



Perspectivas

Económicas y de Gestión

Factores de riesgo psicosociales: una relación intrínseca entre el empleado y la empresa

Recepción: 11/07/2015 / Aceptación: 01/09/2015

Isabel Cristina Fernández Perafan

ifernandez@unicomfaucauca.edu.co

Artículo de Investigación / Corporación Universitaria Comfaucauca / Colombia

Magister en Gestión de Organizaciones de la Universidad Cooperativa de Colombia, y Administradora de Empresas de la Universidad del Cauca, es Docente del programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Comfaucauca – Unicomfaucauca.

Resumen: Al considerar la salud como un derecho fundamental en la vida del hombre, el sector empresarial no puede permanecer esquivo ante esta concepción y debe reconocer que el bienestar de los empleados es una prioridad. Por consiguiente, uno de los principales motivos para conducir los esfuerzos de la organización hacia la protección del recurso humano, es la firme preocupación sobre la prevención de los factores de riesgo laborales (FR), definidos como aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La presente investigación permite evidenciar la percepción que tienen los empleados de la empresa Grupo Crecer Unidos Protegemos S.A de la ciudad de Popayán, sobre los factores de riesgo psicosociales a los que están expuestos, al igual que indagar sobre sus condiciones de trabajo derivadas de la organización. Es así como a partir de una investigación cuantitativa y utilizando el método descriptivo y la aplicación de encuestas no estructuradas, se evidencia que los FR, no son abordados a profundidad por dicha empresa, ya sea por desconocimiento o por la ausencia de una política frente al tema. Esto ha generado un desmejoramiento en la atención, la integridad física y moral del trabajador, en donde las fuertes presiones a las que se ven expuestos causan empeoramiento de las condiciones laborales, la caída salarial, y esto se ve reflejado en la baja productividad en la organización.

Palabras claves: Recurso humano, calidad de vida laboral, dimensión psicosocial, clima organizacional, motivación profesional.

Abstract: When considering health as a fundamental right in a man's life, the business sector could not remain aloof to this conception and welfare of employees should be a priority. Therefore, one of the main reasons to drive the efforts of the organization to protect its human resources, is the strong concern about the prevention of occupational risk factors (FR), defined as those characteristics of the working conditions affect the health of people through psychological and physiological mechanisms. This research makes evident the perception employees of Group Grow States Protect S.A of Popayan, on psychosocial risk factors to which they are exposed, as well as inquire about their conditions of derivative work of the organization. Thus, from a quantitative research and the descriptive method, applying surveys unstructured, it appears that the occupational risk factors, are not addressed in depth by the company, either through ignorance or lack of a policy regarding the topic. This has led to a deterioration in care, physical and moral integrity of the worker, where the strong pressures to which they are exposed, worsening working conditions, wage fall, which are reflected in the low productivity in the organization.

Keywords: human resources, quality of work life, psychosocial dimension, organizational climate, professional motivation

Introducción

Actualmente la dinámica de las organizaciones se encuentra influenciada por factores del entorno cambiantes y difícilmente previsible, como lo son: la globalización de la economía, la innovación y el cambio tecnológico, la demanda de los clientes y la naturaleza de la competencia; factores que van dejando atrás

la organización tradicional, caracterizada por un sinnúmero de tareas operativas, trabajos en línea, toma de decisiones centralizadas, entre otras, dando paso a empresas organizadas, dinámicas y con altos niveles de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente, siendo la innovación tecnológica uno de los elementos fundamentales de la competitividad de estas organizaciones, que favorece

las transformaciones en la adaptación de las fuerzas productivas, la organización del trabajo y las relaciones laborales (Durán,1994).

No obstante, la competitividad de las empresas no se basa únicamente en la inversión en tecnologías sino también en el factor humano y sus condiciones de trabajo, centrandó la gestión en el individuo como parte fundamental e indispensable de la organización (Moreno, 2003). Además, la evolución del mundo del trabajo ha traído consigo una mejora de la calidad de vida de los empleados, pero también es responsable de la aparición de una serie de efectos negativos en la salud de estos. De allí, la firme preocupación para prevenir riesgos laborales y mantener niveles altos de motivación entre los empleados

Los factores psicosociales han sido definidos como aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos (Moreno, 2003). La relación entre la organización del trabajo y la salud de los empleados no es tan evidente como la relación que existe entre la salud y otros factores de riesgo, el ruido, por ejemplo. Los efectos de la organización del trabajo son más etéreos e inespecíficos y se exteriorizan a través de procesos psicológicos conocidos en la cotidianidad como estrés que incluyen en diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social (Maslow, 1970).

En la base de la relación entre la organización del trabajo y la salud encontramos variados procesos psicológicos estrechamente relacionados entre sí. Se trata de componentes emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, apatía, etc.), cognitivos (limitación de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de tabaco, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas). (Moncada, Llorens, & Kristensen, 2000). Estos componentes, a los que también denominamos estrés, pueden ser precursores de enfermedad bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración, y ante la presencia o ausencia de otras interacciones.

Desde que en los años 30 se publicaron los primeros trabajos de Canon y Seyle, la investigación ha aportado fuertes evidencias de relación (etiología en muchos casos, y como factor pronóstico de la evolución de enfermedades) entre el estrés y trastornos de salud diversos como las enfermedades cardiovasculares,

respiratorias (hiperreactividad bronquial, asma), trastornos de base inmunitaria (como la artritis reumatoide), gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del intestino irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa), dermatológicas (psoriasis, neurodermitis), endocrinológicos, el dolor de espalda y los trastornos musculoesqueléticos, trastornos menores de la salud mental, conductas sociales y relacionadas con la salud (abandono del hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, participación social), la percepción del estado de salud y el absentismo laboral por motivos de salud (Barreiro, 2006).

En las empresas colombianas, las enfermedades calificadas como profesionales se han acrecentado en los últimos años, de acuerdo al informe presentado por las Administradoras de Riesgos Profesionales ante el Ministerio de Protección Social, de la siguiente manera 8.359, 9.524, 10.246 enfermedades profesionales en los años 2011, 2012 y 2012 respectivamente. Esta situación quizás es reflejo de deficientes medidas y toma de decisiones sobre la marcha de los acontecimientos sin una previa investigación de las causas internas que afectan a los empleados. Tal situación obedece entre otros, a factores tales como la falta de concientización de parte de la administración acerca de la importancia de la función planificadora y preventiva, lo que no crea un ambiente de seguridad y satisfacción para su personal a cargo.

