 de Octubre 11 de 1966, Emanado del
Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño**

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

**Jairo Ortiz Valencia
Asesor**

San Juan de Pasto, Mayo de 2012

RESUMEN

Consecuente a las condiciones de trabajo cotidiano, los trabajadores están expuestos a diferentes factores de riesgo, actualmente el mundo presenta nuevas exigencias, mayor competitividad, mayores presiones emocionales, responsabilidades, exigencias esfuerzo físico y mental los cuales se presentan como circunstancias que afectan en su calidad de vida, comportamiento y productividad generando desmotivación e insatisfacción, accidentes de trabajo y enfermedades de diversa índole catalogadas como enfermedades laborales, se reconoce que la ausencia de enfermedad física no es garantía de salud, por lo cual es importante la relación existente entre las condiciones físicas, mentales y sociales en la promoción del bienestar.

En Comfamiliar de Nariño, conscientes de la gran responsabilidad sobre las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores se realizara el control de los factores de riesgo psicosocial que puedan alterar la salud y los procesos productivos; para su prevención es necesario la identificación, evaluación y el control de dichos factores, para ello se utilizó los instrumentos de medición avalados por el Ministerio de Protección Social (batería de riesgo Psicosocial), en cumplimiento a la Resolución 2646 de 2008.

Los factores de riesgo psicosociales están basados en modelos desarrollados para describir y analizar situaciones laborales en las que se determina las características del entorno de trabajo tales como: Modelo de interacción entre demandas y control, Modelo de desajustes entre demandas y recursos del trabajador, Modelo de balance entre esfuerzo y recompensa, Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social, Modelo orientado a la dirección, Modelo de desequilibrios entre demandas, apoyos y restricciones. Los modelos teóricos anteriormente mencionados se constituyen como la base de estudio puesto que permite verificar la aplicabilidad en el análisis de resultados del presente trabajo.

Según los resultados arrojados del instrumento utilizado: batería de Riesgo psicosocial a nivel intra laboral los dominios de mayor riesgo son: Control sobre el trabajo (73,77%), recompensas (65,39%), demandas del trabajo(64,64%), y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (55,89),los resultados se describen teniendo en cuenta la sumatoria de los porcentajes de riesgo medio, alto y muy alto.

El total de la evaluación de estrés de los trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Nariño evidencia una respuesta de estrés muy alto (31,94%).

La legislación colombiana hace énfasis en el tratamiento de los factores de riesgos mencionados anteriormente, haciéndose necesario implementar y mantener estrategias de manejo y control de los mismos, ya que su intervención requiere proyectarse hacia el trabajador como persona y dentro del ambiente laboral, es por eso que la inversión en el control de los riesgos psicosociales se convierte en una ventaja competitiva cuando lo unimos al tema de responsabilidad social empresarial, productividad y seguridad.

Por lo anterior es importante adelantar acciones encaminadas a la toma inmediata de medidas correctivas enmarcadas en políticas de orden preventivo para la población trabajadora de la empresa para lo cual se plantean unos ejes de intervención de acuerdo a los riesgos identificados, estableciendo componentes de acción a las áreas y cargos que necesitan apoyo psicosocial.

ABSTRACT

Consequent to everyday working conditions, workers are exposed to various risk factors, currently the world presents new challenges, greater competitiveness, higher emotional pressures, responsibilities, physical effort and mental demands which are presented as circumstances affect their quality of life, behavior and motivation and dissatisfaction generating productivity, accidents and diseases of various kinds listed as occupational diseases, it is recognized that the absence of physical illness is no guarantee of health, which is important for the relationship between the physical , mental and social welfare promotion.

In Comfamiliar of Nariño, aware of the great responsibility for the working conditions and health of workers will be held control of psychosocial risk factors that may affect the health and production processes for prevention is necessary to identify, assess and controlling these factors, it was used for measuring instruments endorsed by the Ministry of Social Protection (Psychosocial Risk battery), pursuant to Resolution 2646 of 2008.

Psychosocial risk factors are based on models developed to describe and analyze work situations that determines the characteristics of the work environment such as: Model of interaction between demands and control, Model of mismatches between demands and resources worker, model of balance between effort and reward, Model of interaction between demands, control and social support, Model-oriented direction, Model of imbalances between demands, supports and constraints. The aforementioned theoretical models are established as the basis of study since it allows to verify the applicability in the analysis of results of this work.

According to the results obtained from the instrument used: Psychosocial Risk battery work intra higher risk domains are: Control over work (73.77%), rewards (65.39%), job demands (64.64%), and leadership and social relations at work (55,89), the results are described taking into account the sum of the percentages of medium risk, high and very high.

The total stress assessment workers Family Compensation Fund of Nariño shows a very high stress response (31.94%).

Colombian legislation emphasizes treating risk factors mentioned above, making it necessary to implement and maintain management and control strategies of the same, as its operation requires projecting towards the worker as a person and in

the work environment, which is why that the investment in psychosocial risk control becomes a competitive advantage when they join the topic of corporate social responsibility, productivity and safety.

Therefore it is important to advance actions to take immediate corrective action order framed preventive policies for the working population of the company for which intervention pose axes according to the risks identified, establishing the components of action areas and positions that need psychosocial support.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	13
1. PROBLEMA	15
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	17
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	17
2. JUSTIFICACIÓN	18
3. OBJETIVOS	20
3.1 OBJETIVO GENERAL	20
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	20
4. MARCO REFERENCIAL	21
4.1 MARCO DE ANTECEDENTES	21
4.2 MARCO TEORICO	23
4.2.1 Modelos de Factores Psicosociales	23
4.2.1.1 Modelo de interacción entre demanda y control	24
4.2.1.2 Modelo de interacción entre demanda, control y apoyo social	24
4.2.1.3 Modelo de desequilibrio entre demandas apoyo y restricciones	25
4.2.1.4 Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador	26
4.2.1.5 Modelo orientado a la dirección	26
4.2.1.6 Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa	26
4.2.2 Evaluación de los factores de riesgo psicosocial	27
4.2.2.1 Condiciones intralaborales	28
4.2.2.2 Condiciones extralaborales	36
4.2.2.3 Condiciones Individuales	37
4.2.3 Consecuencias de los riesgos psicosociales	38
4.2.4 Intervención del riesgo psicosocial	42

4.3 MARCO LEGAL	44
5. DISEÑO METODOLOGICO	45
5.1 UNIVERSO	45
5.2 POBLACIÓN	46
5.3 PROCEDIMIENTO	46
5.4 VARIABLES	47
5.5 PLAN DE ANALISIS DE DATOS	49
6. RESULTADOS	50
6.1 CARACTERIZACION SOCIODEMOGRAFICA	50
6.2 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL	54
6.3 ASOCIACIÓN DE LAS CARACTERISTICAS DEMOGRAFICAS Y LABORALES CON FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL Y ESTRÉS	60
7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	79
8. LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN	83
9. CONCLUSIONES	88
10. RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS	91
ANEXOS	95

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Dominios y dimensiones intralaborales de acuerdo a la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social, actual Ministerio del Trabajo	29
Tabla 2. Consecuencias físicas de los agentes estresores	41
Tabla 3. Número total de trabajadores de las diferentes regionales y sede administrativa de Comfamiliar de Nariño	46
Tabla 4. Población objeto de estudio	46
Tabla 5. Variables sociodemograficas y ocupacionales.	47
Tabla 6. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral según dominios	58

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Género	50
Figura 2. Edad	51
Figura 3. Escolaridad	51
Figura 4. Antigüedad en la Empresa	52
Figura 5. Cargo	53
Figura 6. Tipo de contrato	53
Figura 7. Relaciones sociales en el trabajo	54
Figura 8. Control sobre el trabajo	55
Figura 9. Demandas del trabajo	55
Figura 10. Recompensas	56
Figura 11. Total factores de riesgo intralaborales	57
Figura 12. Niveles de estrés	59
Figura 13. Regional Vrs demandas emocionales	60
Figura 14. Regional Vrs demandas de carga mental	61
Figura 15. Regional Vrs demanda ambiental y de esfuerzo físico	62
Figura 16. Regional Vrs consistencia del rol	63
Figura 17. Regional Vrs exigencias de responsabilidad del cargo	64
Figura 18. Cargo Vrs demandas emocionales	65
Figura 19. Cargo Vrs demandas de carga mental	67
Figura 20. Cargo Vrs exigencias de responsabilidad del cargo	68

Figura 21. Escolaridad Vrs demandas cuantitativas	69
Figura 22. Tipo de contrato Vrs demandas cuantitativas	70
Figura 23. Regional Vrs claridad del rol	71
Figura 24. Regional Vrs capacitación	72
Figura 25. Regional Vrs oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	73
Figura 26. Regional Vrs retroalimentación del desempeño	74
Figura 27. Regional Vrs reconocimiento y compensación	75
Figura 28. Cargo Vrs recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	76
Figura 29. Tipo de contrato Vrs recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	77
Figura 30. Regional Vrs estrés	78

LISTA DE ANEXOS

	Pág
Anexo A. Consentimiento Informado	96
Anexo B. Ficha técnica psicosocial	97
Anexo C. Ficha técnica estrés	98

INTRODUCCIÓN

Desde que el hombre ha buscado los medios de producción ha estado expuesto a diferentes factores de riesgo. Actualmente, el mundo presenta nuevas condiciones de trabajo exigiendo mayor competitividad, mayores exigencias de productividad, de esfuerzo físico y mental, mayores presiones emocionales, responsabilidades y exigencias en dedicación de tiempo, que provocan la aparición de mayores riesgos en la salud de la población trabajadora.

Se reconoce que la ausencia de enfermedad física no es garantía de salud, es bien importante la relación existente entre las condiciones físicas, mentales y sociales en la promoción del bienestar y en este caso el trabajo debe establecerse de tal manera que facilite dichas condiciones de bienestar.

Es por eso que las empresas están en la obligación de ofrecer condiciones dignas de trabajo, que garanticen la seguridad y adecuadas condiciones de higiene, pero también promover acciones encaminadas al control permanente de los niveles de estrés generados por la dinámica del trabajo y de la empresa.

Los factores de riesgo psicosocial se presentan como circunstancias que afectan a las personas en su calidad de vida, comportamiento y productividad generando desmotivación e insatisfacción, accidentes de trabajo y enfermedades de diversa índole catalogadas como generadoras de estrés en el lugar de trabajo, ocasionando patologías consideradas como enfermedades laborales.

El estar motivado hacia el trabajo trae consecuencias psicológicas positivas, tales como la autorrealización, el sentirse competente, sentirse útil y mantener la autoestima. Las satisfacciones proporcionadas por el trabajo, en la gran mayoría de los casos contribuyen al bienestar general del individuo y a su sentimiento de valor personal; esta debe considerar diversos aspectos que son importantes y que predisponen al empleado a comportarse de cierta manera. Algunos aspectos de la satisfacción laboral incluyen las condiciones de trabajo inmediatas, sueldo, el jefe que se tenga, la naturaleza de las tareas desempeñadas, los compañeros o el equipo de trabajo entre otros.

Según Villalobos, los principales riesgos psicosociales dentro de las organizaciones son la monotonía, la repetitividad y la atención al cliente, generando problemas en las relaciones interpersonales interna y externamente, de

igual manera afectando las características individuales de cada uno de los trabajadores.¹

Para prevenir los riesgos psicosociales es necesario modificar las condiciones de trabajo que afectan de manera negativa a los trabajadores, para ello se hace necesario la identificación, evaluación y el control de los mismos, a través de instrumentos de medición, como la Batería de Riesgo Psicosocial avalada por el Ministerio de Protección Social, en cumplimiento a la Resolución 2646 de 2008.²

¹ Villalobos, G.H. Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y Valorativa. Ciencia & Trabajo. 2004:6-14,197-201.

² Colombia. Ministerio de Protección Social. Resolución 2646 de 2008.

1. PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Caja de Compensación Familiar de Nariño es una Corporación sin ánimo de lucro, creada en desarrollo del Decreto 0118 del 21 de junio de 1957, refrendado por la Ley 21 de 1982,³ y sus decretos reglamentarios. Está estructurada para canalizar los aportes de empleadores públicos y privados hacia el pago del subsidio familiar, bajo la modalidad de servicios, especies o dinero, con el equitativo y justo propósito de aliviar las cargas económicas que implican el sostenimiento de la familia como núcleo de la sociedad a cargo del trabajador beneficiario.⁴

A través de su historia, Comfamiliar de Nariño ha fortalecido su patrimonio al servicio de la población trabajadora de Nariño, dotándose paulatinamente con infraestructura para el desarrollo de su misión con la prestación de servicios de educación formal, educación no formal, recreación y turismo social, en diferentes sedes de los Municipios de Pasto, Ipiales, Tumaco y Chachagui. Así mismo, la estructura administrativa y financiera ha crecido a la par de su portafolio, convirtiéndose en una de las empresas privadas más grandes del Departamento de Nariño.

Es por esta razón que la empresa consciente de su responsabilidad sobre las condiciones de trabajo y salud de sus colaboradores como motor del desarrollo económico y social, realizara el control de los riesgos que puedan alterar la salud y el proceso productivo.

Uno de los objetivos del Área de Salud Ocupacional de la Empresa es la identificación, evaluación y control de los riesgos, basándose en la metodología establecida por la Guía técnica Colombiana GTC 45,⁵ la cual permitió evaluar los puestos de trabajo en todas sedes y regionales identificando áreas que requieren, concentración, altos grados de responsabilidad, manejo de información confidencial, entre otras, siendo estos “ factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo los cuales adquieren cada vez más relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales y el incremento de

³ Colombia. Ministerio de Educación Nacional. Decreto 0118 del 21 de junio de 1957.

⁴ Colombia. Ministerio de Educación Nacional. Ley 21 de 1982.

⁵ Colombia. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Guía técnica Colombiana GTC 45. Bogotá.1997

procesos mórbidos en los trabajadores; por tanto, dichos riesgos, deben controlarse y prevenirse, para contribuir a mantener la salud de las personas.”⁶

Otro instrumento utilizado fue el análisis de Morbilidad sentida y los exámenes médicos ocupacionales realizados a todos los trabajadores evidenciándose patologías que de una u otra forma se podrían relacionar con los efectos producidos por los factores de riesgo psicosocial.

“Actualmente disponemos de numerosas evidencias científicas que confirman que la exposición a los factores de riesgo psicosocial afectan a la salud. A corto plazo se manifiesta a través de lo que denominamos estrés, que incluye diversos aspectos de la salud física, mental y social. A largo plazo la exposición a los riesgos psicosociales puede provocar alteraciones cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinas, músculo esqueléticas y de salud mental.”⁷

Por otro lado es importante recordar que la norma dispuesta en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social obliga a que todas las empresas realicen la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de su prevención, pero también es preciso recordar que, más allá de la obligación legal, la intervención sobre los riesgos psicosociales, además de los efectos evidentes en la salud, también puede tener un impacto positivo en el aumento de la calidad y rendimiento de la producción o servicio.⁸

Lo anteriormente expuesto motiva al área de Salud Ocupacional a generar la evaluación de riesgo psicosocial desde la aplicación a la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social, como alternativa empírica que sustente procesos de intervención y prevención de enfermedades laborales y sus respectivos efectos en la organización. Por lo cual nace la necesidad de dar a conocer el proyecto estructurado a los directivos de la Caja de Compensación Familiar de Nariño y resaltar la importancia de tomar medidas efectivas, a fin de proporcionar estilos de vida favorables y el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores que hacen parte de la Corporación.

⁶ Psicología on Line. Mansilla Izquierdo, Fernando. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: teoría y práctica. [internet]. España; Psicología on Line. 1997 [citado 2013]- Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>

⁷ Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Disponible en: http://www.gencat.cat/treball/doc/doc_48068711_2.pdf

⁸ Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial intralaborales y los niveles de estrés de los trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Nariño?

1.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las características demográficas y laborales de los trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Nariño?

¿Cuál es el nivel de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y los niveles de estrés de los trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Nariño?

¿Cuál es la asociación entre las características demográficas y laborales con los factores de riesgo psicosocial identificados y los niveles de estrés en los trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Nariño?

¿Cuáles son los lineamientos de intervención que contribuirán a mejorar o controlar los factores de riesgo?

2. JUSTIFICACIÓN

Esta propuesta investigativa, se gestó a partir de la observación de la dinámica laboral en la Caja de Compensación familiar de Nariño y el interés de las investigadoras por aportar en la mejoramiento de las condiciones de los trabajadores, puesto que en esta organización no se han realizado estudios similares bajo el enfoque de riesgo psicosocial intra laboral y estrés, dicho estudio contribuye y aporta diversos elementos para la comprensión y orientación de procesos, acciones y decisiones que afectan directamente a los trabajadores generando riesgos a nivel individual y colectivo.

El factor de riesgo psicosocial es uno de los problemas de mayor repercusión en el campo laboral, ocasionando ausentismo por enfermedad común, accidentes de trabajo, enfermedades laborales, lo que altera la productividad, la prestación de servicios y su calidad, además genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores.

Los factores de riesgo psicosocial están basados en modelos desarrollados para describir y analizar situaciones laborales en las que se determina las características psicosociales del entorno de trabajo, Modelo de interacción entre demandas y control,⁹ Modelo de desajustes entre demandas y recursos del trabajador.¹⁰ Modelo de balance entre esfuerzo y recompensa,¹¹ Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social,¹² Modelo orientado a la dirección,¹³ Modelo de desequilibrios entre demandas, apoyos y restricciones.¹⁴ Los modelos anteriormente mencionados se constituyen como la base de estudio para el análisis de resultados.

⁹ Karasek, RA, Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*.1979;24:285-308

¹⁰ Harrison, R.V. Person-environment fit and job stress. En C.L. Cooper y R. Payne (Eds.), *Stress at work*. Chichester: John Wiley & Sons.1978.

¹¹ Siegrist, J. Stress work, self-experience, and cardiovascular disease prevention. En K. Orth-Gomér y N. Schneiderman (Eds.), *Behavioral Medicine Approaches to Cardiovascular Disease Prevention*. Mahwah, New Jersey: LEA.1996.

¹² Johnson, J.V. y Hall, E.M. Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of Swedish working population. *American Journal Public Health*. 1988;78(10):1336-1342.

¹³ Matteson, M.T. y Ivancevich, J.M. *Controlling Work Stress. Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.1987

¹⁴ Payne, R.L., Fletcher, B. Job demands, support and constraints as predictors of psychological strain among school teacher. *Journal of Vocational Behavior*.1983;22;136-147.

Los factores de riesgo psicosocial tienen la facultad de producir estrés ocupacional catalogado como enfermedad laboral por el Gobierno Nacional de acuerdo a la Resolución 2566 de 2009, del Ministerio de la Protección Social,¹⁵ el estrés ocupacional es el proceso según el cual algunas características de una situación en particular producen resultados o consecuencias negativas para el bienestar y/o la salud de las personas, en el desempeño cotidiano, en el estado anímico, en la productividad, afectando los procesos cognitivos, conductuales, fisiológicos y emocionales visibles en su comportamiento, ocasionando como respuesta inestabilidad, conflictos de relación, insatisfacción entre otros.

La aplicación de los cuestionarios de la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social permitirá a la Caja de Compensación Familiar de Nariño identificar, evaluar e intervenir los riesgos de forma objetiva y controlar los niveles de estrés existentes, ya que la prevención constituye una alternativa favorable para mejorar las condiciones de vida de los seres humanos proporcionando mecanismos de participación activa para desarrollar ambientes laborales bajo niveles de seguridad y satisfacción lo que permite contribuir al bienestar físico y mental de las personas que hacen parte de la organización.

¹⁵ Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2566 de 2009.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales y los niveles de estrés existentes en los trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Nariño

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Caracterizar demográfica y laboralmente la población trabajadora de la Caja de Compensación Familiar de Nariño
- Determinar los niveles de factores de riesgo psicosocial intralaboral y los niveles estrés en los trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Nariño
- Establecer la asociación de las características demográficas y laborales de los trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Nariño con los factores de riesgo psicosocial evaluados.
- Plantear los lineamientos de intervención que contribuyan a controlar o mitigar los factores de Riesgo Psicosocial identificados.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO DE ANTECEDENTES

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue:

“Los Factores Psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1984.¹⁶ Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores

En el documento, publicado originalmente en 1984, se comienza por reconocer la complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”. Por lo mismo, consideran que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, al menos lo suficiente como para recoger su problemática global. Se propone como definición “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo¹⁷

La definición anterior expuesta muestra la importancia concedida por la OIT al trabajador real y concreto y a sus necesidades de hecho. Se insiste igualmente en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa. Algo más adelante se incluye una de las primeras listas sobre cuales pueden ser tales factores psicosociales: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico.¹⁸ La práctica totalidad del listado sigue siendo actual.

¹⁶ Organización Internacional del Trabajo-OIT. Factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control. Ginebra. 1984

¹⁷ Ibíd.

¹⁸ Ibíd.

Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper.¹⁹ Se expone en el mismo que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. Un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce El-Batawi al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos.

Si en la década de 1970 se alerta la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener los factores psicosociales, es en la de 1980 cuando se produce las primeras obras colectivas y oficiales, y comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema vinculándolos a los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud. Tal como expone la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el Trabajo,²⁰ a partir de estos momentos la organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud. Unas y otras expresiones se utilizan para referirse a los factores sociales que influyen la conducta y la salud de los trabajadores.

Carayon, Haims y Yang²¹ definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Cox y Griffiths,²² los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. Martín Daza y Pérez Bilbao las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.²³

¹⁹ Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: OMS; 1988. en Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas Bernardo Mioreno.

²⁰ Organización Internacional del Trabajo. Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el Trabajo. OIT. 1988

²¹ Carayon, P., Haims, M. C., & Yang, C. L. Psychosocial work factors and work organization. In W. Karwowski. The international encyclopedia of ergonomics and human factors. London: Ed. Taylor y Francis.2001:111-121.

²² Cox, T. & Griffiths, A. J. The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology. Chichester: Wiley and Sons.1996:127-146.

²³ Omplus solución on line sobre riesgos psicosociales. [internet]. Madrid: Omplus; 2011 [citado 2013]. Disponible en: http://www.omplus.net/wp-content/uploads/2011/10/Ficha_Riesgos_Psicosociales.pdf

4.2 MARCO TEORICO

Los factores psicosociales se encuentran definidos desde el año 1984 como las “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte. Por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.²⁴

Los Factores Psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo, cuando se producen, tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, afectando también el desempeño laboral. en este sentido las situaciones que se dan en cualquier "sistema de trabajo", entendido éste como un conjunto de eficacia, elementos y variables interdependientes dirigidas a alcanzar un fin común, interactuando e influyéndose mutuamente, abarcan los siguientes elementos: a) la persona; b) El trabajo a realizar. c) Los resultados esperados en términos de calidad y cantidad. d) Los efectos sobre las personas tanto positivos como negativos y en términos de salud física, accidentalidad. e) Las adaptaciones a los efectos y a resultados ocurridos.

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

4.2.1 Modelos de factores psicosociales

²⁴ Aseguradora de Riesgos Profesionales SURA. Factores de protección frente al riesgo psicosocial. [Internet]. Medellín: ARP SURA; [citado 2013]. Disponible en: http://www.promedan.com.co/Documentos/Comunidad_Colaboradores/fac.pdf

4.2.1.1 Modelo de interacción entre demandas y control. Según este modelo el estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo.

De acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja.²⁵

Este modelo indica que puede haber un mayor riesgo de enfermedad coronaria, con trastornos psicológicos y con trastornos musculoesqueléticos, sobre todo en las extremidades superiores.²⁶ En contraste, la motivación laboral se incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo.

4.2.1.2 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social. Johnson y Hall y Karasek y Theorell amplían el modelo de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta.²⁷

El apoyo social ha sido utilizado en diversos sentidos, como contactos sociales significativos, como la posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés.

²⁵ Karasek, R.A. Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*.1979;24:285-308.

²⁶ Collins, S.M., Karasek, R.A. y Costas. K. Job strain and autonomic indices of cardiovascular disease risk. *American Journal of Industrial Medicine*. 2005;48(3):182-193.

²⁷ Johnson, J.V. y Hall, E.M. Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of Swedish working population. *American Journal Public Health*. 1988;78(10):1336-1342.

En el apoyo social autores tales como Schaefer y otros,²⁸ han distinguido entre el apoyo emocional, tangible e informacional y, otros, como House²⁹ diferenciaron entre apoyo emocional (son las muestras de empatía, amor y confianza), instrumental (son las conductas o acciones tangibles dirigidas a solucionar el problema concreto de la persona receptora), informativo (consiste en información útil que se recibe para afrontar el problema) y valorativo, (información de autoevaluación o para las comparaciones sociales).

En todo caso, el apoyo social está integrado por cuatro factores: orientación directiva, ayuda no directiva, interacción social positiva y ayuda tangible³⁰

Por tanto, el apoyo social en el trabajo hace referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros, y entre los subordinados y los jefes, y puede verse influido e influir en los cambios en la organización y en el clima Laboral.

4.2.1.3 Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones. El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones,³¹ establece que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: demandas laborales (representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), apoyos laborales (vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las demandas laborales. Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc.) y restricciones laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas).

Según este modelo, el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores laborales. Por tanto, las demandas no son estresantes si el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. De hecho, las demandas elevadas pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas ya que, además de resultar estimulantes, permiten la puesta en práctica de las habilidades. La baja utilización de las habilidades (preparación, capacidad, etc.) y el aburrimiento son unos de los estresores más potentes, y usualmente ocurren en los ambientes laborales donde los apoyos son bajos y las restricciones altas. Una implicación práctica del modelo es que los trabajos muy exigentes (altas demandas) pueden hacerse menos estresantes sin necesidad de reducir el nivel de las demandas, aumentando el nivel de apoyos y/o reduciendo el nivel de restricciones.

²⁸ Schaefer, C.; Coyne, J.C. y Lazarus, R.S. The health-related function of social support. *Journal of Behavior Medicine*. 1982;4:381-406.

²⁹ House, J.S. *Work Stress and Social Support*. Reading MA: Addison Wesley.1981.

³⁰ Barrera, M. y Ainley, S.L. The structure of social support: A conceptual and empirical analysis. *Journal of Community Psychology*. 1983;11:133-144.

³¹ Payne, R.L. y Fletcher, B. Job demands, support and constraints as predictors of psychological strain among school teacher. *Journal of Vocational Behavior*.1983;22:136-147.

4.2.1.4 Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador. El estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas.³²

Este modelo propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por el trabajador entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo. Y permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés laboral: a) los recursos con los que cuenta el trabajador para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio laboral, b) la percepción de dichas demandas por parte del trabajador, y c) las demandas en sí mismas.

4.2.1.5 Modelo orientado a la dirección. Este modelo distingue seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no sólo factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los extra organizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.); estos estresores inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; ésta, a su vez, incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva, y éstos, a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización. Las diferencias individuales son consideradas como variables moduladoras que inciden sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación-percepción cognitiva; entre la apreciación-percepción cognitiva y los resultados; y entre los resultados y las consecuencias.³³

4.2.1.6 Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa. El modelo de esfuerzo-recompensa postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa. Y ha sido operativizado, centrándose en las variables que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de recompensa. El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status.³⁴

Este tercer tipo de recompensa refleja las poderosas amenazas producidas por la pérdida de trabajo o degradación en el empleo. Se trata, por tanto, de gratificación En

³² Harrison, R.V. Person-environment fit and job stress. En C.L. Cooper y R. Payne (Eds.), Stress at work. Chichester: John Wiley & Sons.1978.

³³ Matteson, M.T. y Ivancevich, J.M. Controlling Work Stress. Effective human resource and management strategies. San Francisco. Jossey-Bass Publishers.1987.

³⁴ Siegrist, J. Stress work, self-experience, and cardiovascular disease prevention. En K. Orth-Gomér y N. Schneiderman (Eds.), Behavioral Medicine Approaches to Cardiovascular Disease Prevention. Mahwah, New Jersey: LEA. 1996.

términos de perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo.

El modelo predice que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida, señala que el estrés laboral se genera a partir de un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el propio estatus ocupacional. Y se asume que bajo estas condiciones, tanto la autoestima como la autoeficacia del trabajador estarán seriamente mermadas.³⁵

El modelo de Siegrist se ha asociado con riesgo de enfermedad cardiovascular y deterioro de la salud mental.³⁶

4.2.2 Evaluación de los factores de riesgo psicosocial. El Ministerio de la Protección Social en el año 2008 expidió la Resolución 2646,³⁷ por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

De acuerdo a lo establecido en esta resolución, los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando los instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

El Ministerio realizó un estudio para el diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales y la validación de la misma en una muestra de trabajadores afiliados al sistema general de riesgos profesionales; obteniendo como resultado un conjunto de instrumentos validos y confiables, que pueden ser utilizados para identificar los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios.

La construcción de la batería partió de la definición de factores psicosociales que presenta la Resolución en mención, dicha definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

³⁵ *Ibíd.*

³⁶ Smith, L.A.; Roman, A.; Dollard, M.F.; Winefield, A.H. y Siegrist, J. Effort-reward imbalance at work: the effects of work stress on anger and cardiovascular disease symptoms in a community sample. *Stress and Health*. 2005;21(2):113-128.

³⁷ Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008.

4.2.2.1 Condiciones Intralaborales. Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda - control - apoyo social de Karasek, Theorell y Jonhson, el modelo de desequilibrio esfuerzo - recompensa de Siegrist y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos. A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intra laborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.³⁸

Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las Relaciones sociales, y la recompensa.

- a. Demandas del trabajo:** se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- b. Control sobre el trabajo:** posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.
- c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:** el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

³⁸ Colombia. Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. 2010.

d. Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

Los anteriores dominios del ámbito intralaboral están compuestos por las siguientes dimensiones:

Tabla 1. Dominios y dimensiones intralaborales

CONSTRUCTO		DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES		DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas
			Demandas de carga mental
			Demandas emocionales
			Exigencias de responsabilidad del cargo
			Demandas ambientales y de esfuerzo físico
			Demandas de la jornada de trabajo
			Consistencia del rol
			Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
		CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo
			Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y
			Participación y manejo del cambio
			Claridad de rol
			Capacitación
		LIDERAZGO Y	Características del liderazgo
		RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Relaciones sociales en el trabajo
			Retroalimentación del desempeño
			Relación con los colaboradores (subordinados)
		RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación
			Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Ministerio de la Protección Social.³⁹

³⁹ Colombia. Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. 2010.

DOMINIO1. DEMANDAS DEL TRABAJO

Demandas cuantitativas: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.

Demandas de carga mental: Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.

La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.

La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.

Demandas emocionales: Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.

La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.

Se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.

- El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.)
- El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.

Exigencias de responsabilidad del cargo: Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.

La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:

- El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

Demandas ambientales y de esfuerzo físico: Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:

Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.

Demandas de la jornada de trabajo: Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. Se convierten en fuente de riesgo cuando:

- Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.

Consistencia de rol: Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:

- Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:

- Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

DOMINIO 2. CONTROL

Control y autonomía sobre el trabajo: Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Es fuente de riesgo cuando:

- El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.
- El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos: Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y

desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.
- Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

Participación y manejo del cambio: Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.

Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Se convierte en una fuente de riesgo cuando:

- El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.
- En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.
- Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

Claridad de rol: Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la Organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. Esta condición se convierte en una fuente de Riesgo cuando:

- La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.

Capacitación: Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.
- Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

DOMINIO 3. LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO

Características del liderazgo: Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:

- La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.
- El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.
- El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.

Relación con los colaboradores (subordinados): Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. Características que se convierten en fuente de riesgo cuando:

- La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.
- El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.
- El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.

Retroalimentación del desempeño: Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

Relaciones sociales en el trabajo: Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:

- La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.
- Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.
- El apoyo social que se recibe de compañeros.
- El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).

La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).

- Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:
- En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.
- Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de Compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones.
- Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.
- Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.
- El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

DOMINIO 4. RECOMPENSAS

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.
- Se percibe inestabilidad laboral.
- Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.

Reconocimiento y compensación: Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:

- El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.
- El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.
- La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.

La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

4.2.2.2 Condiciones Extralaborales. Comprende los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

DIMENSIONES

Tiempo fuera del trabajo: Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y atender responsabilidades personales. Un indicador de riesgo corresponde a la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente.

Relaciones familiares: Propiedades que caracterizan las integraciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando la relación con familiares es conflictiva.

Comunicación y relaciones interpersonales: Cualidades que caracterizan la comunicación e interacción del individuo con sus allegados. Estas circunstancias se convierten en fuente de riesgo cuando la comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente.

Situación económica del grupo familiar: Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Se convierten en factor de riesgo cuando los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.

Características de la vivienda y su entorno: Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del trabajador y de su grupo familiar. Se convierte en factor de riesgo cuando las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.

Influencia del entorno extralaboral en el trabajo: Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y la actividad laboral del trabajador. Constituye en fuente de riesgo cuando las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas y el trabajo.

Desplazamiento – vivienda – trabajo – vivienda: Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido. Es fuente de riesgo cuando el transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.

4.2.2.3 Condiciones individuales. Las condiciones individuales aluden a unas series características propias de cada trabajador o características sociodemográficas, como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación, la ciudad, el estrato socioeconómico, el tipo de vivienda y el número de dependientes.

Al igual que las características sociodemográficas existe unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también puede modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad de la empresa el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras.”⁴⁰

4.2.3 Consecuencias de los riesgos psicosociales. Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se generan los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral o conocido como Mobbing. También, se podría dar un paso más en el diagnóstico diferencial del estrés laboral y señalar como estrés de rol, al producido exclusivamente por la ambigüedad de rol o el conflicto de rol en puestos de trabajo sin contacto directo con personas y por la sobrecarga de rol.

Estrés laboral. El estrés es un proceso natural de adaptación del individuo a las demandas de su entorno. La persona moviliza los recursos necesarios para responder eficazmente a todas las cosas que tiene que hacer. Pero cuando no tiene suficientes recursos aún continúa activándose. Lo que ocasiona que fisiológicamente aumente la tasa cardíaca, la tensión muscular y la velocidad de procesamiento de información.

Es allí cuando el estrés pasa de ser un proceso normal, y empieza a generar consecuencias patológicas. Y el entorno más propicio para que este drástico cambio ocurra es el trabajo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés laboral como la “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.⁴¹

Síndrome de Burnout. La definición de síndrome de burnout más consolidada es la de Maslach y Jackson⁴² quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, personalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo.

⁴⁰ Colombia. Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. 2010.

⁴¹ Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés. [Internet]. Ginebra: OMS 2004.[citado2013]. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

⁴² Maslach, C. y Jackson, S.E. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior.1981;2:99113.

Este síndrome se da en aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto constante y directo con las personas como ejemplo se encuentran los cargos administrativos tales como atención al cliente, recepción, facturación, secretariado entre otros.

Si bien son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, es la relación intensa con otras personas lo que contribuye a la aparición del burnout, aunque de forma más completa podemos entender el burnout como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, los diversos equipos.

El cansancio emocional hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que se realiza, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás.

La despersonalización consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas que se les ofrece el servicio. Es un cambio nocivo en las actitudes y respuestas hacia los beneficiarios del propio trabajo. La falta de realización personal en el trabajo es la tendencia a evaluarse a uno mismo y al propio trabajo de forma autocrítica, destructiva junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, con baja productividad e incapacidad para soportar la presión.⁴³

Síndrome de Boreout. “El Síndrome de Boreout se compone de tres elementos básicos: infra exigencia, desinterés y aburrimiento en el puesto de trabajo. La infraexigencia describe la sensación de poder rendir más de lo que a uno se le exige; el desinterés se evidencia por la falta de identificación con el trabajo; y con el aburrimiento estamos ante la presencia de ánimo y un estado de desorientación, porque uno no sabe qué debe hacer. Estos tres elementos están siempre ligados de algún modo e interactúan entre sí, y prácticamente en cadena. Aquel que se encuentra infra exigido empieza a aburrirle el trabajo y quien se aburre, más pronto que tarde empezará a perder interés por lo que hace.”⁴⁴

Podríamos considerar que el Boreout es un nuevo riesgo psicosocial que afecta al trabajo y que fue descrito por primera vez en marzo del 2007, en un libro publicado por los suizos Phillippe Rothlin y Peter W. Werder.⁴⁵

⁴³ Psicorey. Gabinete de Psicología. Síndrome de Boreout. [Internet]. Toledo: Psicorey; [citado 2013] Disponible en: http://psicoreygabinetedepsicologia.com/?page_id=1265

⁴⁴ Ibíd.

⁴⁵ Evangelina Arone. ¿Cómo afecta la infraexigencia en el trabajo? ¿Cómo prevenir el síndrome de boreout? [Internet]. Argentina: Evangelina Arone. 2006 [citado 2013]. Disponible en: <http://www.evangelinaaronne.com.ar/2012/05/como-afecta-la-infraexigencia-en-el-trabajo-como-prevenir-la-el-sindrome-de-bore-out.html>

Es importante destacar que existe un estrecho vínculo entre el Síndrome de Burnout (Síndrome del Quemado) y el Síndrome de Boreout (Síndrome del Aburrimiento). Estos dos síndromes tienen en común los síntomas que se ponen de manifiesto como resultado de una situación común que es la insatisfacción en el trabajo, además ambos síndromes se influyen mutuamente y se encuentran constituyéndose como parte de un sistema.⁴⁶

Acoso Laboral o Mobbing. El mobbing consiste en hostigar de modo verbal o físico por parte de un superior o compañeros con mayor poder hacia otro trabajador de menor jerarquía, este desequilibrio de poder entre los trabajadores es la característica más relevante, con independencia de la edad o del tipo de conductas específicas.

El acoso laboral puede ser directo, con agresiones de tipo intimidatorio, que a su vez pueden incluir un daño físico o verbal; o bien indirecto, como el aislamiento y la exclusión social. Ambos se consideran como las dos caras de la misma moneda, ya que la presencia de uno está condicionada por la presencia del otro.⁴⁷

Para Zapf y Leymann⁴⁸ el concepto de mobbing incluye conductas como humillaciones, aislamiento social, amenazas verbales, maltrato físico, ridiculización, obstaculización del trabajo, discriminación, y falta de establecimiento de funciones entre otras, lo que parece evidente es que las acciones intimidatorias suelen mantener un orden ascendente de daño.

También Salin⁴⁹ señala que acoso laboral es una serie de comportamientos negativos repetidos y persistentes hacia uno o más individuos, que implica un desequilibrio de poder y crea un ambiente de trabajo hostil y en la misma línea Einarsen y cols.,⁵⁰ entienden por acoso laboral: hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas.

Consecuencias físicas. "Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptativa del organismo ante los agentes estresores dentro de la labor pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos

⁴⁶ Cabrera, L. Síndrome de Boreout. Facultad Económica de ciencias económicas y Sociales. Venezuela. 2011: 103-105

⁴⁷ Carreras, M.V., Cosculluela, A., Freixa, M., Gómez, J. y Lucaya, D. Acoso moral en el trabajo, mobbing. Aula Médica Psiquiatría. 2002;2:65-91.

⁴⁸ Zapf, D. y Leymann, H. Mobbing and victimization at work. European Journal of Work and Organizational Psychology. 1996;5(2):161-164.

⁴⁹ Salin, D. Bullying and organizational politics in competitive and rapidly changing work environments. International Journal of Management and Decision Making. 2003;4:35-46.

⁵⁰ Hoel, H., Einarsen, S., Keashly, L., Zapf, D., & Cooper, C. L. "Bullying at Work: The way forward. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice. Oxford: Taylor and Francis. 2003:412-416.

respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares entre otros.

Tabla 2. Consecuencias físicas de los agentes estresores

Trastornos gastrointestinales	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, aerofagia, digestiones lentas
Trastornos cardiovasculares	Hipertensión arterial, enfermedades coronarias
Trastornos respiratorios	Asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica
Trastornos endocrinos	Anorexia, hipoglicemia, descompensación de diabetes, trastornos tiroideos (hipertiroidismo, hipotiroidismo)
Trastornos dermatológicos	Prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía
Trastornos musculares	Tics nerviosos, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia)
Otros	Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide

Fuente: Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo⁵¹

Consecuencias psíquicas. El estrés laboral ocasiona dificultades en todos los ámbitos, en el cual afecta en gran medida al individuo inhibiendo su creatividad, su autoestima y el desarrollo personal.

⁵¹ Psicología on Line. Mansilla Izquierdo, Fernando. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: teoría y práctica. [internet]. España; Psicología on Line. 1997 [citado2013]- Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>

Entre los efectos negativos se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, dependencia a sustancias psicoactivas, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de vida de quien la padece y entorpece también las relaciones interpersonales desde el ámbito familiar hasta el laboral, provocando rupturas de dichas relaciones.

Consecuencias para la organización. Las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad.

Pueden inducir a la enfermedad, al ausentismo laboral, al aumento de la accidentalidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme costo humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral.

Por tanto, el estrés laboral hace referencia a la disminución de la producción (calidad, cantidad), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes entre otros.”⁵²

4.2.4 Intervención del riesgo psicosocial. Se ha utilizado diferente terminología para conceptuar los diferentes tipos de intervención ante los problemas de salud laboral y comprobamos que la misma terminología es utilizada para referirse a intervenciones bien distintas. Ante esta cierta confusión respecto a la caracterización conceptual de las intervenciones en salud laboral explicitaremos a continuación cómo lo entendemos nosotros.

