

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE SALUD
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LA COOPERATIVA MULTIACTIVA
DE EMPLEADOS TRABAJADORES Y PARTICULARES DE LA REPÚBLICA DE
COLOMBIA. – COOMULTRUP

Julieth Forero Fuentes
Eliana Rico Moreno

Pamplona, Colombia 2017

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE SALUD
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LA COOPERATIVA MULTIACTIVA
DE EMPLEADOS TRABAJADORES Y PARTICULARES DE LA REPÚBLICA DE
COLOMBIA. – COOMULTRUP

Julieth Forero Fuentes

Eliana Rico Moreno

Ps. Esp. Julio Annicchiarico Lobo

Director de Trabajo de Grado

Pamplona, Colombia 2017

Tabla de contenido

TÍTULO	5
Planteamiento Y Descripción Del Problema	5
Formulación Del Problema	7
JUSTIFICACIÓN	8
Objetivos	10
General	10
Específicos	10
MARCO TEÓRICO	11
Capítulo I Salud Ocupacional	11
Principales Conceptos	11
Salud laboral	13
El trabajo	15
Capítulo II Enfermedad Profesional	18
Principal Concepto	18
Enfermedades laborales	18
Psicopatología laboral	19
Capítulo III Accidente Laboral	25
Principal definición	25
Causas de un accidente laboral	26
Capítulo IV Riesgos Psicosociales	30
Definición de riesgos	30
Clasificación de los Factores De Riesgo	31
Condiciones intralaborales	37
Condiciones extralaborales	38
Condiciones individuales	40
Estado Del Arte	42
Marco Contextual	47
Marco Legal	48
Metodología	52
Instrumentos	53

Definición De Variables	56
PRESENTACION DE RESULTADOS	57
ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	69
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	80

TÍTULO

Factores de Riesgo Psicosocial de la Cooperativa Multiactiva de Empleados Trabajadores y Particulares de la Republica de Colombia - COOMULTRUP.

Planteamiento Y Descripción Del Problema

A pesar de que la reglamentación en materia de Salud ocupacional, o más recientemente denominada, Seguridad y Salud en el trabajo, en Colombia se ha estructurado desde la década de los 70, ha sido en los últimos años donde más importancia se le ha dado a estos procesos, generando preocupación por el bienestar de los trabajadores en las empresas, tanto en el aspecto físico como en el mental. Y es que en las organizaciones se presentan múltiples factores que emergen en el ambiente laboral en el que las personas se encuentran expuestas a condiciones y situaciones que pueden llegar a afectar al trabajador en su desempeño, no sólo dentro de la empresa sino también en las actividades de su vida diaria en la interacción con sus amigos y familiares, factores identificados según la norma como Factores Psicosociales intralaborales, extralaborales y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, que en una interrelación dinámica mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Gonzales & cols., 2008).

En el desarrollo de sus funciones los trabajadores se ven expuestos a estos factores de riesgo que pueden desencadenar en enfermedades relacionadas con el estrés, toda vez que no tengan la capacidad de hacer frente a las presiones propias de la labor que desempeñan y/o por la influencia de los factores extralaborales.

En ese sentido y retomando a González, (2008) el Art. 4. Numeral 2 de La Ley de Prevención de Riesgos Laborales, donde se considera el concepto de riesgo laboral como: “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo” (P.6).

Anualmente las cifras de persona accidentadas o enfermas como consecuencia del trabajo se presentan en estadísticas elevadas que recoge FASECOLDA en sus

informes, dan como resultados números preocupantes que deben ser tenidos en cuenta. De acuerdo al reporte del año 2016, en Colombia teniendo en cuenta las diferentes aseguradoras de Riesgos Laborales, se presentaron 751.579 presuntos Accidentes de trabajo de los cuales se corroboraron 702.932, de los cuales 871 terminaron con la muerte del trabajador; mientras que las presuntas enfermedades laborales fueron 16.398 corroborándose 10563. (Fondo de Riesgos Laborales, 2017)

Con relación a lo anterior, El Ministerio del Trabajo mantiene una intensa labor de Pedagogía sobre riesgos laborales y han impulsado importantes ajustes a la legislación, lo que trajo como consecuencia el incremento del número de personas y empresas afiliadas, cerca de 8 millones y medio de colombianos están hoy en el Sistema de Riesgos Laborales, También más de 623 mil empresas lo que ha impulsado importantes ajustes a las normas así mismo buscando avanzar en la protección de los afiliados de esta forma se estableció la obligatoriedad de afiliación a los trabajadores independientes, se redujeron los tiempos de calificación de accidentes y enfermedades y se garantizó que al trabajador cuyo evento esté en proceso de calificación no vea suspendidos sus pagos de incapacidades.

Es por eso que el Ministerio de trabajo expide el decreto 1477 del 5 de agosto del 2014 Por el cual fue modificada la tabla de enfermedades de Riesgos Laborales, ampliando su número y permitiendo así mayor precisión al momento de calificar si se trató o no de una afección por causa del trabajo, lo que permite contribuir al colaborador en desarrollo de los trámites en busca de alguna enfermedad no existe en la tabla; ya que anteriormente presentaban inconvenientes a la hora calificar que tipo de enfermedad presentaba el trabajador, dentro de esta tabla se pueden apreciar las relacionada con el estrés que es precisamente uno de los aspectos que más interés general para la presente investigación.

A través de la resolución 2646 de 2008, del Ministerio de Protección social, se establecen los mecanismos 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; labora que ha sido encargada a los Psicólogos, ya sea que se encuentren de planta dentro de las empresas o que trabajen como consultores, con el fin de mejorar y/o mantener la calidad de vida de los trabajadores de todas las empresas del País.

Con base en lo anteriormente mencionado, se presentan la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales intra y extralaborales que presentan los empleados de la Empresa COOMULTRUP de Pamplona que permita el reconocimiento de las necesidades propias de esta población para recomendar intervenciones que permitan el mantenimiento y/o el mejoramiento de la calidad de vida, a través del bienestar laboral en la empresa apoyando así los esfuerzos del Ministerio de trabajo y las ARLs por cuidar la salud física y prevenir los riesgos que pueden sobrevenir en el trabajo.

Formulación Del Problema

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial presentes en los funcionarios de la Empresa COOMULTRUP de Pamplona?

JUSTIFICACIÓN

El trabajo es la base y fundamento de la vida social e individual la cual es una actividad por medio de la cual el hombre se relaciona con la naturaleza para satisfacer sus necesidades y desarrollarse; la protección de la vida, de la salud e integridad física de las personas en el trabajo, es un proceso dinámico que conlleva a centrar la atención en la seguridad, higiene y medicina del trabajo. La tendencia actual frente a los riesgos del trabajo consiste en extremar las medidas para evitar las lesiones y enfermedades y preservar la salud del trabajador. Ahora bien los factores de riesgo de origen psicosocial se especifican como los más incontrolables en el mundo laboral estos factores se definen como las interacciones entre, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización y por la otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, Castillo Á & Cols, (2011).

Como se ha dicho inicialmente la salud laboral ha estado presente desde tiempos inmemorables, al ser el trabajo una actividad inherente de los seres humanos. De acuerdo con la definición global adoptada por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su primera reunión en 1950, y revisada en su duodécima reunión en 1995, la finalidad de la salud en el trabajo “consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social”.

Es necesario recalcar que el trabajo debe ser uno de los entornos mas saludables donde los trabajadores puedan desarrollar todas sus competencias la cuales requieren condiciones justas que permitan que la persona se sienta satisfecha con el empleo donde los trabajadores puedan desarrollar una actividad con dignidad y sea posible su participación para mejorar las condiciones de salud. Por lo que se requiere que el entorno laboral permita activar las relaciones interpersonales a través de la cooperacion

necesaria para realizar tareas que permitan el aumento de autoestima y sentido de la valía personal.

En Colombia se establecen disposiciones y se definen responsabilidades tanto para el empleador como para el Gobierno Colombiano que permita la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, elaborar mapas con los riesgos más comunes, etc. e investigar las relaciones entre riesgos y consecuencias en distintas problemáticas ya sea por los niveles del funcionamiento humano o factores contextuales.

Los anteriores conceptos se tendrán en cuenta en la presente investigación que permitirá la indagación de los factores de riesgo a nivel intra y extra-laborales el personal que labora en la empresa COOMULTRUP de Pamplona debido a que sus labores diarias requieren de esfuerzos que pueden afectar su salud mental, física y social, con el fin de determinar las situaciones problemas que surgen a raíz de los factores de riesgo psicosociales que rodean el desarrollo de su labor.

Esta investigación permitirá tener un acercamiento a las necesidades de atención psicológicas que se presentan en las empresas para la intervención de los riesgos psicosociales y en respuesta a ello pretende presentar una propuesta para el fortalecimiento de los factores protectores y la mitigación de los factores de riesgo presentes en los trabajadores.

Reconocer la influencia de los factores psicosociales en el funcionamiento de los individuos dentro y fuera del contexto laboral permite hacer seguimiento a los procesos epidemiológicos que se desencadenan en las instituciones para el monitoreo de los mismos.

Objetivos

General

Analizar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral presente en los funcionarios de la Empresa COOMULTRUP de Pamplona Norte de Santander, a través de la aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo, que oriente el diseño de un plan de intervención para el mantenimiento y fortalecimiento de la salud física y mental de los trabajadores

Específicos

Conocer los factores de riesgo psicosocial intra y extralaborales presente en los funcionarios de la empresa COOMULTRUP Pamplona Norte de Santander.

Determinar las situaciones problemáticas que surgen a raíz de los factores de riesgo psicosocial identificados en los funcionarios de la empresa COOMULTRUP Pamplona

Identificar los principales factores de riesgo psicolaborales en los trabajadores de planta de la empresa COOMULTRUP.

Proponer un plan de intervención que permita el mantenimiento y fortalecimiento de la salud física y mental de los trabajadores

MARCO TEÓRICO

Capítulo I Seguridad y salud en el trabajo

Principales Conceptos

El termino Salud Ocupacional fue definida por primera vez en 1950 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), con base en la definición de salud realizada por la OMS en 1946. Posteriormente, los objetivos de la salud ocupacional fueron actualizados en 1995 por el Comité Conjunto de Salud Ocupacional OIT/OMS, quedando la definición como:

“La salud ocupacional debe enfocarse a la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; la prevención de daños a la salud causados por sus condiciones de trabajo; la ubicación y mantenimiento de trabajadores en un ambiente de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas; y, para resumir, la adaptación del trabajo al hombre, y de cada hombre a su tarea”(Comision Internacional de Salud Ocupacional, 2002).

En esta definición, que a la fecha sigue vigente, se destacó que el enfoque principal de la salud ocupacional está orientado a tres objetivos; el mantenimiento y promoción de la salud de los trabajadores y su capacidad de trabajo, el mejoramiento del ambiente de trabajo y el trabajo que condujera a la seguridad y salud en el trabajo y el desarrollo de organizaciones y culturas de trabajo en una dirección que soportara la salud y seguridad en el trabajo.

Según Copasos de Colombia, el programa de Salud Ocupacional de cada empresa (hoy llamado Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST), debe estar contenido en un folder o AZ y se debe mantener actualizado y disponible para las autoridades competentes de vigilancia y control. La norma anterior

ordenaba que el programa de salud ocupacional debía ser evaluado por la empresa, como mínimo cada seis (6) meses y que se reajustara cada año, hoy con la ley 1562 de 2012 y el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, dicha evaluación y reajuste se entiende como continua, de conformidad con las modificaciones y los resultados obtenidos cada vez.

El sistema de Gestión de la seguridad y Salud en el Trabajo, está compuesto por varios subprogramas de funcionamiento permanente entre ellos: el Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo: que comprende el riesgo ergonómico, las buenas posiciones en el trabajo y las condiciones para desempeñar el mismo (luz, nivel de ruido), etc. El Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial este apartado comprende la determinación de la identificación, evaluación y control de los factores y agentes ambientales que son generados por el trabajo y generan accidentes de trabajo o enfermedades laborales y por ultimo encontramos el Subprograma de Saneamiento Básico Ambiental el cual comprende la identificación y evaluación de los agentes y factores de riesgo del trabajo y del proceso productivo que puedan afectar los recursos naturales y a toda la comunidad, generando efectos adversos al ecosistema; mediante estudios y actividades periódicas de monitoreo y mitigación.

Como se puede apreciar en la siguiente imagen los sistemas de salud ocupacional establece disposiciones en busca de generar un mejor establecimiento del ambiente a la hora de realizar un trabajo por un colaborador.



Figura 1 Programa de Formación en Salud Ocupacional,

Fuente: SENA, 2013.

Salud laboral

Así mismo la Salud laboral parte del trabajo que pretende fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todos los daños a la salud de estos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su trabajo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas **Fuente especificada no válida.**

La Organización Internacional del trabajo (OIT) define la salud laboral como el grado completo de bienestar físico, psicológico y social y no solo como ausencia de

enfermedad de los trabajadores como consecuencia de la protección frente al riesgo. Además, profundiza el término indicando que todos los ciudadanos han de adquirir un grado de salud que les permita conseguir una vida social y económicamente productiva.

Mañas (2001) afirma que las condiciones de trabajo pueden influir positiva o negativamente en la salud, aumentando el nivel de ésta o causando la pérdida de la misma. Los daños a la salud de los empleados se concretan en enfermedades del trabajo (enfermedad profesional y enfermedad vinculada al trabajo) y accidentes laborales, aunque también existen otras expresiones de las malas condiciones de trabajo.

La práctica de la salud laboral surge como respuesta al conflicto entre salud y condiciones de trabajo, y se ocupa de la vigilancia e intervención sobre las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores. Los principales objetivos de la salud laboral son identificar y eliminar o modificar los factores relacionados con el trabajo que ejerzan un efecto perjudicial para la salud del trabajador, así como potenciar aquellos con un efecto beneficioso para su salud y bienestar. A su vez, se considera el tratamiento y la rehabilitación del trabajador que ha sufrido un problema de salud a partir de su puesto de trabajo.

Como lo expresa la siguiente imagen que permite un esbozo del análisis del puesto de trabajo donde las interacciones con el ambiente, las condiciones organizacionales y las condiciones personales generarían un conflicto ya sea en la toma de decisiones o las diferencias de ideas que podrían generar un conflicto individual o grupal donde interviene la cultura, las costumbres, las experiencias individuales que hacen parte de un comportamiento de cada individuo. Todo lo anterior hace parte de un comportamiento en las organizaciones donde los riesgos psicosociales a nivel social también parten de un daño a nivel mental o físico.