Los empleados desempeñan distintas labores que presentan exigencias intelectuales y motoras, estas labores generalmente son establecidas por la organización del trabajo que requiere que el personal asuma con total atención y esfuerzo sus tareas durante la jornada, sin tener en cuenta si estas tareas exponen a los empleados a una serie de factores de riesgo para la salud y que particularmente, se sientan fatigados o estresados al finalizar su jornada laboral, producto de tales actividades, por el exceso o insuficiencia de exigencias psicológicas, el insuficiente control sobre el trabajo y la ausencia o pobreza de apoyo social y de las compensaciones que obtenemos a cambio de trabajar (Vindel, 2002).

Esta investigación se centró en la empresa Grupo Crecer Unidos Protegemos S.A. de la ciudad de Popayán, para señalar cómo algunas condiciones de trabajo pueden ser nocivas para la salud, independientemente de las características individuales de las personas, la cual se enfocó en describir los factores de riesgo psicosocial

del personal que labora en la empresa Grupo Crecer Unidos Protegemos S.A. Evidenciando cuáles son las condiciones nocivas para la salud de los empleados que influyen en la competitividad de la empresa. Lo anterior, con el fin de contribuir a la prevención de patologías ocupacionales, la ocurrencia de accidentes y enfermedades de trabajo, a través de estrategias que de manera progresiva mejoren el rendimiento y productividad de los empleados, favoreciendo el clima y las metas de la organización.

Así, ante lo expuesto, la presente investigación da respuesta al siguiente interrogante: ¿Cuál es la percepción que tienen los empleados sobre los factores de riesgo psicosociales a los que están expuestos en la empresa Grupo Crecer Unidos Protegemos S.A. ubicada en la ciudad de Popayán y cuáles son sus condiciones de trabajo derivadas de la organización del trabajo?

Aspectos Metodológicos

Para alcanzar este propósito, se recurrió a la investigación cuantitativa, que tuvo como objetivo conocer y describir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de los empleados de la empresa Grupo Crecer Unidos Protegemos S.A. de la ciudad de Popayán. Utilizando el método descriptivo, una entrevista no estructurada, la observación directa a los empleados en el puesto de trabajo y el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo ISTAS 21 (CoPsoQ) (ver anexo 1). Los dos primeros instrumentos se realizaron a partir de los parámetros del cuestionario ISTAS 21, para contextualizar las preguntas de acuerdo a la empresa. Se aplicó el cuestionario ISTAS 21 versión media para unidades de 25 y más empleados/as, con preguntas cerradas conteniendo categorías definidas a priori y varias alternativas de respuesta previamente delimitadas. La licencia de uso del ISTAS 21 fue otorgada por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud de España, previa comunicación vía correo electrónico y aprobación del trabajo de investigación.

De igual manera, se utilizó un software para la tabulación y elaboración de los resultados, de esta forma se evaluaron dimensiones psicosociales como: las exigencias psicológicas del trabajo (exigencias cuantitativas, exigencias cognitivas, exigencias emocionales y exigencias sensoriales), control (influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo, integración en la empresa), relaciones sociales

y calidad de liderazgo (previsibilidad, claridad del rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, refuerzo, posibilidades de relación social, sentimiento de grupo) y las compensaciones (inseguridad, estima).

La información obtenida mediante el desarrollo de la entrevista no estructurada y de la observación directa, fue empleada en la adaptación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (versión media para unidades de 25 y más empleados/as) para su posterior aplicación. Estos métodos permitieron identificar las áreas de la empresa, los objetivos de cada área, los puestos de trabajo y sus funciones, el tipo de contrato, la jornada laboral, en general la organización y condiciones de trabajo.

Discusión y Resultados

Partiendo de que existe una relación significativa entre las condiciones del trabajo y la percepción de los empleados acerca de los factores de riesgo psicosocial, el análisis de los resultados obtenidos, ratifica que en los empleados hay prevalencia de estrés y situaciones que representan riesgo para su salud. Estos riesgos están relacionados con las siguientes condiciones de trabajo:

A). El tipo de contrato es fijo discontinuo, lo que genera inseguridad en el empleado, debido a la presión a la que se ve sometida mientras lo renuevan. B). El salario es variable. La empresa establece metas para llevar a cabo las tareas, que incrementan la productividad de la misma y al no cumplirlas, el empleado se siente presionado, generándose un impacto negativo en su calidad de vida. C). El contenido de la tarea, ya que se presentan situaciones en las que los empleados deben memorizar, detallar, decidir o dominar muchas cosas, esto produce niveles elevados de exigencias psicológicas tanto sensoriales como cognitivas. D). La posibilidad de ascenso. Un gran porcentaje de empleados manifiesta no haber ascendido de categoría o grupo profesional desde su ingreso a la empresa, evidenciándose que no existe un plan de carrera que contribuya al desarrollo de habilidades y competencias individuales asociado a sus deseos de aprender. E). El tiempo disponible, ya que los empleados no saben organizar y manejar el tiempo del que disponen para realizar sus tareas laborales y familiares, ocasionando la doble presencia.

Se pudo identificar que la empresa Grupo Crecer Unidos Protegemos S.A. cuenta con tres áreas:

- Administrativa: la cual integra puestos de trabajo como: asesor comercial, publicidad y cartera, tesorería, auxiliar contable y de sistemas, recepción, servicios generales y mensajería. Teniendo como principales objetivos contribuir con la gerencia, en la dirección, planeación, coordinación y evaluación de los puestos de trabajo cuya gestión se enmarca en el proceso administrativo, para un aprovechamiento racional de los recursos asignados.
- Finanzas: la cual integra el puesto de representante de finanzas, con el fin de recaudar el dinero proveniente de los servicios adquiridos por los clientes, custodiar los valores y recursos de la empresa, mantener los sistemas de información adecuados para el control de activos y operaciones de la empresa.
- Comercial: la cual integra el puesto de orientador social y satisface las necesidades de los clientes, ofreciéndoles los servicios de la empresa.

Por otro lado, las condiciones de empleo y trabajo de la empresa Grupo Crecer Unidos Protegemos S.A. en cuanto a las tareas que conforman los puestos de trabajo, están divididas; son tareas convertidas en movimientos rápidos, no estandarizados, que exigen precisión, detalle, concentración, memorización y mucha atención; para no tener errores y obtener los resultados esperados.

