

Riesgos psicosociales en colaboradores de una universidad en San Juan de Pasto*

María Cristina Montilla Arteaga¹
Christian Camilo Burbano Folleco²
Sonia Maritza Matabanchoy Tulcán³✉

Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo: Montilla, M., Burbano, C. y Matabanchoy, S. (2014). Riesgos psicosociales en colaboradores de una universidad en San Juan de Pasto. *Revista UNIMAR* 32(1), 141-151.

Fecha de recepción: 07/02/2014

Fecha de revisión: 11/04/2014

Fecha de aprobación: 28/05/2014

RESUMEN

En esta investigación se realizó una descripción de los factores de riesgos psicosociales que están presentes en los colaboradores del área administrativa y de servicios generales de una universidad en la ciudad de San Juan de Pasto.

El presente artículo indica detalladamente cuál es el nivel de riesgo en los colaboradores, referente a las demandas del trabajo, el control, el liderazgo, las relaciones sociales, y la recompensa, a nivel intra y extra laboral (denominados 'dominios' en la Batería de Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social). Al obtener el resultado de la evaluación de riesgos psicosociales, se detectó que las áreas de trabajo sí están expuestas a este tipo de riesgos, dejando ver que los colaboradores del área administrativa se encuentran en un nivel de riesgo bajo, y el personal de servicios generales en un nivel de riesgo medio. Los colaboradores en general presentan un nivel alto de estrés. Al finalizar con el diagnóstico se propuso planes de acción para fortalecer los ejes de promoción y prevención primaria, secundaria y terciaria, con el objetivo de favorecer la productividad de la organización y fomentar estilos de vida saludables.

Palabras clave: Promoción y prevención, riesgo psicosocial, Seguridad y Salud Ocupacional.

Psychosocial risks present in university partnership from San Juan de Pasto

ABSTRACT

The purpose of this research was to describe the psychosocial risk factors that affect staff members who belong to the administrative and general service areas of a university located in the city of Pasto, Nariño, Colombia, by means of the use of a Psychosocial Risk Assessment Battery from the Ministry of Social Protection.

This article describes in detail what is the risk level faced by employees with regard to their job such as, job demands, control, leadership, social relations, and reward, both internally and externally (the dimensions are called domains in the Psychosocial Risks Assessment Battery published by the Ministry of Social Protection). Based on the result of the psychosocial risk assessment, it was found that employees working in different areas of an organization are themselves exposed to different risks levels. Although all employees

* Artículo resultado de investigación.

¹ Estudiante de Psicología, Universidad Mariana; Monitora de proyectos de consultoría del área de investigación Ser Humano, Trabajo y Organización; Integrante del área de investigación Ser humano, Trabajo y Organización. Correos electrónicos: cris_1681@hotmail.com / cristinamontilla1681@gmail.com

² Estudiante de Psicología, Universidad Mariana; Monitor de proyectos de consultoría del área de investigación Ser Humano, Trabajo y Organización; Integrante del área de investigación Ser humano, Trabajo y Organización. Correo electrónico: crisbur23@hotmail.com

³ ✉ Doctoranda en Psicología, Universidad Católica de Argentina; Magíster en Gerencia del Talento Humano, Universidad de Manizales; Especialista en Alta Gerencia, Universidad Mariana; Psicóloga, Universidad Mariana. Integrante del Grupo de investigación Psicología y Desarrollo Humano, programa de Psicología, Universidad Mariana; Integrante del área de investigación Ser Humano, Trabajo y Organización. Consultora de talento humano. Docente tiempo completo del Programa de Psicología, Docente Facultad de Postgrados y Relaciones Internacionales, Programa Alta Gerencia, Universidad Mariana. Correo electrónico: somapsicologa@yahoo.es

exhibit a high level of stress, those working in the administrative area are at a low risk level while general service personnel face a medium level of risk. Once the diagnosis was completed, it was proposed to make action plans diagnoses to strengthen the implementation of primary, secondary and tertiary prevention interventions in order to increase organizational productivity and promote healthy lifestyles among employees.

Key words: Promotion and prevention, psychosocial risks, Occupational Safety and Health.

Riscos psicossociais em funcionários de uma universidade em San Juan de Pasto

RESUMO

Este artigo é o resultado de uma investigação realizada em uma universidade em San Juan de Pasto, Colômbia, em relação aos fatores de risco psicossocial presentes na equipe da área de serviço administrativo em geral. O trabalho mostra em detalhe o nível de risco em os colaboradores, respeito às demandas de trabalho, controle, liderança, relações sociais e recompensa, no local de trabalho e fora dele (chamados “domínios” na Bateria de Avaliação Risco psicossocial do Ministério da Proteção Social). Os resultados indicam que os trabalhadores administrativos estão em um nível de risco baixo, o pessoal de serviços gerais em um nível médio de risco, e os empregados em geral em um alto nível de estresse. Ao finalizar o diagnóstico foi proposto executar planos de ação para fortalecer as linhas de promoção e prevenção primária, secundária e terciária, com o objetivo de promover a produtividade organizacional e promover estilos de vida saudáveis.