⁵² Psicología on Line. Mansilla Izquierdo, Fernando. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: teoría y práctica. [internet]. España; Psicología on Line. 1997 [citado2013]- Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>

Ante los problemas de salud laboral se puede intervenir bien de forma terapéutica bien de forma preventiva. Entenderemos por intervención terapéutica la que se centra en el tratamiento de la anomalía de la salud detectada, es una intervención focalizada en curar a la persona, tratándola desde el punto de vista médico. Entenderemos por intervención preventiva, aquella que se desarrolla antes de que se produzca la alteración de la salud o bien sirve para controlarla, a fin de evitar su reiteración. Intervenimos en las condiciones de trabajo eliminado el factor de riesgo o bien protegemos a los trabajadores a través de mecanismos colectivos o individuales, cuando eliminar el factor de riesgo no es posible. Así, en relación con las intervenciones preventivas, otra cuestión básica a considerar es el ámbito en el que éstas se llevan a cabo: bien en las condiciones de trabajo (prevención/protección) o en el individuo (protección). De esta forma, tratar un trastorno de salud por más que se haga de forma precoz, no se puede considerar una intervención preventiva en el ambiente de trabajo (el examen de salud periódico tampoco).

En las últimas décadas como señalan Benavides, García y Frutos⁵³ citando diversos estudios, las intervenciones preventivas han demostrado un mayor grado de impacto sobre la salud del conjunto de la población que las intervenciones terapéuticas. A pesar de ello, las intervenciones preventivas son escasas. El problema de su puesta en práctica se señala en una doble vertiente: por una parte, unos resultados poco visibles a corto plazo que requieren la participación de personas que nunca desarrollarán la enfermedad; y por otra, determinados intereses económicos y políticos por conservar situaciones que aunque peligrosas para la salud de la mayoría, son beneficiosas para una minoría.

Los programas de prevención cuyo núcleo de cambio es el individuo consisten en modificar las respuestas ante los estresores a partir de enseñar y usar capacidades para afrontarlos (coping). Programas de relajación, de reinterpretación cognitiva de situaciones estresantes para hacerlas parecer menos amenazantes, para aprender a confiar en uno mismo, pueden ser ejemplo de ello. Como plantea Karasek,⁵⁴ se trata de aumentar la tolerancia ante los estresores (factores de riesgo psicosocial) o la capacidad de enfrentarse con ellos. En realidad más que de prevención estaríamos hablando de protección individual.

Los programas de prevención cuyo núcleo de cambio son los factores de riesgo psicosocial, consisten en modificar el contenido de las tareas, las relaciones entre trabajadores y entre trabajadores y superiores en la realización de la tarea, las prácticas empresariales de gestión de la mano de obra (contratación, asignación de tareas, promoción, movilidad funcional y geográfica, ordenación de la jornada,

⁵³ Benavides FG, García AM, Ruiz-Frutos C. "La salud y sus determinantes". En: Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Segunda Edición. Masson. Barcelona: 2000.

⁵⁴ Karasek R. "Stress prevention through work reorganization: A summary of 19 international case studies". En Di Martino V, Karasek R (ed). Preventing stress at work. Conditions of work digest. Madrid: INSHT.1996;8.

estructura salarial...) y de la producción de bienes o servicios (tecnologías, métodos de trabajo, subcontratación). Por ejemplo el enriquecimiento de los contenidos del trabajo bien a través de la movilidad funcional ascendente bien a través de la recomposición de procesos, aumentar las posibilidades de decisión de los trabajadores en la realización de su trabajo, diseñar el trabajo para realizarlo en equipo, flexibilizar la ordenación de la jornada teniendo en cuenta tanto las necesidades de la producción/servicio como de los trabajadores/as, el aumento de las habilidades y conocimientos de los mandos intermedios para la gestión participativa, el incremento de la influencia de los trabajadores antes los cambios de las condiciones de trabajo, el reconocimiento del trabajo bien hecho, cambiar herramientas y utensilios para que sean más productivos, adecuar la planificación. Unas transformaciones que implican a su vez, cambios en la política global de la empresa, del papel de los directivos, mandos intermedios y trabajadores y trabajadoras.⁵⁵

4.3 MARCO LEGAL

Desde 1984 en el Decreto 614⁵⁶ creado por el Presidente de la República, se señalaba como objeto de la Salud Ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con los agentes de riesgo detectados y priorizados en las empresas; en 1989 en los términos de la Resolución N° 1016⁵⁷ se indicaba que dentro del subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo estaba la de diseñar y ejecutar programas de prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales y en el Decreto 1832 de 1994⁵⁸ se adopta como enfermedad profesional teniendo en cuenta las patologías causadas por el estrés, pero solo hasta julio 17 de 2008 se reglamenta todo lo inherente al control de este riesgo dándole la importancia que representa, debido a los múltiples factores que tienen incidencia en la salud, bienestar de los trabajadores y ámbito laboral.

La normatividad dada en la Resolución 002646 de 2008⁵⁹ hace un importante reconocimiento, y establece disposiciones y responsabilidades para la identificación, la evaluación, prevención, monitoreo permanente a la exposición del factor de riesgo psicosocial regulando su intervención y tratamiento para lo cual se hace necesario un trabajo interdisciplinario con el compromiso gerencial que permita implementar y mantener estrategias eficientes para su manejo y control, debido a que su aplicabilidad requiere proyectarse al trabajador como persona, a su familia y comunidad, la cual forma parte esencial de la Responsabilidad Social Empresarial, productividad y seguridad ocupacional.

⁵⁵ Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. [internet]. España: ISTAS; 2007 [citado 2013]. Disponible en http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/anexo_X.pdf

⁵⁶ Colombia. Presidencia de la República Decreto 614 de 1984.

⁵⁷ Colombia. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de Salud. Resolución 1016 de 1989.

⁵⁸ Colombia. Presidencia de la República. Decreto 1832 de 1994.

⁵⁹ Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 002646 de 2008.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de estudio: Cuantitativo

El estudio es de tipo cuantitativo ya que permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística.

Diseño: Descriptivo

La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Instrumentos: Batería de Evaluación Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social.

- Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador)
- Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (forma A)
- Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (forma B)
- Cuestionario para la evaluación del estrés

5.1 UNIVERSO

Los cuestionarios se aplicaron a trabajadores vinculados directamente por la Caja de Compensación Familiar de Nariño a término fijo e indefinido, personal de outsourcing y OPS. El universo de este estudio se constituyó con la población trabajadora de la sede administrativa Pasto, Chachagui, Ipiales y Tumaco tomando como referencia las sedes y/o regionales las cuales presentan de acuerdo al panorama de factores de riesgo niveles altos de exposición.

Tabla 3. Número total de trabajadores de las diferentes Regionales y sede administrativa de Comfamiliar de Nariño

REGIONAL	Nº TRABAJADORES
Pasto	225
Ipiates	60
Tumaco	60
Chachagui	60
TOTAL	405

5.2 POBLACIÓN

Se trabaja con las personas diligenciaron consentimiento informado en este caso 263 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 4. Población objeto de estudio

REGIONAL	Nº TRABAJADORES
Pasto	127
Ipiates	49
Tumaco	48
Chachagui	39
TOTAL	263

5.3 PROCEDIMIENTO

- Contextualización teórica del problema
- Definición de la estructura metodológica

- Selección de instrumentos
- Establecer condiciones de aplicación (permisos a Coordinadores, Consentimiento informado)
- Aplicación de los instrumentos ficha técnica, cuestionario de riesgo psicosocial Intralaboral, cuestionario de estrés.
- Tabulación de resultados y análisis de resultados
- Diseño de lineamientos de intervención
- Discusión de resultados.

5.4 VARIABLES

Tabla 5. Variables socio demográfico, ocupacional, intralaborales y estrés

CONSTRUCTO	VARIABLES
INFORMACIÖN SOCIO- DEMOGRAFICA	Sexo
	Edad (calculada a partir del año de nacimiento)
	Estado civil
	Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado)
	Ocupación o profesión
	Lugar de residencia actual
	Estrato socioeconómico de la vivienda
	Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)
	Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador)

INFORMACIÓN OCUPACIONAL	Lugar actual de trabajo
	Antigüedad en la empresa
	Nombre del cargo
	Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u
	Antigüedad en el cargo actual
	Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja
	Tipo de contrato
	Horas de trabajo diarias contractualmente
	Modalidad de pago

FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL	Demandas cuantitativas
	Demandas de carga mental
	Demandas emocionales
	Exigencias de responsabilidad del cargo
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico
	Demandas de la jornada de trabajo
	Consistencia del rol
	Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral.
	Total demandas del trabajo
	Control y autonomía sobre el trabajo
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y
	Participación y manejo del cambio
	Claridad de rol
	Capacitación
	Total control sobre el trabajo
	Características del liderazgo
	Relaciones sociales en el trabajo
	Retroalimentación del desempeño
	Relación con los colaboradores
	Total liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
	Reconocimiento y compensación
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza
NIVELES DE ESTRÉS	Estrés

5.5 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

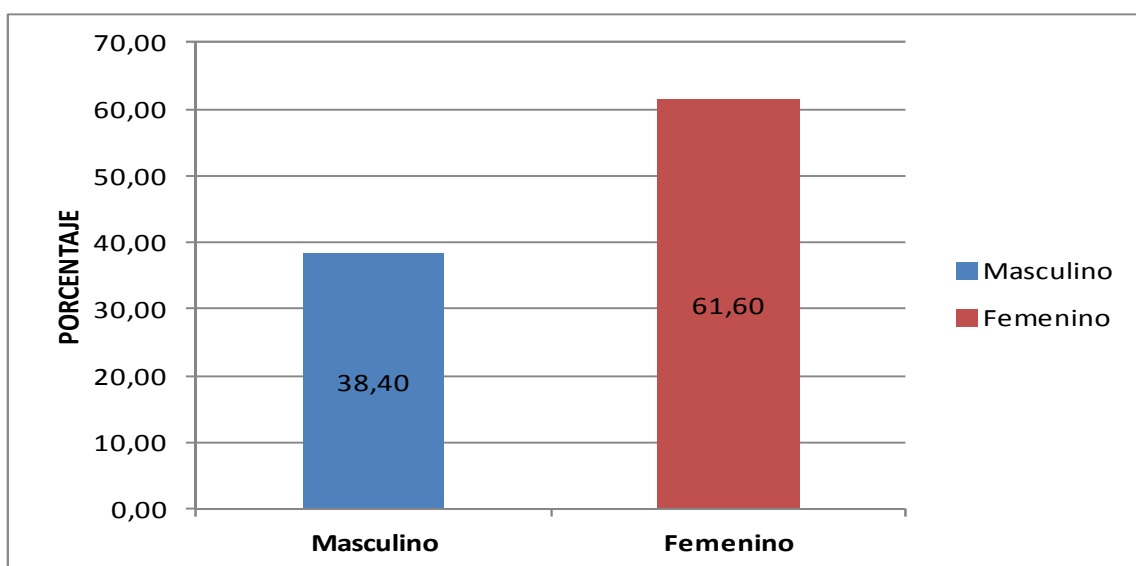
Las Variables socio-demográficas y ocupacionales mencionadas anteriormente fueron analizadas mediante el aplicativo adjunto a la Batería de Riesgo Psicosocial y el programa SPSS versión 20. Este programa permitió establecer tablas de frecuencia y tablas de contingencia (cruce de variables), logrando identificar el grado de significancia entre variables mediante la prueba estadística Chi – cuadrado.

6. RESULTADOS

6.1 CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRAFICA Y OCUPACIONAL

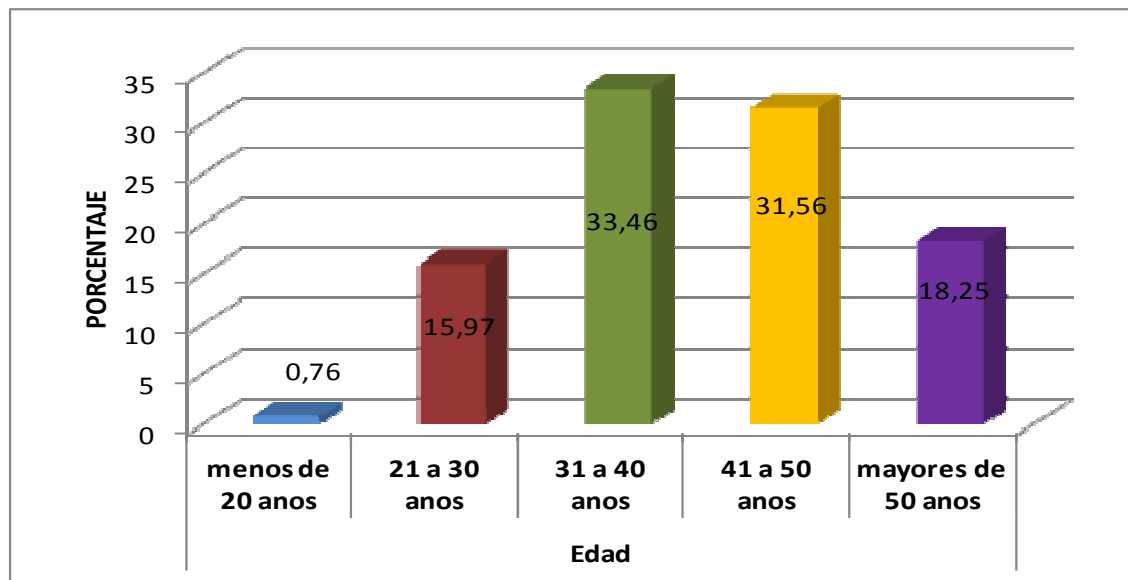
A continuación se presenta las tablas de frecuencia de las variables sociodemograficas y ocupacionales de la población que participo en la realización del presente estudio.

Figura 1. Género



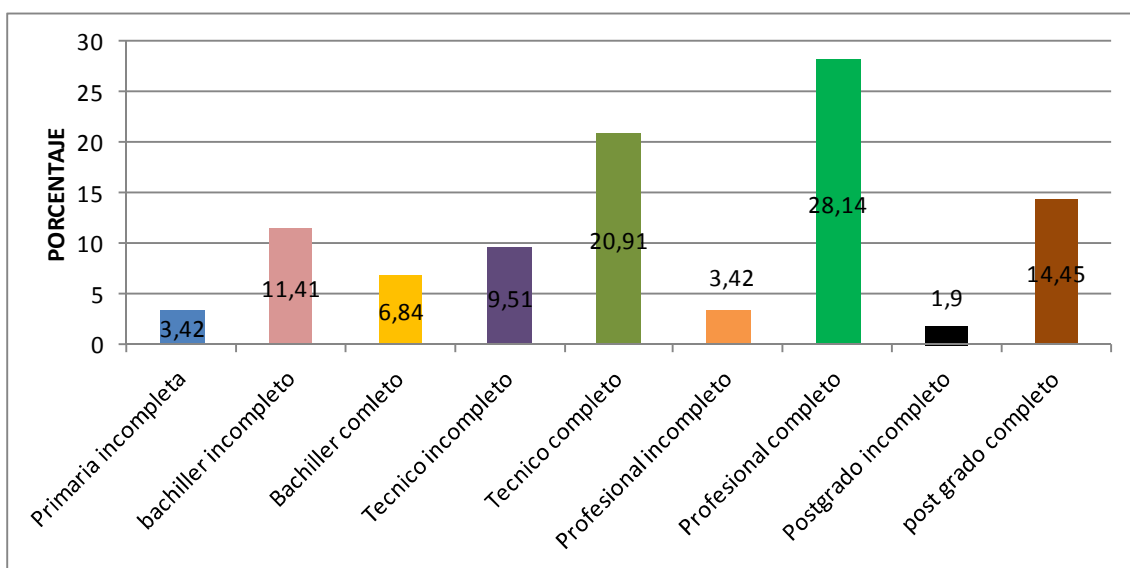
De acuerdo a la caracterización sociodemográfica y laboral en Comfamiliar de Nariño, el 61,60% de los trabajadores encuestados pertenecen al género femenino y el 38,40% al género masculino.

Figura 2. Edad



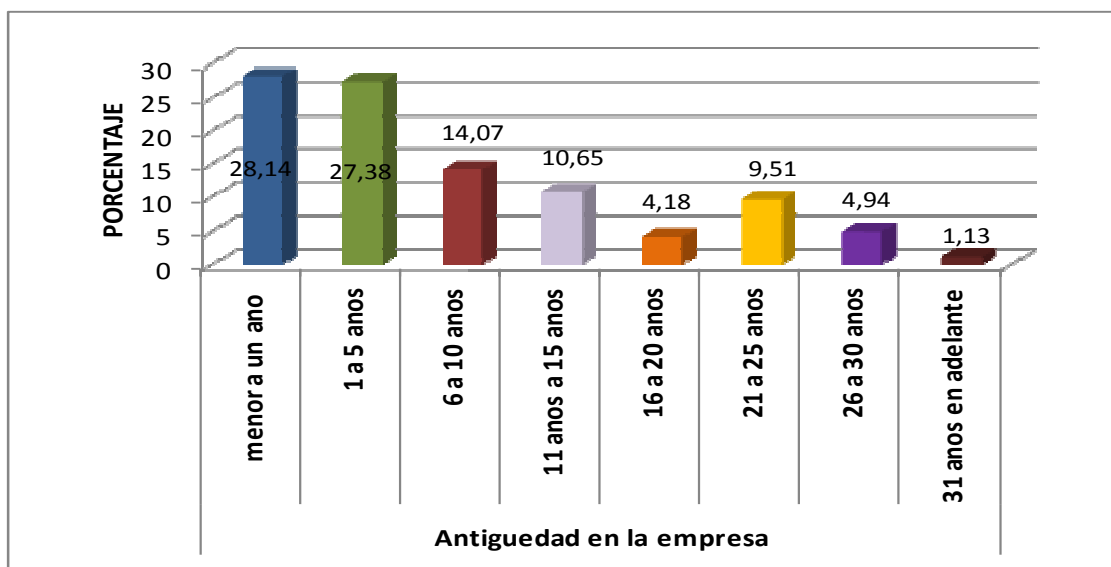
La población trabajadora en un 31,56% tienen edades entre los 31 y 40 años, el 31,56% edades entre los 41 y 50 años, el 18,25% son mayores de 50 años, lo cual podemos concluir que más del 50% de los trabajadores son personas adultas con experiencia laboral.

Figura 3. Escolaridad



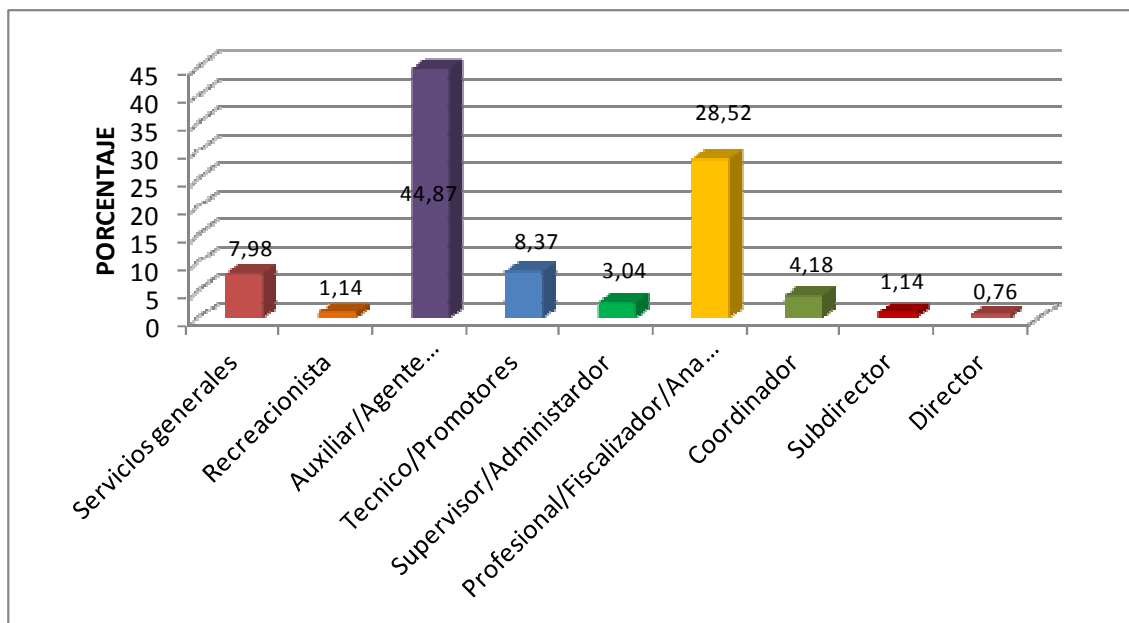
Teniendo en cuenta el grado de escolaridad en Comfamiliar de Nariño el 28,14% son profesionales, el 20,91% técnicos, el 14,45% especialistas, el 6,84% son bachilleres y el 19.4% restante no han terminado sus estudios académicos.