El margen de autonomía respecto a la propia tarea y condiciones de trabajo es bajo. Además, el tipo de contrato que utiliza la empresa es a término fijo con la mayor parte de los empleados, utilizando poco las formas de contratación temporales. Los contratados/as con un contrato fijo representan el 61.11% de la plantilla, de los cuales un 40.74% tiene entre 6 meses y 2 años de antigüedad en la empresa, y un 27.78% tiene una antigüedad entre 2 y 5 años. Los contratados con contratos temporales, cuya duración es aproximadamente de 6 meses, constituyen un 35.19% del total los cuales están distribuidos en contratos formativos, el 27.87%, y contratos temporales por obra y servicio, el 7.41%,

Así mismo, la jornada es fija, es decir, la mayor parte de la nómina no está sometida a cambios en el horario o días de trabajo. Las características predominantes de la jornada son trabajo a tiempo completo (64.81%) y jornada partida (79.63%), de lunes a sábado (75.93%).

El horario, en la mayoría de la nómina es fijo, es decir no se cambia el horario ni los días de trabajo (79.25%).

En lo que respecta al salario, se encuentra dentro de los parámetros legales exigidos por la Ley, siendo el salario variable, la característica más sobresaliente de la política de remuneración de la empresa (57.41%). El sueldo neto al mes oscila para la mitad de la nómina estudiada (50%) entre 1 y 2 salarios mínimos, (461.501 y 923.000 pesos). Un 90.74% de la nómina considera que su trabajo está bien remunerado. Un 67.92% considera que el trabajo que realiza corresponde con la categoría salarial reconocida.

Ahora bien, centrándose en el tema de los factores de riesgo psicosocial y salud, tomando como referencia valores poblacionales, se encontró que en la empresa hay una doble presencia de exigencias psicológicas cuantitativas, exigencias psicológicas sensoriales, exigencias psicológicas cognitivas y exigencias psicológicas emocionales.

De esta forma, se puede comparar las puntuaciones obtenidas en la empresa en la que se realizó la evaluación y las puntuaciones de la población de referencia. Las dimensiones psicosociales se dividen en positivas (aquellas para las que la situación más favorable para la salud se da en puntuaciones altas: cuanto más cerca de 100 mejor) y negativas (aquellas para las que la situación más favorable para la salud se da en puntuaciones bajas: cuanto más cerca de 0 mejor). Se observa tanto la distancia hasta la puntuación ideal (100 o 0 respectivamente) como la distancia hasta la puntuación obtenida por la población ocupada de referencia.

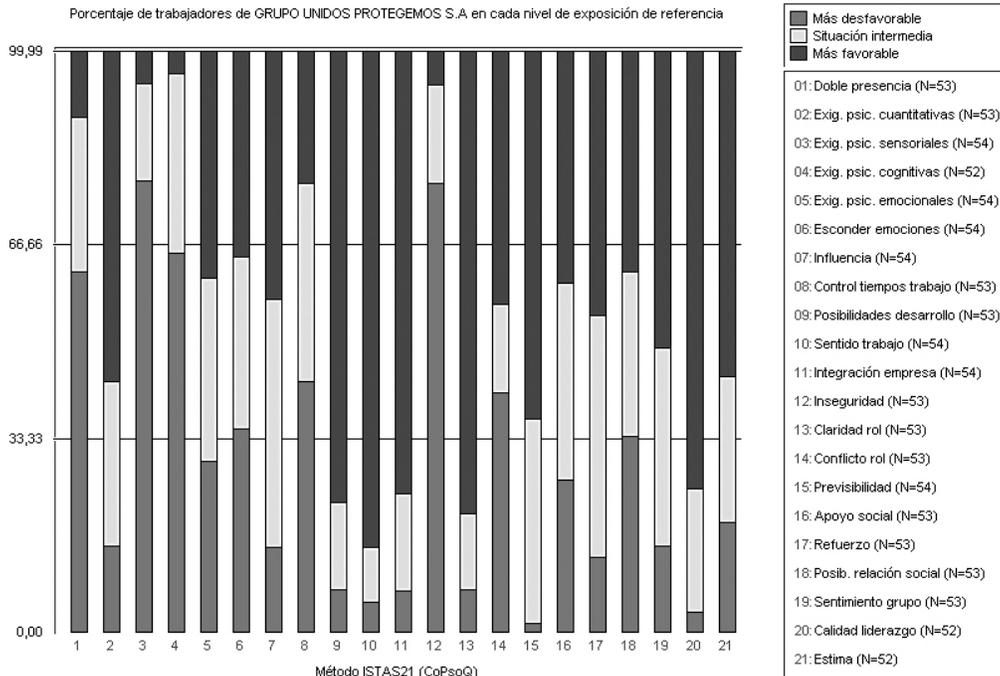
La empresa presenta entre sus dimensiones más altas y negativas, la puntuación que alude a doble presencia sensorial, cognitiva, de esconder emociones e inseguridad, en comparación a la población de referencia. Las puntuaciones favorables para Grupo Crecer Unidos fueron las dimensiones cuantitativas, emocionales y conflicto de rol que puntúan más bajo que la población de referencia, al igual que las puntuaciones de las dimensiones positivas (posibilidad de desarrollo, sentido del trabajo, integración en la empresa, inseguridad, claridad de rol, previsibilidad, apoyo social, refuerzo, posibilidad de relación social, sentimiento de grupo, calidad de liderazgo y estima), puntúan más bajo para la población de referencia. En otras palabras, la exposición de los empleados de la empresa a los riesgos psicosociales es más baja que

la exposición de la población de referencia, lo que implica que han de emprenderse algunas medidas preventivas para el caso de las dimensiones negativas.

Se presentan cinco dimensiones: posibilidad de desarrollo, sentido de trabajo, integración en la empresa, claridad de rol y calidad de liderazgo. De las cuales hay una prevalencia de exposición intermedia para la salud: exigencias psicológicas cuantitativas,

a factores de riesgo psicosocial derivados de las características de la organización del trabajo son, por orden de prevalencia: la alta inseguridad en el trabajo, las altas exigencias psicológicas sensoriales, las altas exigencias cognitivas y la alta doble presencia que implican un alto riesgo para la salud de los empleados.

Inseguridad en el trabajo



exigencias psicológicas emocionales, esconder emociones, influencia, control sobre los tiempos de trabajo, previsibilidad, conflicto de rol, refuerzo, apoyo social en el trabajo, posibilidades de relación social, sentimiento de grupo y estima. Estas dimensiones no son las más desfavorables para la salud de los empleados, pero tampoco los favorece. Por lo tanto, es conveniente realizar análisis, seguimiento y control a las mismas, de tal modo que se transformen en situaciones benéficas para su bienestar.