Palavras-chave: Promoção e prevenção, fatores de risco psicossocial, Segurança e Saúde Ocupacional.

I. Introducción

Las áreas de gestión humana procuran hoy cuidar la salud y el bienestar de sus colaboradores, como una estrategia para fortalecer otros procesos en la organización. Por ejemplo, en la interacción del colaborador con la tarea que realiza, se evidencia factores de riesgos psicosociales que afectan el desempeño del colaborador. Entre ellos están los riesgos del medio ambiente (Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud, 1992) asociados al diseño de la tarea y la modalidad de gestión, (Sierra, 2006), del tiempo de trabajo, (Ortega y Pujol, 1997), y los cambios tecnológicos; de ahí el interés en que las organizaciones evalúen los riesgos psicosociales para prevenir y monitorear a tiempo estas problemáticas.

El objetivo general planteado en la investigación fue -Evaluar los factores de riesgo psicossocial presentes en los colaboradores del área administrativa y personal de servicios generales de una universidad de San Juan de Pasto. Los objetivos específicos fueron -Identificar y describir los factores de riesgo psicossocial que hacen presencia en los colaboradores objeto de estudio. Por último, fueron diseñadas las estrategias de promoción y prevención para fortalecer la salud en el trabajo. En toda esta labor se tuvo en cuenta la parte normativa y legal, regida sobre

la Ley 1090 del Código Deontológico, en donde se menciona: “El psicólogo que ejerza la profesión, debe utilizar la confidencialidad a la hora de recibir información; cuando éste realice su trabajo, debe manejar su ética ante todo, ya que tiene que basarse en buenos principios” (Ministerio de la Protección Social, 2006).

El proyecto fue novedoso puesto que en la universidad objeto de estudio no se había elaborado investigaciones con relación a la temática de evaluación de riesgos psicosociales con los colaboradores del área administrativa y de servicios generales.

Para el desarrollo de la investigación se empleó la Bateria de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Protección Social; la población fue de 136 administrativos y 34 personas de servicios generales; la muestra estuvo integrada por 91 colaboradores que fueron seleccionados aleatoriamente.

Existen investigaciones realizadas en la ciudad de San Juan de Pasto que también trabajan el tema de evaluación de riesgos psicosociales; una de ellas consistía en determinar los factores de riesgo psicossocial a los cuales están expuestos los trabajadores de la empresa, haciendo su correspondiente descripción. En el instrumento aplicado se obtuvo información de contenido de área, relaciones huma-

nas, organización del tiempo de trabajo, gestión de personal y auto reporte de sintomatologías. Esto incidió en el presente proyecto, ya que muestra cuáles son los factores de riesgo en los colaboradores, y cómo éstos afectan el rendimiento, causando sintomatología física y emocional en cada individuo. También ayudó en la conformación de un diseño de promoción y prevención hacia las áreas afectadas y estudiadas.

Se encontró igualmente un trabajo investigativo a nivel nacional, en el que se señala los factores de riesgo psicosocial como condiciones propias del individuo, del medio laboral y del entorno extra laboral, los cuales, en circunstancias de inadecuada interacción intensa y de tiempo de exposición, producen efectos negativos en el trabajador, desajustes en su salud a nivel intelectual, fisiológico, psicoemocional y social, aportando a la presente investigación, puesto que se indica las características que desarrollan riesgos psicosociales enfocándose al tipo de trabajo, edad, género, normas, valores, estereotipos, determinadas por su percepción, sus creencias y aptitudes, con respecto al medio ambiente, el horario, la cultura, etc.

Para tener mayor claridad y comprensión sobre la investigación, se mencionará a continuación los conceptos teóricos más empleados y que fueron de gran ayuda para la parte epistemológica: salud en el trabajo, programa de salud en salud ocupacional, promoción y prevención en salud, riesgos psicosociales, psicología de la salud ocupacional.

Salud en el trabajo: se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones justas, donde los colaboradores puedan desarrollar una actividad con dignidad, y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad. El medio ambiente es el conjunto de factores de orden físico, químico y biológico que actúan sobre el ser humano y que le brindan los recursos necesarios para la supervivencia (Álvarez, 2007).

Programa de salud en salud ocupacional: dirigido a la planeación, organización, ejecución y evaluación de todas aquellas actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los traba-

adores, con el fin de evitar los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (Álvarez, 2007).