Figura 4. Antigüedad en la Empresa



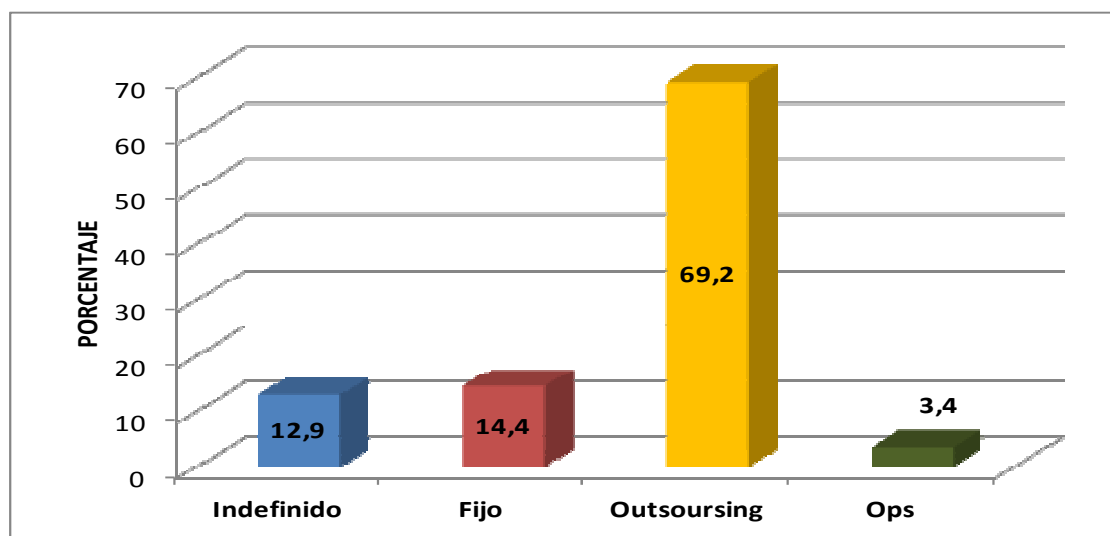
Analizando la antigüedad en la Empresa se evidencia que el 28,14% de los trabajadores están vinculados en un tiempo inferior a 1 año, el 27,38% lleva laborando entre 1 y 5 años en la empresa, el 14,07% de 6 a 10 años, 10,65% de 11 a 15 años y el 19,76% lleva entre 15 y 31 años laborando en la Empresa.

Figura 5. Cargo



En Comfamiliar de Nariño el 44,87% de los cargos son auxiliares, el 28,52% son profesionales, el 8,37% son técnicos, el 7,98% servicios generales y el porcentaje restante corresponde a cargos de alto nivel como administradores, subdirectores y directores.

Figura 6. Tipo de contrato

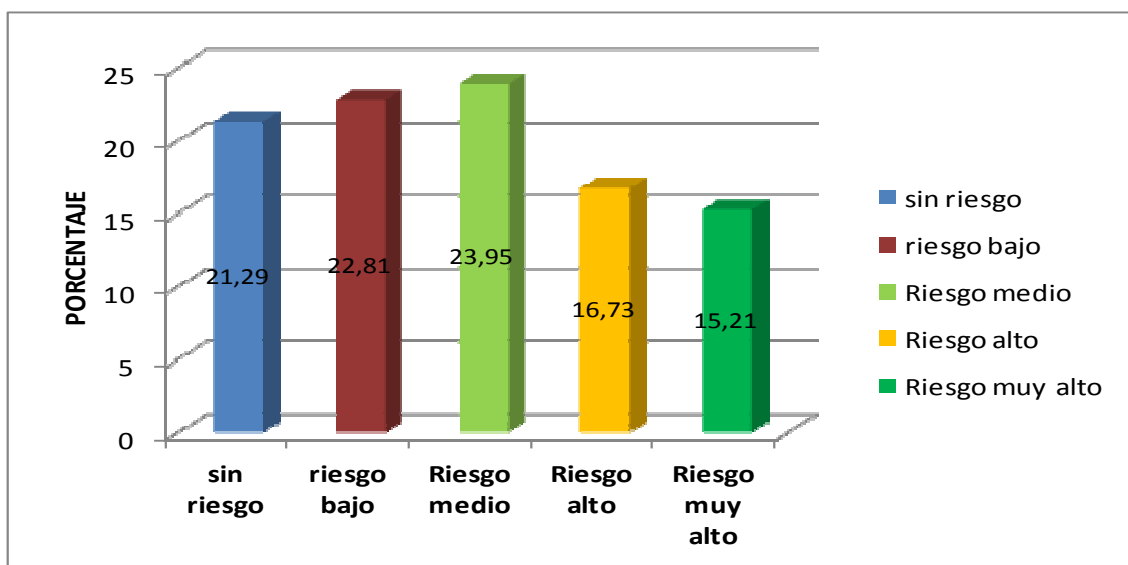


El 69,2% de los trabajadores se encuentran vinculados a través de Outsourcing, el 14,4% son trabajadores de Comfamiliar de Nariño vinculados a término fijo y el 12,9% son trabajadores vinculados a término indefinido.

6.2 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL Y NIVELES DE ESTRES

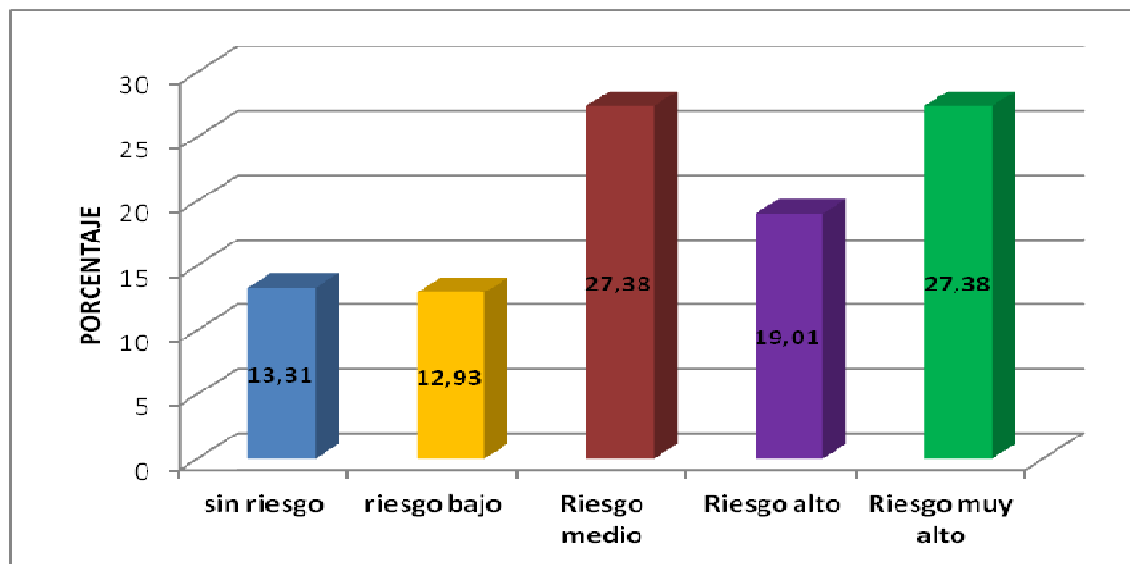
A continuación se presentan los resultados por frecuencia y porcentaje de las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial Intralaboral teniendo en cuenta cada uno de los dominios; Relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas. Se realiza un análisis de cada variable logrando identificar los principales riesgos existentes en la Empresa.

Figura 7. Relaciones sociales en el trabajo



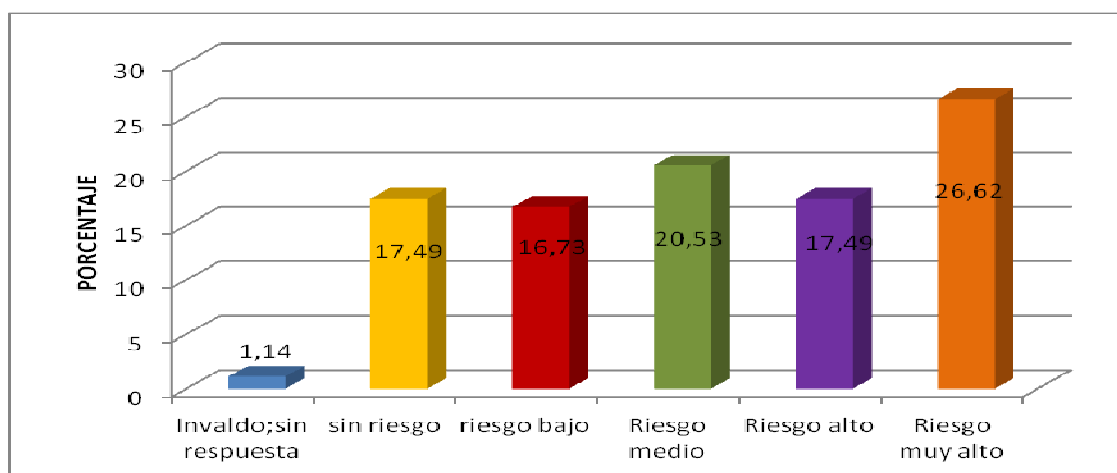
El 23,95% de los trabajadores tienen riesgo medio, el 16,73% tiene riesgo alto y el 15,21% tienen alto es decir que existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo y el grado de integración entre compañeros es escaso.

Figura 8. Control sobre el trabajo



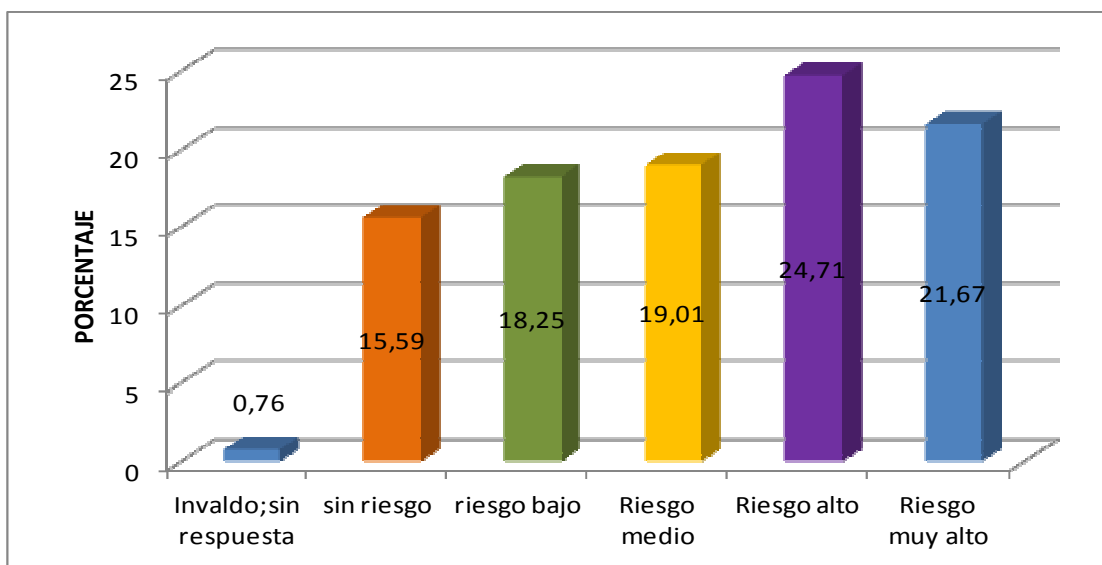
El 27.38% de los trabajadores presentan riesgo medio y muy alto, el 19,01 % riesgo alto en el control sobre el trabajo, es decir que el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden en el trabajo es restringido. El trabajador carece de información suficiente y clara para el cambio, se ignoran los aportes y opiniones del trabajador, los procesos de capacitación son limitados, no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

Figura 9. Demandas del trabajo



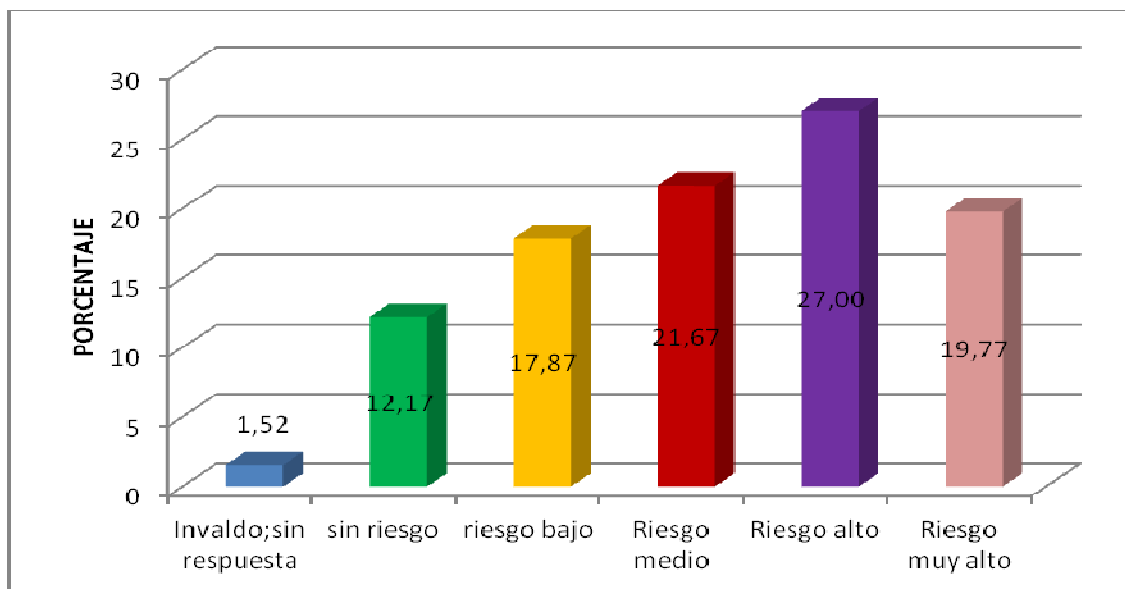
El 26,62% de los trabajadores tienen riesgo muy alto, seguido por el 20,53% riesgo medio y 17,49 riesgo alto representado en que el tiempo de trabajo en muchas ocasiones es limitado para atender el volumen de tareas asignadas, no se realizan pausas de descanso en horas laborales.

Figura 10. Recompensas



El 24, 71% de los trabajadores tienen riesgo alto, el 21,67% riesgo muy alto y el 19,01% riesgo medio por lo cuanto se percibe inestabilidad laboral, los trabajadores no se sienten a gusto con la tarea que realizan, la Empresa no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Figura 11. Total Factores de Riesgo Intralaboral



Los factores de riesgo Psicosocial en la Caja de Compensación Familiar de Nariño en términos generales son altos (27%) lo que indica que la Empresa debe crear mecanismos de intervención que permitan minimizar los riesgo identificados para generar ambientes propicios para el trabajo.

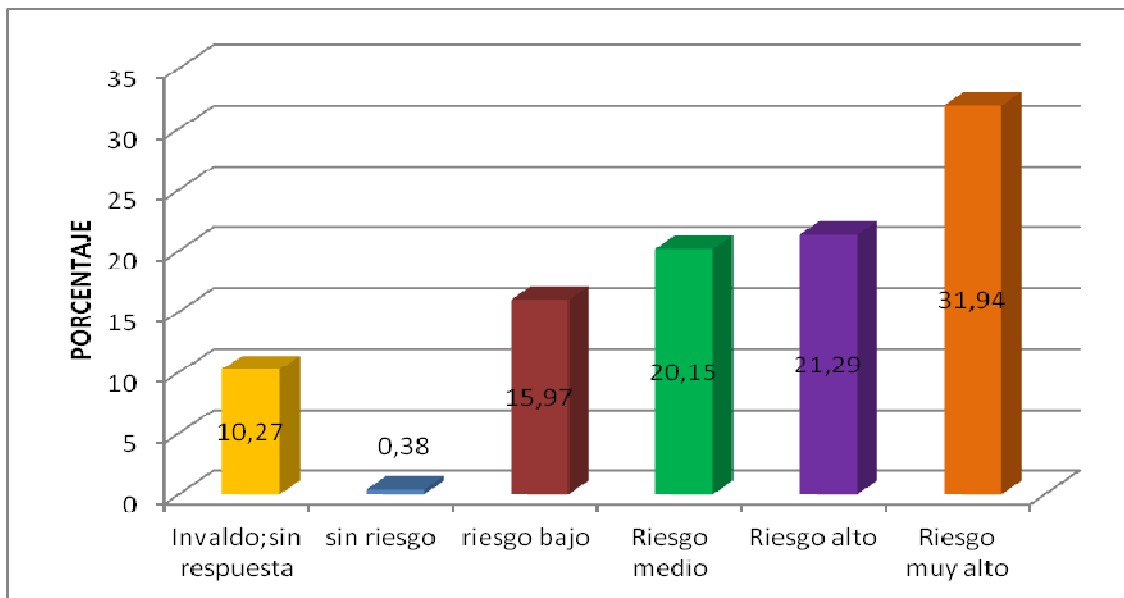
Tabla 6. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral según dominios

Nivel de Riesgo	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (%)	Control sobre el trabajo (%)	Demandas del trabajo (%)	Recompensas (%)
Sin respuesta			1,14	0,76
Sin riesgo o riesgo despreciable	21,29	13,31	17,49	15,59
Riesgo bajo	22,81	12,93	16,73	18,25
Riesgo medio	23,95	27,38	20,53	19,01
Riesgo alto	16,73	19,01	17,49	24,71
Riesgo muy alto	15,21	27,38	26,62	21,67

Realizando un análisis general de los factores de riesgo Psicosocial Intralaboral en la Caja de Compensación Familiar de Nariño podemos concluir que el dominio que mayor porcentaje obtiene realizando la sumatoria de nivel de riesgo medio, alto y muy alto es control sobre el trabajo, seguido por demandas del trabajo, recompensas y finalmente liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Esta tabla evidencia que existe en la Empresa la necesidad de establecer un plan de intervención que permita minimizar los riesgos detectados.

Figura 12. Niveles de estrés

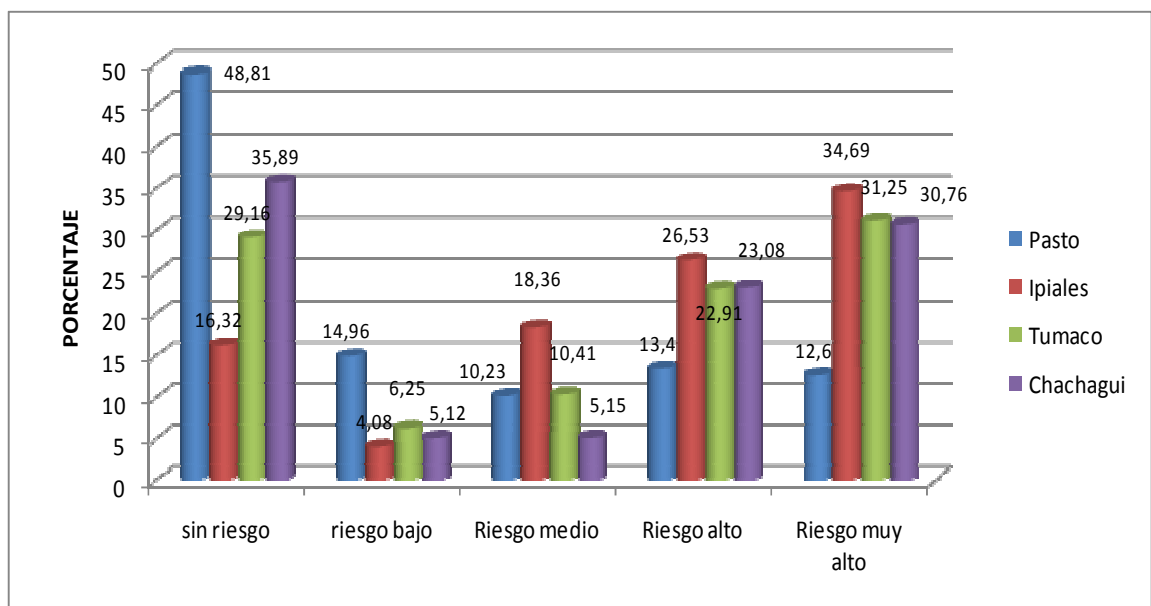


El 31,94% de los trabajadores tienen niveles de estrés con riesgo muy alto, el 21,29% riesgo alto y el 20,15% riesgo medio lo que evidencia una respuesta de estrés severa ante los factores de riesgo identificados en la Empresa. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata.

6.3. ASOCIACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS Y LABORALES CON FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORALES Y ESTRÉS

Para establecer el nivel de significancia entre las características demográficas y laborales de la población trabajadora de Comfamiliar de Nariño con los factores de riesgo psicosocial y niveles de estrés, se utilizó el programa SPSS 20, mediante tablas de contingencia se realizó el cruce de variables con el fin de determinar el nivel de asociación entre ellas mediante la prueba estadística Chi-cuadrado, para ello se analiza P-valor (PV) el cual debe ser inferior al 0,05% para que haya significancia entre variables mencionadas anteriormente.

Figura 13. Regional Vrs Demandas emocionales



El 34,69% de los trabajadores de la regional Ipiales presentan Riesgo muy alto, seguido por el 26,53% riesgo alto y el 18,36% riesgo medio. De igual manera el 31,25% de los trabajadores de la regional Ipiales presentan Riesgo muy alto seguido por el 22,91% riesgo alto y el 10,41% riesgo medio.

Los trabajadores de la Regional Chachagui en un 30,76% presentan riesgo muy alto, seguido por el 23,08% riesgo alto. Lo cual indica que en estas tres regionales

los trabajadores se exponen a sentimientos o tratos negativos de otras personas o a situaciones devastadoras.

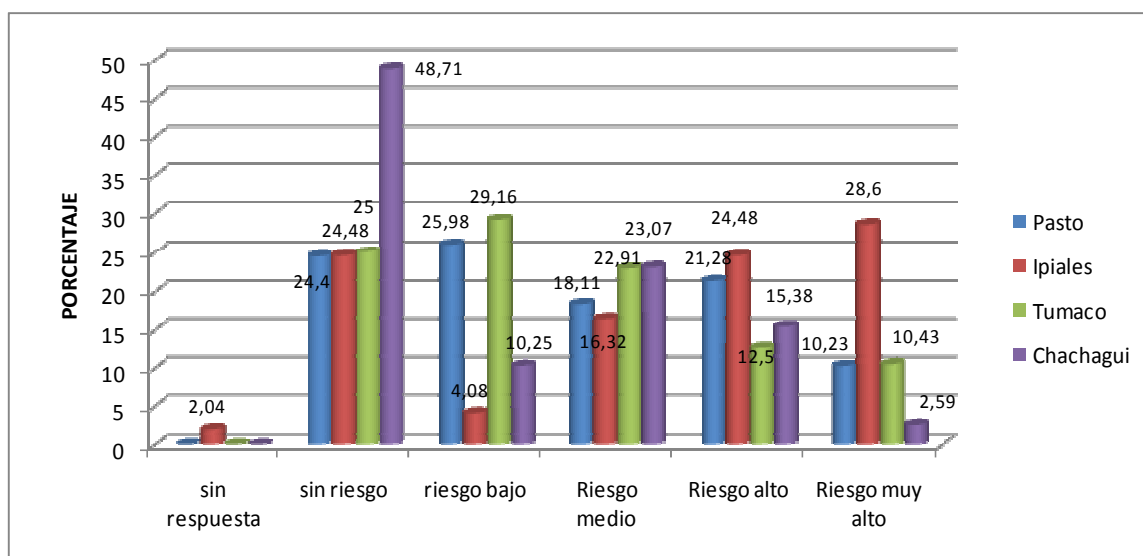
Prueba estadística Chi – cuadrado 37,121, el P- valor es de 0,000 lo que indica que las demandas emocionales dependen en alta significancia de la Regional donde se labora.

El 34,69% de los trabajadores de la regional Ipiales presentan Riesgo muy alto, seguido por el 26,53% riesgo alto y el 18,36% riesgo medio. De igual manera el 31,25% de los trabajadores de la regional Ipiales presentan Riesgo muy alto seguido por el 22,91% riesgo alto y el 10,41 riesgo medio.

Los trabajadores de la Regional Chachagui en un 30,76% presentan riesgo muy alto, seguido por el 23,08% riesgo alto. Lo cual indica que en estas tres regionales los trabajadores se exponen a sentimientos o tratos negativos de otras personas o a situaciones devastadoras.

Prueba estadística Chi – cuadrado 37,121, el P- valor es de 0,000 lo que indica que las demandas emocionales dependen en alta significancia de la Regional donde se labora.

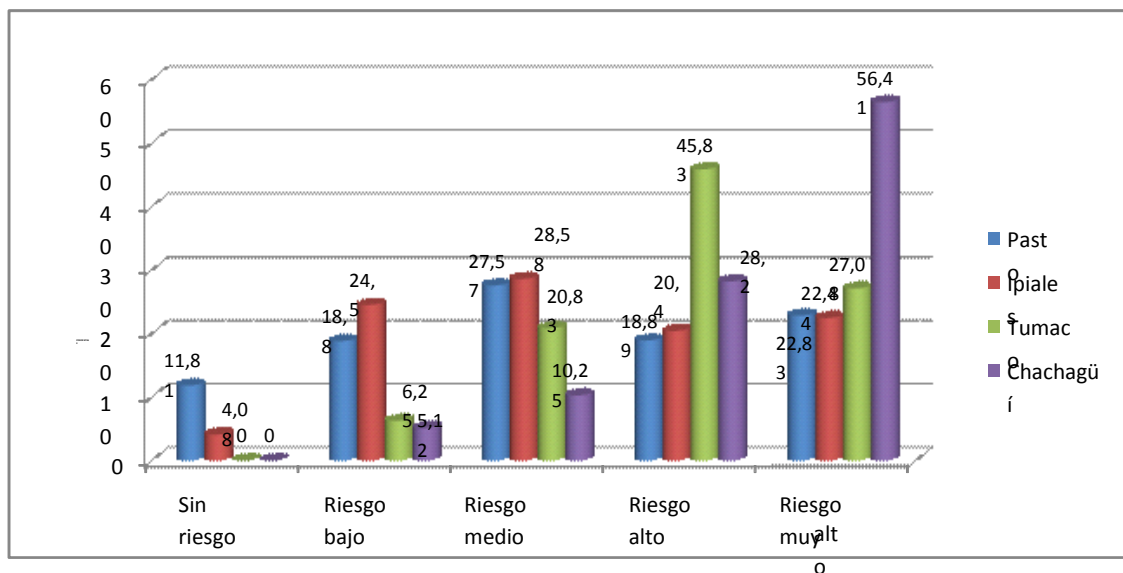
Figura 14. Regional Vrs Demandas de Carga Mental



El 28,6% y el 24,48% de los trabajadores encuestados de la regional Ipiales tienen demandas de carga mental con riesgo muy alto y riesgo alto respectivamente, seguido por la regional Pasto con el 21,28% con riesgo alto lo que muestra que las tareas que se realizan exigen atención, concentración o la información que se maneja es excesiva.

Prueba estadística Chi – cuadrado 40.668. El P valor es de 0,000 lo que indica que las demandas de carga mental dependen en alta significancia de la Regional donde se labora.

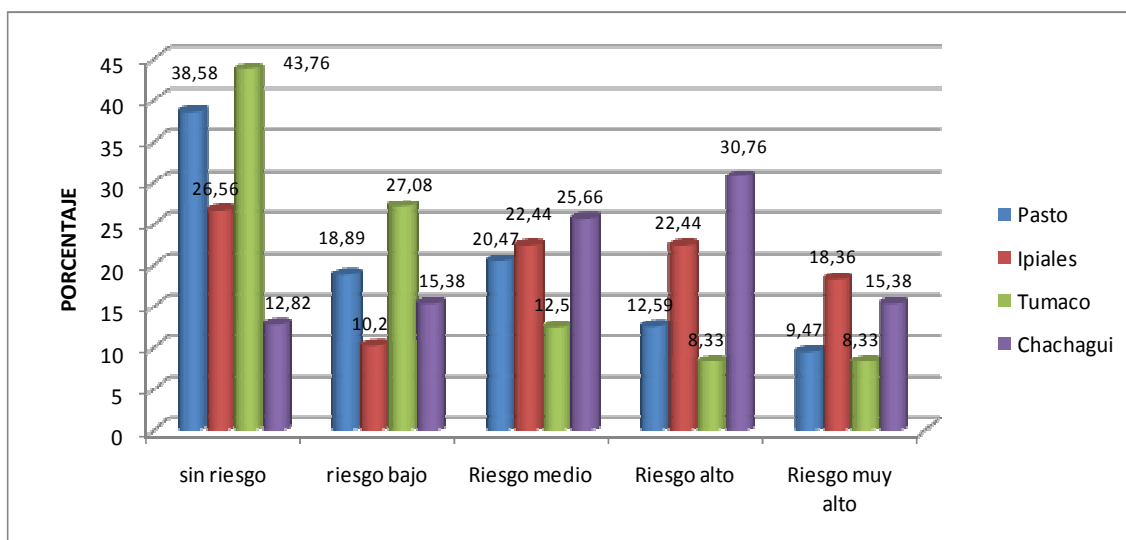
Figura 15. Regional Vrs Demandas ambientales y de esfuerzo físico



El 56,41% de los trabajadores de la Regional Chachagüí presentan riesgo muy alto, seguido por el 28,2% riesgo alto. El 27,08% de los trabajadores de Tumaco presentan riesgo muy alto seguido del 45,83% que presentan riesgo alto. Lo anterior muestra que en la regional Chachagüí como Tumaco se realiza esfuerzo físico que genera molestia y preocupación afectando el desempeño de los trabajadores.

Prueba estadística Chi – cuadrado 48,171, el P valor es de 0,000 lo que indica que las demandas ambientales y de esfuerzo físico dependen en alta significancia de la Regional donde se labora.

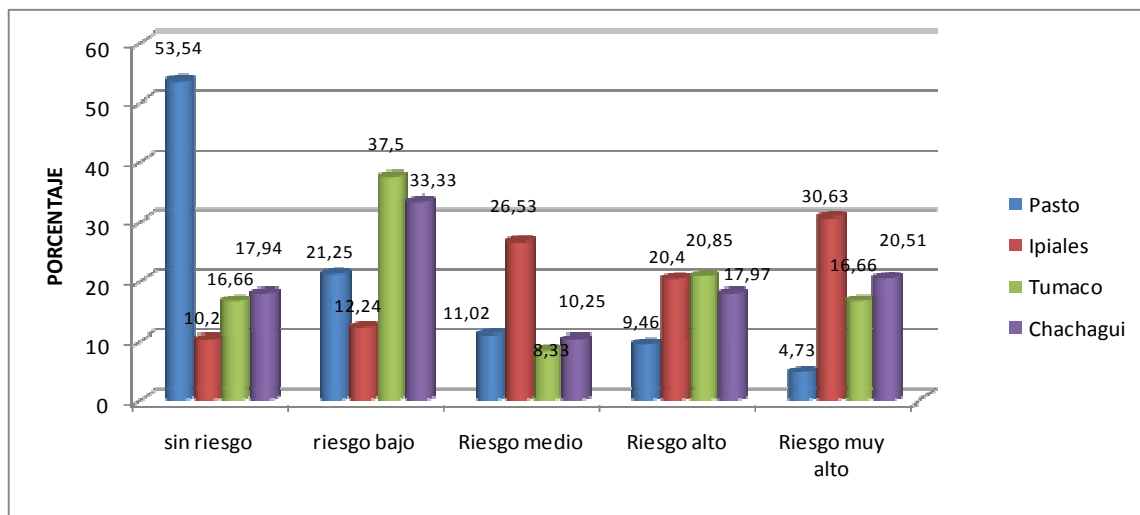
Figura 16. Regional Vrs Consistencia del Rol



El 30, 76% de los trabajadores de la regional Chachagui presentan riesgo alto y el 25,66% riesgo medio y en un 15,38% riesgo muy alto, de igual manera la regional Ipiales presenta en un 18,36% riesgo muy alto y riesgo alto y medio en un 22,44% cada uno, mientras que en la Regional Pasto se presenta en un 20,47% riesgo medio. La presente grafica muestra que a los trabajadores se les realiza exigencias inconsistentes y contradictorias.

Prueba estadística Chi – cuadrado 26,648, el P valor es de 0,009 lo que indica que consistencia del rol depende en alta significancia de la Regional donde se labora.

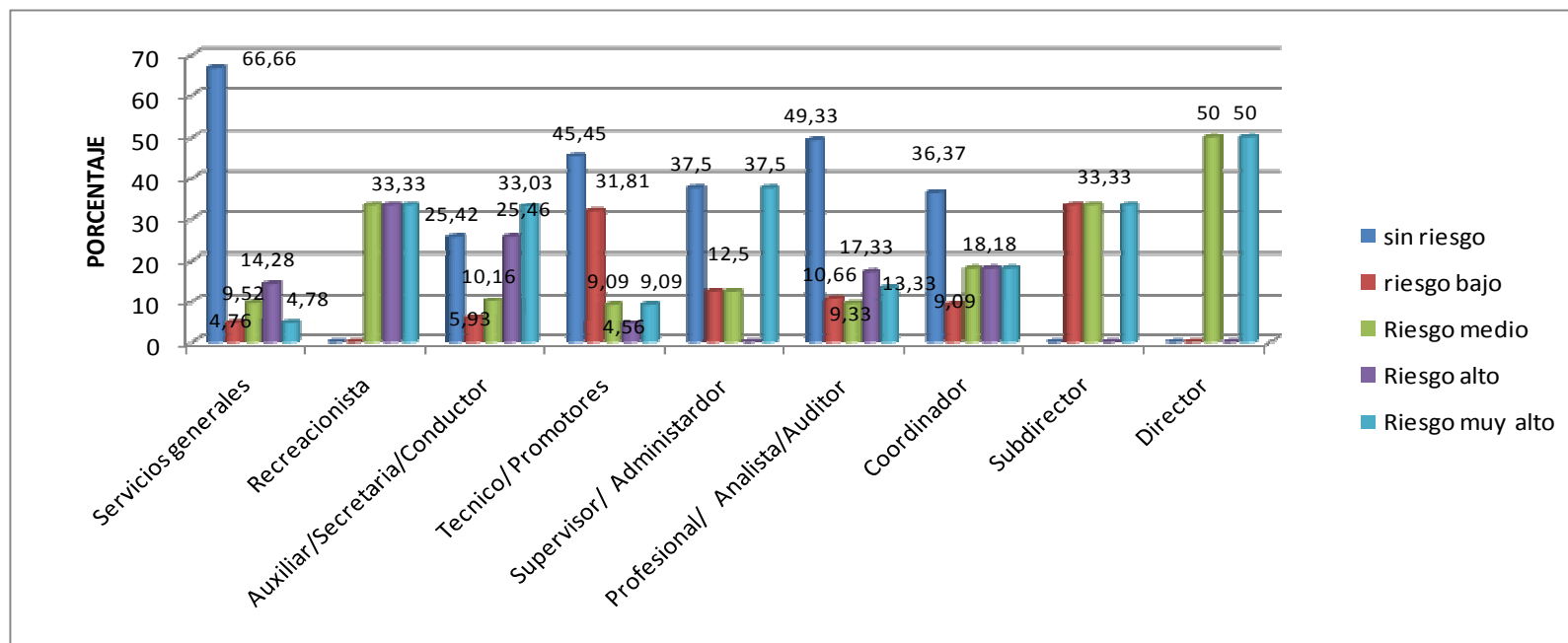
Figura 17. Regional Vrs Exigencias de responsabilidad del cargo



El 30,63% de los trabajadores de la Regional Ipiales presentan riesgo muy alto, el 20,4% riesgo alto y el 26,53% riesgo medio. El 20,51% de los trabajadores de la regional Chachagui presentan riesgo muy alto, el 17,97% riesgo alto y el 10,25% riesgo medio y finalmente el 16,6% de los trabajadores de la regional T maco presentan riesgo muy alto y el 20,85% riesgo alto y el 8,3% riesgo medio. Por lo cual se concluye que los trabajadores de las anteriores regionales deben asumir la responsabilidad de los resultados del área, así como el manejo de información confidencial o bienes de alto valor.

Prueba estadística Chi – cuadrado 70.060, el P- valor es de 0,000 lo que significa que las exigencias de la responsabilidad del cargo dependen en alta significancia de la Regional donde se labora.

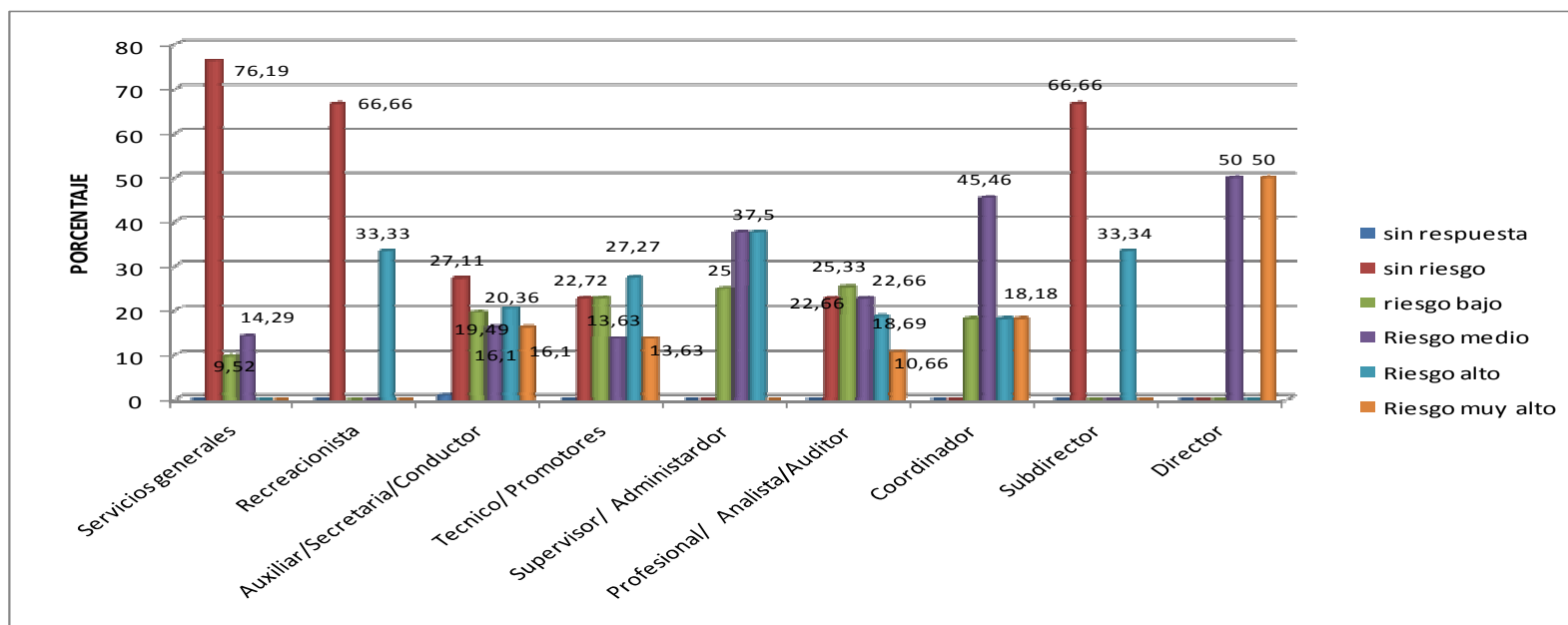
Figura 18. Cargo Vrs Demandas emocionales



Analizando los datos se puede observar que los Directores tienen en un 50% riesgo muy alto y medio, los Subdirectores en un 33,33% presentan riesgo medio y muy alto, los Auxiliares en un 33,03% presentan riesgo muy alto, y en un 25,46% riesgo alto, los Coordinadores riesgo alto con un 18,18%, los Supervisores presentan riesgo muy alto en un 37,5%. Finalmente los recreacionistas presentan en un 33,33% riesgo muy alto, riesgo alto y riesgo medio. Lo anterior explica que los trabajadores que se encuentran expuestos en un mayor porcentaje son los niveles directivos debido a que deben ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su

labor. Prueba estadística Chi – cuadrado 60.524, el P- valor es de 0,002 lo que significa que las demandas emocionales dependen en alta significancia del cargo que se ejecuta.

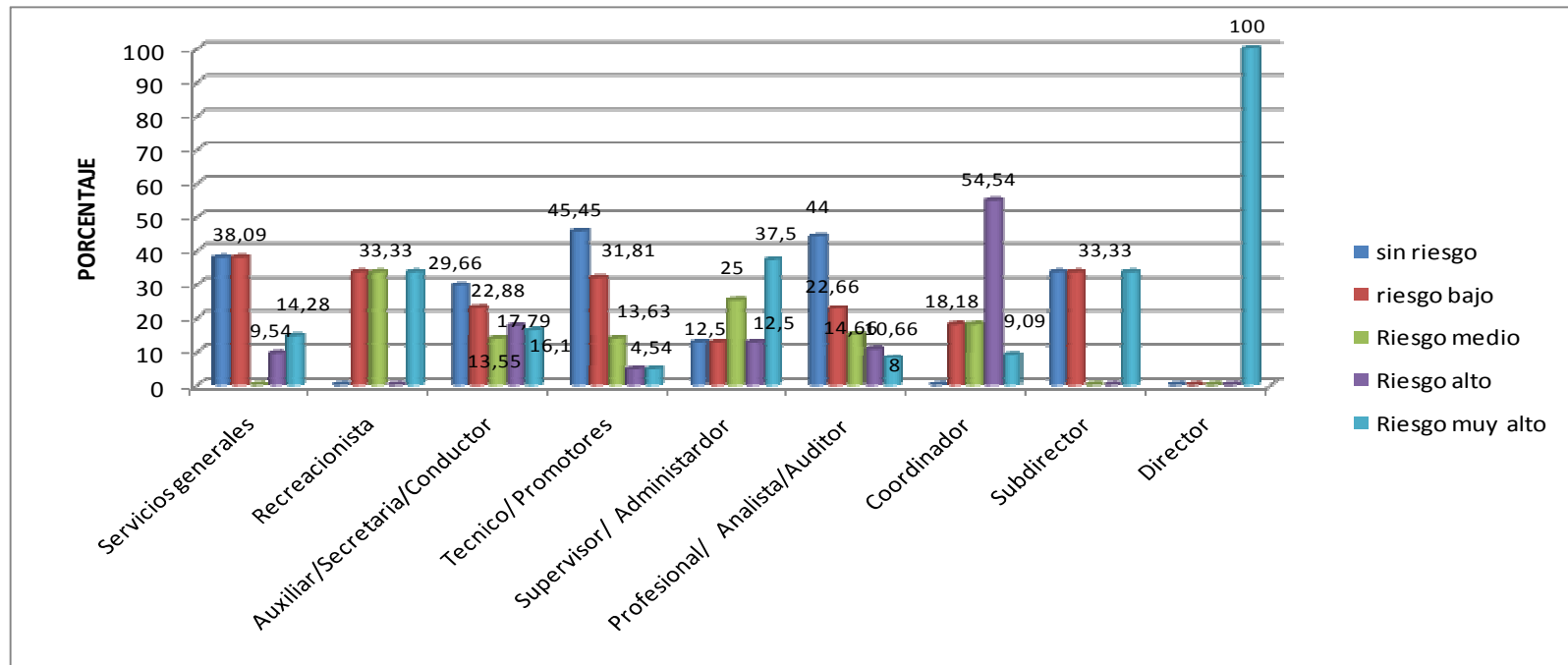
Figura 19. Cargo Vrs Demadas de Carga mental



El Director en un 50% presenta riesgo muy alto y riesgo medio, los Subdirectores en un 33,34% presentan riesgo alto, los Coordinadores en un 45,46% presentan riesgo medio, mientras que los Profesionales presentan riesgo alto 18, 69%y medio en un 22,66%, los Supervisores presentan riesgo alto y medio en un 37,5%, los Técnicos tienen riesgo alto en un 27,27%, los Auxiliares riesgo alto en un 20,36% y finalmente los Re creacionistas riesgo alto en un 33,33%. Con base en lo anterior se concluye que los niveles directivos son los que presentan mayor riesgo, es decir que la información que se maneja es excesiva, compleja y detallada y que se trabaja bajo presión. Prueba

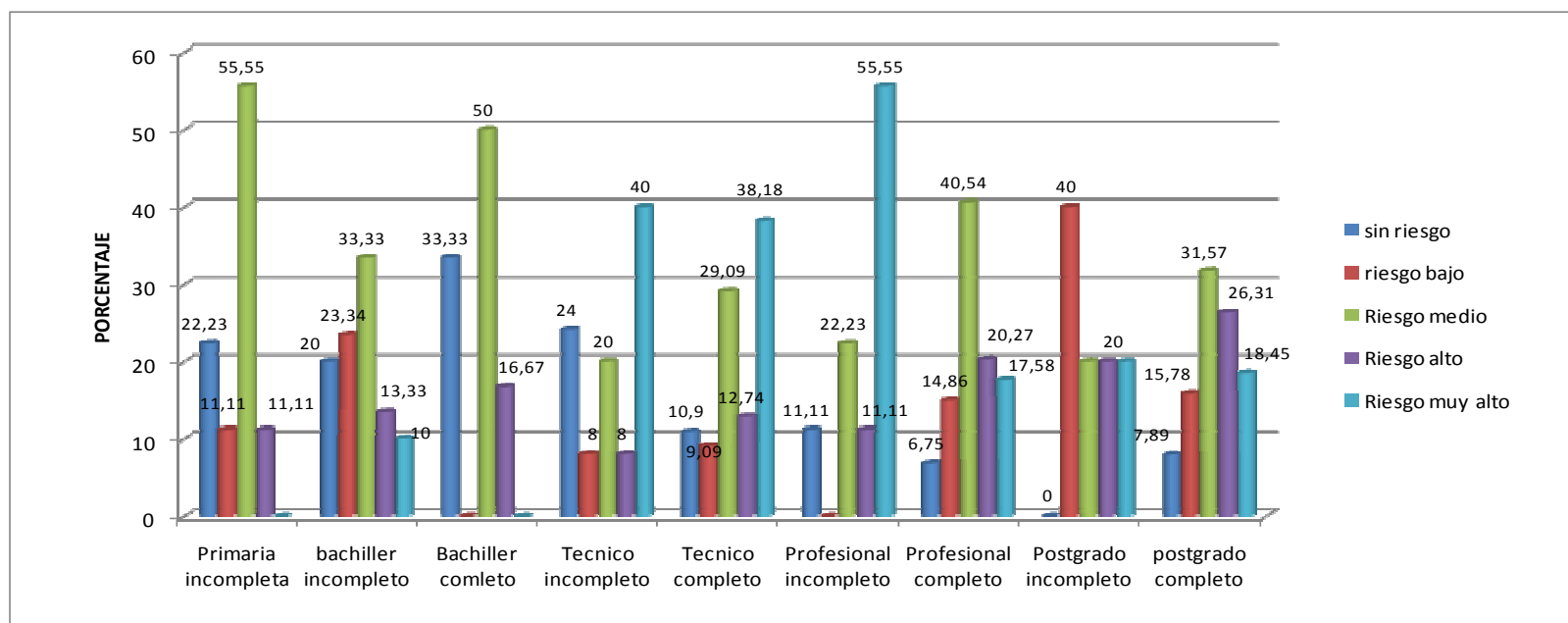
estadística Chi – cuadrado 57.204, el P- valor es de 0,038 lo que significa que las Demandas de Carga mental dependen en alta significancia del cargo que se ejecuta.

Figura 20. Cargo Vrs Exigencias de responsabilidad del Cargo



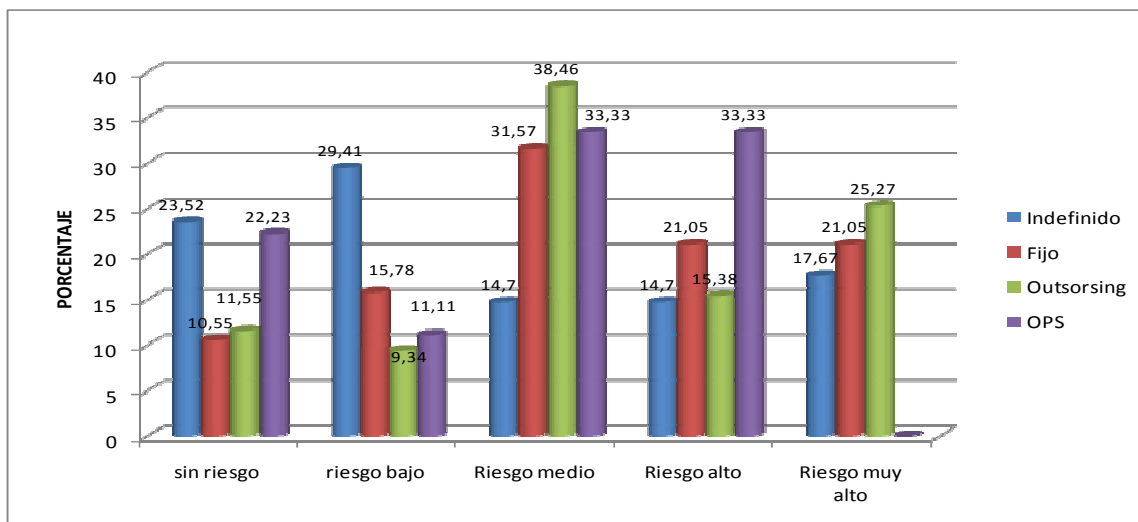
El 100% de los Directores regionales presentan riesgo psicosocial muy alto, los Subdirectores en un 33,33% tienen riesgo muy alto, los Supervisores en un 37,5% presentan riesgo muy alto y finalmente los Recreacionistas con un 33,33% riesgo muy alto, por otra parte los Coordinadores presentan riesgo alto con un 54,54%. Con lo anterior podemos concluir que los niveles directivos son los que presentan en mayor porcentaje riesgos muy altos, debido al grado de responsabilidad en los resultados obtenidos en sus respectivas áreas. Prueba estadística Chi – cuadrado 55.210, el P- valor es de 0,007 lo que significa que las Exigencias de responsabilidad del cargo dependen en alta significancia del cargo que se ejecuta.

Figura 21. Escolaridad Vrs Demandas Cuantitativas



El 55,55% de los trabajadores no han terminado sus estudios universitarios, el 40% de los trabajadores no han terminado sus estudios técnicos y el 38,18% de los técnicos presentan niveles de riesgo muy alto. De igual forma se evidencia que el riesgo medio está presente en cada uno de los grados de escolaridad con altos porcentajes. Por lo anterior podemos concluir que los profesionales incompletos y técnicos completos e incompletos presentan los mayores porcentajes de riesgo debido al volumen de tareas asignadas. Prueba estadística Chi – cuadrado 57.317, el P-valor es de 0,004 lo que significa que las demandas cuantitativas dependen en alta significancia del grado de escolaridad de los trabajadores.

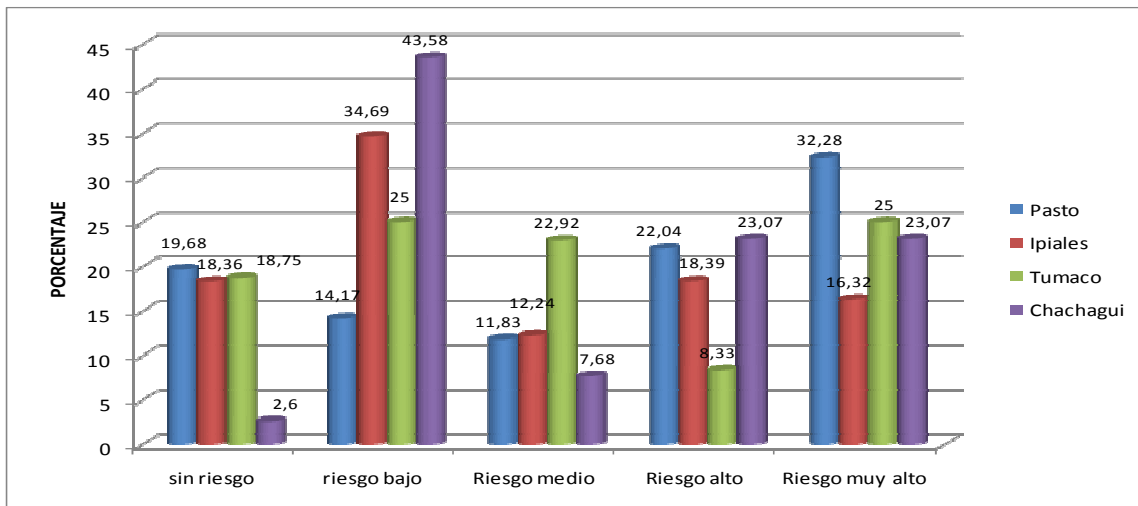
Figura 22. Tipo de contrato Vrs demandas cuantitativas



De acuerdo al tipo de contrato encontramos que el 25,27% de los trabajadores de Outsourcing, el 21,05% de los trabajadores de termino fijo y el 17,67% de los trabajadores de termino indefinido presentan niveles de riesgo muy alto, el 33,33% de los trabajadores de Ops, el 21,05% de los trabajadores de termino fijo, el 15,38% de los trabajadores de outsourcing y el 14,7% de los trabajadores de termino indefinido presentan niveles de riesgo alto. El 38,46 % de los trabajadores de outsourcing, el 33,33 de los trabajadores Ops y el 31,57% de los trabajadores de término fijo presentan niveles de riesgo medio. Por lo anterior podemos concluir que la mayor carga laboral se encuentra distribuida en los trabajadores de outsourcing, término fijo y Ops.

Prueba estadística Chi – cuadrado 23.071, el P – valor es de 0,027 lo que significa que las demadas cuantitativas dependen en alta significancia del tipo de contrato de los trabajadores.

Figura 23. Regional Vrs Claridad del Rol



El 32,28% de los trabajadores de la regional Pasto, el 25% de los trabajadores de la regional Tumaco, el 23,07 de los trabajadores de Chachagui presentan niveles de riesgo muy alto.

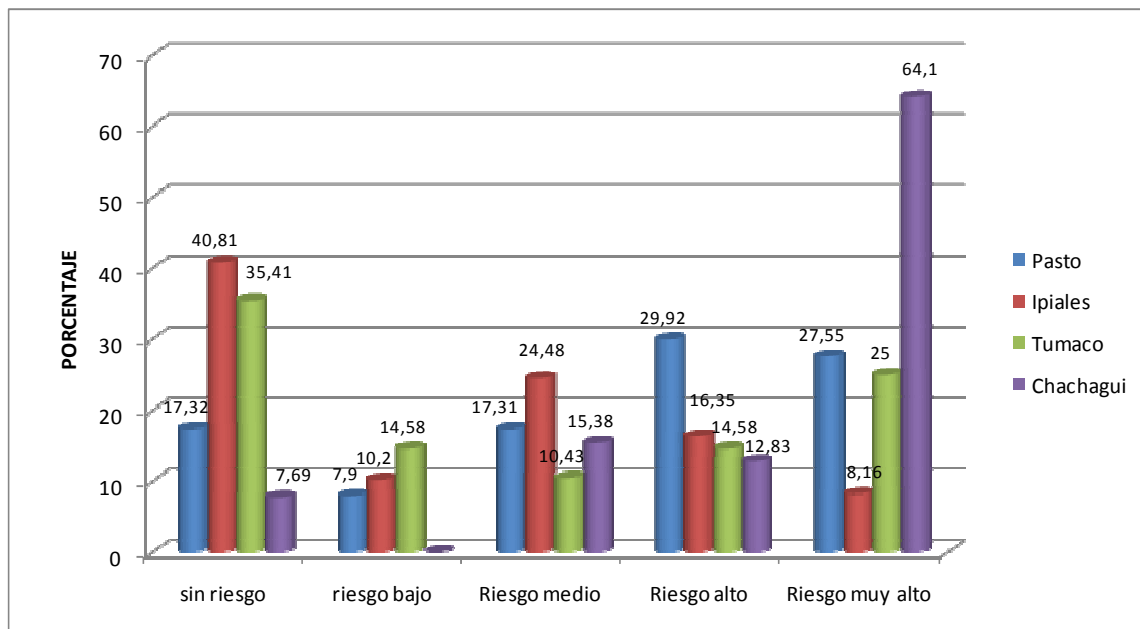
El 23,07% de los trabajadores de la regional Chachagui, el 22,04% de los trabajadores de Pasto y el 18,39% de los trabajadores de la regional Ipiales presentan riesgo alto.

El 22,92% de los trabajadores de la regional Tumaco presentan nivel de riesgo medio.

Con lo anterior se puede concluir que la organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos y las funciones en las diferentes regionales.

Prueba estadística Chi – cuadrado 31.103, el P- valor es de 0,002% lo que significa que la claridad del rol depende en alta significancia de la regional en el que se realiza.

Figura 24. Regional Vrs Capacitación



El 64,1% de los trabajadores de la Regional Chachagui, el 27,55% de los trabajadores de la regional Pasto y el 25% de los trabajadores de la regional Tumaco presentan niveles de riesgo psicosocial muy alto.

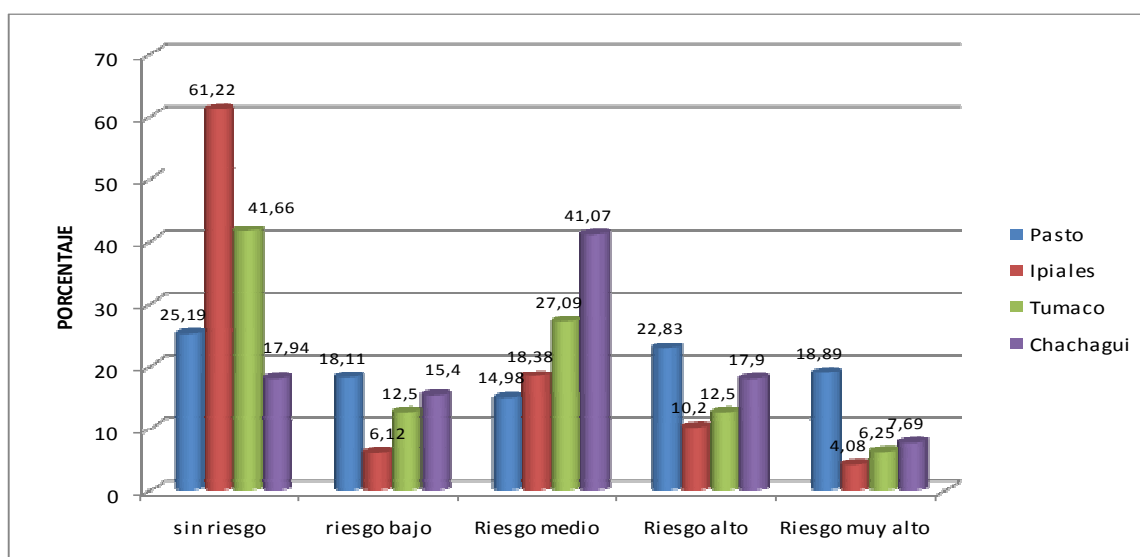
El 29,92% de los trabajadores de la regional Pasto, el 16,35% de los trabajadores de la regional Ipiales, el 14,58% de los trabajadores de la regional Tumaco y el 12,83% de los trabajadores de la regional Chachagui presentan niveles de riesgo alto.

El 24, 48% de los trabajadores de la regional Ipiales, el 17, 31 de los trabajadores de la regional Pasto, el 15,38% de la regional Chachagui y el 10,43% de la regional Tumaco presentan niveles de riesgo medio.

Con lo anterior podemos concluir que la Regional Chachagui presenta niveles muy elevados de riesgo psicosocial debido al escaso acceso a capacitaciones.

Prueba estadística Chi – cuadrado 55.280, el P- valor es de 0,000 lo que significa que las capacitaciones dependen en alta significancia de la regional en el que se realiza.

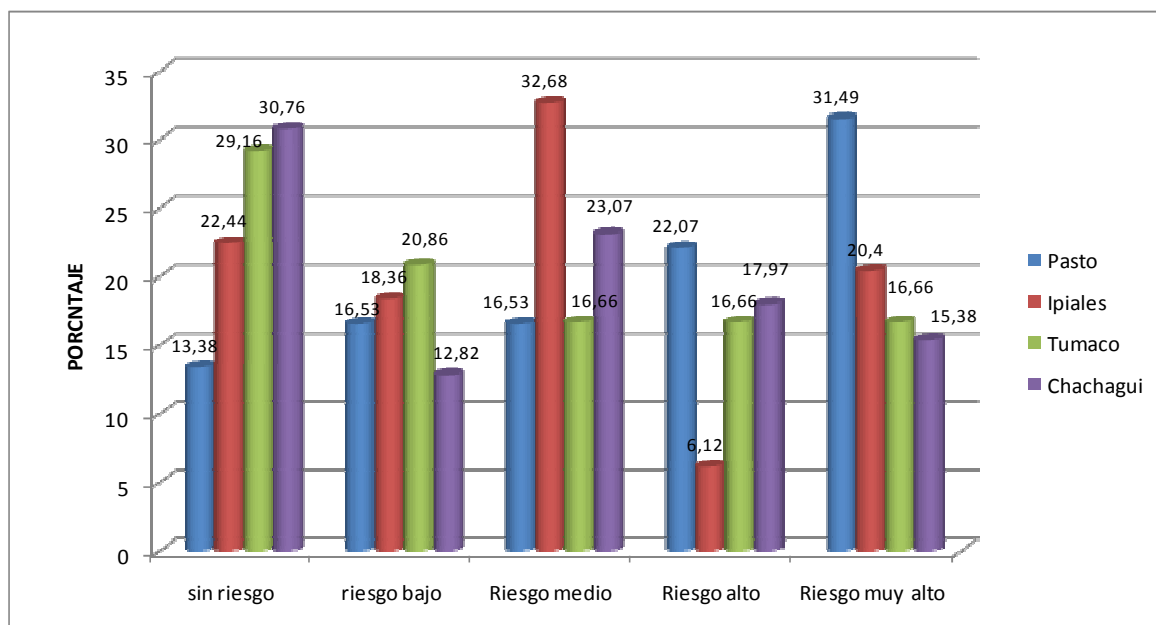
Figura 25. Regional Vrs Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos



El 18, 89% de la regional Pasto presentan niveles de riesgo muy alto, seguido por el 22,83% riesgo alto, mientras que el 41,07% de los trabajadores de la regional Chachagui y el 27,09% de los trabajadores de la Regional Tumaco presentan riesgo medio. Con lo anterior podemos concluir que la regional que mayor riesgo presenta es Chachagui debido a que se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

Prueba estadística Chi – cuadrado 44,917, el P - valor es de 0,000 lo que significa que las Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos dependen en alta significancia de la regional en el que se realiza.

Figura 26. Regional Vrs Retroalimentación del desempeño



El 31, 49% de los trabajadores de la Regional Pasto, el 20,4% de los trabajadores la regional Ipiales, el 16,66% de los trabajadores de la regional Tumaco y el 15,38% de los trabajadores de la regional Chachagui presentan niveles de riesgo psicosocial muy alto.

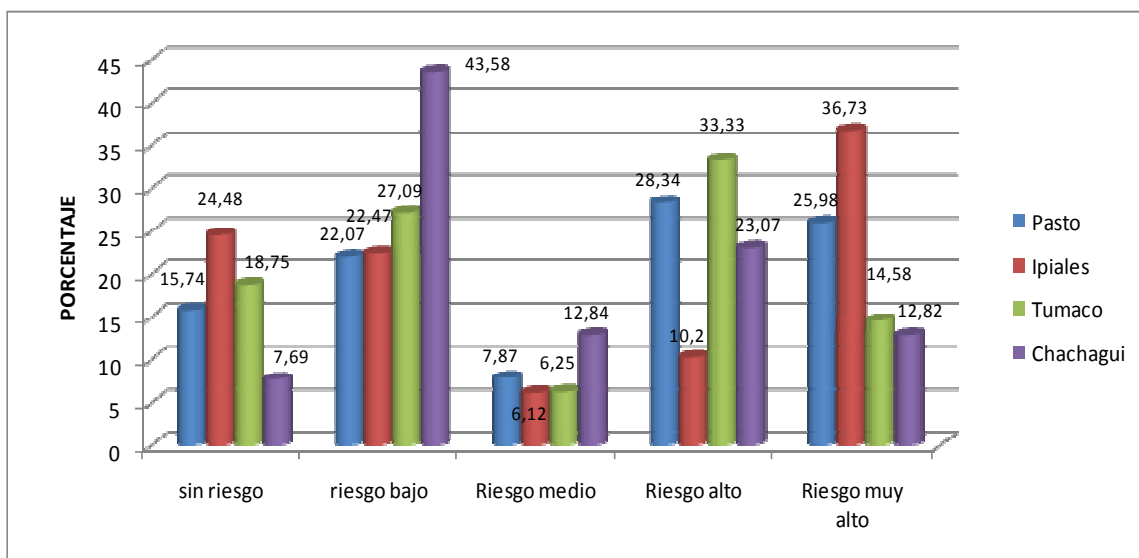
El 22,07% de los trabajadores de la regional Pasto, el 17,97% de los trabajadores de la regional Chachagui y el 16,66% de los trabajadores de la regional Tumaco presentan niveles de riesgo alto.

El 32,68 de los trabajadores de la regional Ipiales, el 23,07% de los trabajadores de la regional Chachagui, el 16,66% de los trabajadores de la regional Tumaco y el 16,53% de los trabajadores de la regional Pasto presentan niveles de riesgo medio.

Prueba estadística Chi – cuadrado 23.407, el P-valor es de 0,024 lo que significa que la retroalimentación de desempeño depende en alta significancia de la regional en el que se realiza.

Con lo anterior podemos concluir que la regional que presenta mayor riesgo es Pasto, sin embargo se evidencia niveles altos en las demás regionales por la escasa o inexistente información la cual recibe el trabajador de la forma en la que desempeña sus funciones.

Figura 27. Regional Vrs Reconocimiento y Compensación



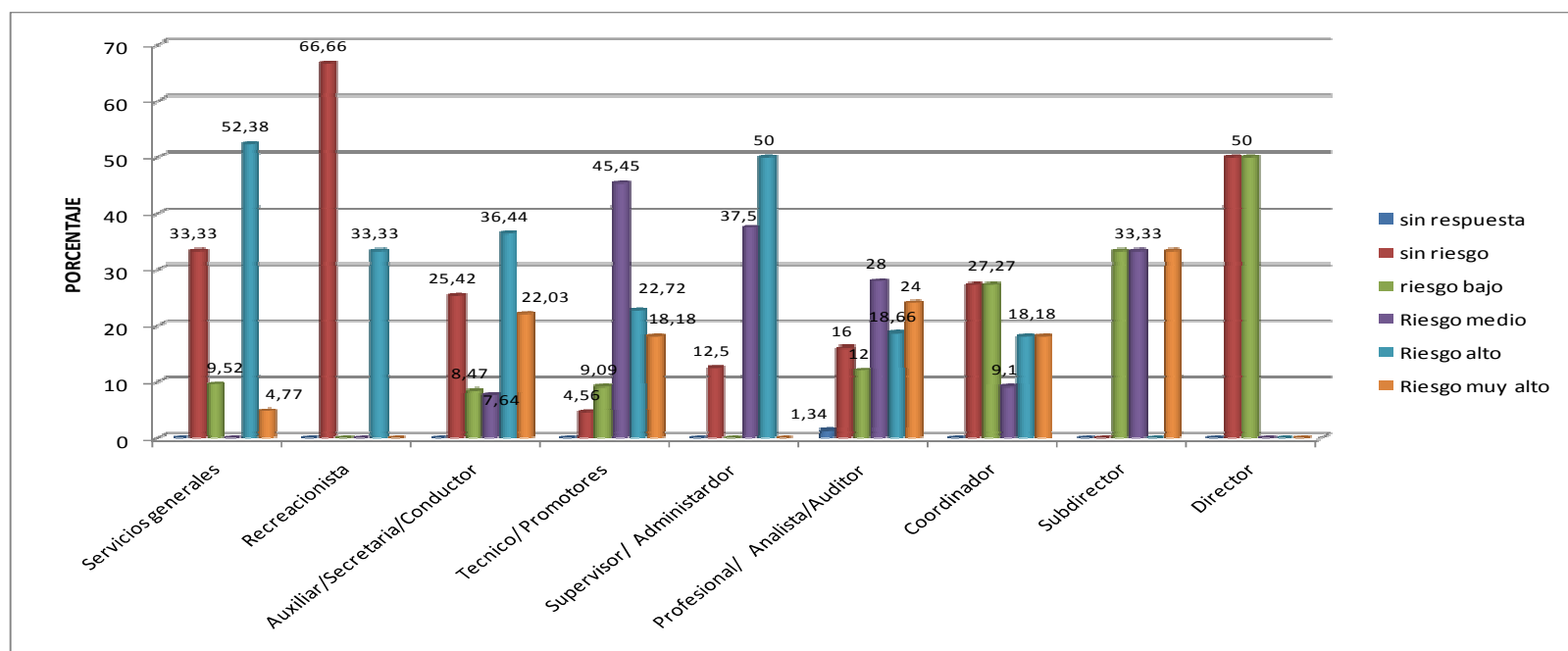
El 36,73% de los trabajadores de la regional Tumaco, 25,98% de los trabajadores de la regional Pasto, 14,58 % de los trabajadores de la regional Tumaco y el 12,82% de los trabajadores de la regional Chachagui presentan niveles de riesgo muy alto.

El 33,33% de los trabajadores de la regional Tumaco, el 28,34% de los trabajadores de la regional Pasto y el 23,07% de los trabajadores de la regional Chachagui presentan niveles de riesgo alto.

Prueba estadística Chi – cuadrado 24.566, el P- valor es 0,017 lo que significa que el reconocimiento y compensación depende en alta significancia de la regional en el que se presenta.

Con lo anterior se concluye que los trabajadores de las regionales Ipiales y Pasto presentan niveles de riesgo altos debido a que la organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

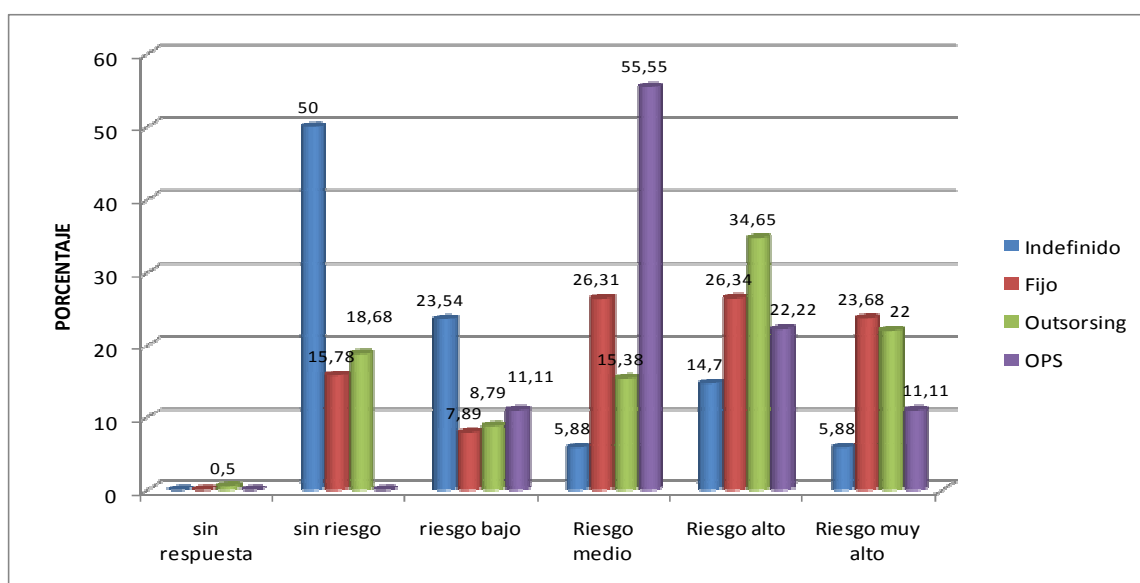
Figura 28. Cargo Vrs Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza



El 33,33% de los Subdirectores, el 24% de los Profesionales, el 22,03% de los auxiliares y el 18;18% de los Coordinadores y los Técnicos presentan niveles de riesgo muy altos. El 52,38% de los trabajadores de servicios generales, el 50% de los Administradores, el 36,44% de los Auxiliares y el 33,33% de los recreacionistas presentan

Niveles de riesgo alto. El 45,45% de los trabajadores Técnicos, el 37, 5% de los Supervisores, el 33,33% de los Subdirectores y el 28% de los Profesionales tienen niveles de riesgo medio. Con lo anterior podemos concluir que los trabajadores de servicios generales, los supervisores, técnicos y auxiliares son que presentan mayores niveles de riesgo por lo que perciben inestabilidad laboral. Prueba estadística Chi – cuadrado 69.372, el P-Valor 0,003 lo que significa que las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza depende en alta significancia del cargo que se desempeña.

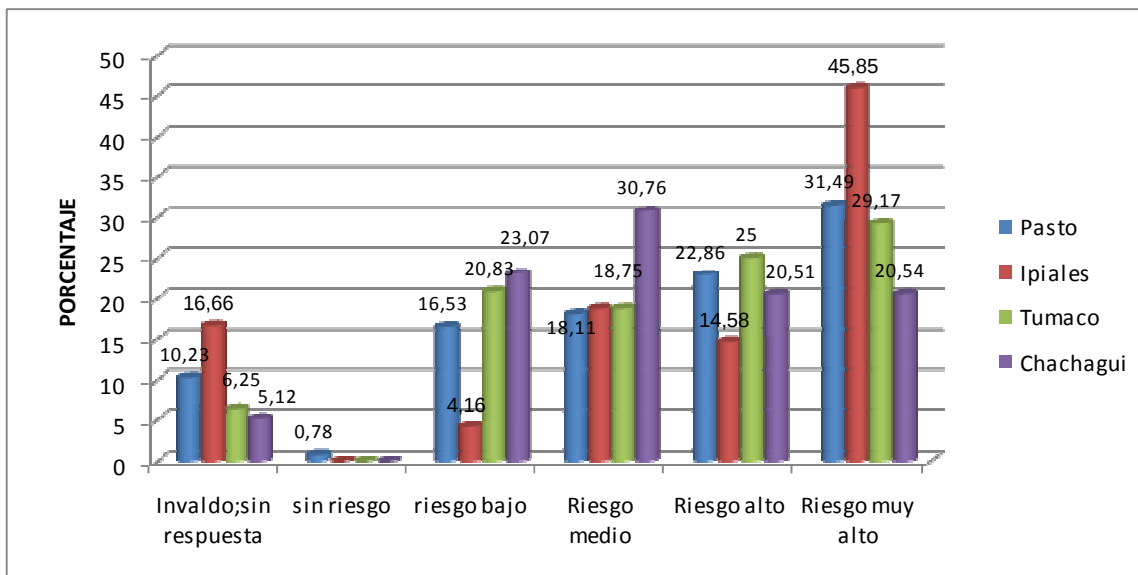
Figura 29. Tipo de contrato Vrs Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza



El 23,68% de los trabajadores de término fijo y el 22% de los trabajadores de outsourcing presentan niveles de riesgo muy alto, el 34,65% de los trabajadores de outsourcing, el 26,34% de los trabajadores de término fijo y el 22,22% de los trabajadores de los trabajadores de Ops presentan niveles de riesgo alto. El 55,55% de los trabajadores de Ops, el 26,31% de los trabajadores de término fijo y el 15,38% de los trabajadores de outsourcing presentan niveles de riesgo medio.

Prueba estadística Chi – cuadrado 43.6, el P- Valor es de 0,000 lo que significa que las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza depende en alta significancia del tipo de contrato.

Figura 30. Regional Vrs Estrés



El 45.85% de la población trabajadora de la regional Ipiales, el 31.49% de los trabajadores de la regional Pasto, el 29,17% de la regional Tumaco, y el 20.54% de los trabajadores de la Regional Chachagui presentan niveles de estrés muy altos.

El 25% de los trabajadores de la Regional Tumaco, el 22,86 % de la regional Pasto, el 20.51 de la Regional Chachagui, 14.58 de la Regional Ipiales presentan niveles de estrés altos.

El 30.76% de los trabajadores de la Regional Chachagui, el 18,75 % de la regional Tumaco e Ipiales, 18,11% de la Regional Pasto, presentan niveles de estrés medio.

Prueba estadística Chi – cuadrado 45.819, el P- Valor es de 0,008 lo que significa que los niveles de estrés se presentan en alta significancia en las diferentes Regionales de Comfamiliar de Nariño.

7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los objetivos planteados en el presente trabajo de grado se implemento los instrumentos de factores de riesgo psicosocial y niveles de estrés de la Batería suministrada por el Ministerio de la Protección Social (actual Ministerio de Trabajo), a través de esta herramienta se recopiló toda la información correspondiente a la caracterización socio demográfica y laboral de la población trabajadora de las diferentes regionales y sede administrativa Pasto de la Caja de Compensación familiar de Nariño, permitiendo la identificación de los principales riesgos psicosociales y niveles de estrés existentes en la organización.

Según el autor Margerison “El éxito o el fracaso en los negocios es resultado de si las personas pueden trabajar conjuntamente en forma eficaz en equipo”⁶⁰ sin embargo uno de los principales riesgos encontrados evidencia niveles altos en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo debido a la falta de compañerismo entre trabajadores y debilidad en el trabajo en equipo, de igual manera los vínculos son inadecuados e imposibilitan la participación activa entre los mismos.

Por lo anterior se analiza que el Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social de Jhonson y Hall⁶¹ y Karaset y Theorell⁶² no se cumple en gran escala en la Caja de Compensación Familiar de Nariño, lo cual afecta la realización de actividades laborales por la escasa integración, apoyo y ayuda mutua entre áreas perjudicando la convivencia dentro de la empresa.

Otro factor relevante dentro de las organizaciones es la evaluación del desempeño como un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desempeñan, analizando este aspecto en la Caja de Compensación Familiar de Nariño mediante el cruce de variables se encuentra que la retroalimentación del desempeño no se lleva a cabo de manera eficiente en las regionales Pasto e Ipiales debido a la escasa o nula información suministrada por parte de los Coordinadores de las diferentes áreas en cuanto al

⁶⁰ Codina, A, editor. Trabajo en equipo. Enfoques y aportes principales. [internet] De gerenci.com; 27/03/2006. Disponible en: http://www.degerencia.com/articulo/trabajo_en_equipo_enfoques_y_aportes_principales/imp

⁶¹ Johnson, J. V. & Hall B. M. Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. American Journal of Public Health. 1998;78:(10)1338-1342.

⁶² Karasek, R. y Theorell, T. Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.1990.

desempeño de las funciones y tareas encomendadas afectando los procesos de mejoramiento.

Teniendo en cuenta el modelo de demandas y control de Karasek,⁶³ existe relación con el dominio control sobre el trabajo analizando en la organización niveles de riesgo muy alto debido a que los trabajadores no tienen margen de decisión sobre las propias tareas, ni autonomía, ni claridad respecto al contenido y las condiciones del trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, objetivos, y cantidad de trabajo), no existe influencia sobre las áreas, lo cual origina desorientación en los equipos de la empresa.

El modelo de desajuste entre demandas y recursos de trabajador, establece que existe un desequilibrio en la claridad del rol presentándose en mayor porcentaje en la regional Pasto, debido a que la Organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y eficiente sobre los objetivos, las funciones a desempeñar y el impacto del cargo dentro de la Empresa.⁶⁴

Otra debilidad detectada es la escasa oportunidad que tienen los trabajadores para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, evidenciándose en mayor proporción en la regional Chachagui, debido a que a la población trabajadora se le asignan tareas para las cuales no se encuentran calificados ni capacitados, puesto que dichas capacitaciones se realizan en jornadas y horarios que impiden la participación activa para el fortalecimiento de los conocimientos y desarrollo de habilidades individuales en pro de la Empresa.

En el dominio de demandas del trabajo se analiza que existe sobrecarga laboral debido a la presión del tiempo disponible para ejercer las tareas y el volumen de trabajo existente, por lo que los trabajadores realizan su labor a un ritmo más relevado debido a las interrupciones frecuentes que no permiten culminar una acción iniciada interfiriendo en su rutina, y limitando al mismo tiempo la realización de pausas; que permiten recuperar el cansancio físico y mental por trabajos monótonos, esfuerzos físicos, o de la carga mental generada por los requerimientos, cognitivos o intelectuales.

La carga mental se presenta en mayor proporción en la Regional Ipiales con niveles de riesgo muy alto de igual manera los cargos que mayor exposición al

⁶³ Karasek, R. A. Job Demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*.1979;24:285-308.

⁶⁴ Harrison, R.V. Person-environment fit and job stress. En C.L. Cooper y R. Payne (Eds.), *Stress at work*. Chichester: John Wiley & Sons.1978

riesgo son los directivos, subdirectores y coordinadores de área debido a las tareas desarrolladas implican altas exigencias cognitivas de atención, memoria, análisis de información y concentración sobre estímulos que provienen de diversas fuentes, al igual que la información excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo en un tiempo determinado.

Las demandas emocionales se presentan en mayor porcentaje en las regionales Ipiales, Tumaco y Chachagui debido a que los trabajadores se exponen a situaciones emocionales negativas ocultando sus verdaderos sentimientos en la ejecución de la tarea.

Las demandas ambientales y el esfuerzo físico se presentan en alta significancia en la regional Chachagui y Tumaco, debido a que las condiciones climáticas y físicas de estos municipios no generan condiciones y ambientes propicios para el ejercicio de la tarea, incrementando la insatisfacción de los trabajadores y continuo agotamiento físico y mental disminuyendo la productividad en la Empresa.

La dimensión de exigencias de responsabilidad del cargo se presenta en alta significancia en los cargos de nivel directivo, subdirectores, Coordinadores de área y recreacionistas debido a que el trabajador debe asumir un alto grado de responsabilidad frente a los resultados del área de trabajo en tiempos estipulados y bajo presión según las exigencias del cargo, para el logro de objetivos empresariales.

El Modelo de balance y recompensa Siegrist,⁶⁵ establece que dentro de las organizaciones se puede presentar un alto esfuerzo y una baja recompensa haciéndose evidente en Comfamiliar de Nariño puesto que no existe retribución en la contraprestación de la labor que realizan los trabajadores de las regionales Ipiales y Pasto; los niveles de riesgo psicosocial encontrados son altos, la organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo y crecimiento, limitando la autorrealización Personal y la motivación de los mismos.

Los trabajadores de servicios generales, los supervisores, técnicos y auxiliares son aquellos que presentan mayores niveles de riesgo psicosocial por lo que perciben inestabilidad laboral debido al tipo de contratación; outsourcing

⁶⁵ Siegrist, J. Adverse health effects of high effort /low reward conditions. Journal of Occupational Health Psychology. 1996; 1: 27-41.

evidenciándose en los cambios frecuentes de personal por parte de la empresa contratada.

Teniendo en cuenta que los dominios anteriormente mencionados arrojan en su mayoría riesgo alto y muy alto según la batería de riesgo psicosocial, se puede asociar dichos resultados a los altos niveles de estrés detectados en la Caja de Compensación Familiar de Nariño en todas las regionales evaluadas: Ipiales, Pasto, Tumaco y Chachagui.

Conocedores que la enfermedad ocupacional más representativa en nuestros días es el estrés ocupacional el cual es un factor de riesgo que incide de manera negativa en la salud física y mental de los trabajadores se considera la priorización en la intervención de los riesgos intralaborales detectados orientados a la minimización de los niveles de estrés, por lo anterior es de gran relevancia la participación activa por parte de los directivos y trabajadores para el mejoramiento de las condiciones laborales.

8. LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN

Las condiciones de trabajo en Comfamiliar de Nariño han provocado la aparición de factores de riesgos psicosocial en los trabajadores, debido a las grandes exigencias del mundo competitivo en donde los ritmos de trabajo, el esfuerzo intelectual y físico han repercutido en las condiciones laborales, por lo anterior la legislación colombiana hace énfasis en el tratamiento de los factores de riesgos mencionados anteriormente, haciéndose necesario implementar y mantener estrategias de manejo y control de los mismos, ya que su intervención requiere proyectarse hacia el trabajador como persona y dentro del ambiente laboral, es por eso que la inversión en el control de los riesgos psicosociales se convierte en una ventaja competitiva cuando lo unimos al tema de responsabilidad social empresarial, productividad y seguridad.

Basados en los resultados anteriormente expuestos es importante adelantar acciones encaminadas a la toma inmediata de medidas correctivas enmarcadas en políticas de orden preventivo para la población trabajadora de la empresa para lo cual se plantean unos ejes de intervención de acuerdo a los riesgos identificados, estableciendo componentes de acción a las áreas y cargos que necesitan apoyo psicosocial.

EJE 1. HABILIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Definición: Son el conjunto de capacidades y conocimientos que los trabajadores poseen para realizar actividades de liderazgo, trabajo en equipo y toma de decisiones.

Componentes:

- Desarrollar en los trabajadores con personal a cargo liderazgo eficaz con el fin de optimizar sus competencias para facilitar la integración de sus equipos de trabajo, y participación activa dentro de los mismos.
- Implementar acciones a través del apoyo de recursos humanos que permitan reforzar las relaciones interpersonales orientadas hacia el apoyo social, el trabajo en equipo, el compañerismo, entre las diferentes áreas, desarrollando competencias dentro del proceso de integración humana como la tolerancia, la comunicación asertiva, la empatía entre otros.

- Promover el refuerzo de las habilidades a través de jornadas de capacitación como la autonomía, la toma de decisiones, la iniciativa, la actitud proactiva para enriquecer y hacer efectivo el trabajo que desarrollan los trabajadores de niveles medios y altos facilitando así la autorrealización personal y profesional.

Beneficiarios: Personal de nivel directivo, subdirectores, administradores, coordinadores y jefes de área.

Descripción: Las áreas involucradas en este proceso son salud ocupacional, Recursos humanos y bienestar social.

EJE 2. HABILIDADES PERSONALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO

Definición: Es la capacidad de adaptación que tiene el ser humano dentro del entorno laboral gracias a las habilidades personales que permiten desempeñarse eficazmente.

Componentes:

- Realizar actividades grupales en las cuales los trabajadores adquieran herramientas prácticas que le permitan el desarrollo de habilidades en el control de factores de estrés laboral y fortalecimiento de recursos personales para enfrentar situaciones cotidianas.
- Elaboración de procesos de capacitación que permita el mejoramiento y fortalecimiento de habilidades personales tales como: trabajo bajo presión, capacidad de negociación, capacidad de escucha, comunicación asertiva dentro de los grupos de trabajo, manejo de emociones así como también organización y planeación.

Beneficiarios: Todos los trabajadores de las diferentes áreas y Regionales.

Descripción: Las áreas involucradas en este proceso son Salud Ocupacional, Recursos Humanos (Psicólogo Organizacional) y Bienestar social.

EJE 3. PROGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN QUE APOYA LA INTERVENCION

Definición: En este aspecto adquiere relevancia el concepto de Mendoza Fung cuando plantea: "Las organizaciones exitosas son aquellas que su adaptación y capacidad para asumir los cambios los encaran de forma positiva y proactiva, las organizaciones que aprenden, son aquellas que están dispuestas a asumir nuevos roles y responsabilidades y que técnicamente están en continuo avance y capacitación".⁶⁶

Componentes:

- Implementar modelos de capacitación y entrenamiento por competencias para tener impacto en el desarrollo profesional y personal de cada trabajador con una matriz alimentada por cargos y necesidades puntuales de desarrollo humano, de igual manera tener en cuenta el manejo de personal y administración del tiempo utilizado en las labores cotidianas.
- Diseñar e implementar manual de funciones de acuerdo a perfiles.
- Elaboración del programa de Inducción y re inducción para personal nuevo y trabajadores con trayectoria dentro de la empresa.
- Establecer un programa de reconocimiento y recompensas el cual permite que los trabajadores se sientan importantes y motivados dentro de la organización generando mayor sentido de pertenencia a la misma.
- Establecer un programa de Capacitación relacionando a la Cultura organizacional en el cual se trabaje para fortalecer los valores dentro de la empresa tales como normas, guías y expectativas que determinan los comportamientos apropiados de los trabajadores en situaciones particulares y el control del comportamiento de los miembros de la organización entre compañeros.

Beneficiarios: Todos los trabajadores de las diferentes áreas y Regionales

⁶⁶ Open courses Atlantic International University. [internet]. Desarrollo Organizacional: Lesson. [citado 2013]. Disponible: http://cursos.aiu.edu/Desarrollo%20Organizacional_lesson.html

Descripción: Las áreas involucradas en este proceso son salud ocupacional, Recursos humanos (Psicólogo Organizacional) y bienestar social.

EJE 4. SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACION PERMANENTE

Definición: La retroalimentación es un proceso que ayuda a proporcionar información sobre las competencias de las personas, sobre lo que sabe, sobre lo que hace y sobre la manera en cómo actúa. La retroalimentación permite describir el pensar, sentir y actuar de la gente en su ambiente y por lo tanto permite conocer cómo es su desempeño y cómo puede mejorarlo en el futuro.

Componentes:

- Elaboración del modelo de retroalimentación constructiva y apreciativa en el cual se fundamente la relación jefe, colaborador para lo cual es necesario crear una atmósfera que facilite la comunicación en beneficio de las partes involucradas.

Beneficiarios:

Todos los trabajadores de las diferentes áreas y Regionales.

Descripción: Las áreas involucradas en este proceso son salud ocupacional, Recursos humanos (Psicólogo Organizacional) y bienestar social.

Los resultados arrojados de la batería de riesgo psicosocial deberán ser presentados al área de recursos humanos y al subproceso de salud ocupacional de la empresa, con lo anterior se busca que todos los involucrados desarrollen un compromiso gerencial y administrativo frente a los riesgos encontrados y sean orientados a las políticas institucionales, en donde la promoción y prevención se verá reflejado en el bienestar psicológico, emocional, social y laboral de los trabajadores con mejores resultados para la organización.

De igual manera y a la luz de la resolución 2646-2008 es de obligatorio cumplimiento el seguimiento periódico frente a riesgo psicosocial en donde la

evaluación se debe realizar por lo menos cada dos años siempre y cuando se realicen acciones de intervención y prevención señaladas en este documento.

9. CONCLUSIONES

Del anterior trabajo de grado se puede concluir lo siguiente:

1. En Comfamiliar de Nariño el mayor porcentaje de trabajadores encuestados pertenecen al género femenino (61,60%), el mayor grado de escolaridad son profesionales (28,14%), el mayor porcentaje de trabajadores están vinculados en un tiempo inferior a un año (28,14), de acuerdo a los cargos en su mayoría son auxiliares (44,87%), y el porcentaje de la población trabajadora está vinculados por outsourcing (69,2).
2. Según los resultados arrojados del instrumento utilizado: Batería de Riesgo Psicosocial a nivel intralaboral los dominios de mayor riesgo son: Control sobre el trabajo (73,77%), recompensas(65,39%), demandas del trabajo(64,64%), y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (55,89), los resultados se describen teniendo en cuenta la sumatoria de los porcentajes de riesgo medio, alto y muy alto.
3. El total de la evaluación de estrés de los trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Nariño evidencia una respuesta de estrés muy alto especialmente en las regionales Ipiales y Tumaco.
4. Concluimos que de acuerdo a la asociación entre las variables socio demográficas y laborales de los trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Nariño se evidencia que los niveles de riesgo son muy altos presentándose en mayor proporción en las Regionales Tumaco, Ipiales y Chachagui.
5. Existe debilidad en las relaciones sociales dificultando la integración, apoyo y ayuda mutua entre los equipos de trabajo.
6. Los procesos de evaluación del desempeño dentro de la organización son nulos por lo cual los trabajadores desconocen sus fortalezas y debilidades en la ejecución de la tarea.

7. Se evidencia la falta de reconocimiento y autonomía hacia los trabajadores con escasa valoración de los logros obtenidos a nivel individual y grupal.
8. Se analiza que dentro de la organización no existe un adecuado suministro de información relacionada a objetivos y metas de trabajo planificadas y establecidas lo cual repercute de manera negativa en la claridad del rol.
9. Los trabajadores de todos los niveles de la empresa como profesionales, operativos, auxiliares, tienen un limitado margen de decisión sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajo, y las pausas durante las jornadas laborales, lo cual amerita su análisis para favorecer el liderazgo en los propios procesos asignados a cada trabajador con herramientas de autogestión.
10. La carga mental se presenta en mayor proporción en la Regional Ipiales con niveles de riesgo muy alto puesto que existen dificultades frente al tiempo del que se dispone para la ejecución de las tareas, concluyendo que el tiempo es insuficiente para atender el volumen de trabajo asignado.
11. Las exigencias de responsabilidad del cargo se presenta con mayor dificultad en los niveles directivos debido a que los trabajadores deben asumir grandes responsabilidades para el logro de resultados del área de trabajo y objetivos empresariales, por lo cual es un factor a contemplar en el esquema de intervención.
12. Se analiza que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre demanda y apoyo laboral, restricciones, relaciones sociales, carga mental, demandas emocionales, responsabilidad del cargo, retroalimentación del desempeño entre otras.

10. RECOMENDACIONES

Según el trabajo investigativo el cual se realizó en la Caja de Compensación Familiar de Nariño orientado al mejoramiento de las condiciones de los trabajadores, se plantea las siguientes acciones orientadas a la prevención de factores de riesgos intralaborales y estrés:

1. La Dirección administrativa debe comprometerse con la unificación de procesos con las demás Regionales evitando el aislamiento de las mismas, la deficiencia en la comunicación y trabajo en equipo.
2. Se recomienda la aplicación del cuestionario de la Bateria de Riesgo Psicosocial extra laboral del Ministerio de la Protección Social el cual permitirá evaluar la relación existente entre factores extra laborales y de estrés en los trabajadores de Comfamiliar de Nariño.
3. Teniendo en cuenta que el proceso de retroalimentación es indispensable para la identificación de fortalezas, habilidades, debilidades y amenazas del trabajador, se recomienda fortalecer dicho proceso de enseñanza -aprendizaje apoyando a su revisión y análisis e incidiendo directamente en la toma de decisiones para su mejoramiento y perfeccionamiento constante del desempeño laboral.
4. Elaborar un programa de vigilancia epidemiología que permita controlar y vigilar factores de riesgo psicosocial intralaborales y de estrés.
5. Establecer un programa de reconocimiento y recompensas el cual permite que los trabajadores perciban motivación y valoración individual por la labor realizada a favor de los trabajadores.

REFERENCIAS

1. Aseguradora de Riesgos Profesionales SURA. Factores de protección frente al riesgo psicosocial. [Internet]. Medellín: ARP SURA; [citado 2013]. Disponible en: http://www.promedan.com.co/Documentos/Comunidad_Colaboradores/fac.pdf
2. Barrera, M. y Ainley, S.L. The structure of social support: A conceptual and empirical analysis. *Journal of Community Psychology*. 1983;11:133-144.
3. Benavides FG, García AM, Ruiz-Frutos C. "La salud y sus determinantes". En: *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Segunda Edición. Masson. Barcelona: 2000.
4. Cabrera, L. Síndrome de Boreout. *Facultad Económica de ciencias económicas y Sociales*. Venezuela. 2011;103-105
5. Carayon, P., Haims, M. C., & Yang, C. L. Psychosocial work factors and work organization. In W. Karwowski. *The international encyclopedia of ergonomics and human factors*. London: Ed. Taylor y Francis.2001:111-121.
6. Carreras, M.V., Cosculluela, A., Freixa, M., Gómez, J. y Lucaya, D. Acoso moral en el trabajo, mobbing. *Aula Médica Psiquiatría*. 2002;2:65-91.
7. Codina, A, editor. Trabajo en equipo. Enfoques y aportes principales. [internet] De [gerenci.com](http://www.degerencia.com); 27/03/2006. Disponible en: http://www.degerencia.com/articulo/trabajo_en_equipo_enfoques_y_aportes_principales/imp
8. Colombia. Presidencia de la República. Decreto 1832 de 1994.
9. Colombia. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Guía técnica Colombiana GTC 45. Bogotá.1997
10. Colombia. Ministerio de Educación Nacional. Decreto 0118 del 21 de junio de 1957.
11. Colombia. Ministerio de Educación Nacional. Ley 21 de 1982.
12. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. 2010.
13. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. 2010.
14. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. 2010.
15. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 002646 de 2008.
16. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2566 de 2009.
17. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008.
18. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008.
19. Colombia. Ministerio de Protección Social. Resolución 2646 de 2008.
20. Colombia. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de Salud. Resolución 1016 de 1989.
21. Colombia. Presidencia de la República Decreto 614 de 1984.

22. Collins, S.M., Karasek, R.A. y Costas. K. Job strain and autonomic indices of cardiovascular disease risk. *American Journal of Industrial Medicine*. 2005;48(3):182-193.
23. Cox, T. & Griffiths, A. J. The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. Chichester: Wiley and Sons.1996:127-146.
24. Evangelina Arone. ¿Cómo afecta la infraexigencia en el trabajo? ¿Cómo prevenir el síndrome de bore out? [Internet]. Argentina: Evangelina Arone.2006 [citado 2013]. Disponible en: <http://www.evangelinaaronne.com.ar/2012/05/como-afecta-la-infraexigencia-en-el-trabajo-como-prevenir-la-sindrome-de-bore-out.html>
25. Harrison, R.V. Person-environment fit and job stress. En C.L. Cooper y R. Payne (Eds.), *Stress at work*. Chichester: John Wiley & Sons.1978.
26. Hoel, H., Einarsen, S., Keashly, L., Zapf, D., & Cooper, C. L. "Bullying at Work: The way forward. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*. Oxford: Taylor and Francis. 2003:412-416.
27. House, J.S. *Work Stress and Social Support*. Reading MA: Addison Wesley.1981.
28. Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Disponible en: http://www.gencat.cat/treball/doc/doc_48068711_2.pdf
29. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. [internet]. España: ISTAS; 2007 [citado 2013]. Disponible en http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/anexo_X.pdf
30. Johnson, J. V. & Hall B. M. Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*. 1998;78:(10)1338-1342.
31. Johnson, J.V. y Hall, E.M. Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of Swedish working population. *American Journal Public Health*. 1988;78(10):1336-1342.
32. Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: OMS; 1988. en *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas* Bernardo Mioreno.
33. Karasek R. "Stress prevention through work reorganization: A summary of 19 international case studies". En Di Martino V, Karasek R (ed). *Preventing stress at work. Conditions of work digest*. Madrid: INSHT.1996;8.
34. Karasek, R. A. Job Demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*.1979;24:285-308.

35. Karasek, R. y Theorell, T. Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.1990.
36. Maslach, C. y Jackson, S.E. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior. 1981;2:99-113.
37. Matteson, M.T. y Ivancevich, J.M. Controlling Work Stress. Effective Human Resource and Management Strategies. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.1987
38. Omplus solución on line sobre riesgos psicosociales. [internet]. Madrid: Omplus; 2011 [citado 2013]. Disponible en: http://www.omplus.net/wp-content/uploads/2011/10/Ficha_Riesgos_Psicosociales.pdf
39. Open courses Atlantic International University. [internet]. Desarrollo Organizacional: Lesson. [citado 2013]. Disponible: http://cursos.aiu.edu/Desarrollo%20Organizacional_lesson.html
40. Organización Internacional del Trabajo. Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el Trabajo. OIT. 1988
41. Organización Internacional del Trabajo-OIT. Factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control. Ginebra. 1984
42. Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés. [Internet]. Ginebra: OMS 2004.[citado2013]. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
43. Payne, R.L. y Fletcher, B. Job demands, support and constraints as predictors of psychological strain among school teacher. Journal of Vocational Behavior.1983;22:136-147.
44. Psicología on Line. Mansilla Izquierdo, Fernando. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: teoría y práctica. [internet]. España; Psicología on Line. 1997 [citado2013]- Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>
45. Psicorey. Gabinete de Psicología. Síndrome de Boreout. [Internet].Toledo: Psicorey; [citado 2013] Disponible en: http://psicoreygabinetedepsicologia.com/?page_id=1265
46. Salin, D. Bullying and organizational politics in competitive and rapidly changing work environments. International Journal of Management and Decision Making.3003;4:35-46.
47. Schaefer, C.; Coyne, J.C. y Lazarus, R.S. The health-related function of social support. Journal of Behavior Medicine. 1982;4:381-406.
48. Siegrist, J. Adverse health effects of high effort /low reward conditions. Journal of Occupational Health Psychology. 1996; 1: 27-41.
49. Siegrist, J. Stress work, self-experience, and cardiovascular disease prevention. En K. Orth-Gomér y N. Schneiderman (Eds.), Behavioral Medicine Approaches to Cardivascular Disease Prevention. Mahwah, New Jersey: LEA.1996.
50. Smith, L.A.; Roman, A.; Dollard, M.F.; Winefield, A.H. y Siegrist, J. Effort-reward imbalance at work: the effects of work stress on anger and

- cardiovascular disease symptoms in a community sample. *Stress and Health*. 2005;21(2):113-128.
51. Villalobos, G.H. Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y Valorativa. *Ciencia & Trabajo*. 2004;6-14,197-201.
 52. Zapf, D. y Leymann, H. Mobbing and victimization at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 1996;5(2):161-164.

ANEXOS



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO

Nit. 891.280.008-1

ANEXO A. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, voluntariamente acepto actuar como participante en el estudio denominado identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés en los trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Nariño. He recibido una explicación clara y completa sobre el carácter general y los propósitos del estudio y de las razones específicas por las cuales se me evalúa. También he sido informado de los tipos de pruebas y demás procedimientos que se aplicaran, así como de la manera en que se utilizaran los resultados, siendo estos manejados con total reserva y confidencialidad. He sido informado que puedo retirarme voluntariamente en cualquier fase del estudio y que los resultados se analizaran de manera global y no individual lo que no tendrá ninguna repercusión a nivel laboral.

Firma del trabajador

**Firma del Coordinador
de Salud Ocupacional**

Fecha: _____

www.comfamiliarnarino.com

ANEXO B. FICHA TECNICA RIESGO PSICOSOCIAL

Nombre:	Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial intralaboral
Fecha de publicación:	Julio 2010
Autores:	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales
Tipos de aplicación:	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación:	Auto aplicación o heteroaplicación
Población a quien se puede aplicar:	Trabajadores afiliados al Sistema general de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Objetivo del cuestionario:	Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.
Baremación:	Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores (1576 para la forma A y 784 para la forma B) afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del País y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: • Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos (forma A) • Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios (forma B)
Tipo de instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde
Formas:	Dos formas: • Forma A: Aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. • Forma B: Aplicable a trabajadores con cargos de auxiliares u operarios
Numero de ítems:	• Forma A: 123 • Forma B: 97
Duración de la aplicación	• Forma A: 28 minutos (duración promedio) • Forma B: 33 minutos (duración promedio)
Materiales:	• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B • Ficha de datos generales

ANEXO C. FICHA TECNICA ESTRÉS

Nombre:	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión
Fecha de publicación:	Primera Versión 1996 Segunda versión 2005 Tercera Versión: 2010
Autores:	Primera versión: Ministerio del trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G; 1996. Segunda versión: Adaptación y validación Villalobos G. 2005 Tercera Versión: Revalidación Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010.
Tipos de aplicación:	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación:	Autoaplicación o heteroaplicación
Población a quien se puede aplicar:	Trabajadores afiliados al Sistema general de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Objetivo del cuestionario:	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.
Baremación:	Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 4521trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del País y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: • Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos • Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios
Tipo de instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde
Numero de ítems:	31
Duración de la aplicación	7 minutos (duración promedio)
Materiales:	• Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión

	Ficha de datos generales
--	--