De igual modo, la empresa Grupo Crecer Unidos Protegemos S.A. presenta una prevalencia de exposición a factores psicosociales que lo sitúan en términos más desfavorables para la salud en cuatro de las 21 dimensiones medidas en comparación con la población ocupada de referencia. Podemos decir que los principales problemas, atendiendo al porcentaje de empleados expuesto a situaciones más desfavorables para la salud (rojo igual o superior al 50% de la nómina), de la nómina de la empresa Grupo Crecer Unidos Protegemos S.A. en relación con la exposición

Gráfico 1. Niveles de exposición de referencia. Fuente: elaboración propia basado en el método Istas 21 (CoPsoQ)

Un 77,36% de empleados de la empresa en estudio está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la inseguridad en el trabajo, como se puede observar en el gráfico. Así mismo, más de una cuarta parte de empleados de la empresa está muy preocupada por lo difícil que sería encontrar otro trabajo (25,93%), por si les cambian las tareas contra su voluntad (29,63%), o el cambio de horario (35,19%) y muy preocupados si se varía el salario (37,74%) de los empleados.

Además, la exposición a la situación más desfavorable para la salud es más prevalente entre los empleados del área comercial (87,50%), en el área de finanzas y en el área administrativa la situación es un poco menor (66,67% y 61,54% respectivamente) sin dejar de ser una cantidad considerable como se puede observar en el gráfico 2.

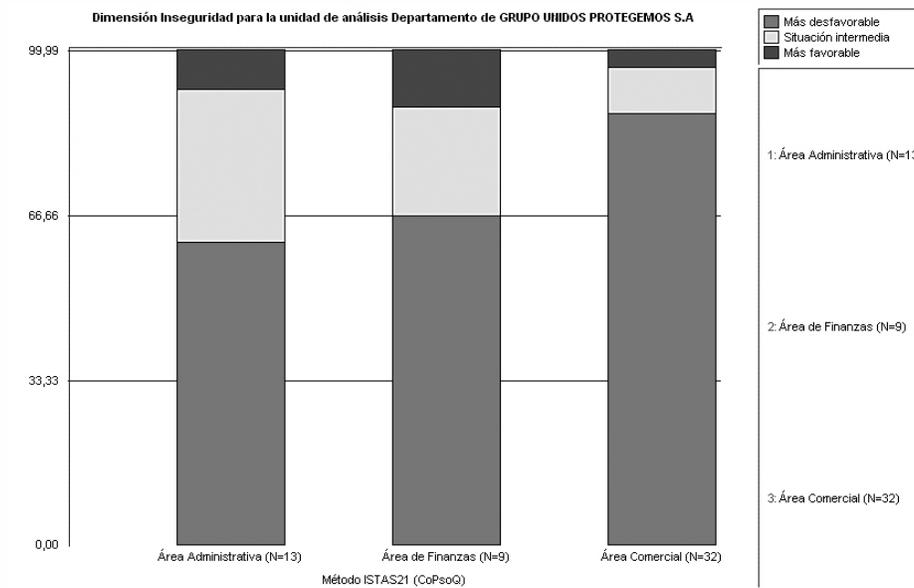


Gráfico 2. Dimensión de inseguridad para la unidad de análisis área. Fuente: elaboración propia basado en el método IstaS 21 (CoPsoQ)

La exposición a la situación más desfavorable para la salud es más prevalente entre los empleados con jornada parcial (78,95%) y en menor proporción entre los empleados con jornada de tiempo completo (76,47%).

Así mismo, se debe mencionar que la exposición a la situación más desfavorable para la salud es más prevalente entre los empleados con horario irregular y en menor proporción entre los empleados con jornada partida, mañana y tarde.

En el estudio, también se encontró que en lo concerniente a la dimensión de inseguridad para la unidad de análisis horario, la situación más desfavorable para la salud es más prevalente entre los empleados que llevan trabajando treinta días o menos y en menor proporción entre los empleados que tienen una antigüedad de uno hasta seis meses (87,50%), más de seis meses y hasta dos años (77,27%) y más de dos años y hasta cinco años (64,29%).

Por consiguiente, lo anterior se puede explicar teniendo en cuenta que el puesto de orientador social que está en esta área tiene entre una de sus tareas la de afiliación de nuevos clientes, cumpliendo con determinadas metas de ventas, y del cumplimiento de las mismas depende el monto del salario.

De igual modo, las tareas definidas por la empresa

para cada puesto de trabajo no cambian, razón por la cual los empleados no presentan un alto grado de preocupación que suponga un problema de inseguridad.

En cuanto a los horarios establecidos en la empresa, en su mayoría no varían, de lo cual se puede inferir que los empleados no se encuentran preocupados por si les cambian el horario contra su voluntad. Sin embargo, las opiniones al respecto no se encuentran polarizadas, pues ninguno de los extremos es superior a la mitad de la nómina y mantienen cierto equilibrio.

Exigencias psicológicas sensoriales

Un 77,78% de empleados de la empresa en estudio está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las exigencias psicológicas sensoriales, como se muestra en el gráfico 3.

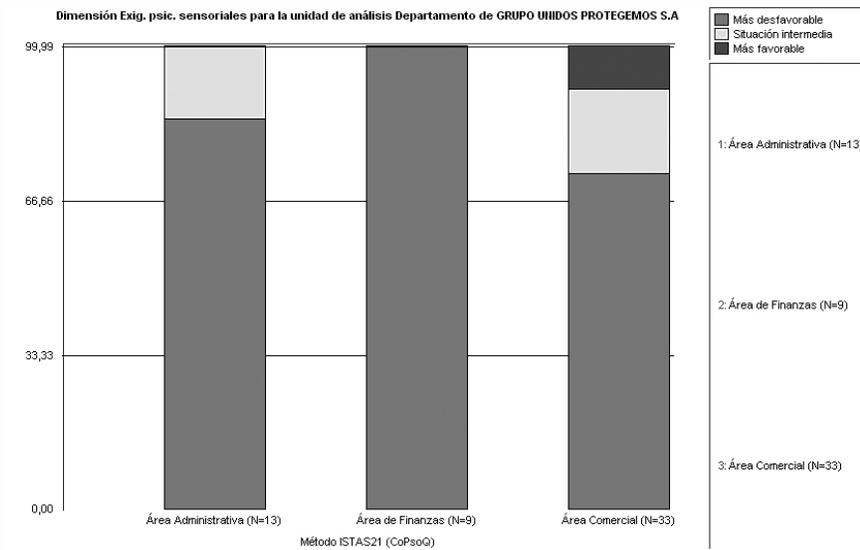


Gráfico 3. Dimensión de exigencias psicológicas sensoriales para la unidad de análisis área. Fuente: elaboración propia basado en el método Ista 21 (CoPsoQ).