Promoción y prevención en salud: las acciones que realiza la población, los servicios de salud, las autoridades sanitarias y los sectores sociales y productivos, con el objeto de garantizar ir más allá de la ausencia de la enfermedad (Sorochoan, 1981).

Riesgos psicosociales: comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización, y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, las cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (Villalobos, 2005).

Psicología de la salud ocupacional: se refiere a la aplicación de la psicología para mejorar la calidad de vida laboral y proteger y promover la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores (Juárez-García, 2007).

2. Materiales y métodos

Para la investigación se utilizó un método de tipo cuantitativo. El paradigma valora la información cuantitativa, pues permite la numeración y la medición, consideradas como condiciones necesarias para la construcción científica de las ciencias sociales (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

El enfoque empleado fue el empírico-analítico, que se basa en la experimentación y la lógica empírica (Radrikan, 1999). La investigación fue de tipo descriptiva, en donde se busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, las cuales miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar (Hernández et al., 2003).

La recolección de la información se realizó a través de una encuesta, la cual estuvo compuesta por un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población estadística en estudio, formada por 91 personas, con el fin de conocer la opinión de los colaboradores.

En la investigación se aplicó la Batería de Evaluación de riesgos psicosociales, requerida por el Ministerio de Protección Social, ya que cumple con la Resolución 2646 de 2008, por la que se establece

disposiciones y se define 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. En ella se señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

La Batería está conformada por 7 instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales). Adicionalmente incluye la última versión del Cuestionario para la evaluación del estrés, modificado y validado por Villalobos (2005).

El alcance de esta batería de instrumentos es el de evaluar los factores de riesgo psicosociales, entendidos como las condiciones psicosociales, cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los colaboradores, tanto administrativos como personal operario.

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, permite determinar el grado de riesgo en una escala de 5 niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

3. Resultados

3.1 Análisis

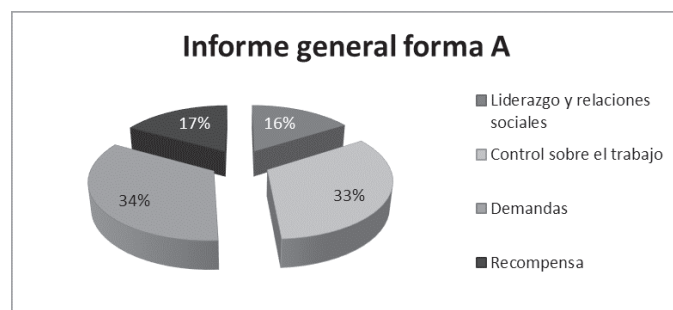


Figura 1. Informe general forma A (Administrativos).

El nivel general de factores de riesgo psicosocial en la escala intralaboral forma A es de 24,58%, lo que

se califica como riesgo bajo en los colaboradores del área administrativa de la universidad.

El liderazgo y las relaciones sociales: alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. Los colaboradores del área administrativa de la universidad presentan un promedio de 14,61%, lo cual significa un bajo nivel de riesgo psicosocial. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría (características de liderazgo, relaciones sociales con colaboradores y retroalimentación de desempeño) serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en el nivel de riesgo más bajo posible. Se puede observar un 16% de riesgo en la escala general de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A.

El control en el trabajo: es la 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. Los colaboradores del área administrativa de la universidad presentan en este aspecto un promedio de 30,91%, lo que significa un nivel medio de riesgo psicosocial; aquí se evidencia una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría (claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos) ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Se evidencia un 33% de riesgo en la escala general de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A.

La demanda del trabajo: se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo, las cuales pueden ser de diversa naturaleza: cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. Los colaboradores del área administrativa de la universidad tienen un promedio de 32,12%, que significa un nivel bajo de riesgo psicosocial; esto demuestra que son pocas las exigencias que el tra-

bajo impone al individuo, sean éstas, de cualquier naturaleza. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría (Ambientales, de esfuerzo físico, emocionales, cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, carga mental, consistencia del rol y de la jornada de trabajo) serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en el nivel de riesgo más bajo posible. Se observa que hay un 34% de riesgo en la escala general de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A.

La Recompensa en el trabajo: retribución que el trabajador obtiene, a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende dos tipos de retribución: -la financiera (compensación económica por el trabajo), y la -de estima (compensación psicológica relacionada con el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo). Los colaboradores del área administrativa de la universidad presentan un promedio de 15.47%, que significa un nivel medio de riesgo psicosocial. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría (derivadas de la pertenencia a la organización, el trabajo que se realiza, reconocimiento y compensación) ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Se observa que hay un 17% de riesgo en la escala general de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A.