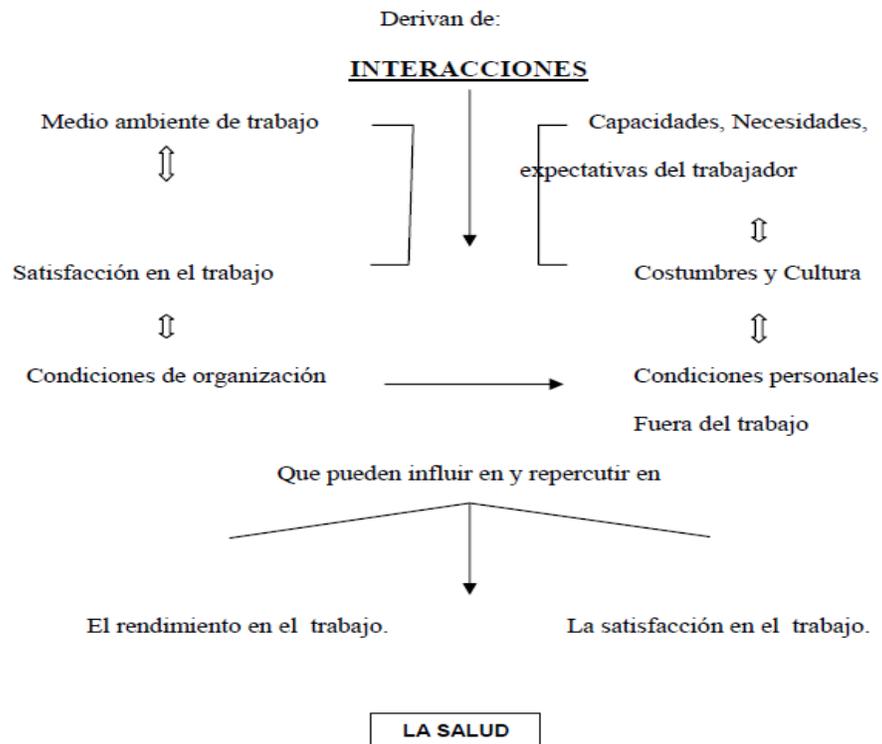


Figura 2 Interacción del ambiente - trabajo

Fuente: Erika, S. H. (2006).

El trabajo

Con la definición anterior es importante hablar del trabajo que según Marx (1867-1965), refiere que es toda aquella actividad ya sea de origen manual o intelectual y se considera una fuente de salud donde las personas consiguen una serie de aspectos positivos ya sean económicos o sociales que permiten su desarrollo en la vida laboral. Son actividades donde las personas pasan la mayor parte del tiempo realizando acciones para la empresa y ellas se desarrollan mediante de una acción física o mental y con ello permiten que las personas puedan sentirse útiles en una sociedad.

Para la sociedad actual una gran parte del tiempo diario se invierte en el trabajo. De hecho, hoy en día el trabajo no es una simple actividad dirigida a ganar dinero, sino

que constituye una parte importante de nuestra propia identidad; La realización de un trabajo es, hoy por hoy, imprescindible para integrarse en el medio sociocultural, para ser aceptado por los demás como un sujeto de pleno derecho y para conquistar la libertad personal a través de la independencia económica (Fernández-Montalvo, 1998).

Las condiciones en las que se desempeña un puesto de trabajo influyen de forma significativa en la salud mental del trabajador. La oportunidad de control, la adecuación entre las exigencias del puesto y las capacidades de la persona que lo desempeña, las relaciones interpersonales, el salario y la seguridad física son, muchos de los aspectos importantes que ejercen una gran influencia sobre el bienestar psicológico. El grado en que un empleo reúna estos elementos está fuertemente asociado al grado de satisfacción laboral y de salud mental de los trabajadores (Fernández-Montalvo y Garrido, 1999).

Entorno laboral

Es así como el trabajo requiere tener un buen entorno laboral el cual es un conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta, la satisfacción y la productividad y están relacionadas con el «saber hacer» del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno de los trabajadores.

Dicho entorno laboral debe tener una base que permitan generar un estilo de trabajo saludable que certifique la libertad individual y el desarrollo de sus competencias el cual tiene componentes objetivos y subjetivos. Con base a ellos se puede medir el indicador de satisfacción con la manera cómo las personas viven la cotidianeidad en su ámbito laboral; objetivamente refiere las condiciones de trabajo en un sentido amplio, tanto las condiciones físicas como las contractuales y remuneraciones, hasta las relaciones sociales que se dan tanto entre los trabajadores como entre la parte

empresarial. Entre los componentes subjetivos tenemos las actitudes y los valores de los sujetos y las percepciones de satisfacción o insatisfacción que derivan del trabajo.

Para concluir el capítulo anterior cabe resaltar la importancia que debe tener el trabajador en su ambiente laboral, el cual permitirá un mejoramiento en la parte productiva y a su vez procesos más cortos con mayor calidad que no solo benefician al colaborador sino al empleador en su parte financiera evitando gasto extras a la actividad realizada. En la actualidad a partir de las normas impuestas por el Gobierno, las empresas colombianas han hecho un esfuerzo no muy relevante en busca de contribuir al sobresaliente entorno laboral el cual en muchos casos aún no existe un perfil del cargo a desempeñar, por tanto las personas realizan diversos oficios no relacionados con el puesto de trabajo y en relación a la parte lucrativas no es bien remunerada. Estadísticas refieren que los salarios bien pagados hacen que el personal sea más eficaz y efectivos con las labores diarias.

Por otra parte el estudio revela que debe existir un monitoreo permanente de los puestos de trabajo a nivel nacional en las organizaciones para evitar accidentes, enfermedades físicas y psicopatológicas donde exista la prevención y promoción del exceso de actividades laborales; que permita definir el nivel de riesgo del colaborador en su área productiva. Con el capítulo de Salud Ocupacional permitió que la investigación arrojara aspectos relevantes sobre los ambientes de los estados físicos y mentales del personal que una organización debería tener para ser más exitosa.

Capítulo II Enfermedad Profesional

Principal Concepto

Según (Pedro, 2007). Define la enfermedad profesional consiste en el deterioro lento de la salud del trabajador, producido por una exposición continuada a lo largo del tiempo a determinados contaminantes presentes en el ambiente de trabajo; al contrario que los accidentes, las enfermedades profesionales suponen un daño para la salud de los trabajadores que tarda tiempo en manifestarse

De acuerdo con el artículo 4º de la Ley 1562 de 2012, define la enfermedad laboral como aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.

En, este sentido, se requiere adoptar la nueva tabla de enfermedades laborales, basada en él. Concepto previo favorable del Consejo Nacional de Riesgos Laborales, emitido en las sesiones 71 y 74 del 11 de junio y 20 noviembre de 2013, respectivamente.

Enfermedades laborales

Grupo I Enfermedades infecciosas y parasitarias

Grupo II Cáncer de origen laboral

Grupo III Enfermedades no malignas del sistema hematopoyético

Grupo IV Trastornos mentales y del comportamiento

Grupo V Enfermedades del sistema nervioso

Grupo VI Enfermedades del ojo y sus anexos

Grupo VII Enfermedades del oído y problemas de fonación

Grupo VIII Enfermedades del sistema cardiovascular y cerebro-vascular

Grupo IX Enfermedades del sistema respiratorio

- Grupo X Enfermedades del sistema digestivo y al hígado
- Grupo XI Enfermedades de la piel y tejido subcutáneo
- Grupo XII Enfermedades del sistema músculo-esquelético y tejido conjuntivo
- Grupo XIII Enfermedades del sistema genitourinario
- Grupo XIV Intoxicaciones
- Grupo XV Enfermedades del sistema endocrino.

Para el reconocimiento de las prestaciones asistenciales por parte de las Administradoras de Riesgos Laborales, de las enfermedades enunciadas en la sección II parte B, se requiere la calificación como de origen laboral en primera oportunidad o el dictamen de las juntas de calificación de invalidez y de conformidad con la normatividad vigente.

Prestaciones económicas y asistenciales, A los trabajadores que presenten alguna de las enfermedades laborales directas de las señaladas en la sección II parte A del Anexo Técnico que forma parte integral del presente acto administrativo, se les reconocerán las prestaciones asistenciales como de origen laboral desde el momento de su diagnóstico y hasta tanto no establezca lo contrario la calificación en firme en primera oportunidad o el dictamen de las juntas de calificación de invalidez.

Los Etiológicos factores de Riesgo Ocupacional a tener en cuenta para la Prevención de Enfermedades Laborales:

- Agentes Químicos
- Agentes Físicos
- Agentes Biológicos
- Agentes Psicosociales
- Agentes Ergonómicos

Psicopatología laboral

Con el pasar de los años se ha comenzado a surgir un interés creciente por el estudio de las alteraciones psicológicas derivadas de la actividad laboral. Fruto de todo ello, ha surgido la denominada psicopatología laboral. Esta especialidad de la psicopatología se dedica al estudio de los trastornos que se desarrollan como consecuencia directa del desempeño de un trabajo, así como de las alteraciones que surgen debido a la ausencia del mismo; Algunos de estos problemas son sobradamente conocidos como el estrés laboral, que por ejemplo, constituye probablemente una de las alteraciones psicológicas más estudiadas en los últimos años.

Sin embargo, otros trastornos como la adicción al trabajo o las consecuencias negativas del horario laboral, son relativamente novedosos en lo que se refiere a los horarios de trabajo, el sistema de turnos afecta (incluidas las personas con un trabajo exclusivamente nocturno). Según Jamal y Baba, 1997; Peiró, 1992 refieren que aproximadamente el 20% de la población laboral es la más frecuente en nuestra sociedad la cual se ha convertido en una forma de vida en los países industrializados, debido a motivaciones económicas y a la necesidad de proporcionar un servicio de 24 horas en una variedad de ocupaciones. Sin embargo, estos ritmos de trabajo presentan grandes inconvenientes como: dormir de día no es lo mismo que dormir de noche, y el organismo no se compone fácilmente a adaptar sus ritmos biológicos a horarios irregulares.

Síndrome de burnout

Actualmente, evidencian la presencia del síndrome de burnout en personas con profesiones de ayuda, entre ellas la docencia se dice que los docentes presenta una alta vulnerabilidad al burnout, debido a la realización simultánea de múltiples actividades y funciones que implican asegurar que los estudiantes reciban una educación de calidad, así como exigencias grandes y conflictivas situaciones en los estudiantes sino también de las familias, las redes sociales y la administración, Alderete, Pando, Aranda & Balcázar, 2003. Este síndrome de burnout consiste en una respuesta psicológica al estrés laboral crónico que compromete tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Pérdida de Logro o Realización Personal, todas ellas

referidas a la relación entre el individuo y el ámbito laboral y están compuestas por un conjunto de síntomas físicos, psicológicos y sociales como resultado del desequilibrio entre los esfuerzos realizados por el trabajador y los resultados obtenidos, los cuales no satisfacen las expectativas del profesional todo lo anterior presenta una acumulación de experiencias que se exhiben para causar un daño en vida de las personas, (De la Peña et al., 2002).

Investigaciones relacionadas con la psicopatología laboral refiere que existe relación con las variables organizacionales y propias del trabajo donde se han planteado como factores asociados el clima laboral, la satisfacción y sobrecarga laboral, los trabajos administrativos, el conflicto de rol, los problemas con los superiores, compañeros y las legislaciones o la propia cultura de la organización, los salarios bajos y los comportamientos que cada persona adopta en la organización todo lo anterior se presentan como riesgos intralaborales que impiden que el desempeño laboral. Se ha dicho que las variables socio demográficas o condiciones extralaborales son un factor clave que impide el buen desarrollo del ser humano ya sea por sus condiciones de vivienda o el recorrido que el trabajador debe hacer hacia su lugar de trabajo.

Jornadas laborales – turnos

En relación con los horario laborales y los turnos rotativos son relativamente novedosos los cuales tienen consecuencias negativas (incluidas las personas con un trabajo exclusivamente nocturnos), aproximadamente el 20% de la población laboral trabaja en turno nocturnos por que deben realizar actividades de tipo diurno como estudiar, cuidar de los hijos y otras personas que tiene doble empleo en nuestra sociedad se trata de un fenómeno relativamente frecuente en nuestra sociedad el cual se ha convertido en una forma de vida en los países industrializados, debido a motivaciones económicas y a la necesidad de proporcionar un servicio de 24 horas en una variedad de ocupaciones. Sin embargo, estos ritmos de trabajo presentan grandes inconvenientes ya que dormir de día no es lo mismo que dormir de noche y el organismo no se compone fácilmente a adaptar sus ritmos biológicos a horarios irregulares, (Villalba, López, Gavilanes & Legido, 1989).

De todo ello se deduce que es aconsejable situar el horario laboral entre la salida y la puesta del sol, con el fin de hacer coincidir la actividad laboral con la actividad fisiológica. Sin embargo, las exigencias de la sociedad actual hacen necesario que se establezcan ciertos servicios como los servicios de salud, por ejemplo: en horarios situados fuera de los tiempos fisiológicamente aconsejables no todos los empleados trabajan de 8 horas a 15 horas y de lunes a viernes los trabajos con un sistema de rotación requieren una adaptación constante de un programa de turnos a otro. De esta forma, el organismo se encuentra inmerso en un proceso continuo de cambio y de adaptación, por lo que es de esperar que se produzcan más problemas que en el caso de otros horarios más convencionales. Además, la actividad laboral suele tener una periodicidad semanal, que coincide con el tiempo estimado que requiere el organismo para adaptarse a un cambio de turno.

Una de las principales consecuencias de los trabajos nocturnos son las alteraciones del sueño, trastorno del ritmo circadiano, Síndrome de fatiga crónica entre otros, que constituyen el principal problema asociado a los trabajadores por turnos. Sin embargo, resulta muy difícil establecer una tasa de prevalencia aproximada sobre la frecuencia de las mismas en este tipo de población laboral

Estrés laboral

Se considera que una persona está sometida a una situación de estrés cuando ha de hacer frente a demandas ambientales que sobrepasan sus recursos de manera que el sujeto percibe que no puede darles una respuesta efectiva. En este tipo de situaciones, el organismo emite una respuesta de estrés, que consiste en un importante aumento de la activación fisiológica y cognitiva del organismo. Las consecuencias de esta activación dependen de su duración e intensidad. Así, cuando la respuesta de estrés es demasiado frecuente, intensa o duradera puede tener repercusiones negativas, con una amplia gama de manifestaciones como son los trastornos psicofisiológicos.

Además, la respuesta de “estrés depende en parte de las demandas de la situación, y en parte de las habilidades, recursos o forma de comportarse de la persona

en dicha situación “Labrador y Crespo, 1993). Desde una perspectiva laboral, son varios los factores claramente identificados como estresores: a) el ambiente físico, b) las demandas del trabajo, c) los contenidos del trabajo, d) el desempeño de roles, las relaciones interpersonales y el desarrollo de la carrera, e) las nuevas tecnologías, y f) las fuentes Extra organizacionales; En concreto, los turnos rotativos forman parte de las demandas estresantes del trabajo en este sentido, trae como consecuencia problemas en la salud, (Peiró, 1992).

Mobbing, (acoso laboral)

En las actuales condiciones económicas recesivas, la actividad laboral en todos los contextos ha entrado en una etapa de inestabilidad, precariedad y volatilidad, derivado de los ajustes realizados por las empresas e instituciones, lo cual se ha traducido en un saldo desfavorable para los trabajadores desde cualquier ángulo. Esta situación ha hecho cada vez más visible el problema del acoso laboral, que sin ser un fenómeno nuevo, se habla poco de él. Las consecuencias que genera el acoso laboral no solo son graves para quienes lo padecen directamente, el efecto trasciende al trabajador; impacta a su familia, el rendimiento y la productividad de las empresas o instituciones donde se manifiesta dicho fenómeno. A pesar de lo anterior, dicha problemática en México, a diferencia de otros países, se ha estudiado poco, limitándose sobre todo al tratamiento del acoso sexual, lo cual reduce considerablemente la diversificación de las manifestaciones del acoso laboral, además de que prácticamente no hay un estudio sistemático del mismo en instituciones de educación superior.

Para considerar que una persona está en una situación de acoso, Pando, Aranda, Preciado, Franco y Salazar (2006), refiere que las agresiones deben presentarse de manera continua y por un periodo de al menos seis meses si bien el acoso es una condición por la que puede transitar cualquier persona en sus relaciones de trabajo, declaran que los profesores universitarios son más propensos que otros profesionales a padecerlo. Las consecuencias laborales más comunes del acoso son la separación del cargo que venía desempeñando el acosado, ya sea por despido o por cambio de adscripción. Este fenómeno demostrable producido en el ejercicio o con motivo del

trabajo que se caracteriza por una serie de comportamientos acosadores, que atentan contra la dignidad y la salud física o mental de un trabajador, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, ejercida por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, y tiene como objetivo que la víctima sea eliminada de la organización o del entorno laboral del acosador.

En síntesis el capítulo anterior permite dar un conocimiento más amplio de las enfermedades actuales que se están viviendo en el mundo laboral, que afectan tanto física como psicológicamente a las personas que conviven con la enfermedad y que no solo afecta su estado mental sino social y familiar dando paso a situaciones que trabajador no pueda responder adecuadamente. En relación con la psicopatología laboral la cual ha servido de apertura en este nuevo mundo de la Salud Ocupacional dando a conocer nuevas enfermedades como se mencionan en el capítulo antes expuesto son enfermedades que desde la antigüedad se manifestaban como riesgos ya sea intra o extralaboral pero no se tomaban con tanto interés; en la actualidad ha generado gran cantidad de accidente surgidos a partir de las malas condiciones en las que se encuentran los empleados.

Capítulo III Accidente Laboral

Principal definición

Los accidentes de trabajo (AT) son definidos según el Ministerio de la Seguridad Social como accidentes que ocurren durante el ejercicio del trabajo en una empresa o aún durante el trabajo de los asegurados especiales, provocando lesión corporal o perturbación funcional que causa la muerte, la pérdida o reducción de la capacidad de trabajo permanente o temporaria. Tradicionalmente, los accidentes de trabajo son clasificados en accidentes tipo o típico (los ocurridos en el ambiente de trabajo y/o durante la jornada de trabajo), accidentes de trayecto (los ocurridos en el trayecto de la residencia hacia el trabajo y viceversa) y las enfermedades relacionadas al trabajo

Fuente especificada no válida..

En segunda instancia Fernández & Cols (2009) describen el accidente laboral de dos formas incorporadas, la primera la describe el accidente laboral como un incidente o evento indeseado relacionado con el trabajo, en el cual pudo haber ocurrido una lesión, enfermedad o presentarse una víctima mortal; la segunda forma que atañe la anterior define el accidente el cual es todo evento indeseado que da lugar a muerte, enfermedad, lesión, daño u otra pérdida.

Por otra parte encontramos que Mario Mancera Fernández & y et al. (2005) Precisan que en una empresa un “accidente acontecido” indica la existencia real de un riesgo no detectado oportunamente, o detectado pero no corregido en forma adecuada; es en ultima, el resultado de un programa de seguridad deficiente o mal desarrollado: “cada accidente es un fracaso en la gestión de seguridad y afecta directamente a todo el sistema productivo”, pues además de los gastos médicos, la secuelas psicológicas y físicas que tiene para el empleado, y pago de salarios durante el periodo de incapacidad, la empresa o el empleador debe asumir una gran cantidad de costos indirectos representados en:

Causas de un accidente laboral

Tiempo perdido por el empleado accidentado, Tiempo perdido por otros trabajadores que presencian el accidente o ayudan al accidentado

Tiempo perdido por superiores en asistir al accidentado, Investigar causas, Organizar la ejecución del trabajo por parte de otro obrero, Selección y adiestramiento del nuevo trabajador, Elaboración del informe del accidente, Atención de visitas o citaciones de las autoridades a causa del accidente, Tiempo y medicamentos utilizados para prestar primeros auxilios, Daños ocasionados a los locales, maquinaria, herramientas, materia prima y en proceso.

Costo incidental debido a: Interrupciones en el sistema de producción, Incumplimiento o atraso en las entregas, Costos por descenso de la productividad o por maquinas o frentes de trabajo paralizados, Costos de los accidentes que ocurren a consecuencia del nerviosismo generado por el accidente inicial, Descenso de la producción por la desmoralización y temor que en los demás trabajadores produce un accidente, Costos debido a gastos generales unitarios por el trabajador, tales como administración, combustible, energía, etc., que continúan, mientras el trabajador accidentado no produce.

Por tanto es importante que en las empresas se pueda generar una investigación acerca de los posibles accidentes y con ello encontrar las causas que ocasionan el desencadenamiento del accidente, a fin de prevenir y promover medidas de control que eviten la accidentalidad que pueda presentarse; el objetivo de investigar lo que sucede en las empresas no es buscar el culpable de los accidentes sino evitar su recurrencia.



Figura N° 3 Pirámide de Frank E. Bird. (1969)

“se muestra que antes de presentarse una accidente grave, se presentan los incidentes y casi accidentes en una cantidad considerable, los cuales deben ser una advertencia, indicando que, si la situación de inseguridad persiste tarde o temprano se producirán accidentes con lesiones incapacitantes, por lo tanto, es válido aceptar que si investigan, no solo los accidentes de trabajo sino también los incidentes, se estarán evitando accidentes mayores hacia el futuro”

A sí mismo Mario Mancera Fernández & y et al. Detallan tres formas para saber analizar un accidente laboral; la primera es investigar las causas inmediatas que son “visibles” de los accidentes o incidentes que se relacionan con los actos o comportamientos inseguros y con condiciones inseguras es por esto que, cuando se reporten causas que advierten sucesos antes de los incidentes o accidentes se deben atender de la mejor manera, en la condiciones inseguras o peligrosas pueden ser de niveles de iluminación, obstáculos en pasos peatonales, falta de señalización, equipos, máquinas y herramientas en mal estado. Los actos inseguros encontramos como no seguir procedimientos establecidos, no utilizar los elementos de protección y operar equipos sin autorización.

El siguiente aspecto trata de las causas básicas que refieren el origen del incidente o accidente y una vez detectados requieren controles por parte de la empresa.

Dentro de las causas básicas emergen los factores humanos y los factores de trabajo; los humanos hacen referencia a las características o condiciones de los empleados frente a su trabajo y se mencionan las condiciones individuales como edad, nivel de escolaridad, nivel de capacitación, entrenamiento frente al trabajo, problemas de adicción, enfermedades. Y con relación a los factores de trabajo encontramos forma en cómo la empresa ha ideado el tema de seguridad, falta de procedimientos, normas de seguridad, programas de inducción, capacitaciones deficientes o inexactas y sistemas inapropiados para cada cargo.

Consideramos ahora la tercera forma que provee la selección de los accidentes laborales a investigar, teniendo en cuenta la dificultad de investigar cómo prevenir los accidentes ya que no existe una forma de saber cómo o a qué horas podrán suceder los accidentes en el entorno laboral; Mario Mancera Fernández & y et al. En términos generales aconsejan investigar los siguientes:

Todos los accidentes mortales

Todos los accidentes graves

Accidentes leves en los que se de alguna de las siguientes características:

Notable frecuencia repetitiva

Riesgo potencial de origen lesiones graves

Que presentan causas que no se conocen bien.

Dicho lo anterior se presenta la siguiente figura que divide el entorno laboral que puede afectar el estado activo de un trabajador en una empresa, un segmento de como lo son los factores humanos (sociológicos, económicos, psicológicos, fisiológicos) refieren un incidente o accidente afines con el entorno laboral dentro de la organización y los factores técnicos que relacionan el puesto de trabajo como su medio ambiente en el que parte de vivir situaciones diarias que pueden generar accidentes y enfermedades laborales, RaffoLecca & Cols.

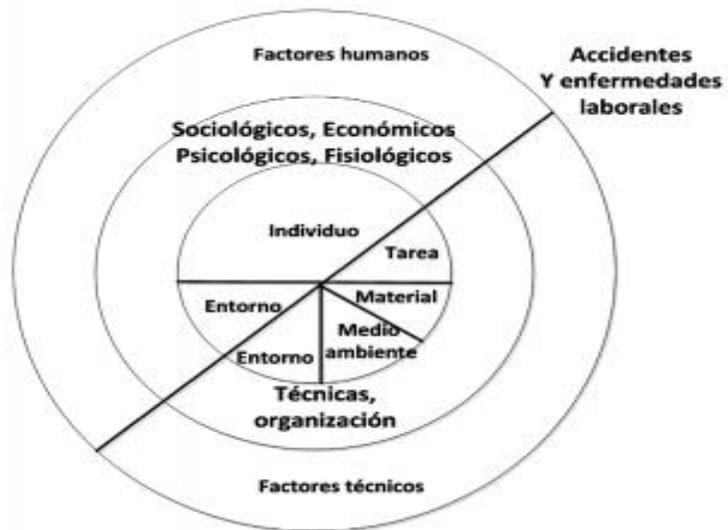


Figura N°4 División del entorno laboral (Raffo Lecca & cols.).

Capítulo IV Riesgos Psicosociales

Definición de riesgos

Podemos definir los factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar como la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo así como a la productividad empresarial; las principales consecuencias negativas sobre la persona son el estrés y la insatisfacción laboral y se observan en parámetros como la cantidad y la calidad de trabajo realizado, la rotación laboral o el absentismo (Ricardo, 2010).

Sin lugar a dudas, en los últimos años hemos presenciado profundos cambios en la manera de trabajar (introducción de nuevas tecnologías, nuevas relaciones contractuales, reducción de la estabilidad de empleo, intensificación del trabajo, cambios sustanciales en los horarios de trabajo...) que han conllevado a un aumento de tensiones psicológicas en el trabajo. Prueba de ello es cada vez más habitual en las políticas de recursos humanos.

Según la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo realizada en Colombia en el año 2007, la prevalencia de exposición a agentes de riesgo psicosociales ha aumentado según la percepción de los trabajadores encuestados; estos agentes se constituirían en los más frecuentemente percibidos por los trabajadores, superando incluso a los ergonómicos. También se evidencia que hay una mayor relación entre accidente de trabajo y factores de riesgo psicosocial más que los producidos por la falta de experiencia o de formación, herramientas o maquinarias inadecuadamente protegidas; factores que han sido considerados por los expertos de manera importante.

Clasificación de los Factores De Riesgo

Condiciones de higiene ambiental

Factores de Riesgo Físico

Son todos aquellos factores ambientales de naturaleza física que pueden provocar efectos adversos a la salud según sea la intensidad o el tiempo de exposición. Se clasifican en:

Energía mecánica: Ruido, vibraciones, presión barométrica

Energía térmica: temperatura alta, temperatura baja

Energía barométrica: presiones altas y presiones bajas.

Energía electromagnética:

Radiaciones ionizantes: Rayos X, rayos gama, rayos beta, rayos alfa y neutrones

Radiaciones no ionizantes: Radiaciones ultravioleta, radiación visible, radiación infrarroja, microondas y radiofrecuencias

Factores de Riesgo Químico

Toda sustancia orgánica e inorgánica, natural o sintética que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueda incorporarse al aire ambiente y ser inhalada, entrar en contacto con la piel o ser ingerida, con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en cantidades o tiempos de exposición que tengan probabilidades de lesionar la salud de las personas.

Se clasifican en:

Aerosoles

Sólidos: Polvos orgánicos, polvos inorgánicos, humo metálico, humo no metálico, fibras

Líquidos: Nieblas, rocíos.

Gases y vapores, Líquidos.

Factores de Riesgo Biológico

Todos aquellos seres vivos ya sean de origen animal o vegetal y todas aquellas sustancias derivadas de los mismos, que pueden ser susceptibles de provocar efectos negativos en la salud de los trabajadores en la forma de procesos infecciosos, tóxicos o alérgicos.

Se clasifican en:

Animales: Vertebrados, invertebrados, derivados

Vegetales: Musgos, helechos, semillas, derivados

Fungales: Hongos

Protistas: Amebas, plasmodium

Mónera: Bacterias

Virus

Condiciones Psico-laborales

Factores de Riesgo Psicolaborales

Se refiere a aquellos aspectos intrínsecos y organizativos del trabajo y a las interrelaciones humanas, que al interactuar con factores humanos endógenos (edad, patrimonio genético, antecedentes psicológicos) y exógenos (vida familiar, cultura, etc.), tienen la capacidad potencial de producir cambios en el comportamiento (agresividad, ansiedad, insatisfacción) trastornos físicos o psicosomáticos (fatiga, dolor de cabeza, espasmos musculares, alteraciones en ciclos de sueño, propensión a la úlcera gástrica, la hipertensión, la cardiopatía, envejecimiento acelerado). Su fuente depende de:

Contenido de la tarea: Trabajo repetitivo o en cadena, monotonía, ambigüedad en el rol, identificación del producto, organización del tiempo de trabajo, turnos, horas extras, pausas, descansos, ritmo del trabajo, relaciones humanas, relaciones jerárquicas, relaciones cooperativas, relaciones funcionales, participación en toma de decisiones,

opiniones, gestión , evaluación del desempeño, planes de inducción, capacitación, políticas de ascenso, estabilidad laboral, remuneración.

Condiciones Ergonómicas

Factores de Riesgo por Carga Física

Se refiere a todos los aspectos de la organización del trabajo, de la estación o puesto de trabajo y su diseño, que pueden alterar la relación del individuo con el objeto del trabajo produciendo problemas en la salud, en la secuencia de uso o la producción.

Se clasifican en:

Carga estática: La carga estática está asociada a las posturas de trabajo y a la actividad isométrica de los músculos como posturas de pie, estar sentado, de cuclillas, arrodillados entre otras.

Carga dinámica: se refiere a lo que se suele entender como actividad física y está íntimamente relacionada con el gasto energético, y, si bien las posturas de trabajo también suponen un gasto energético adicional, su aspecto más destacado está relacionado con los riesgos de lesión muscular por sobreesfuerzos.

Esfuerzos: Por desplazamientos (con carga o sin carga), al dejar cargas, al levantar cargas, visuales, de otros grupos musculares como movimientos: de Cuello, tronco, extremidades superiores, extremidades inferiores

Condiciones de Seguridad

Factores de Riesgo Mecánico

Objetos, máquinas, equipos, herramientas, que por sus condiciones de funcionamiento, diseño o forma, tamaño, ubicación y disposición, tienen la capacidad

potencial de entrar en contacto con las personas o materiales, provocando lesiones en los primeros o daños en los segundos.

Manejo de herramientas y elementos corto punzantes, Mecanismos de movimiento sin protección, Punto de operación sin protección, Vehículos en mal estado, Maquinaria o equipos sin protección.

Factores de Riesgo Eléctrico

Se refiere a los sistemas eléctricos de las máquinas y los equipos, instalaciones o materiales de estos, que al entrar en contacto con las personas pueden provocar lesiones o daños a la propiedad.

Se clasifican en:

Alta tensión, Baja tensión, Electricidad estática

Factores de Riesgo Locativo

Condiciones de la zona geográfica, las instalaciones o áreas de trabajo, que bajo circunstancias no adecuadas pueden ocasionar accidentes de trabajo o pérdidas para la empresa.

Se incluyen:

Las deficientes condiciones de orden y aseo, La falta de dotación, Señalización o ubicación adecuada de extintores, La carencia de señalización de vías de evacuación, Estado de vías de tránsito, techos, puertas, paredes, etc.

Factores de Riesgo Físico-Químico

Todos aquellos objetos, sustancias químicas, materiales combustibles y fuentes de calor que bajo circunstancias de inflamabilidad o combustibilidad, pueden

desencadenar incendios y explosiones con consecuencias como lesiones personales, muertes, daños materiales y pérdidas. Incendios, Explosiones

Factores de Riesgo Público

Son aquellas circunstancias de origen social y externas a la empresa, a las que se puede ver enfrentado el trabajador por razón de su oficio y pueden dar lugar a daños y /o molestias físicas y psicológicas a las personas.

Tales como: Delincuencia, extorsión, secuestro, robo, asonada, condiciones de tránsito, etcétera.

Factor de riesgo de demarcación y señalización

Se refiere a los diseños y tipos de demarcación y señalización, que bajo ciertas circunstancias no adecuadas en las áreas de trabajo, pueden permitir accidentes de trabajo y traer como consecuencias daños.

Caídas de personas y materiales: golpes, choques, incendios, explosiones.

Riesgo de almacenamiento

Se refiere a las condiciones de diseño de los sistemas y cumplimiento de los estándares de almacenamiento de los materiales que al entrar en contacto, pueden ocasionar lesiones a las personas y daños a los materiales.

Caídas de cargas sobre zona de paso o de trabajo, hundimiento de los niveles de carga, golpes o atropello diversos por vehículos de manutención, choques entre vehículos en los pasillos de circulación o al maniobrar en zonas de espacio reducido.

De forma lógica, la Ley de Prevención de Riesgos laborales de julio 11 de 2012, considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que

influyen en la salud y seguridad de los y las trabajadoras, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales. Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluado, controlados y modificados si generan riesgo.

Pero estas evaluaciones y tratamientos es todavía una asignatura pendiente en muchas organizaciones que aún desconocen las consecuencias que tienen, al no identificar los riesgos derivados de las actividades laborales tanto en empresas del sector público como el privado. En Colombia se está avanzando por parte de los empresarios en el cumplimiento de lo establecido en la Resolución 2646 del 2008 en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo sicosocial en el trabajo, y para la determinación de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Ante la dificultad de contar con herramientas válidas para la identificación y evaluación, el Ministerio del Trabajo puso en 2010 a disposición de las empresas un batería de pruebas para tal fin y ya en cualquier momento podría verificarse el cumplimiento de esta obligación; aunque el proceso ha sido largo y falte mucho compromiso se espera que en los últimos años pasemos a preocuparnos más por quienes laboran para las empresas que son quienes ayudan al desarrollo de la misma.

Factores de Riesgo Psicosocial

Dentro de los factores de riesgo psicosociales existen los que comprenden los aspectos intralaborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas; consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado, y por otra parte, las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo (Maria, 2011).

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 del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo las relaciones sociales, y la recompensa. Los dominios y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen a continuación:

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.

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.

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.

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.

Condiciones extralaborales

Las condiciones extralaborales comprenden 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. Las dimensiones extralaborales que se evalúan a través de la batería.

Tiempo fuera del trabajo: Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Es factor de riesgo cuando: La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.

Relaciones familiares: Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando: La relación con familiares es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.

Comunicación y relaciones interpersonales: Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando: La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. La relación con amigos o allegados es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.

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 convierte en factor de riesgo cuando: Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. Existen deudas económicas difíciles de solventar.

Características de la vivienda y de su entorno: Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Se convierten en fuente de riesgo cuando: Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.

Influencia del entorno extralaboral en el trabajo: Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando: Las situaciones de la vida familiar o personal del

trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en 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. La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

Condiciones individuales

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes.

Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras, las cuales se indagan con los instrumentos de la batería para la evaluación de los factores psicosociales.

Información Socio-Demográfica

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 operativo), antigüedad en el cargo actual, departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja, tipo de contrato, horas de trabajo diarias contractualmente establecidas, modalidad de pago-

Dada que la Resolución 2646 de 2008, en el artículo 8, literal b del capítulo II, establece que los empleadores deben contar con información sobre características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos, y en virtud de que el alcance de esta batería no comprende la construcción de instrumentos con tales fines, unas orientaciones técnicas que pueden ser de utilidad para quienes hagan la evaluación de las características individuales.

Estado Del Arte

Las investigaciones relacionadas con la temática acerca de los riesgos psicosociales en condiciones intra y extralaborales se encontraron las siguientes:

A nivel internacional:

La presente investigación comparan los factores intra y extralaborales de los/as trabajadores/as de una empresa pública de Costa Rica. Dicho trabajo fue realizado durante el año 2005 por Olga Sánchez Charpentier. Se diseñó un estudio cualitativo utilizando el método estructural investigación acción. La población estuvo constituida por 12 hombres y 12 mujeres, trabajadores de una empresa pública. La información fue recolectada mediante la técnica de grupos focales dado que permite conocer los factores que afectan el proceso de trabajo, igualmente, se utilizó un cuestionario estructurado para recoger datos relacionados con las condiciones socio-demográficas de la población. Al mismo tiempo, se empleó el Índice de Cornell para conocer si la población presentaba síntomas relacionados con el estrés. Como conclusión, se obtiene que la población convive con factores intralaborales tales como la falta de reconocimiento en su trabajo y la desigualdad de género; en cuanto a los extralaborales, las preocupaciones familiares de cuidado y atención de la familia representan un obstáculo para ejecutar con satisfacción su trabajo. Por lo anterior, un mejoramiento de todas estas condiciones favorecerá la producción y reproducción de la fuerza laboral.

A nivel nacional:

Así mismos se seleccionó otra investigación en la ciudad de Cali (Colombia) por Felipe Arenas Ortiz, Verónica Andrade Jaramillo con el objetivo de investigación fue evaluar los factores de riesgo psicosocial extralaboral y extralaboral, así como las manifestaciones físicas y psicológicas ligadas al estrés en el trabajo, en trabajadores de una industria alimenticia. Método. Para ello, se realizó una investigación descriptiva con diseño transversal. La información se recolectó a través del cuestionario de riesgos biopsicosociales asociados a la accidentalidad de Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe

(2008); adaptado por Zúñiga y Uribe (2009) a la totalidad de los trabajadores (43 sujetos, 72% mujeres y 28% hombres). Resultados. Los resultados evidenciaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés en los trabajadores y se presumieron exposiciones a factores de riesgo psicosocial, específicamente, en las dimensiones de condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos, gestión de los líderes, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional. Conclusiones. Los principales hallazgos de este trabajo sugieren que es fundamental que diferentes instancias académicas, profesionales y legales atiendan la salud laboral de las pequeñas industrias alimenticias, pues sus trabajadores parecen estar expuestos a diferentes tipos de riesgo psicosocial y carecen de medidas de prevención entorno al estrés laboral.

Otra investigación encontrada tiene como título los Riesgos psicosociales en una entidad pública de Boyacá realizada por Nina Natalia Parra Vargas y Ninfa Pulido Moreno el objetivo de la investigación fue identificar los factores de riesgo psicosociales laborales; se utilizó un diseño transversal descriptivo y muestreo por conveniencia. Se aplicó la Batería para la identificación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010). Participaron 96 trabajadores del área administrativa de una institución pública, 58,33% mujeres y 41,67% hombres. En las condiciones intralaborales se encontró alto riesgo en las dimensiones sociales. Y en las condiciones extralaborales se encontró alto riesgo en dimensiones de la calidad de la vivienda y el medio ambiente, e influencia del trabajo dentro del ambiente extra-laboral.

Se halló otra investigación en la Universidad Industrial de Santander, el cual tuvo como objetivo primordial identificar los factores de riesgo psicosocial en las unidades académicas y administrativas (UIS) realizado por Leynna Roció Gómez Álvarez, con el fin de promover acciones de intervención que contribuyan al mejoramiento del ambiente laboral, la calidad de vida y el bienestar de sus trabajadores. El trabajo corresponde a un estudio de tipo descriptivo, buscando identificar las características de un conjunto de unidades. La población estuvo conformada por 132 funcionarios contratados

directamente por la Universidad y/o a través del operador de contratación externa, quienes se dividieron de acuerdo a las unidades académico- administrativas seleccionadas: división de plata física (80), División de Mantenimiento Tecnológico (20), Escuela de bacteriología y Laboratorio Clínico (25) y la Escuela de Historia (7). Para la identificación de los factores de riesgo psicosocial se utilizó la batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010), esta permite recolectar los datos demográficos y ocupacionales, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que están relacionados con el bienestar del trabajador; de acuerdo con los resultados, los funcionarios de la UIS percibe niveles de riesgo muy alto y alto dominio que componen los factores de riesgo intralaborales, que requieren y demandan intervención inmediata por parte de la institución; en la parte extralaboral se percibe niveles de riesgo medio y bajo; para cada uno de los factores se plantearon estrategias de intervención que buscan controlar y disminuir los niveles de riesgo percibidos.

A nivel local:

Realizada en La Universidad de Pamplona sede principal por Erika Yurley Herrera Sánchez en el año 2006 y tiene como título Describir los Riesgos Psicosociales generadores de estrés en los profesionales de la salud del centro cardioneuromuscular de Cúcuta. Como objetivo general: describir los factores de riesgo psicosocial generadores de estrés en los profesionales de la salud del centro de rehabilitación Cardioneuromuscular, la metodología que se utilizó fue bajo el diseño descriptivo se aplicó una encuesta de satisfacción laboral la cual busco recopilar información acerca de los factores psicosociales, exploración de las características de la población para conocer las áreas en las cuales los profesionales presentan dificultad y grado de estrés que presentan y posteriormente se aplica la prueba de Bocanument para a través de ella determinar cuáles fueron los factores psicosociales generadores de estrés asociadas al desempeño de sus funciones, sus repercusiones. Realizándose un contraste entre la teoría y la práctica para finalmente plantear una propuesta que brinde estrategias de cambio de acuerdo con lo detectado en la Centro cardioneuromuscular de la ciudad de Cúcuta.

Como resultado a nivel psicológico, socio-cultural- fisiológico se encontraron evidencia que los funcionarios (fisiológico) dolores musculares, cansancio y taquicardia; (psicológicamente) ansiedad, depresión, agresividad, actitud silenciosa y cambios de hábitos de alimentos; (socio- cultural) falta de espacios recreativos, sobrecarga laboral, estrictos horarios, exigencias laborales, poca remuneración, pocos espacios para compartir en familia, problemas de rendimiento laboral, número de pacientes que deben atender en poco tiempo y se evidencia la necesidad del psicólogo organizacional y comunitario para mejorar el desempeño y la calidad en el servicio que se presta y generar programas encaminados a prevenir el estrés y mejorar los estilos de vida saludables.

Este trabajo investigativo realizado en la Universidad de Pamplona por la estudiante de psicología Jenyfer Katherine Suarez Pabón en el 2013 presenta como título el Estrés Laboral en las Relaciones Interpersonales de los Funcionarios de Coomultrup Pamplona el propósito tiene por determinar la influencia del estrés laboral a través de instrumentos cualitativos y cuantitativos que permitan conocer la relación en el entorno social de un individuo, se aplicó a la empresa Coomultrup, para lo cual se tomó una población de trece funcionarios adscritos a la empresa. Este proyecto está diseñado bajo un modelo mixto sobre evaluación e interpretación de resultados obtenidos durante el proceso de recolección de información y análisis de resultados para conocer si existe una estrecha relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales. De acuerdo a los análisis presentados, se observa las calificaciones correspondientes a los tres criterios evaluados: agotamiento, cinismo y eficacia profesional. Sin embargo la prueba no evidencia el Síndrome de Burnout en los empleados de la empresa de Coomultrup de Pamplona. De esta manera se puede inferir a través de los resultados expuestos que los empleados poseen bajos índices de cinismo y agotamiento y mayor fortaleza en el ítem de eficacia profesional se evidencia en un rango normal, no existe deterioro de las áreas de funcionamiento ni del entorno al cual se encuentran expuestos los empleados.

En síntesis las investigaciones mencionadas anteriormente aportaron conocimientos en la parte metodológica, contextual y situacional que permitió la actualización de información tanto cualitativa como cuantitativa; y así la presente investigación pueda llevarse a cabo con conocimientos previos de la temática a trabajar, con ello se pudo fundamentar una base teórica que permitió dar aproximación acerca de los riesgos psicosociales intra y extralaborales. Aunque exista la ley falta compromiso por parte de las instituciones públicas y privadas. La medición de los riesgos psicosociales también debe ser exigido por los empleados y deben trabajarse antes de que las situaciones en las que la salud física y mental pueda verse afectarse.

Marco Contextual

La investigación se realiza en la empresa Cooperativa Multiactiva de Empleados Trabajadores y Particulares de la República de Colombia. COOMULTRUP de Pamplona.

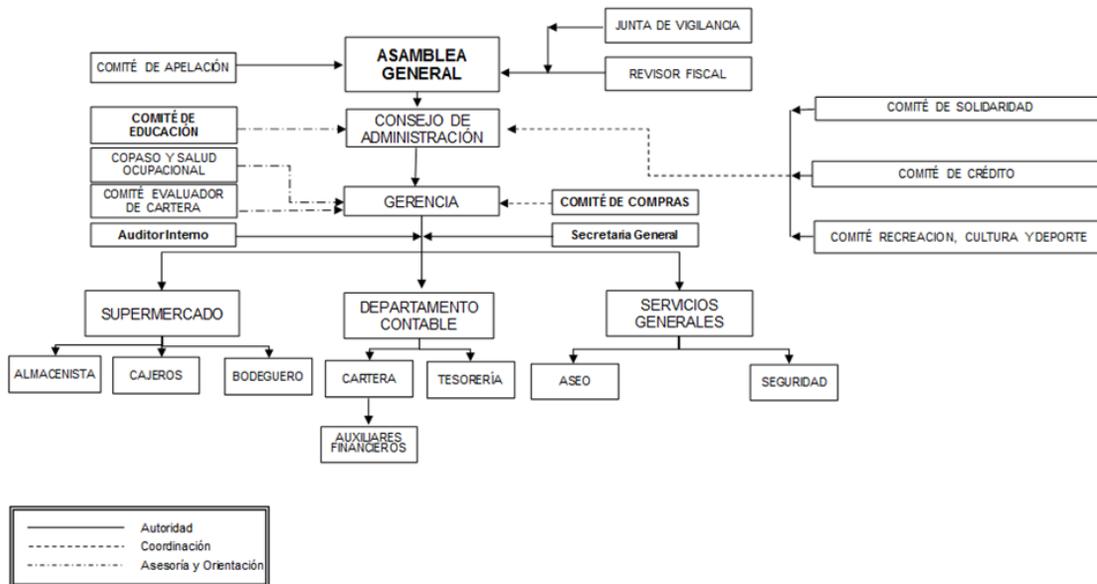
Misión

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados(as), su familia y los usuarios, fundamentado en los principios, fines y valores de la Economía Solidaria.

Visión

Será la Cooperativa Multiactiva de Aporte y Crédito líder de la región en la prestación de los servicios de Economía Solidaria.

Organigrama



Marco Legal

El Marco legal está dado por los lineamientos constitucionales, Ministerio de Protección Social, Convenios internacionales de la OIT/ OMS, normas generales del Código Sustantivo del Trabajo y normas técnicas como GTC 45. NTC 5254. Lo siguiente es un conjunto de normas y leyes, este compendio es un aporte de consulta sobre las normas vigentes en salud ocupacional; la práctica de esta disciplina contribuye a la calidad de vida de los trabajadores, no considerándose como un objeto, si no como un sujeto racional, emocional, sentimental y por ende social (Arcila Sandra & García Susana, 2014).

Tabla N° 1 Marco legal

Resolución 2646 de 2008	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.
NTC 5254 VR 2006	Esta norma proporciona una guía genérica para la Gestión de Riesgos. Se puede aplicar una gama muy amplia de actividades, decisiones u operaciones de cualquier empresa pública, privada o comunitaria, a grupos o individuos.
GTC 45 de 1997-08-27	Guía para el diagnóstico de condiciones de trabajo o panorama de factores de riesgos, su identificación y valoración. Editada por el

Decreto número 0614 de 1984 (marzo 14)	<p>Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (INCONTEC). Apartado 142337 Santafé de Bogotá.</p> <p>Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.</p>
Decreto 1295 de 1994 (junio 22) diario oficial no. 41.405, del 24 de junio de 1994	<p>Dicta las normas para la autorización de las sociedades sin ánimo de lucro que pueden asumir los riesgos de enfermedad profesional y accidente de trabajo. Determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Establece la afiliación de los funcionarios a una entidad Asegurada 59 en Riesgos Profesionales (A.R.P) Artículo 21, literales d y c. (Obligación del empleador procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y de los ambientes de trabajo), Circular unificada 2004 – numeral 6 (reitera la responsabilidad por parte del empleador de la salud ocupacional de sus trabajadores y de proveerles condiciones óptimas de trabajo).</p>
Ley 9a. de 1979	<p>Es la ley Marco de la Salud Ocupacional. Artículos 80,81 y 84 (preservación, conservación y mejoramiento de la salud de los individuos en sus ocupaciones).</p>
La Resolución 2400 de 1979	<p>Conocida como el “Estatuto General de Seguridad”, trata de disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los</p>

La Resolución 2013 de 1986	establecimientos de trabajo. Artículo 2 (Incorporó acciones conducentes a la promoción de la salud a través de obligaciones tanto de empleadores como de trabajadores).
La Resolución 1016 de 1989	Establece la Creación y funcionamiento de los comités de Medicina, higiene y Seguridad Industrial en las empresas.
Ley 100 de 1993	Establece el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional en las empresas.
Ley 100 de 1993	Se crea el Régimen de Seguridad Social Integral. Artículo 208: De la atención de los accidentes de trabajo y la enfermedad profesional.
Decreto 1281 de 1994	Reglamenta las actividades de alto riesgo.
Decreto 1346 de 1994	Por el cual se reglamenta la integración, la financiación y el funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez.
Decreto 1542 de 1994	Reglamenta la Integración y funcionamiento del comité Nacional de Salud Ocupacional.
Decreto 2177 de 1989	Reglamenta la Integración y funcionamiento del comité Nacional de Salud Ocupacional.
Código sustantivo del trabajo	Readaptación profesional y el empleo de personas inválidas

Ley 1090 DE 2006
(miércoles 6 de septiembre)

Artículo 348 (Condiciones de higiene y seguridad para la protección de la vida, la salud y la moralidad de los trabajadores a su servicio).

Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.

Metodología

Tipo de investigación

La investigación es de tipo cualitativo, el instrumento aportan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa. Solo nos permitirá conocer cuál es la situación de la población pero más allá de eso no se piensa hacer análisis estadísticos de esos resultados.

Según Sampieri & Cols refieren que las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general se analiza los datos que obtuvo y saca algunas conclusiones se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados.

Tipo de estudio

Corresponde a un diseño no experimental y de tipo descriptivo transversal, cuyo objetivo se basa en la medición o recolección de información acerca de conceptos o variables, donde se integra la información con el objetivo de conocer cómo se manifiesta el fenómeno de interés en un grupo de personas.

Población: 19 trabajadores

Muestra:

El muestreo será realizado por censo, es decir que se trabaja con el total de la población, teniendo en cuenta que es grupo relativamente pequeño, compuesto entonces por 19 personas.

Instrumentos

Se aplicará dos Instrumentos de la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, elaborada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), la batería está constituida por el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, la ficha de datos generales y el cuestionario para identificación de síntomas asociados a estrés, tercera versión. Para la presente investigación se aplicara la ficha de datos general, el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma (A) aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos y la forma (B) aplicable a personas que ocupan cargos en niveles auxiliar y operarios que identifica y evalúa la percepción de factores de riesgo psicosocial de las condiciones propias del trabajo y su nivel de riesgo, lo conforman cuatro dominios: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensa, y cada uno de estos está integrado por dimensiones.

Y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, que busca identificar los factores de riesgo psicosocial extralaboral y está integrado por siete dimensiones, tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda (trabajo-vivienda). Los dos cuestionarios son tipo Likert, con opciones de respuesta siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. Los cuestionarios arrojan una clasificación del nivel de riesgo tanto para las dimensiones como para los dominios, estos niveles de riesgo se pueden clasificar en riesgo muy alto, alto, medio, bajo y despreciable.

Tabla N° 2 Instrumento de Aplicación

Objetivo	Ficha de datos generales	Cuestionario de factores de riesgos psicosociales intra-laboral	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra-laboral
	Recolección información sobre datos socio-demográficos y ocupacionales	Identificación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales y su nivel de riesgo. Evalúa las condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla.	Identificación de los factores de riesgo psicosocial extralaborales y su nivel de riesgo. Evaluar las condiciones externas al medio laboral, que están relacionadas con el entorno familiar, social y económico del trabajador.
Tipo de aplicación	Individual	Individual – colectiva	Individual – colectiva
Tipo de datos	Descriptivos	Cuantitativos, con una interpretación cualitativa.	Cuantitativos, con una interpretación cualitativa.
Tipo de Instrumento		Cuestionario que recopila	Cuestionario que recopila

		información subjetiva del trabajador que lo responde.	información subjetiva del trabajador que lo responde.
	Identificación de factores individuales relacionados con los datos socio- demográficos y ocupacionales	Evaluación general de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Evaluación general de factores de riesgo psicosocial extralaboral
Uso y aplicación Recomendadas	Numero de ítems	FORMA (A) 123 ítems FORMA (B) 97 ítems	31 ítems únicos forman aplicable.

Definición de Variables

Las variables a utilizar en esta investigación fueron establecidas a partir de la Batería de riesgos psicosociales que fueron utilizadas durante la medición de la misma. En la encuesta de riesgos psicosociales intralaborales se representan las categorías como dominios las cuales son: demanda del trabajo, control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa en ellas se desprenden unas dimensiones que son representadas para la investigación como subcategorías a interpretar, Ver Apéndice (A).

Para la encuesta de riesgos psicosociales en condiciones extralaborales se tomaron como categorías las que están relacionadas como dimensiones las cuales son: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda. Para las dos encuestas utilizadas se dará resultado cualitativo en las subcategorías que estén más bajas y por ende están afectando el entorno laboral de los colaboradores.

PRESENTACION DE RESULTADOS

Tabla N° 3 Encuestas extralaboral de Riesgo psicosocial

CATEGORIAS

DEPENDENCIA Y PARTICIPANTES	DIMENSIONES	RESULTADOS DE LOS FACTORES PREDISPONENTES
Área Administrativa <u>Riesgo bajo</u>	Tiempo fuera del trabajo	La totalidad de los colaboradores que desempeñan sus funciones en el área Administrativa, refieren que no tienen dificultades con los espacios dedicados a sus relaciones interpersonales, ya sea el tiempo dedicado para compartir con su familia o amigos, o incluso para los espacios de socialización, manifiestan que la empresa tiene muy bien establecidos los horarios de trabajo y consideran que la jornada laboral se ajusta a lo establecido por la ley y les permite gozar de espacios satisfactorios en el

componente social, pudiendo desarrollar actividades diferentes con familiares y amigos.

Área operativa.

Riesgo Bajo

De la misma manera que el personal del área administrativa, los empleados que hacen parte del área operativa, dependientes de almacén, bodega, y servicios generales, consideran que los espacios fuera del contexto laboral son suficientes para el correcto desarrollo de las relaciones sociales interpersonales y que no interfieren con el adecuado funcionamiento de sus actividades personales.

Área administrativa

Características de la vivienda Y de su entorno.

Riesgo bajo

El personal del área administrativa de la empresa COOMULTRUP, reside en el área urbana del Municipio de Pamplona y cuenta con los medios necesarios para trasladarse con facilidad hasta su lugar de trabajo y

del trabajo hasta su vivienda. Además la relativa cercanía de los diferentes lugares de la ciudad y sus medios de transporte facilita estos procesos.

Área Operativa

Por su parte, algunos de los empleados del área operativa, refieren que en ocasiones se presentan dificultades relacionadas con el transporte y el acceso a vías de acceso en buenas condiciones hacia sus lugares de residencia, lo que puede causar problemas para poder llegar a tiempo a su trabajo, pero que gracias a la comprensión por parte de la empresa, esto no genera mayores trastornos en el desarrollo de sus funciones.

Riesgo medio

Situación económica familiar del grupo familiar

Algunos colaboradores tanto del área administrativa como de la operativa describen que los ingresos que reciben son

insuficientes para costear sus necesidades básicas ya que existes deudas externas difíciles de solventar en el grupo familiar, a pesar de que sus salarios están acordes con su nivel educativo o de instrucción, pero que aun así estas son situaciones que suelen causar preocupación y en ciertos momentos aunque se procura que no interfieran, si tienen interferencia en el desempeño laboral.

Tabla N° 4 Encuesta intralaboral de riesgos psicosociales Forma A

DEPENDENCIAS Y PARTICIPANTES	DIMENSIONES	RESULTADOS DE LOS FACTORES PREDISPOSITORES
Administrativa	Demanda cuantitativa	Los colaboradores refieren que el tiempo que se dispone para ejecutar el trabajo usualmente es suficiente para atender el volumen de tareas asignadas, pero que en

ciertos momentos del año, por cuestiones propias del objeto de la empresa, se presentan grandes volúmenes de trabajo que requieren que se dediquen más horas de las establecidas en su horario de trabajo, que aunque se procura que no interfieran con su vida personal, si generan más cansancio y agotamiento para los trabajadores.

Asimismo, las responsabilidades que sus labores implican, pueden generar ciertos niveles de estrés por responder directa o indirectamente por ellas, puesto que en esos momentos 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

<p>Administrativa</p> <p>Riesgo Medio</p>	<p>Demandas de jornadas de trabajo</p>	<p>A lo largo del año se logran identificar al menos 3 momentos que requieren que los empleados dediquen un poco más de tiempo del establecido en sus jornadas de trabajo habituales para el cumplimiento de sus actividades, sin que estas jornadas sean excesivas, pero si es necesario establecer intervenciones para el manejo de las mismas.</p>
	<p>Claridad del Rol</p>	<p>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</p>
<p>Riesgo bajo</p>	<p>Características del liderazgo</p>	<p>La gestión desarrollada por la gerencia como cabeza visible de la empresa, ha permitido que los</p>

		trabajadores se sientan comprometidos con la empresa y a gusto en la misma, existe la posibilidad de expresar sus opiniones de manera libre y clara y se sienten escuchados por la alta dirección
Riesgo Bajo	Reconocimiento y compensación	El reconocimiento (remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador corresponde con sus esfuerzos y logros. La empresa cuida el bienestar de los trabajadores. La organización considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo, permitiéndoles un proceso de crecimiento y superación dentro de la empresa, donde se pueden ir escalando posiciones de acuerdo al desempeño y las necesidades específicas de la empresa.

Área Administrativa	Exigencias de responsabilidad al cargo	El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo, información confidencial.
	Capacitación	La empresa ofrece capacitaciones permanentes en temas de interés para los trabajadores de acuerdo al área en el que se desempeña, se observan al menos 3 capacitaciones en el último año que les permiten el crecimiento dentro de su puesto de trabajo y en lo que pueden aportar a la empresa desde el mismo; además se realizan capacitaciones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo dando cumplimiento a los requerimientos del ministerio de trabajo.
	Demandas emocionales	El individuo se expone en

		<p>muy pocas ocasiones 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.</p>
Riesgo bajo	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	<p>Los empleados manifiestan que no llevan trabajo a la casa y que las dificultades que se pueden presentar en el desempeño de sus funciones son abordadas y solucionadas de forma oportuna, de manera tal que estas situaciones no interfieren con las actividades propias de su vida personal o familiar.</p>
Riesgo Alto	Demanda de carga mental	<p>La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas</p>

fuentes.

Por otra parte tanto los trabajadores del área administrativa como de la operativa, refieren la realización de trabajos repetitivos y monótonos que es necesario tener en cuenta para el plan de mejoramiento.

Riesgo bajo

Participación y manejo de cambio

El colaborador posee información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. En el proceso de cambio se tienen en cuenta los aportes y opiniones del trabajador. Los cambios afectan positivamente la realización del trabajo.

Relación con colaboradores

Las relaciones interpersonales son un factor protector que permite que los resultados de toda la organización se vean apoyados por todos los trabajadores de manera individual, pero sobre todo

		<p>en el trabajo en equipo y en el apoyo que reciben de sus compañeros de trabajo</p>
	<p>Consistencia del rol</p>	<p>El trabajador tiene claro cuáles son sus responsabilidades, y las funciones propias de su cargo. Los trabajadores reconocen que nunca se les presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo.</p>
<p>Área administrativa Riesgo medio.</p>	<p>Carga dinámica</p>	<p>Se identificaron que a pesar de que los esfuerzos físicos desarrollados por los empleados de la empresa no requieren mayor complejidad, las posturas sedentes por mucho tiempo pueden causar malestar, de igual manera hay riesgo de aparición de trastornos osteomusculares como el síndrome del túnel del carpo teniendo en cuenta las tareas desempeñadas por los colaboradores, y aunque se utilizan los elementos de</p>

protección adecuados es necesario reforzar con el auto cuidado y pausas activas.

Área operativa
Riesgo medio

Se presentan esfuerzos físicos para los trabajadores de bodega, posturas de pie por largos periodos para los cajeros, que aunque tienen sillas altas prefieren permanecer de pie por su comunidad, lo que puede causar agotamiento.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se plasma los resultados de la investigación, la cual parte de un análisis de las encuestas de la Batería de Riesgo Psicosocial en condiciones Intralaborales y Extralaborales, que fueron realizadas a colaboradores de la diferentes dependencias de la empresa COOMULTRUP de Pamplona, lo que permitió conocer los factores de Riesgo a los que están expuestos los trabajadores de la empresa.

En primera instancia, con relación a los Riesgos asociados presentes en colaboradores no se evidencian un Riesgo Medio en las condiciones extralaborales; dichos resultados fueron analizados por áreas de trabajo, ya que el objetivo era identificar los principales factores de riesgo psicolaborales en los trabajadores de la empresa; a través de la encuesta sólo se evidencia un riesgo medio en el dominio de situación económica del grupo familiar que genera preocupación entre los trabajadores que tienen estas dificultades, los cuales son en realidad pocos en comparación con la muestra total de los evaluados. Estos riesgos pueden afectar a los colaboradores generándoles a largo plazo inestabilidad a nivel emocional, laboral, físico e insatisfacción a la hora de realizar sus labores.

La interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, y las condiciones de su organización, por una parte, y por otra parte, 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 rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Informe del Comité Mixto OIT – OMS sobre Medicina del Trabajo, 1984).

Mañas (2001) afirma que las condiciones de trabajo pueden influir positiva o negativamente en la salud, aumentando el nivel de ésta o causando la pérdida de la misma. Los daños a la salud de los empleados se concretan en enfermedades del trabajo

(enfermedad profesional y enfermedad vinculada al trabajo) y accidentes laborales, aunque también existen otras expresiones de las malas condiciones de trabajo.

Así mismo, se presentan los resultados de la encuesta de Riesgos Psicosociales en condiciones Intralaborales descrita por dependencias reflejando los riesgos asociados que adquieren más influencia que serán reflejadas por dominios.

En el dominio de demanda cuantitativa se encuentran reflejadas con un riesgo medio en administrativa identificándose que la mayor parte del tiempo los empleados cuenta con tiempo suficiente para desarrollar todas las tareas que le son asignadas, pero se presenta el riesgo medio debido a que en tres momentos distribuidos a lo largo del año, deben hacer esfuerzos grandes para dar cumplimiento a las necesidades que se presentan tanto en la parte operativa como en la administrativa, y está asociado a fechas especiales y al cierre del año.

Sin embargo, se puede decir que los empleados haciendo uso de sus estrategias de afrontamiento, y con el acompañamiento de la empresa y de su sistema de seguridad y salud en el trabajo, han podido dar manejo a esta situación con el fin de que no se generen los problemas que pudieran estar asociados a esta situación como pudiera ser alguna enfermedad relacionada con el estrés o un accidente o enfermedad laboral.

Ahora, el dominio de demanda de carga mental entendida como el esfuerzo intelectual o actividad cognitiva para detectar información, identificarla, decodificarla, interpretarla, elaborar las posibles soluciones elegir la más adecuada y posibles soluciones, elegir la más adecuada y finalmente emitir la respuesta, se pudo evidenciar que los trabajadores más expuestos son los del área administrativa, sobre todo los del área financiera y la gerencia; estos procesos son apoyados en el uso de software que ayudan a minimizar los errores humanos que antes de la aplicación de los mismos se podían presentar, de esta manera los empleados están un poco más tranquilo y aunque sí es necesario niveles de concentración, ya son más manejables para ellos.

Algunas de las otras situaciones que se pueden encontrar como un factor de riesgo por sobrecarga mental son: la sobrecarga por apremio de tiempo: trabajo en cadena de producción que no puede detenerse, presión por entrega de resultados o cumplimiento, presión por entrega de resultados o cumplimiento de metas en corto tiempo, que son procesos que la organización ha sabido manejar, disminuyendo la influencia del riesgo en sus empleados, evidenciándose que la empresa se preocupa verdaderamente por el bienestar de sus colaboradores.

Por otra parte se observa que los empleados del área financiera se encuentran expuestos a factores de riesgos como la sobrecarga por trabajo con alta minuciosidad: entendiéndola como aquellas tareas cuyas funciones implican de alto nivel de detalle, información u objetos que requieren de alta precisión, donde los empleados manifiestan su preocupación por los niveles de atención que deben manejar en el desarrollo de sus actividades, teniendo en cuenta que al trabajar con números, al digitar los mismos, por una sola cifra mal digitada se pueden presentar pérdidas importantes para la empresa, por eso en los momentos como en el cierre de año donde se presentan grandes niveles de trabajo, se hace más importante que los empleados estén concentrados en sus labores, teniendo tiempos de descanso suficientes para reponer sus fuerzas.

Se considera que una persona está sometida a una situación de estrés cuando ha de hacer frente a demandas ambientales que sobrepasan sus recursos de manera que el sujeto percibe que no puede darles una respuesta efectiva. En este tipo de situaciones, el organismo emite una respuesta de estrés, que consiste en un importante aumento de la activación fisiológica y cognitiva del organismo. Las consecuencias de esta activación dependen de su duración e intensidad. Así, cuando la respuesta de estrés es demasiado frecuente, intensa o duradera puede tener repercusiones negativas, con una amplia gama de manifestaciones como son los trastornos psicofisiológicos (Andueza, 2014)

Con respecto al dominio de capacitación encontramos que las diferentes dependencias se encuentran conformes con los procesos desarrollados por la empresa para su crecimiento tanto laboral como personal, teniendo en cuenta que la empresa COOMULTRUP, se encuentra siempre interesada por que sus trabajadores, independientemente del área en que se encuentren, se mantengan actualizados y capacitados para los nuevos retos que implica la economía solidaria en el país. Dentro de estas capacitaciones se encuentran, 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 no es abordada adecuadamente. (Insitituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005)

Por otra parte, se encuentra el dominio de demanda emocional relacionada con 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 y que demandan del trabajador la 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. (Ministerio de la Protección Social, 2010), en ese sentido se pudo observar que aunque los empleados de la empresa sí tienen contacto en la atención al cliente, las situaciones particulares que son atendidas en la empresa no generan malestar emocional, y que las situaciones que se presentan muy esporádicamente están relacionadas con algún cliente que pudiera tener alguna molestia, queja o reclamo.

Continuando se encuentra el dominio de exigencias de responsabilidades del cargo a las dependencias de asesoría de planeación y la dirección local de salud dichas 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.

En el dominio de demandas de la jornada de trabajo, que 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; pudo determinar que los empleados de la empresa COOMULTRUP, se encuentran en un riesgo bajo, puesto que la empresa utiliza mecanismos de protección donde se le respeta a los trabajadores sus jornadas laborales de acuerdo a lo establecido por ley, así como los espacios para pausas activos y de recreación, disminuyendo de esta forma la posible aparición de enfermedades relacionadas con el estrés laboral.

Según Jamal y Baba, 1997; Peiró, 1992 que aproximadamente el 20% de la población laboral es la más frecuente en nuestra sociedad la cual se ha convertido en una forma de vida en los países industrializados, debido a motivaciones económicas y a la necesidad de proporcionar un servicio de 24 horas en una variedad de ocupaciones. Sin embargo, estos ritmos de trabajo presentan grandes inconvenientes como: el dormir de día no es lo mismo que dormir de noche, y el organismo no se compone fácilmente a adaptar sus ritmos biológicos a horarios irregulares. Otros trastornos como la adicción al trabajo o las consecuencias negativas del horario laboral, son relativamente novedosos en lo que se refiere a los horarios de trabajo, el sistema de turnos afecta o largas horas de trabajo (incluidas las personas con un trabajo exclusivamente nocturno).

Para el dominio de claridad del rol, entendido como 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, no se evidencian factores de riesgos relevantes, toda vez que dentro del manual de funciones de la empresa y en los procesos de inducción y capacitación a los trabajadores, se estipula claramente cuáles son las funciones y responsabilidades de cada uno de ellos, y esto se respeta en el funcionamiento de la empresa. Cada uno de los empleados conoce cuales son las expectativas que se tienen respecto a lo que debe ser su desempeño dentro de la organización y muy rara vez se les asignan labores diferentes a las ya estipuladas y en cualquier situación son solo temporales.

Según Labrador y Crespo, 1993, el “estrés depende en parte de las demandas de la situación, y en parte de las habilidades, recursos o forma de comportarse de la persona en dicha situación” Desde una perspectiva laboral, son varios los factores claramente identificados como estresores: a) el ambiente físico, b) las demandas del trabajo, c) los contenidos del trabajo, d) el desempeño de roles, las relaciones interpersonales y el desarrollo de la carrera, e) las nuevas tecnologías, y f) las influencia que ejerce el trabajo en la vida personal. En concreto, la cantidad de trabajo forman parte de las demandas estresantes del trabajo en este sentido, trae como consecuencia problemas en la salud, (Peiró, 1992).

Se puede inferir con base en lo anterior, que el nivel de estrés de la población trabajadora de la empresa COOMULTRUP, se encuentra en niveles estables, debido a que se hacen manejos adecuados de los factores de riesgo que se pudieran presentar dentro de la misma, gracias a los protocolos de trabajo establecidos por la alta dirección.

Se describen además dos dominios extras, el de participación y manejo de cambio y las relaciones con los colaboradores la cual 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, frente a estos dominios se puede determinar que las relaciones que ha establecido la gerencia con todos sus subordinados, ya fueran operativos o administrativos, están cimentadas en la comunicación asertiva, el respeto y la ayuda mutua, lo que se convierte en un factor protector para el mantenimiento y fortalecimiento de un buen clima laboral.

En la actualidad las organizaciones funcionan con base en procesos de comunicación que permiten que la dinámica de la organización sólo pueda ocurrir cuando ésta se encarga de que todos sus miembros estén debidamente conectados e integrados. Esto explica por qué uno de los objetivos más importantes del diseño organizacional es asegurar y facilitar la comunicación y la toma de decisiones. Además, la organización funciona como un sistema de cooperación donde, por medio de la comunicación, las personas interactúan para alcanzar objetivos comunes donde la comunicación es indispensable para conseguirlos. (Chiavenato, 2009)

Mañas (2001) afirma que las condiciones de trabajo pueden influir positiva o negativamente en la salud, aumentando el nivel de ésta o causando la pérdida de la misma. Los daños a la salud de los empleados se concretan en enfermedades del trabajo (enfermedad profesional y enfermedad vinculada al trabajo) y accidentes laborales, aunque también existen otras expresiones de las malas condiciones de trabajo, gracias al manejo que se ha dado dentro de la organización de los factores de riesgo, a través del uso de factores protectores, se puede determinar que estas influencias negativas del trabajo sobre la salud no se presentan, por el contrario los trabajadores se sienten en un ambiente a gusto, motivados y comprometidos con su empresa y aunque hay aspectos que deben ser reforzados para el mantenimiento del buen funcionamiento laboral, no hay nada crítico que merezca una atención especial.

En síntesis se refleja que no hay factores de riesgos elevados o críticos que requieran de intervención urgente, los niveles de estrés y desgaste ocupacional se encuentran dentro de lo normal, es por ello que se presenta un programa que más que intervenir factores de riesgo psicosocial, está orientado a la vigilancia de los mismos, y al fortalecimiento de los factores protectores, que permita la prevención y promoción del cuidado personal y laboral del trabajador.

CONCLUSIONES

Para analizar los factores de riesgo psicosociales intra y extralaborales presente en los funcionarios la empresa COOMULTRUP, se realizó la aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo, que permitió dar respuesta a los objetivos que se propusieron para la investigación, así como el desarrollo de un plan de mejora para contribuir al óptimo desempeño laboral y a la calidad de vida de los trabajadores.

Los factores de Riesgo identificados en condiciones extralaboral a nivel general en las ocho dependencias fueron los siguientes: tiempo fuera del trabajo, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral en el trabajo, desplazamiento vivienda-trabajo- que aunque ninguno presenta un riesgo algo permite identificar el manejo que la organización hace de estos riesgos. Los Riesgos en condiciones intralaboral forma A descritos en las dependencias fueron: demanda cuantitativa, demanda de jornada de trabajo, claridad del rol, reconocimiento y recompensa, exigencias de responsabilidades al cargo, capacitación, demanda emocional, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, demanda de carga mental, participación y manejo de cambio, relaciones con los colaboradores.

Las situaciones problemáticas determinadas que surgen a raíz de los factores riesgo psicosocial identificados en los funcionarios de la empresa son: Carga dinámica, demanda cuantitativa, ubicación de la vivienda, el acceso a vías transitables o medios de transporte para su regreso al trabajo, situación económica del grupo familiar, demanda de las jornadas de trabajo.

El plan de mejora para contribuir al óptimo desempeño laboral y a la calidad de vida de los funcionarios de planta se relaciona en el apéndice (B)

RECOMENDACIONES

Dentro de las principales recomendaciones que se hacen respecto al desarrollo de la presente investigación, está el de realizar un análisis especial de los factores protectores de la organización que le han permitido el mantenimiento del clima laboral de manera que con base en ellos se puedan realizar recomendaciones a otras empresas similares del sector de la economía solidaria.

En ese mismo sentido se plantea la posibilidad de realizar investigaciones que permitan relacionar diferentes empresas y comparar como se dan los procesos de las dinámicas organizacionales desde el manejo de los factores protectores y factores de riesgos que se puedan presentar en dichas empresas.

Incluir dentro de los procesos de inducción, re inducción y capacitación procesos para reforzar y mantener el clima laboral que se presenta en la empresa en la actualidad y generar el programa de vigilancia epidemiológica respectiva que permita hacer frente a los factores de riesgo que se pudieran presentar en caso de que hagan aparición dentro de la empresa.

Se sugiere que realice una sensibilización antes los Riesgos psicosociales ya que, se evidencia desconocimiento hacerla de la ley ante la prevención del Riesgo laboral y frente a la Batería que los mide.

Es necesaria la continuidad del proceso debido a que los funcionarios de las empresas están expuestos a diferentes estresores que aunque en el momento no afectan su salud, si no se mantiene el manejo adecuado pueden estar afectando su salud física, mental, emocional y laboral para el efectivo desarrollo de su trabajo

BIBLIOGRAFÍA

Andueza, I. (2014). *Estrés Laboral y Burnout. Trabajo final de Grado*. Pamplona, España: UPNA.

Arcila Sandra & García Susana. (2014). "*Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales*". Recuperado el 21 de Marzo de 2015, de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/1271/1/Trabajo%20de%20Susana.pdf>

Benedito, M., Bonavia, T., & Llinares, L. (2008). Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral. *Revista Colombiana de Psicología*, 59-73.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw Hill.

Comision Internacional de Salud Ocupacional. (Marzo de 2002). *Codigo Internacional de etica para los profesionales de la Salud Ocupacional*. Recuperado el 20 de Marzo de 2015, de http://www.bvsde.paho.org/cursoa_epi/e/lecturas/mod6/codigo.pdf

et.al, M. &. (2006). Clima Organizacional y Gerencia. *Inductores del cambio organizacional* , 232- 248.

et.al, P. &. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba*.

FELIPE, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de cali. *pensamiento psicologico* , 99-103.

Fondo de Riesgos Laboraes. (13 de Agosto de 2017). *Fondo de Riesgos Laborales de la República de Colombia*. Recuperado el 13 de Agosto de 2017, de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/seccion/informacion-estadistica/2016.html>

Herrera Sierra, L. I. (2012). *Repositorio Institucional Universidad de Cartagena*. Recuperado el 18 de marzo de 2015, de <http://190.25.234.130:8080/jspui/handle/11227/833>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2005). *Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYME*. Madrid, España: INSHT.

J., R. S. (2008). GESTIÓN HUMANA: TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS. *estud.gerenc, Estudios Gerenciales* , 137-159.

Leyna, A. G. (2014). Identificación de los factores de riesgo psicosocial en las unidades académicas - administrativas de la Universidad Industrial de Santander. *Repositorio Universidad Pontificia Bolivariana*, 1-80.

Maria, E. O. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *CES Salud Publica*, 74-79.

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de Instrumentos para la evaluación de los factores de riesgos psicosocial*. Bogotá: Ministerio de la Protección Social.

Ocupacional, C. I. (Marzo de 2002). *CODIGO INTERNACIONAL DE ETICA, CODIGO INTERNACIONAL DE PARA LOS PROFESIONALES DE LA SALUD OCUPACIONAL*. Recuperado el 20 de Marzo de 2015, de http://www.bvsde.paho.org/cursoa_epi/e/lecturas/mod6/codigo.pdf

Pedro, F. M. (2007). *Gestión de la Higiene Industrial en la Empresa* (Vol. 7 Edición). Madrid: Fundación Confemetal.

Pérez, R. I., & Calixto Sandoval, N. P. (2005). Gestión humana. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 153- 163.

Ricardo, G. F. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial derivado de la organización del trabajo* . San Vicente de (Alicante): Editorial Clud Universitario.

Saldarriaga Ríos, J. G. (2013). Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana. *Estudios Gerenciales*, 110-117.

Sonia, C. P. (2000). MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL DE ENTIDADES UNIVERSITARIAS . *Investigación en Psicología*, 12-20.

Vega & et al . (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia. *REVISTA DIVERSITAS – PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA* , 329-349.

Velasco Maria, Martin Fernandez, Rosa Figueroa, Maria Figueroa, Blanca Radillo. (2008). Actualidad y Retos de la Salud Ocupacional . *Revista Cubana de Salud y Trabajo* , 1-11.

Comision Internacional de Salud Ocupacional. (Marzo de 2002). *Codigo Internacional de etica para los profesionales de la Salud Ocupacional*. Recuperado el 20 de Marzo de 2015, de http://www.bvsde.paho.org/cursoa_epi/e/lecturas/mod6/codigo.pdf

Diario Oficial 47059 . (17 de julio de 2008). Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Erika, S. H. (2006). *Describir los riesgos psicosociales generadores de estres en los profesionales de la salud del centro cardioneuromuscular de Cúcuta*. Pamplona Norte Santander: Universidad de Pamplona.

Fernández, R. G. (2010). *la productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo* . San Vicente: Clud Universitario.

Garrido, J., & Uribe, A. (2011). Riesgos Psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 27-34.

González Ruiz, M. f. (2008). *Manual para el tecnico en prevencion de Riesgos Laborales*. Madrid: Fundación Confemetal.

Maria, E. O. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *CES Salud Publica*, 74-79.

Mônica Bonagamba Chiod & Cols. (2007). Accidente de Trabajo. *Latino- am Enfermagen*, 1-7.

Pilar, G. B. (2012). *Salud y Trabajo los nuevos y emergentes Riesgos Psicosociales*. Barcelona: UOC.

Pedro, F. M. (2007). *Gestion de la Higiene Industrial en la Empresa* (Vol. 7 Edición). Madrid: Fundación Confemetal. Recuperado el 20 de Marzo de 2015

Sánchez Charpentier, O. (2009). Factores Intra y Extralaborales de los y las trabajadoras de una Empresa Pública. *Revista Enfermería Actual en Costa Rica*, 1-10.

Vargas Parra Natalia Nina & Moreno Pulido Ninfa. (2013). Riesgos psicosociales en una entidad publica de Boyaca. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia* , 1-16.

Villalobos Fajardo, Gloria Helena;. (Julio de 2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogota, D.C, Colombia.

Apéndice A Dominios Intralaborales

CONSTRUCTO	DOMINIO	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 destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo 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

Apéndice B, Plan de Mejoramiento.

BUENAS PRÁCTICAS PARA EL MANEJO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE EMPLEADOS TRABAJADORES Y PARTICULARES DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA – COOMULTRUP

CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

- 1.-Se extienden en el espacio y el tiempo.
- 2.-Dificultad de objetivación
- 3.- Afectan a los otros riesgos
- 4.- Tienen escasa cobertura legal
- 5.- Están moderados por otros factores.
- 6.- Dificultad de intervención

1.- Se extienden en el espacio y el tiempo. El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Sin embargo una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial (Rick y Briner, 2000), son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

2.- Dificultad de objetivación. El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades

propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008), frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (OIT, 1986), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

3.- *Afectan a los otros riesgos.* El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social (Engel, 1977). Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía.

4.- *Escasa cobertura legal.* El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Se sabe a qué atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

5.- *Están moderados por otros factores.* Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, 1997). Tal

como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal.

6.-Dificultad de intervención. Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima sociolaboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa.

Características de los riesgos psicosociales

- 1.- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador
- 2.- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.
- 3.- Afectan a la salud mental de los trabajadores.
- 4.- Tienen formas de cobertura legal

1.- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador. Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa.

2.- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador. Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés (Levy, 1981). Tal como lo recoge la OIT (1986) y la OMS (Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1987), tales respuestas

están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores.

3.- *Afectan a la salud mental de los trabajadores.* Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental. Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores. Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental.

4.- *Tienen formas de cobertura legal.* La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema.

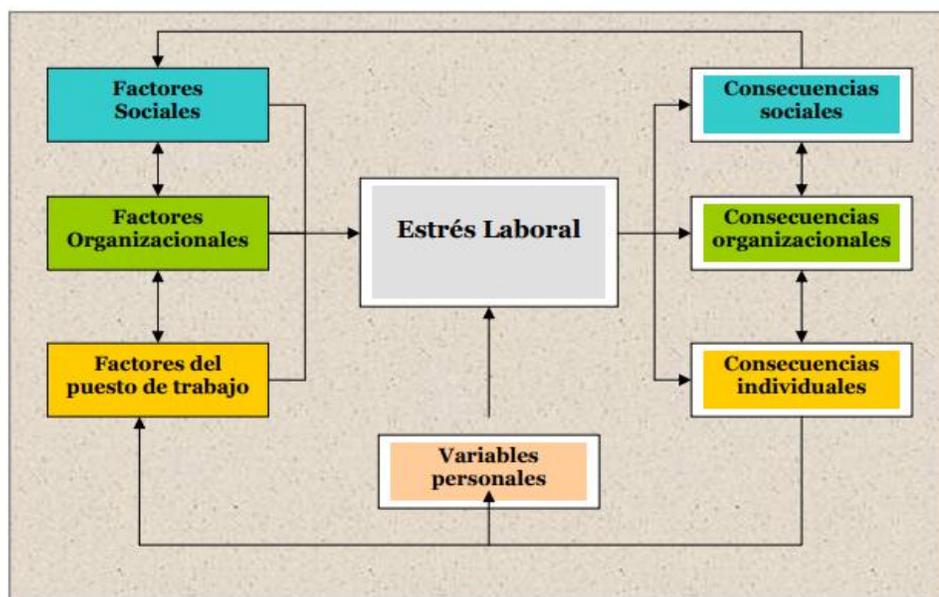
PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES

No es sencillo elaborar un listado de riesgo psicosociales. Aunque hay un relativo consenso sobre los más importantes como el estrés, la violencia y el acoso, no lo hay acerca de si lo son otros, a pesar de que se reconozca su relevancia tanto en su extensión como en sus consecuencias. A continuación se exponen los más reconocidos como tales y algunos otros que tienen un cierto consenso como riesgos importantes en el ámbito laboral y a los que se reconoce importantes consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

El estrés.

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos” (2002, p. 7). Shirom (2003) diferencia dos tipos de estrés laboral: 1) cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, 2) cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos.

Proceso del Estrés como Riesgo Psicosocial



Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

El gráfico anterior recoge el planteamiento de Cox y Griffiths, (1996), que siguiendo el modelo propuesto por Levi (1981) hacen del estrés el mediador general entre los factores organizacionales y sociales y el daño a la salud mediante mecanismos psicofisiológicos que transforman la alerta subjetiva en alerta fisiológica (Frankenhaeuser y Johansson, 1981; Labrador y Crespo, 1993).

Violencia

La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbanas, anónimas, aceleradas y competitivas. La violencia es un marcador de nuestra sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años (Chapelle y Di Martino, 2006). Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales. Es también un riesgo laboral que ha ido teniendo cada vez mayor atención legal y de la jurisprudencia. El trabajo actual supone contextos ambientales de trabajo, el manejo de materiales altamente valiosos y la interacción con personas en situaciones imprevistas que hacen posible la aparición de distintas formas de violencia, incluidos atracos y asaltos.

La OIT (2003) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. La OMS (Krug et al., 2002) la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación, y la Comisión Europea considera que consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o la salud (Wynne, Clarkin, Cox, y Griffiths, 1997).

Habitualmente se ha distinguido dos formas principales (Wynne et al. 1997), la violencia física y la violencia psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra. En la delimitación conceptual de la violencia en el trabajo ha sido de gran importancia teórica y práctica el reconocimiento de los contextos en los que puede aparecer la violencia. En este sentido

suele aceptarse la propuesta clasificatoria de la California Occupational Safety and Health Administration (1995). Esta clasificación divide los tipos de violencia en tres tipos fundamentales: Violencia de tipo I) Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. El objetivo de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes. Violencia de tipo II) Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo. Violencia de tipo III) Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal. El objetivo del mismo es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos.

Acoso laboral

El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que puede tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente. Los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores son de clara importancia y están teniendo una atención cada vez mayor por la jurisprudencia de los diferentes países europeos.

El *mobbing* o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral. En la actualidad es descrito por algunos autores como el tópico de investigación de los años 90 (Hoel, Rayner y Cooper, 1999) y un serio problema laboral (Salin 2003). El número creciente de casos aparecidos en la prensa ha aumentado el interés social hacia el problema y la preocupación legal por el tema, hasta el punto que ya existen sentencias que consideran el acoso psicológico como un delito penal (Juzgado de lo Penal nº 1 de Jaén, septiembre de 2006).

Einarsen y Skogstad (1996) consideran que supone una serie de actos “negativos” en el ámbito laboral como el acoso, la intimidación, la descalificación y otras acciones que ofenden a las personas. Complementariamente, Rayner, Hoel y Cooper (2002) suponen que es todo tipo de conductas ofensivas, humillantes y descalificadoras en el ámbito laboral dirigidas hacia una o varias personas. Un aspecto central en el marco conceptual del acoso laboral es el desequilibrio de poder entre las partes (Zapf y Einarsen, 2005), lo que indica que la experiencia de la carencia de recursos frente a la experiencia de agresión interpersonal es uno de los mecanismos críticos del resultado. La escasa capacidad de recursos y la percepción de la importancia y gravedad de la agresión interpersonal son los dos elementos que definen la gravedad del acoso laboral.

Acoso sexual

El acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral. El acoso sexual ha generado trabajos, estudios empíricos sobre sus consecuencias y una jurisprudencia particular, por lo que puede ser considerado como un riesgo laboral específico. Como tal, es una fuente actual de preocupación e inquietud social, laboral y personal en no pocos casos.

Habitualmente se han considerado dos tipos básicos de acoso sexual, en función de si hay o no chantaje en el mismo. El acoso sexual conocido técnicamente como “quid pro quo”, una cosa por la otra, es el chantaje sexual. Consiste en solicitar los favores sexuales, de forma más o menos abierta, a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales o a cambio de no experimentar y sufrir consecuencias desagradables como el despido, el cambio de puesto de trabajo u otros cambios molestos. En este caso, la condición sexual de la persona afectada es el criterio único o decisivo para la toma de decisiones que pueden beneficiar o perjudicar laboralmente a la persona. En este caso, el

tipo de acoso sexual se ejerce preferentemente por quien ostenta una posición de poder y puede afectar el destino laboral, habitualmente jefes y superiores, pero puede igualmente incluirse a los compañeros, cuando por su influencia, de un tipo u otro, pueden influir en el destino profesional de la persona afectada.

El segundo tipo es el acoso sexual producido por un ambiente hostil. Consiste en la existencia de unas condiciones de trabajo por el que los atributos sexuales, normalmente de mujeres, es una de las características que deben exhibirse incluso cuando no guarda relación con el trabajo que se está efectuando. Cuando las mujeres deben de vestir una determinada minifalda, utilizar un tipo de escote sin que ello sea básico para su trabajo, se ven obligadas a trabajar en función de sus atributos sexuales sin que el trabajo sea de tipo sexual, se atenta contra su condición de trabajadora al reducirla a sus atributos sexuales. En este ambiente, la mujer se ve reducida a sus aspectos sexuales y su forma de presentarse constituye un riesgo de acoso, sin que ello esté vinculado a la naturaleza de su trabajo. Otra forma de ambiente hostil es aquel en el que las mujeres reciben un tratamiento desconsiderado, como trabajadores de segundo nivel y en el que reciben funciones discriminativas y secundarias.

Inseguridad contractual

La inseguridad laboral ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos.

La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera. Rodgers y Rodgers, (1989) consideran que trabajo precario es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e

insuficiente remuneración. Así la inseguridad laboral se ha descrito como uno de los riesgos laborales más importantes (De Witte, 1999; Goudswaard y Andries, 2002).

El burnout o Desgaste profesional

Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.

El desgaste profesional es un estado resultante del trabajo profesional y de situaciones laborales específicas. Como tal, es un problema laboralmente ocasionado y que en principio afecta al entorno laboral produciendo una desimplicación laboral, con repercusiones en la salud de los trabajadores, con frecuencia vinculado a una sintomatología amplia y variada (Fidalgo Vega, 2007; Schaufeli y Enzman, 1998). Su extensión y estudio epidemiológico ha sido más frecuente en las profesiones que sostienen el estado del bienestar, educación, sanidad y bienestar social, de aquí la importancia de atender, prevenir y disminuir sus efectos.

Otros riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales son un tipo de riesgos que se originan en las condiciones organizacionales, que son dinámicas y cambiantes. Eso supone que los cambios que el mercado económico, financiero y laboral está generando en las empresas pueden dar lugar a nuevas formas de riesgos psicosociales. De la misma forma que las nuevas tecnologías, los nuevos productos, materias primas y sistemas de producción generan nuevos riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, los cambios en las

organizaciones pueden dar lugar a nuevos riesgos psicosociales. Función de la labor preventiva laboral es disponer de los sistemas de alerta adecuados para identificar tales riesgos y vigilar las nuevas posibles amenazas a la salud en el trabajo. A continuación se exponen dos de ellos que han recibido un constante aumento de la atención: el conflicto trabajo-familia y el trabajo emocional. Otros posibles podrían ser la intensidad laboral (Dollard, Skinner, Tuckey y Bailey, 2007), el envejecimiento de la población trabajadora y la irregularidad de los tiempos de trabajo (Brun y Milczarek, 2007). Aunque sean riesgos emergentes destacables, no es claro que tengan las mismas características que los mencionados directamente.

INTERVENCIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS EN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES BASADAS EN LA EVIDENCIA

Adaptado de (Moreno & Báez, 2015)

Todo el desarrollo expuesto hasta aquí tiene solo un objetivo: la gestión de los riesgos psicosociales y el desarrollo de buenas prácticas organizacionales que evite su aparición. La identificación de los riesgos, los efectos de los riesgos psicosociales sobre la seguridad y la salud y la descripción de las condiciones de evaluación y sus instrumentos son medios para el objetivo final de evitar el daño proveniente de los riesgos, y si no es posible, que sea gestionado de forma eficaz.

Criterios de intervención Existen diversas estrategias para prevenir y manejar riesgos según el sector; concretamente en relación a los riesgos psicosociales, el diseño de las estrategias de revisión y control deberá considerar los distintos niveles (organizacional e individual) y atender a los tipos de intervención primaria, secundaria y terciaria que a continuación se describen.

Entre los aspectos a considerar en la intervención sobre los riesgos psicosociales, el documento mencionado destaca la importancia que tiene un enfoque basado en la

Responsabilidad Social Corporativa, de forma que las empresas tengan en cuenta las repercusiones sociales y ambientales de las organizaciones a la hora de guiar iniciativas y prácticas dentro de la organización. Se considera además que deben estar presentes y participar todas las partes interesadas, tanto empleados como empresarios, sindicatos y legisladores (Kompier et al, 1998), y que los objetivos de la intervención se deben dirigir tanto a los aspectos individuales como organizacionales; igualmente debe estar enfocada a la intervención primaria, secundaria y terciaria.

La intervención primaria de riesgos psicosociales alude a aquellas intervenciones dirigidas a toda la Organización con la idea de modificar o eliminar las fuentes de estrés y así disminuir el impacto negativo sobre los individuos (Cooper y Cartwright, 1997).

La intervención secundaria se relaciona con la detección precoz especialmente sobre grupos de riesgo (Tetrick y Quick 2003), con la idea de limitar el deterioro y las consecuencias de los riesgos psicosociales. Se suele tratar de una intervención a nivel individual y grupal considerando al trabajador como parte de un grupo de trabajo (Sutherland y Cooper 2000). Consiste en formar a los trabajadores y proporcionarles recursos para reducir el impacto de los riesgos psicosociales sobre su salud y bienestar.

La intervención terciaria incluye estrategias dirigidas a minimizar los efectos de los problemas que ya están teniendo lugar en la organización y sus trabajadores, como el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral (Lamontagne et al., 2007).

Factores de éxito de una intervención en riesgos psicosociales:

Contenido de la intervención:

- Las intervenciones sobre riesgos psicosociales deben apoyarse en la teoría y en la práctica basada en la evidencia.
- Deben ser aproximaciones sistemáticas basadas en la solución de problemas con una planificación y objetivos bien definidos.
- Debe haber una adecuada evaluación de riesgos para identificar factores y grupos de riesgo.

- Debe ajustarse al sector concreto, profesión, tamaño de la empresa a la vez que debe ser un enfoque flexible y adaptable.
- La intervención debe ser accesible y con un formato sencillo de forma que sea accesible a todos los profesionales de cualquier nivel de la organización.
- El enfoque debe dirigirse a estrategias individuales y organizacionales.
- El programa de intervención debe favorecer el desarrollo de competencias y habilidades.

Diseño de la intervención:

- Una buena intervención en riesgos psicosociales debería tener un diseño en el que incorporara un grupo control.
- La evaluación debe ser planificada en las fases iniciales del proceso de intervención y debe relacionarse con los objetivos y problemas identificados.
- Para evaluar la efectividad de la intervención deben usarse medidas objetivas y subjetivas.
- Es necesario tener en cuenta variables y mecanismos que pueden moderar los resultados de la intervención.
- La evaluación de la intervención debe dirigirse a corto y largo plazo. Se considera importante realizar análisis comparativos entre grupos y subgrupos.

Buenas prácticas sobre estrés laboral

Niveles de intervención sobre el estrés laboral

Nivel individual	<p>Técnicas de Relajación</p> <ul style="list-style-type: none">- Técnicas de Meditación para reducir estrés ansiedad y tensión.- Biofeedback- Aplicación de Terapia cognitivo-conductual- Ejercicio físico para proteger de los efectos dañinos del estrés y aumentar la resistencia al estrés- Entrenamiento en control del tiempo y negociación- Existencia en la organización de programas de atención al empleado que le ofrezca consejo y le remita al especialista si es preciso <p>Otras medidas individuales (como combinación de varias de las anteriores)</p>
Nivel organizacional	<p>Selección del personal</p> <ul style="list-style-type: none">- Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores- Intervención sobre características físicas y ambientales del trabajo- Promoción de comunicación adecuada- Diseño del trabajo- Otras intervenciones a nivel organizacional (como combinación de varias de las anteriores)
Nivel individual/organizacional	<p>Fomento del apoyo social por parte de compañeros y supervisores</p> <ul style="list-style-type: none">- Promoción del ajuste entre el empleado y el ambiente para hacer frente al desequilibrio entre recursos individuales y demandas ambientales y ajuste de expectativas- Clarificación de roles para evitar conflicto y ambigüedad de rol- Participación de los miembros de la organización en las diferentes fases del proceso de intervención- Otras intervenciones a nivel individual/organizacional (como combinación de varias de las anteriores)

BUENAS PRÁCTICAS SOBRE ACOSO LABORAL

Se identifican una serie de aspectos para el éxito de una intervención sobre acoso laboral

- ✓ Tolerancia cero en las organizaciones
- ✓ El logro de un nivel de conciencia y conocimiento sobre el problema suficiente en todos los miembros de la organización la organización.
- ✓ La intervención desde enfocarse hacia el individuo con la formación y entrenamiento de empleados y directivos y a un nivel organizacional como es la toma de medidas en cuanto al diseño del trabajo.
- ✓ Se debe considerar el como un problema en el ambiente laboral, enfatizando el enfoque preventivo.
- ✓ Debido a que el acoso laboral suele relacionarse con sentimientos de culpa y vergüenza el manejo del problema debe manejarse sin culpabilizar ni castigar y con discreción.

Entre las dificultades con las que se pueden encontrar en la intervención sobre acoso laboral incluyen:

- ✓ Todavía existe un nivel de conocimientos basados en la evidencia limitado en muchas organizaciones y entre los agentes sociales.
- ✓ El hecho de que el acoso psicológico sea un proceso subjetivo puede hacer que sea más difícil de manejar.
- ✓ Si no existe conciencia de la importancia del fenómeno en la organización será complicado la implementación de las intervenciones. A esto se le añade la dificultad que pueden suponer ciertas barreras estructurales en la organización como una cultura autoritaria o una estructura jerárquica rígida.
- ✓ Los recursos limitados de las organizaciones hacen que suelen preferir intervenciones rápidas y con resultados a corto plazo que suelen verse como más económicas.

Se consideran prioridades a tener en cuenta en la intervención sobre acoso psicológico:

- ✓ El difundir más información sobre causas, consecuencias y control del acoso psicológico a trabajadores, directivos y agentes sociales.
- ✓ Desarrollar marcos legales en distintos países
- ✓ Formar a las personas de la organización para reconocer el acoso psicológico y el desarrollo de políticas anti-acoso y códigos de conductas claras en las organizaciones.

- ✓ Trabajar para la elaboración de herramientas de evaluación de acoso psicológico, también adecuadas para pequeñas empresas.
- ✓ Desarrollar métodos para parar el proceso de escalada de acoso e intervenir en acoso horizontal (entre compañeros) y por parte de supervisores.

BUENAS PRÁCTICAS SOBRE BURNOUT

También las intervenciones diseñadas para burnout o Desgaste Profesional se dirigen al ámbito organizacional y al individual. Las medidas organizacionales suelen ser cambios en los procedimientos como reestructuración de tareas, evaluación del trabajo para reducir las demandas y aumentar el control. Las medidas individuales suelen dirigirse a mejorar la competencia emocional del trabajador y las capacidades de afrontamiento y apoyo social. Una reciente revisión de los programas de intervención en burnout recoge una breve descripción y evaluación de los mismos, además indicando el nivel de evidencia de cada uno (Awa, Plaumann, y Walter, 2010).

Nivel organizacional

- ✓ Distribución de folletos, información sobre qué es y cómo se previene el desgaste profesional.
- ✓ Ajustar el nivel de compromiso de los trabajadores y fomentar el que se marquen objetivos realistas. En este sentido involucrar a la dirección puede ser muy interesante para que tengan en cuenta las expectativas irreales que algunos profesionales pueden tener sobre su vida profesional (Gil Monte, Carretero y Roldan, 2005)
- ✓ Intervención sobre el diseño del trabajo: Reducción de la sobrecarga laboral (Gil Monte, García Huesas y Caro, 2008) y fomento de la autonomía del trabajador (Munyon, Preaux y Perrewé, 2009)
- ✓ Ambiente estimulante y de apoyo a los trabajadores, con liderazgo justo y un ambiente social positivo

Nivel individual

- ✓ A nivel individual existen programas que aplican terapias cognitivas, técnicas de relajación (Van Rhenen et al. 2005) y risoterapia (Kanji White, y Ernst, 2006)
- ✓ Entrenamiento en comunicación al personal (Cohen y Gagín, 2005)
- ✓ Fomento de la autoeficacia (Gil Monte, García Huesas y Caro, 2008)
- ✓ Parece ser que las intervenciones que conjugan un enfoque individual con el organizacional son más eficaces que las que se dirigen a uno solo d esos aspectos (Awa et al, 2010).