De acuerdo con el gráfico, más de la mitad de los empleados requiere siempre y muchas veces un nivel de precisión alto en el trabajo (42,59% y 27,78% respectivamente). De igual manera, requieren siempre mirar con detalle para desarrollar su trabajo (55,56%), siempre mucha concentración (62,96%) y siempre atención constante (61,11%).

Por tal razón, la exposición a la situación más desfavorable para la salud es más prevalente entre los empleados del área de finanzas (100%) y en menor proporción entre los del área administrativa (84,62%) y los del área comercial (72,73%), además es más prevalente entre los empleados con jornada parcial y en menor proporción entre los empleados con jornada de tiempo completo.

En concordancia, el trabajo dentro de la empresa Grupo Unidos Protegemos S.A. requiere para todas las áreas altos niveles de precisión, detalle, concentración y atención constante. En el caso de los representantes de finanzas se presenta un mayor grado de exigencias sensoriales al recibir, contar y llevar el dinero que reciben de los clientes hasta la empresa. De igual manera, deben tener atención y concentración para recordar y ubicar direcciones y clientes. Para el área administrativa, específicamente para el puesto de asesor comercial, el desarrollo del trabajo implica la

demanda de este tipo de exigencias en el momento de contestar las llamadas telefónicas, gestionar, asignar y registrar las citas solicitadas por los clientes. Del mismo modo, para el puesto de orientador social al ofrecer, vender y publicitar los servicios que ofrece la empresa.

Exigencias psicológicas cognitivas.

Se encontró que un 65,38% de empleados de la empresa en estudio está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las exigencias psicológicas cognitivas, ya que la mitad de los empleados

requiere siempre memorizar muchas cosas (61,11%) y otros requieren muchas veces tomar decisiones de forma rápida (37,04%), algunas veces decisiones difíciles (30,19%) y siempre requieren manejar muchos conocimientos (41,51%).

A lo anterior se suma que la situación más desfavorable para la salud es más prevalente entre los empleados del área de finanzas (77,78%) y en menor proporción entre los del área comercial (64,52%) y los del área administrativa (61,54%) como se puede observar en el gráfico 4.

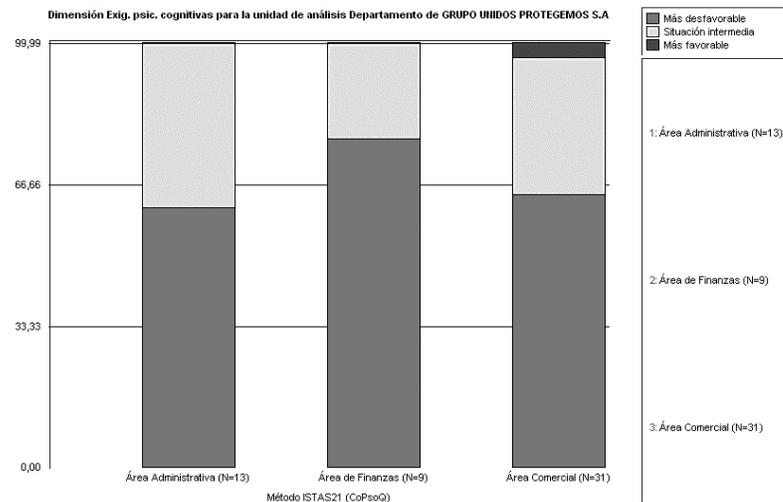


Gráfico 4. Dimensión de exigencias psicológicas cognitivas para la unidad de análisis área. Fuente: elaboración propia basado en el método Ista 21 (CoPsoQ)

La exposición a la situación más desfavorable para la salud es más prevalente entre los empleados que

llevan trabajando más de dos años y hasta cinco años (93,33%) y en menor proporción entre los empleados que tienen una antigüedad de treinta días o menos (71,43%), de seis meses y hasta dos años (54,55%) y de uno hasta seis meses (37,50%).

Mencionado lo anterior, es causa de situaciones en las que el empleado se ve obligado a memorizar muchas cosas, tomar decisiones rápidas y difíciles, además de manejar muchos conocimientos. Esta dimensión tiene mayor prevalencia en el área de finanzas, ya que el puesto de representante de finanzas requiere memorizar diversidad de direcciones y clientes. Para el caso del área administrativa, en el puesto de asesor comercial se deben tomar decisiones rápidas y en ocasiones difíciles al momento de establecer los convenios de prestación de servicios con otras empresas y también deben manejar conocimientos de salud y las tarifas de cada uno de los servicios que presta la empresa. Por otro lado, un gran porcentaje de empleados manifiestan no haber ascendido de categoría o grupo profesional desde su ingreso a la empresa y al realizar la observación y la entrevista no se evidenció la existencia de un plan de carrera para los empleados, lo que contribuiría al desarrollo de habilidades y competencias individuales asociado a sus deseos de aprender, como se mencionó anteriormente.

Doble Presencia

Un 62,26% de empleados de la empresa en estudio está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la doble presencia. Es así como una tercera parte de los empleados de la empresa hace aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas (33,33%). Además, si el individuo falta algún día en su casa, las tareas domésticas se quedan sin hacer (25,93%), algunas veces cuando están en la empresa piensan en las tareas domésticas y familiares (26,42%) y en otras hay momentos en los que el empleado necesitaría estar en la empresa y en la casa a la vez (35,85%).

El área que presenta mayor prevalencia de esta dimensión es la de finanzas, lo que se explica porque una gran parte de sus empleados manifiestan realizar la mitad de las tareas doméstico-familiares en sus hogares, al contar con más tiempo para repartirlo entre

las actividades doméstico-familiares y las laborales, pero manifiestan presentar dificultades para el manejo del mismo, es decir, para organizar los horarios.