El nivel general de factores de riesgo psicosocial en la escala intralaboral forma B es de 28,43%, lo que se califica como riesgo medio en los colaboradores del área de servicios generales.

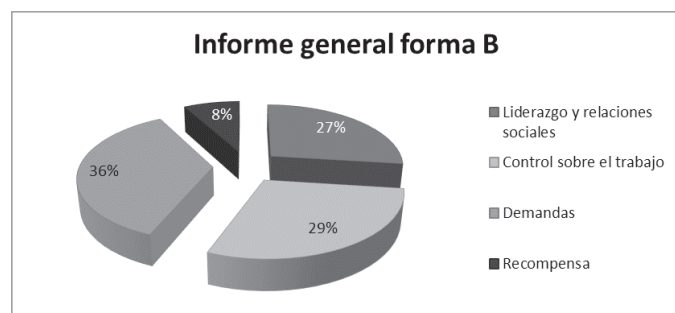


Figura 2. Informe general forma B (Servicios Generales).

El liderazgo y las relaciones sociales: alude a un tipo particular de relación social que se establece

entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. Los colaboradores del área de servicios generales de la universidad presentan un promedio de 26,81%, que significa un nivel medio, evidenciando una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría (características de liderazgo, relaciones sociales con colaboradores y retroalimentación de desempeño) serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en el nivel de riesgo más bajo posible. Se puede observar un 27% de riesgo en la escala general de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B.

El control en el trabajo: es la posibilidad que el empleo 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. Los colaboradores del área de servicios generales de la universidad presentan un promedio de 28.65%, que significa un nivel medio de riesgo psicosocial. Aquí se evidencia una respuesta de estrés moderada; las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría (claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos) ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Se evidencia un 36% de riesgo en la escala general de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B.

Las 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. Los colaboradores del área de servicios generales de la universidad, tienen un promedio de 34,98%, que significa un nivel medio de riesgo psicosocial, lo cual evidencia una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría (Ambientales, de esfuerzo físico, emocionales, cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del car-

go, carga mental, consistencia del rol y de la jornada de trabajo) requieren de observación y acciones que realice el Área de Gestión Humana, para hacer intervenciones generando una disminución de efectos perjudiciales en la salud y los colaboradores puedan gozar de un óptimo bienestar. Se evidencia que hay un 29% de riesgo en la escala general de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B.

La recompensa en el trabajo: 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), y -de estima (compensación psicológica, que se refiere al reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo). Los colaboradores del área de servicios generales de la universidad presentan un promedio de 7,34%, que significa un nivel bajo de riesgo psicosocial; las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría (derivadas de la pertenencia a la organización, el trabajo que se realiza, reconocimiento y compensación) serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en el nivel de riesgo más bajo posible. Se observa que hay un 8% de riesgo en la escala general de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B.

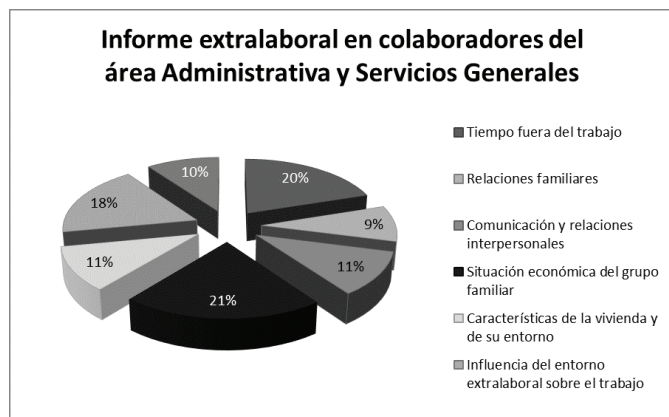


Figura 3. Informe extralaboral en colaboradores del área Administrativa y Servicios Generales.

En el nivel general de factores de riesgo psicosocial, la escala extralaboral es de 23,94%, lo que se califica como riesgo alto en los colaboradores del Área administrativa y de Servicios generales de la universidad.

El tiempo fuera del trabajo: esta dimensión se refiere al tiempo que el individuo dedica a activi-

dades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con la familia y los amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Los colaboradores del Área administrativa y de Servicios de la universidad presentan un promedio de 34,69%, que significa un nivel medio de riesgo psicosocial; se evidencia una respuesta de estrés moderada. Las personas serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en el nivel de riesgo más bajo posible. Se puede observar un 20% de riesgo en la escala general de factores de riesgo psicosocial extra laboral.

Las Relaciones Familiares: esta dimensión refiere propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Los colaboradores del Área administrativa y de Servicios de la universidad presentan un promedio de 15,97%, que significa un nivel bajo de riesgo psicosocial. Esta dimensión será objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en el nivel de riesgo más bajo posible. Se puede observar un 9% de riesgo en la escala general de factores de riesgo psicosocial extra laboral.

Comunicación y relaciones interpersonales: esta dimensión se refiere a las cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Los colaboradores del Área administrativa y de Servicios de la universidad presentan un promedio de 18,83% de riesgo psicosocial, que significa un nivel medio. Se evidencia una respuesta de estrés moderada, ante la cual los colaboradores serán objeto de acciones o programas de intervención, con el propósito de mantenerlos en el nivel de riesgo más bajo posible. Se puede observar un 11% de riesgo en la escala general de factores de riesgo psicosocial extra laboral.

La situación económica del grupo familiar: esta dimensión se refiere a la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Los colaboradores del Área administrativa y de Servicios de la universidad presentan un promedio de 38,12%, que significa un nivel medio de riesgo psicosocial; se evidencia una respuesta de estrés moderada. Los colaboradores serán objeto de acciones o programas de intervención para mantenerlos en el nivel de ries-

go más bajo posible. Se puede observar un 21% de riesgo en la escala general de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Características de la vivienda y de su entorno: infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Los colaboradores del Área administrativa y de Servicios de la universidad presentan un promedio de 20,35%, que significa un nivel alto de riesgo psicosocial, el cual tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, la dimensión requiere intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Puede ser fuente de riesgo por las condiciones frágiles de la vivienda del colaborador, cuyo entorno desfavorece el descanso y la comodidad. La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud. Se puede observar un 11% de riesgo en la escala general de factores de riesgo psicosocial extra laboral.

La influencia del entorno extra laboral: los colaboradores del Área administrativa y de Servicios de la universidad presentan un promedio de 31,96%, que significa un nivel alto de riesgo psicosocial. Este dominio corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del colaborador, por lo tanto, la dimensión requiere intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Se puede presentar cuando las situaciones de la vida familiar o personal del colaborador afectan su bienestar, su rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo. Se puede observar un 18% de riesgo en la escala general de factores de riesgo psicosocial extra laboral.

El desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda: esta dimensión se refiere a la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido de los colaboradores desde su vivienda hasta el sitio de trabajo y el regreso a la primera. Las personas encargadas del Área administrativa y de Servicios de la universidad objeto de estudio presentan un promedio de 17,31%, lo cual significa un nivel medio de riesgo psicosocial. Se evidencia una respuesta de estrés moderada; los colaboradores serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de

mantenerlos en el nivel de riesgo más bajo posible. Se puede observar un 10% de riesgo en la escala general de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

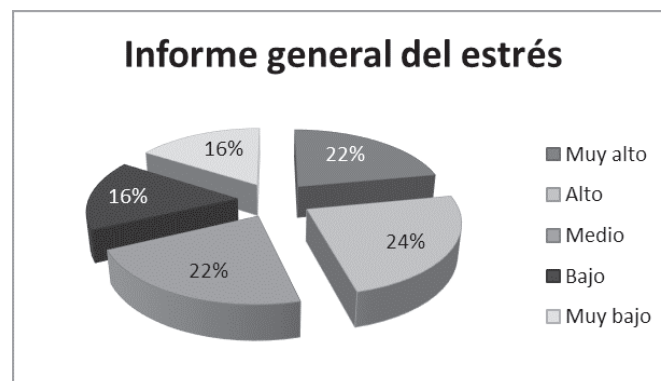


Figura 4. Informe general estrés.

De la Figura 4 se puede interpretar que el 46% de los colaboradores del Área administrativa y de Servicios generales de la universidad se encuentra en un nivel de riesgo alto de estrés; el 22% en un nivel de riesgo medio, y el 32% en un nivel de riesgo bajo.

4. Discusión

La importancia de la aplicación de la Psicología de Salud Ocupacional (PSO) es mejorar la calidad de vida laboral, proteger y promover la seguridad, la salud y bienestar de los colaboradores, haciendo uso de los principios y prácticas psicológicas, sociológicas y organizacionales dentro de la dinámica trabajo, que interviene a partir de las perspectivas de la salud pública y la prevención primaria; así mismo, reconoce la relevancia de la historia de vida, la complejidad y las múltiples expresiones de muchos de los problemas de salud. El objetivo principal de la PSO es crear ambientes de trabajo seguros y saludables, y tiene como fin último, promover organizaciones y personas saludables, ayudando a desarrollar sistemas inmunes a enfermedades emocionales y psicosociales que afectan el ambiente de trabajo. Se establece distintos niveles preventivos: primario o prevención, cuyo objetivo es promocionar y mejorar la salud desde un marco directivo preventivo; secundario o intervención, cuando se intenta modificar cómo el sistema organizacional, el individuo o la familia responde a las necesarias e inevitables demandas laborales; y terciario o rehabilitador, cuando se requiere un tratamiento para ayudar a rehabilitar el ambiente de trabajo o a la persona, buscando

prevenir daños a largo plazo o efectos negativos (Quick, 1999, citado por Duro, 2000).