Con respecto a la prevalencia del estrés como se puede observar en el gráfico a continuación, se evidencia que los síntomas conductuales, los somáticos y los cognitivos, se encuentran en un nivel muy elevado (60%, 62.26% y 73.58% respectivamente) y pueden llegar a afectar las actitudes y comportamientos, la salud física y la capacidad mental (memoria, concentración, conocimientos, etc.) de los empleados. Sin embargo, más de la mitad están satisfechos en el trabajo (62,75%).

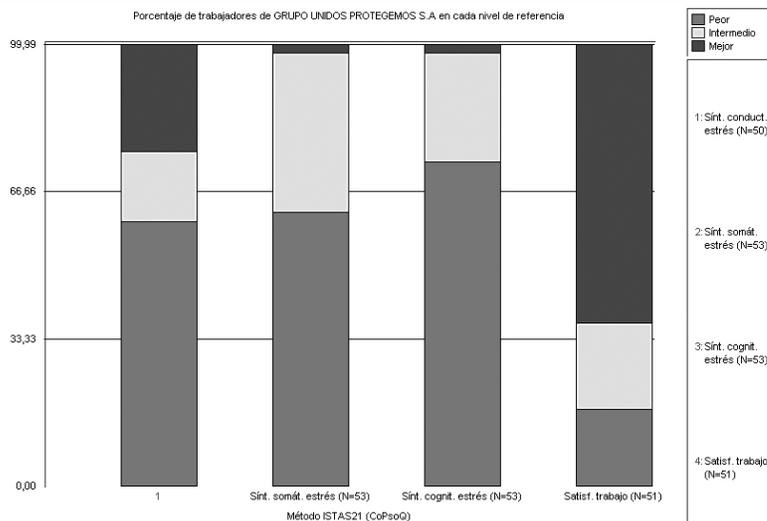


Gráfico 5. Prevalencia estrés/satisfacción. Fuente: elaboración propia basado en el método Istas 21 (CoPsoQ)

En concordancia, las 21 dimensiones de riesgos psicosociales evaluadas, cinco (5) obtuvieron puntajes que indican que no son un factor de riesgo psicosocial; al contrario, indican que esta situación es favorable para la salud del empleado, estas dimensiones fueron: posibilidad de desarrollo (77.4%), sentido de trabajo (85.2%), integración en la empresa (75.9%), claridad de rol (79.2%) y calidad de liderazgo (75%).

De igual manera, cuatro (4) de las dimensiones evaluadas obtuvieron puntuaciones que indican la existencia de factor de riesgo psicosocial, es decir, son desfavorables para la salud del empleado, estas dimensiones fueron: inseguridad en el trabajo (77.4%), exigencias psicológicas sensoriales (77.8%), exigencias cognitivas (65.4%) y doble presencia (62.3%).

Las dimensiones: exigencias psicológicas cuantitativas (28.3%), exigencias psicológicas emocionales (31.5%), esconder emociones (29.6%), influencia (42.6%), control sobre los tiempos de trabajo (34%), previsibilidad (35.2%), conflicto de rol (15.1%), refuerzo (41.5%), apoyo social en el trabajo (34%), posibilidades de relación social (28.3%), sentimiento de grupo (34%) y estima (25%); obtuvieron puntaje intermedio, es decir, que no representan factores de riesgo psicosocial, pero se deben monitorear e intervenir para prevenir que se conviertan en factores de riesgo.

En lo referente a los niveles de estrés son altos (síntomas conductuales 60%, cognitivos 62.26% y somáticos 73.58%); sin embargo, más de la mitad de los empleados están satisfechos en el trabajo (62.75%).

Es relevante mencionar que un gran porcentaje de empleados (62.26%) manifiestan no haber ascendido de categoría o grupo profesional desde su ingreso a la empresa y al realizar la observación y la entrevista no se evidenció la existencia de un plan de carrera para los empleados, lo que contribuiría al desarrollo de habilidades y competencias individuales asociado a sus deseos de aprender.

Por consiguiente, la prevención de los riesgos ocupacionales en las organizaciones se ha tornado cada día más relevante a medida que el concepto de salud se ha ampliado al concepto de bienestar con el aporte de las ciencias sociales.

Además, el Grupo Crecer Unidos, debe abordar a profundidad el tema en mención a lo largo y ancho del texto, comprendiendo la naturaleza compleja de los riesgos laborales y por los diferentes aspectos que contemplan como el intelecto, lo biológico, la emoción; que permita identificarlos e intervenirlos eficazmente, e incluso prevenirlos.

En el mismo sentido, la investigación demostró que existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la percepción de los empleados acerca de los factores de riesgo psicosocial, además se identificó que la empresa Grupo Crecer Unidos Protegemos S.A. debe integrar las distintas áreas que conforman la empresa, ya que se encuentran divididas y no permite que obtengan los resultados esperados. Por consiguiente, el margen de autonomía respecto a la propia tarea y condiciones de trabajo es: bajo.

A esto se suma, que la empresa presenta una prevalencia de exposición a factores psicosociales que lo sitúan en términos más desfavorables para la salud en cuatro de las veintidós dimensiones medidas en comparación con la población ocupada de referencia. Por lo tanto, la empresa refleja que la exposición a factores de riesgo psicosocial derivados de las características de la organización del trabajo son, por orden de prevalencia: la alta inseguridad en el trabajo, las altas exigencias psicológicas sensoriales, las altas exigencias cognitivas y la alta doble presencia que implican un alto riesgo para la salud de los empleados.

Mencionado lo anterior, es necesario sugerir a las organizaciones procesos de intervención y prevención de los FR, estableciendo un programa de bienestar y calidad de vida laboral.

Conclusiones

Existe evidencia científica sobre los efectos negativos de los factores laborales de riesgo psicosocial sobre la salud de los empleados así como de la prevalencia de dichos factores en el mundo laboral.

Los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal que labora en la empresa Grupo Crecer Unidos Protegemos S.A. de la ciudad de Popayán, de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación del método ISTAS 21, son: inseguridad en el trabajo, exigencias sensoriales en trabajo, exigencias cognitivas en el trabajo y doble presencia.

La inseguridad en el trabajo es originada por el tipo de contrato prevalente en la empresa Grupo Unidos Protegemos S.A. puesto que es fijo discontinuo y por el salario variable que tienen de acuerdo al cumplimiento de metas. La mayor prevalencia de esta dimensión se presenta en el área comercial.

Las exigencias psicológicas sensoriales se presentan debido a que el trabajo dentro de la empresa Grupo Unidos Protegemos S.A. requiere para todos los puestos de trabajo la realización de tareas que exigen altos niveles de precisión, detalle, concentración y atención constante. La mayor prevalencia de esta dimensión se presenta en el área de finanzas.

Las exigencias cognitivas se presentan porque las tareas que realizan los empleados implican memorizar mucha información, tomar decisiones rápidas y difíciles, además de manejar muchos conocimientos.

Esta dimensión tiene mayor prevalencia en el área de finanzas.

Se presenta un alto porcentaje del factor de riesgo psicosocial doble presencia que indica que los empleados presentan dificultad para organizar los horarios que implican las actividades laborales, así como las actividades domésticas y familiares.

Se encuentra un alto nivel de estrés entre los empleados, que se manifiesta a nivel conductual, somático y cognitivo, que puede llegar a afectar las actitudes, comportamientos y la salud física y mental de los mismos.

Es relevante que, desde la administración de personal se reconozca el derecho de los empleados, en el ámbito laboral, a la protección de su salud y de su integridad, implicando trabajar con seguridad y sin riesgos.

La salud ocupacional tiene como campo propio la protección de la salud del empleado, esta protección se encuentra inicialmente reconocida en el artículo 81 de la Ley novena de 1.979, en la cual se señala la salud como una condición indispensable para el desarrollo socioeconómico de Colombia.

La implementación de un programa de salud ocupacional en las empresas es importante porque permite prevenir los factores de riesgo a los que están expuestos los empleados y que afectan directamente su rendimiento así como la productividad de la empresa. Un empleado sano, libre de enfermedades y accidentes, laborando en un ambiente saludable es un empleado motivado y productivo.

Referencias

Barreiro González, G. (2006). *Las enfermedades del trabajo nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social*

Carreras, P. I; García, J; Marín, J A. (2013). *Teoría de Jerarquía de Necesidades de Maslow*. Material de archivo descargable: español (spa).

Colombia. Constitución política de Colombia 1991, citado por la Sentencia T-760 de 2008.

Confederación Sindical de Comisiones Obreras de Andalucía (CC.OO.-A). (2006). Acción destinada a la elaboración y experimentación de productos, técnicas o herramientas:

"*Guía de formación específica en prevención de riesgos laborales psicosociales aplicada al sector transporte*". España.

Duque, M; Jaca L; Barea, M. J. (2003). *La Espiral del Mobbing*. Universidad de Sevilla. Investigadora Jurídica. Recuperado de <http://www.cop.es/papeles/vernumero.asp?ID=1057>

Durán, L; Hincapié, A y Valdés, Y. (1994). Prevención y control de riesgos ocupacionales en el personal de secretarías que labora en la Universidad del Cauca. Popayán, Trabajo de grado (Enfermería).Universidad del cauca. Facultad de Medicina.

Estrucplan Argentina. (2005). *Cinco Minutos de Seguridad*. Arcor S.A.I.C. Argentina.

Fayol, H. (1945). *Fayol y la ciencia de administración*. Río de Janeiro. Departamento Administrativo do Serviço Público.

Maslow, Abraham. (1970). *Motivation and personality*. Harper & Row. New York.

Matthiesen, S.B. y Einarsen, S.(2001). *MMPI-2 configurations among victims of bullying at work*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 10, 467-484.

Ministerio de la Protección Social. (2004). *Informe de enfermedad profesional en Colombia*.

Moncada, Llorens, Kristensen. (2000). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

Moreno, Neus. (2003). *Los riesgos psicosociales una realidad en las empresas españolas*. Catalunya. Trabajo del Departamento de Salud Laboral: Comisiones Obreras de Catalunya.

Ortiz, Marta; Rueda, Carlos. (2013). *Teoría burocrática de la organización*. Material de archivo descargable: Español (spa).

Pines, A; Neal, M; Hammer, L; Icekson, T.(2011). *Job Burnout and Couple Burnout in Dual-Earner Couples in the Sandwiched Generation*. Sage Publications. British Library Serials.

Taylor, F; Fayol, H. (1985). *Principios de la administración científica*. México: Herreo Hermanos.

Vindel, A. (2002). *Consecuencias del estrés Laboral*. Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estrés, SEAS.

ANEXO 1. Características del Método

ISTAS-21 (CoPsoQ). Metodología para la evaluación e intervención preventiva ante los riesgos psicosociales.

ISTAS21 (CoPsoQ) es un instrumento de evaluación orientado a la prevención, identifica los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas; y aporta valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas.

Los resultados de la aplicación del ISTAS21 (CoPsoQ) deben ser considerados como oportunidades para la identificación de áreas de mejora de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva.

La participación directa de los empleados y empleadas es una condición imprescindible en la utilización del método ISTAS21 (CoPsoQ). Este método se basa en un cuestionario individual cuya respuesta es personal y voluntaria. Lo debe contestar la totalidad de la plantilla empleada en las unidades objeto de evaluación. El método ISTAS21 (CoPsoQ) es un cuestionario individual, pero no evalúa al individuo sino la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial a través de las respuestas de todo el colectivo empleado en la unidad objeto de evaluación. Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y debe garantizarse su confidencialidad. Los datos deben ser tratados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales.

Algunas preguntas del cuestionario deben ser revisadas y adaptadas a la realidad específica de la población y empresa o institución en la que va a ser usado, teniendo en cuenta los objetivos de análisis y prevención que se persigan y la garantía de anonimato. Estas modificaciones deberán ser acordadas entre técnicos/as, representantes de la dirección y de los empleados y empleadas.

No puede modificarse ni suprimirse cualquier otra pregunta no incluida en la tabla de preguntas a modificar o suprimir, en el epígrafe «Adaptación del cuestionario». Asimismo no pueden añadirse preguntas, el cuestionario incluye todas las necesarias para la identificación y medida de riesgos. Por otro lado, la introducción de preguntas tendría graves consecuencias en el proceso de informatización y análisis.

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (Istas) ha liderado la adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) desarrollado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI) como un instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales e intervención preventiva, de probada utilidad para identificar y medir todas aquellas condiciones de organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas empleadas y la consiguiente planificación de la acción preventiva. En su adaptación a la realidad española ha participado, además de componentes de ISTAS, profesionales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, del Centre de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball de la Generalitat de Catalunya, de las Universidades Pompeu Fabra y Autónoma de Barcelona, del Departamento de Salud Laboral de Comissions Obreres de Catalunya, del Gabinete de Estudios de CCOO de Navarra, de la Mutua Fraternidad, y traductores profesionales.

Principales características del método:

1. Identifica y mide factores de riesgo, es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud. Está basado en evidencias científicas con una base conceptual clara y explícita.
2. Está validado en el Estado Español y es fiable. Las de Cronbach (0,66 a 0,92) y los índices de Kappa (0,69 a 0,77) son altos.
3. Es un instrumento internacional: es de origen danés y en estos momentos hay adaptaciones del método en España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia.
4. Se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo en el mundo laboral occidental. El cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad

de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual. La relevancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad puede ser distinta, pero en todos los casos se usan las mismas definiciones e instrumento de medida, lo que posibilita las comparaciones entre ocupaciones y sectores.

Desde el punto de vista operativo, esto supone la mejor base de información posible para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas que, de hecho, constituyen en sí mismas unidades de gestión integradas con distintas actividades y ocupaciones (en la empresa química trabajan operarios, administrativos, técnicos...).

Otra consideración de gran importancia es la de la equidad. El sentido y el espíritu de la prevención es garantizar que el trabajo no sea nocivo para la salud, independientemente de la actividad, ocupación o cualquier otra condición social. Sólo los análisis con métodos universales pueden garantizar que otorgamos a la salud de los empleados y empleadas en peores condiciones la misma importancia que a la de los colectivos más favorecidos.

5. Es una metodología que tiene dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo: una para centros de 30 o más empleados, y otra para centros de menos de 30 empleados. (Existe una tercera versión mas larga poco aplicable).

6. Utiliza la técnica del cuestionario individual. Es anónimo, confidencial y de respuesta voluntaria. Permite la adaptación del cuestionario a la realidad de la unidad objeto de evaluación.

7. El análisis de los datos está estandarizado y se realiza a través de una aplicación informática de uso muy sencillo.

8. Es una metodología cuyos resultados permiten detectar áreas de mejora y el desarrollo de alternativas más saludables de la organización del trabajo.

9. La identificación de los riesgos se realiza al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la búsqueda de alternativas organizativas más saludables. Este es el motivo de fondo por el que Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI) ha desarrollado un instrumento que conceptualiza los cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales (descritos arriba) en

un total de 21 dimensiones más abordables desde el punto de vista de la organización del trabajo.

10. Presenta los resultados para una serie de unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de la empresa/institución objeto de evaluación (centros, departamentos, ocupaciones, sexo, tipo de contrato, turno, antigüedad, etc.). Ello permite la localización del problema y el diseño de la solución adecuada.

11. Otro de los aspectos más novedosos del CoPsoQ (ISTAS21 en el Estado Español) es el uso de niveles de referencia poblacionales para la totalidad de sus dimensiones. Ante la inexistencia de valores límite de exposición la pregunta que se plantea es cómo podemos recomendar de forma razonable qué exposiciones deben ser modificadas en aras a proteger la salud de los y las empleadas. El uso de valores poblacionales de referencia que aporta la metodología del CoPsoQ permite superar este escollo y puede ser en este sentido un importante avance. Estos valores, en tanto que obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas. El método además de presentar la distancia a la que se encuentra la empresa de la situación teóricamente ideal de exposición, trabaja con valores socialmente asumibles en tanto que son reales entre una población ocupada real del país: la navarra.

12. Es una metodología de utilización pública y gratuita.

Estructura del cuestionario

El cuestionario de evaluación consta de cuatro secciones:

- a) Datos sociodemográficos y exigencias del trabajo doméstico y familiar.
- b) Condiciones de empleo y de trabajo.
- c) Daños y efectos en la salud.
- d) Dimensiones psicosociales.

Las dos primeras secciones permiten la caracterización de las condiciones sociales, incluyendo las exigencias del trabajo doméstico y familiar, y de las condiciones de empleo y de trabajo (ocupación, relación laboral, contratación, horario, jornada, salario).

Algunas preguntas pueden ser adaptadas a la realidad de la unidad objeto de evaluación y/o suprimidas atendiendo a la garantía de anonimato.

Las otras dos secciones, daños y efectos en la salud y dimensiones psicosociales, son preguntas universales para todo tipo de ocupaciones y actividades, y ninguna de ellas puede ni debe ser modificada o suprimida.

Dimensiones psicosociales incluidas

Una orientación preventiva pragmática es facilitar la identificación de riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la búsqueda de alternativas organizativas. El instrumento que se presenta conceptualiza las cuatro grandes dimensiones descritas en el marco conceptual anterior en un total de 21 dimensiones más abordables desde el punto de vista de organización de las empresas.

- a. Exigencias psicológicas del trabajo, que tienen un componente cuantitativo y otro cualitativo y que son conceptualmente compatibles con la dimensión de exigencias psicológicas del modelo demanda- control de R Karasek.
- b. Influencia y desarrollo de habilidades, que constituyen aspectos positivos del trabajo, conceptualmente compatibles con la dimensión de control del modelo demanda- control (autonomía, posibilidades de desarrollo, participación).
- c. Apoyo social en la empresa y liderazgo, conceptualmente compatible con la dimensión de apoyo social del modelo demanda - control expandido por J Johnson.
- d. Inseguridad en el empleo, conceptualmente compatible, aunque de manera parcial, con la dimensión de control de estatus (estabilidad del empleo, perspectivas de promoción, cambios no deseados) del modelo esfuerzo- compensaciones de J Siegrist, y estima (reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo), dimensión tomada, por gentileza de los Autores, de la versión española del ERI.

A cada una de estas grandes dimensiones le corresponden un número variable de dimensiones psicosociales específicas, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Además existe otro factor que afecta la salud e identifica y mide el ISTAS21 (CoPsoQ): la doble presencia. La mayoría de mujeres con empleo remunerado realizan y se responsabilizan de la mayor parte del trabajo

doméstico y familiar, lo que implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres. Además el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado, y la organización de éste puede dificultar o facilitar la compatibilización de ambos.

Análisis y resultados

El análisis de las respuestas permite observar tres tipos de resultados: las puntuaciones, la prevalencia de la exposición y la distribución de frecuencias de las respuestas.

Los resultados de la evaluación de riesgos en la empresa se comparan con valores de referencia poblacionales. Los niveles de referencia están calculados a partir de una encuesta a una muestra representativa de la población ocupada en la Comunidad Autónoma de Navarra, a falta de datos para todo el estado español.

Es razonable considerar inaceptable desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales exposiciones a factores de riesgo psicosocial superiores al referente.