Es relevante resaltar el Decreto 2646 de 2008, el cual menciona que las organizaciones, con ayuda de las Administradoras de Riesgos Laborales –ARL–, evaluarán, identificarán y monitorearán los factores de riesgos psicosociales que están presentes en los colaboradores dentro y fuera de la empresa, buscando mantener su seguridad. También es fundamental que el psicólogo, en colaboración con el equipo de Gestión Humana, el Área de Salud Ocupacional y la ARL, implemente programas de promoción y prevención, con el propósito de mantener y preservar la salud, evitando la enfermedad. Para tener confiabilidad del proceso, se evaluará mediante un test validado y estandarizado en el país. El proceso puede ser ejecutado a través de la Batería de evaluación de factores de riesgos psicosociales.

De acuerdo con el análisis de la evaluación, identificación y descripción que se obtuvo en todo el proceso de investigación, se puede afirmar que si hay diferentes factores de riesgo en algunas áreas laborales:

4.1 En administrativos

Las dimensiones -Claridad de rol y -Capacitación se encuentran en un nivel alto de riesgo, y conviene hacer una prevención terciaria, ya que el riesgo está presente en los colaboradores. Es urgente tomar acciones inmediatas para eliminar los riesgos existentes, para que las personas tengan un óptimo bienestar.

Las dimensiones de -Características de liderazgo, -Demanda de la jornada de trabajo, -Demandas cuantitativas, -Participación y manejo del cambio, -Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, -Reconocimiento y compensación, -Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, -Control y autonomía sobre el trabajo, se hallan en un nivel medio de riesgo, ya que con la aplicación de la Batería de evaluación de riesgos psicosociales se detectó su existencia en los colaboradores, razón por la cual hay que hacer una prevención secundaria, dada su detección en una etapa temprana, que consiste principalmente en disminuir o eliminar los factores presentes, para evitar su desarrollo.

4.2 En Servicios generales

Las dimensiones -Relaciones sociales en el trabajo y -Demandas cuantitativas se encuentran en un nivel alto de riesgo, y conviene hacer una prevención terciaria, ya que los riesgos están presentes en los colaboradores. La intervención es tomar acciones inmediatas para eliminar los riesgos existentes, con el propósito de que los colaboradores tengan un óptimo bienestar.

Las dimensiones -Características de liderazgo, -Retoolimentación de desempeño, -Demandas ambientales y esfuerzo físico, -Capacitación, -Oportunidades para el uso y el desarrollo de habilidades y conocimiento, se hallan en un nivel medio de riesgo. Es necesario hacer una prevención secundaria, ya que con la aplicación de la Batería de evaluación de riesgos psicosociales se detectó su presencia en los colaboradores, y por esta razón, la intervención es disminuir o eliminar el desarrollo de estos riesgos.

Las dimensiones -Demanda emocional, -Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, -Carga mental, -Recompensas de demanda de pertenencia a la organización y del trabajo que realiza, -Reconocimiento y compensación, -Claridad del rol, -Participación y manejo de cambio, -Consistencia del rol y de la jornada de trabajo, -Control y autonomía del trabajo y -Demanda de la jornada de trabajo, están en un nivel bajo de riesgo, y por tanto conviene hacer una prevención primaria con el propósito de mantener ese nivel, impidiendo la aparición de factores que pueden causar riesgo o enfermedad en un futuro, en los diferentes aspectos laborales.

Referente a la forma extralaboral tanto en Administrativos como en el personal de Servicios generales, las dimensiones -Tiempo fuera de trabajo, -Comunicación y relaciones interpersonales y -Situación económica del grupo familiar, se hallan en un nivel medio de riesgo, ante las cuales no se realizaría una aplicación. La universidad objeto de estudio no tiene lineamientos para prestar ayuda a sus colaboradores fuera del trabajo. La dimensión -Relaciones familiares se encuentra en un nivel bajo de riesgo.

En cuanto al estrés de los colaboradores del Área administrativa y de Servicios generales, se presenta un nivel medio de riesgo, lo cual implica realizar

actividades recreativas y de pausas activas para disminuir este factor, dado que es un elemento que afecta al colaborador e incide en lo físico, psicológico y social.

Es importante acatar todas las recomendaciones y estrategias brindadas por los investigadores, ya que el propósito del proyecto es mejorar la calidad de vida laboral y que los colaboradores alcancen un pleno bienestar.

Por su parte, la universidad, al realizar la evaluación anual de riesgos psicosociales, estará en constante monitoreo de los riesgos presentes, llevando a cabo actividades e implementando estrategias que impidan la aparición de agentes perjudiciales que afecten la salud y rendimiento laboral de su personal.

5. Conclusiones

En los colaboradores del área administrativa conviene realizar una prevención terciaria en las siguientes dimensiones: -Capacitación: corresponderá ejecutar programas que busquen conocer las funciones del cargo que debe desempeñar el colaborador. -Claridad del rol, el psicólogo deberá realizar procesos de inducción a los colaboradores de la organización y a aquéllos que están por ingresar.

En los colaboradores del área administrativa se realizará una prevención secundaria, en las siguientes dimensiones: -Características de liderazgo: sería oportuno realizar una formación a los jefes para fortalecer el liderazgo, generando así una buena comunicación entre él y sus colaboradores. -Demandas cuantitativas y demanda de la jornada del trabajo: se implementará un programa de sensibilización de estrategias de pausas activas para que haya un mejor rendimiento laboral en la actividad que se está ejecutando. -Participación y manejo del cambio: sería adecuado que el psicólogo del Área de Gestión Humana realice una revisión del proceso de inducción a los colaboradores que ingresen a la organización para que éstos tengan conocimiento de la filosofía de la institución y del perfil del cargo que van a desempeñar. -Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos: se realizará un análisis del perfil de cargo, para que los colaboradores tengan la oportunidad de estar en áreas de trabajo, en donde puedan desarrollar sus

habilidades y conocimientos. -Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y -Reconocimiento y compensación: se hará una revisión de la hoja de vida de los colaboradores y se analizará si es apto para un puesto vacante que haya en la organización. -Control y autonomía sobre el trabajo: esta dimensión no aplica, porque los colaboradores no tienen la decisión de cómo ejercer su cargo, de la cantidad de tareas a realizar, del ritmo con que deben ser ejecutadas, de las pausas durante la jornada, entre otras.

En los colaboradores del área administrativa en donde se realizará una prevención primaria, es pertinente hacer la evaluación de los riesgos laborales una vez al año, para tener mejor efectividad en el lugar de trabajo. En este nivel bajo de riesgo se encuentran las siguientes dimensiones: -Relación con los colaboradores, donde se fortalece las relaciones que el jefe maneja con sus colaboradores, para que haya solución en sus conflictos. -Demandas ambientales y esfuerzo físico: se realizará programas de higiene y seguridad industrial, haciendo evaluaciones, análisis de riesgos ocupacionales y recomendaciones específicas para su control. -Retroalimentación del desempeño: se hará evaluaciones de desempeño donde se dé a conocer a los colaboradores sus fortalezas y debilidades a la hora de desempeñar su labor. -Demanda emocional: se realizará capacitaciones a los jefes de área sobre el significado y diferentes actividades relacionadas con la inteligencia emocional. -Relaciones sociales en el trabajo: se fortalecerá las relaciones entre los colaboradores para que exista apoyo entre ellos y lograr los objetivos en común. -Influencia de trabajo sobre el entorno extralaboral: esta dimensión no aplica, ya que la universidad no tiene lineamientos para brindar ayuda a sus colaboradores fuera del trabajo. -Exigencias de responsabilidad: se llevará a cabo una capacitación a los jefes, con talleres o charlas sobre el principio de la responsabilidad, ya que esto tendrá un impacto importante en la organización frente a las responsabilidades. -Carga mental: se instaurará un programa de sensibilización de estrategias de pausas activas, disminuyendo así los esfuerzos de atención, memoria, concentración, etc.

En los colaboradores de Servicios generales se efectuará una prevención terciaria, para lo cual será per-

tinente hacer una revisión de la evaluación de los riesgos psicosociales, ya que éste es un nivel alto de riesgo; así se evitará que perjudiquen drásticamente la salud del colaborador y su desempeño laboral. -Relaciones sociales en el trabajo: las relaciones entre los colaboradores serán fortalecidas para que exista apoyo entre ellos y poder lograr los objetivos en común. -Demandas cuantitativas: se instaurará un programa de sensibilización de estrategias de pausas activas para que haya un mejor rendimiento laboral en la actividad que se esté ejecutando.

En los colaboradores de Servicios generales se programará una prevención secundaria, en las siguientes dimensiones: -Características de liderazgo: se realizará una formación a los jefes para fortalecer el liderazgo, generando así una buena comunicación entre él y sus colaboradores. -Retroatención de desempeño: se hará una evaluación de desempeño en donde se dará a conocer a los colaboradores sus fortalezas y debilidades a la hora de desempeñar su labor. -Demandas ambientales y esfuerzo físico: se llevará a cabo un programa de higiene y seguridad industrial, haciendo evaluación de análisis de riesgos ocupacionales y de recomendaciones específicas para su control. -Capacitación: se hará una revisión y diagnóstico de las necesidades que presente cada colaborador con el fin de fortalecer sus conocimientos y habilidades. -Oportunidad para el uso y el desarrollo de habilidades y conocimiento: se hará un análisis del perfil de cargo de los colaboradores para que éstos tengan la oportunidad de estar en áreas de trabajo en donde puedan desarrollar sus habilidades y conocimientos.

En el personal de Servicios generales se efectuará una prevención primaria en las siguientes dimensiones: -Demanda emocional, donde se dará capacitación a los jefes de área sobre el significado, con diferentes actividades referentes a la inteligencia emocional, para desarrollar una mayor conciencia de las relaciones emocionales en los colaboradores. -Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, no aplica ya que la universidad no tiene lineamientos para prestar ayuda a sus colaboradores fuera del trabajo. -Carga mental: se establecerá un programa de sensibilización de estrategias de pausas activas, de tal manera que disminuyan los esfuerzos de atención, memoria, concentración, etc. -Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y

del trabajo que se realiza y -Reconocimiento y compensación: se recomienda ejecutar una revisión de la hoja de vida de los colaboradores y observar si es apto para un puesto vacante que haya en la organización. -Claridad del rol: el psicólogo de Gestión Humana hará una revisión del proceso de inducción al cargo del colaborador, dándole claridad sobre las tareas que tiene que cumplir. -Participación y manejo de cambio: se fortalecerá la inducción que se realiza a los nuevos colaboradores. -Demanda de jornada de trabajo: se llevará a cabo un programa de sensibilización de estrategias de pausas activas para que haya un mejor rendimiento laboral en la actividad que se está ejecutando. -Tiempo fuera del trabajo, -Comunicación y relaciones interpersonales, -Situación económica del grupo familiar y -Relaciones familiares de forma extralaboral: no aplica porque la universidad no tiene lineamientos para brindar ayuda a sus colaboradores fuera del trabajo.

El dominio Estrés se encuentra en un riesgo medio, que implica un nivel secundario de prevención, donde se instaurará un programa de sensibilización de estrategias de pausas activas, proceso que realizarán las Áreas de Salud Ocupacional y Bienestar Universitario, fomentando estados de vida saludable a los colaboradores.

Las estrategias de mejoramiento estipuladas anteriormente deben ser tenidas en cuenta por el Área de Recursos Humanos de la institución objeto de estudio, ya que es significativa en los procesos de investigación de la salud social dentro de la misma, pues son sus trabajadores los que implementan diseños para identificar los riesgos psicosociales que pueden generar los problemas físicos, psicológicos y mentales en ellos.

6. Agradecimientos

Al Área de Gestión Humana, a la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo -SST-, a las Administradoras de Riesgos Laborales y a todos los colaboradores que tomaron parte en este estudio y permitieron su desenlace y el trabajo que se presenta en el momento.

Conflicto de intereses

Los autores del artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses del trabajo presentado.

Referencias

- Álvarez, F. (2007). *Salud ocupacional*. ECOE Ediciones. Colombia: Editorial Kimpres Ltda.
- Congreso de Colombia. (2006). Ley No. 1090 de 2006 por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Recuperado de <http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>
- Duro, A. (2000). Calidad de vida laboral y psicología social de la salud laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. *Fundamentos teóricos. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 56.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3ra. ed.) México: McGraw-Hill.
- Juárez-García, A. (2007). Psicología de la salud ocupacional: área de oportunidad en México. *En: RESPYN, Revista de Salud Pública y Nutrición*, 8(3), 1-3.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 002646 de 2008*. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=31607>
- Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. (1992). *Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas relacionados con la salud*. CEI. *Publicación Científica No. 574*. Washington D.C.: Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud.
- Ortega, R. y Pujol, A. (1997). *Estilos de vida saludables: actividad física. Programa Roche de actualización en cardiología*. Madrid. Ediciones Ergón, S.A.
- Radrián, M. (1999). *Metodología de la Investigación*. Madrid, España: Editorial Marfil.
- Sierra, Y. (2006). Clima laboral como factor de riesgo ocupacional. Ponencia presentada en el XXII Congreso Colombiano de Medicina en el Trabajo y Salud Ocupacional, Cartagena 2007. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 9(1), 69-76.
- Soroachan, W. (1981). *Autoevaluación de la salud*. México: Editorial Limusa.
- Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. (Tesis doctoral). Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba.