

DIAGNOSTICO DE RIESGO PSICOSOCIAL DE TRANSPORTES PIEDECUESTA
S.A.

INFORME DE PASANTIA

SILVIA MARCELA NAVAS ABREO

ASESORA: MONICA PARADA BUTNARU

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

PRIMER SEMESTRE DE 2011

CONTENIDO

Resumen	2
Abstract	3
Introducción	4
Justificación	8
Marco Conceptual	9
Metodología	45
Resultados	46
Discusión	62
Observaciones	69
Resultados	70
Referencias	72

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: DIAGNOSTICO DE RIESGO PSICOSOCIAL DE TRANSPORTES PIEDECUESTA S.A.

AUTOR(ES): SILVIA MARCELA NAVAS ABREO

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): ANA FERNANDA URIBE

RESUMEN

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y su objetivo principal fue realizar el diagnóstico de los riesgos psicosociales en una empresa de transporte de Piedecuesta / Santander. Para tal fin se aplicó el instrumento de Cuestionario de Riesgos Psicosociales de Espinosa & Romero, que básicamente indaga sobre las condiciones del trabajo, la gestión empresarial, las relaciones laborales, los aspectos extra laborales y las manifestaciones físicas asociadas a los riesgos psicosociales. Este diagnóstico contribuyó para conocer los riesgos psicosociales presentes en la organización Transportes Piedecuesta S.A., pues es de vital importancia la identificación de estos para realizar la pertinente intervención y respectivo tratamiento, tal cual lo pide la resolución 2646 del 2008 del Ministerio de la Protección Social. El resultado de esta investigación contribuirá para que posteriormente se realice el programa de intervención de los riesgos psicosociales de esta comunidad laboral.

PALABRAS

CLAVES:

Riesgo psicosocial, sistema de trabajo, gestión empresarial, relaciones laborales

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: DIAGNOSTICO DE RIESGO PSICOSOCIAL DE TRANSPORTES PIEDECUESTA S.A.

AUTOR(ES): SILVIA MARCELA NAVAS ABREO

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): ANA FERNANDA URIBE

RESUMEN

This research is a quantitative approach to type descriptive and its principal objective was to perform the diagnosis of psychosocial risks in a transport company in Piedecuesta / Santander. For that, it was applied the instrument Risk Questionnaire Psychosocial Espinosa & Romero, which basically investigates working conditions, management business, labor relations, extra aspects labor and physical manifestations associated with psychosocial risks. This diagnosis contributed to known psychosocial risk present in the organization Transportes Piedecuesta SA, well is vital for identifying these perform the intervention and the respective relevant treatment, as is request in resolution 2646 of 2008 of Ministry of Social Protection. The result This research will contribute to later perform the intervention program psychosocial risks for this community work.

PALABRAS CLAVES:

Riesgo psicosocial, sistema de trabajo, gestión empresarial, relaciones laborales

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

INTRODUCCION

Este trabajo presenta los resultados del diagnóstico de riesgo psicosocial de la empresa Transportes Piedecuesta S.A. la cual inicio sus labores el 15 de marzo de 1945 como un Cooperativa de Transportes Limitada, ubicada en la calle 9 No 6-23 del municipio de Piedecuesta en Santander, Republica de Colombia. Esta organización cuenta con una nomina de 380 empleados actualmente (aproximadamente) en donde la mayor parte del personal la conforma la unidad de trafico y transporte (operativa) y otra pequeña proporción la conforma el área administrativa. Transportes Piedecuesta S.A tiene como objetivo social el transporte de pasajeros con radio de acción municipal, metropolitana y nacional.

Transpiedecuesta S.A. busca mantenerse como una de las principales empresas en la región, como prestadora de un servicio integrado de transporte, sus acciones van dirigidas hacia la seguridad y la excelencia en la prestación de este servicio, a través de la actualización de sus procesos de gestión con la adquisición de nuevas tecnologías y la renovación constante de su parque automotor que le permite ser mas competitiva en el mercado satisfaciendo las necesidades de los usuarios del servicio, cuya exigencia fomenta que día a día el servicio sea cada vez de mayor calidad y seguridad.

Este tipo de exigencias de calidad puede generar preocupaciones y angustias en los empleados, en medio de su afán por complacer y satisfacer las necesidades de la empresa y de los usuarios, al parecer la prevalencia y aparición de las alteraciones de salud mental son el efecto de múltiples factores sociales, culturales, económicos y

ambientales. Varias investigaciones han identificado factores de riesgo para los desajustes emocionales y mentales, y dentro de éstas cobra importancia el estudio de los estresores (Giráldez, 2003; Serrano, 2008).

En el 2008 el Ministerio de la Protección Social, publica la Resolución Numero 2646 de julio de 2008, donde se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Sin embargo habrá que conocer el significado de trabajo y entenderlo como toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica. Y se entiende como condiciones de trabajo a los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

Así mismo, la resolución define que los factores de riesgo psicosociales son condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

Estos riesgos psicosociales, comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica,

mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

La evaluación de los factores psicosociales del trabajo identifica tanto los factores de riesgo como los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora. Por otro lado, también se deben evaluar los aspectos extralaborales de los empleados, para esto los empleadores deben contar como mínimo con la siguiente información sobre los factores extralaborales de sus trabajadores:

- a) Utilización del tiempo libre: Hace referencia a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos.
- b) Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa.
- c) Pertenencia a redes de apoyo social: familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.
- d) Características de la vivienda: estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos.
- e) Acceso a servicios de salud.

En el presente trabajo se tuvo en cuenta básicamente la percepción de cada uno de los empleados participantes sobre los aspectos mencionados anteriormente.

Por otro lado, también cabe mencionar que todo sistema se modifica y los sistemas laborales no son la excepción, por eso es común que la empresas atraviesen por

cambios organizacionales, causando así efectos en sus empleados y en su forma de trabajar, Peiro (2004) dice que muchos de los cambios que persiguen la innovación y el rediseño del sistema de trabajo tienen implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores. Por un lado, mejoran algunas condiciones de trabajo (ruido, sobrecarga física, posturas inadecuadas, riesgos de accidente, trabajo monótono, etc.) pero por otro, acaban generando nuevos riesgos de carácter psicosocial. Entre esos riesgos cabe destacar, los temores a perder el empleo por no estar cualificado para las nuevas exigencias y demandas del trabajo o por la reducción de mano de obra que con frecuencia conllevan esas innovaciones en la organización del trabajo. También son riesgos relevantes la sobrecarga mental, la incertidumbre de determinados procesos, las exigencias excesivas en la resolución de problemas y en la responsabilidad de sus consecuencias o la falta de preparación para realizar las nuevas actividades introducidas.

Es importante, pues, tomar en consideración éstas y otras potenciales fuentes de estrés y plantear el diseño de los nuevos sistemas de trabajo de modo que se prevengan, desde el principio, las consecuencias negativas para la salud y el bienestar del trabajador.

Como Transportes Piedecuesta S.A, es una empresa prestadora de servicios (servicio de transporte de pasajeros y de carga) será de vital importancia prestarle atención a los riesgos psicosociales emergentes de este tipo de trabajo y diseñar sistemas de trabajo que hagan compatible una calidad excelente de servicios a los clientes y la prevención de los riesgos y promoción de la salud de los empleados. El bienestar, la satisfacción y la calidad de vida laboral de los empleados es un derecho de los trabajadores que hay que garantizar y preservar.

JUSTIFICACIÓN

Hacer un diagnóstico de riesgo psicosocial es de vital importancia para las empresas hoy en día, pues gracias a éste se pueden identificar esos aspectos dentro y fuera del trabajo que inciden y/o afectan a los trabajadores, ya sean las condiciones propias del cargo, la gestión empresarial de los directivos, las relaciones entre compañeros de trabajo, los aspectos o actividades fuera de éste o las manifestaciones físicas asociadas a este tipo de riesgo.

Por tal motivo, se quiso indagar sobre los factores de riesgo psicosociales presentes en la comunidad laboral de Transportes Piedecuesta S.A., y saber que aspectos propios o externos del trabajo están afectando el bienestar de los trabajadores, o si también existen factores de protección que pueden causar un efecto o impacto positivo.

Estos resultados aportarán información necesaria para la posterior estructuración de estrategias de intervención para el tratamiento de los riesgos psicosociales encontrados y así poder monitorear y/o disminuir los efectos que puedan causar a los trabajadores.

Esta intervención estará dirigida, como primera medida a la totalidad de los participantes, es decir, 130 conductores (operativos) y 20 empleados del área administrativa, teniendo en cuenta que los resultados presentados en ésta investigación están basados en la información de estos 150 trabajadores.

MARCO CONCEPTUAL

Haciendo una mirada histórica de los sistemas de trabajo, durante décadas se han hecho muchos esfuerzos y contribuciones de la ciencia, la ingeniería, y la gestión de las empresas al desarrollo e implantación de nuevas formas de organizar el trabajo. Sin embargo, no conviene perder de vista que durante siglos el trabajo se organizaba en talleres artesanales en los que era llevado a cabo por un artesano, experto en las distintas fases del proceso y por aprendices que recibían sus enseñanzas al tiempo que colaboraban en diferentes tareas de producción. El artesano era conocedor de su propio trabajo y tenía, por ello, el control sobre el mismo y sobre los diferentes procesos que lo configuraban. (Peiro J, 2004)

Al llegar la revolución industrial, la concentración del capital y de los medios de producción nace un sistema productivo en el que la dirección, para potenciar la eficacia y la eficiencia, trata de tener bajo su control el sistema de trabajo. Con el fin de evitar la dependencia del experto (maestro artesano) se diseña un sistema de trabajo cuya gestión va a depender más directamente de la dirección con la ayuda de los ingenieros y los técnicos. Esta Organización Científica del Trabajo contribuyó e impulsó relevantemente en la producción. En primer lugar, las aportaciones de Taylor, como la fragmentación de las unidades de trabajo mediante el análisis de tiempos y movimientos, permitieron una organización del trabajo que ya no estaba controlada por el trabajador experto. La Dirección tenía así una mayor capacidad de planificación y un control más directo del sistema de producción. (Peiro J, 2004)

Por otro lado, el desarrollo del sistema de trabajo en cadena (Fordismo), permitió un avance sensible en la misma dirección permitiendo una mayor eficiencia y una reducción de costos. De todas formas, este sistema de trabajo también introdujo para los trabajadores una serie de condiciones o de exigencias que se mostraron inadecuadas y nocivas para su bienestar y salud laboral, que acabaron causando ineficiencia e ineficacia. Entre estas deficientes condiciones laborales, se pueden mencionar la monotonía, la fatiga, la falta de oportunidades para que el trabajador utilizara sus propias capacidades en el trabajo y la falta de control sobre prácticamente todos los aspectos relevantes del trabajo (su planificación, su ritmo, sus contenidos, etc.). Las aportaciones de la psicología y de otras ciencias sociales fueron poniendo de manifiesto la relevancia del factor humano, de las relaciones humanas y también la necesidad de tomar en consideración la realidad socio-técnica del sistema de trabajo y el valor de una gestión de los recursos humanos inspirada en los principios humanistas. Todo esto llevó a los profesionales y a la dirección a mejorar el sistema de trabajo utilizando algunas estrategias como:

- El mejoramiento de los métodos de tiempos y movimientos.
- Un diseño ergonómico de los puestos.
- La ampliación del puesto (con más tareas diferentes) y el enriquecimiento del mismo (teniendo una cierta capacidad de planificación y control de lo que se hace).
- La mejora de las condiciones de trabajo y la humanización del trabajo otorgándole más control al trabajador sobre su trabajo.

De igual forma, las exigencias de los sistemas de producción seguían demandando la utilización de la cadena de montaje como sistema de trabajo de una gran parte de la producción. Ésta ha sido la situación durante un buen número de décadas del

siglo XX y el sistema de trabajo en cadena todavía tiene una presencia importante en estos años. (Peiro, 2004).

Sin embargo, en Europa durante los últimos diez años la prevención de riesgos laborales ha tenido cambios importantes, debidos por una parte a la promulgación de la directiva europea sobre esta materia y el desarrollo de la correspondiente legislación en los diferentes Estados que componen la Unión Europea. Uno de los cambios más importantes es la consideración de una concepción biopsicosocial de la salud y la necesidad de que ésta sea promovida en los lugares de trabajo. Esto supuso una concepción de la prevención de los riesgos y accidentes laborales incluyendo los llamados riesgos ergonómicos y psicosociales. Se ha planteado también la consideración de los factores psicológicos que incrementan la inseguridad ante los riesgos y se han formulado diversas estrategias psicosociales para la prevención. Por esto la investigación y la práctica profesional del análisis y la prevención de los riesgos psicosociales ha tenido un amplio desarrollo en Europa y por ello se han ampliado las investigaciones sobre el estrés, el Burnout, el acoso psicológico y otros fenómenos psicosociales (Peiró y Bravo, 1999).

Por otro lado, se ha prestado cada vez más atención a los aspectos ambientales que pueden constituir factores de riesgo psicosocial para el trabajador. Uno de esos factores de riesgo es precisamente el sistema de trabajo que junto a otros como la estructura, la tecnología o el clima social y los estilos de dirección, son aspectos importantes de las organizaciones empresariales (Peiró, 1999).

Se podría definir el sistema de trabajo como el conjunto de tareas, reglas, procedimientos y procesos que, realizados en actividad humana individual y/o colectiva y en procesos mecánicos automatizados, posibilitan la producción de bienes y servicios

con un determinado nivel de eficacia y eficiencia, utilizando tecnología y recursos, ocurriendo todo ello en un contexto físico, social y temporal que determina las condiciones de trabajo.(Peiro, 2004).

En cuanto al sistema de trabajo y la prevención de los riesgos laborales, se tendría que mencionar que todas estas transformaciones (mencionadas anteriormente) en el sistema pueden ser una fuente importante de estrés para los trabajadores y causa de un deterioro significativo de su bienestar psicológico y de su salud. Por esta razón, es necesario un análisis preciso de los factores psicosociales de riesgo y el desarrollo de intervenciones dirigidas a prevenir, neutralizar o minimizar los efectos negativos de esos riesgos. (Peiro, 2004).

Para Peiro (2004) Evidentemente muchos de los cambios que persiguen la innovación tecnológica y el rediseño del sistema de trabajo tienen implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores. Si bien, mejoran determinadas condiciones de trabajo (ruido, sobrecarga física, posturas inadecuadas, riesgos de accidente, trabajo monótono, etc.) pero, acaban generando nuevos riesgos de carácter psicosocial. Entre esos riesgos cabe destacar, en primer lugar, los temores a perder el empleo por no estar cualificado para las nuevas exigencias y demandas del trabajo o por la reducción de mano de obra que con frecuencia conllevan esas innovaciones en la organización del trabajo. También son riesgos relevantes la sobrecarga mental, la incertidumbre de determinados procesos, las exigencias excesivas en la resolución de problemas y en la responsabilidad de sus consecuencias o la falta de preparación para realizar las nuevas actividades introducidas. Será importante tener en cuenta éstas y otras potenciales fuentes de estrés y plantear el diseño de los nuevos sistemas de trabajo de modo que se prevengan, desde el principio, las consecuencias

negativas para la salud y el bienestar del trabajador. Todas estas características del trabajo en las organizaciones de servicios plantean una serie de demandas que producen nuevas fuentes de satisfacción y de realización personal en el trabajo pero también nuevos riesgos y problemas que pueden afectar gravemente la salud mental y física de los trabajadores.

Entre estos nuevos riesgos se podría destacar que el trabajador de servicios ha de tener unas competencias y habilidades adecuadas para las relaciones interpersonales y para el trato con el cliente en unas condiciones en las que se asume que "el cliente siempre tiene razón". Esto hace que el profesional tenga que tomar en consideración las opiniones y preferencias del cliente, con frecuencia, los conflictos que puede experimentar por las discrepancias entre sus propias opiniones y preferencias y las del cliente. Además, una de las fuentes de estrés cada vez más relevante es la falta de control que el profesional tiene sobre su trabajo, porque la demanda y el ritmo del mismo con frecuencia depende de las demandas de los propios clientes. Esta falta de control va acompañada de presiones y demandas más o menos sutiles y obstinadas de parte de los clientes que esperan. También, se presenta que en la prestación de servicios aparecen con frecuencia contingencias imprevistas y situaciones de incertidumbre, es más relevante una adecuada capacidad para la solución de problemas y para el trabajo bajo condiciones de incertidumbre y ambigüedad, sin poder contar con un proceso de estandarización y unos criterios claramente definidos de resultados y procedimientos. Esto genera frecuentemente situaciones de carga mental. (Peiro,2004)

Así mismo, los criterios de calidad están poco estandarizados y con frecuencia incluyen las propias preferencias del cliente y la calidad de la relación que se desarrolla durante el encuentro de provisión del servicio. Este hecho plantea situaciones de

incertidumbre y de ambigüedad de las demandas que son una fuente importante de estrés de rol conocido como ambigüedad de rol.

Además, casi siempre el proveedor del servicio tiene que atender a expectativas conflictivas del cliente y de la propia empresa, siendo el objetivo, a veces "la misión imposible", mantener y respetar las pretensiones del cliente y la imagen positiva y los intereses de la empresa. Estas situaciones son otro componente importante del estrés de rol conocido como conflicto de rol.

Recientemente uno de los aspectos que mas ha recibido atención, es el trabajo emocional. Se ha constatado que un buen número de trabajos de servicios requieren la expresión de unas determinadas emociones por parte de los trabajadores (por ejemplo la amabilidad de un empleado incluso ante situaciones poco amistosas o educadas de un determinado cliente). La expresión de estas emociones con frecuencia incide de forma significativa sobre la calidad del propio servicio. Sin embargo puede ocurrir que las respuestas emocionales "indicadas" no coincidan, en determinados momentos o situaciones, con las que el empleado o profesional desea o necesita expresar en ese momento. Esto le produce un conflicto entre las emociones requeridas en su trabajo y las que quiere realmente expresar. Al ocurrir esto con frecuencia se generan problemas emocionales que pueden conducir a alteraciones y problemas mentales de los empleados. De hecho, la literatura especializada ha reiterado que el Burnout (o síndrome de estar quemado por el trabajo) es una de las consecuencias negativas de los trabajos en los que se prestan servicios a personas. Es un síndrome que se describe como agotamiento emocional ante los esfuerzos constantes por lograr resultados satisfactorios en el trabajo sin conseguirlo, cinismo o despersonalización de la persona a la que se está atendiendo y falta de realización personal. El Burnout es una experiencia que resulta de

situaciones de estrés crónico que se deriva de demandas que exceden los recursos de los empleados y esas demandas se producen con mucha frecuencia en trabajos de servicios. Otras consecuencias negativas de este tipo de trabajos son con frecuencia la depresión, las crisis nerviosas o las alteraciones psicosomáticas que pueden tener repercusiones graves sobre la salud física y mental del trabajador. Sin embargo, ninguna de estas patologías está reconocida como enfermedad profesional a pesar de que existe considerable evidencia de que van ligadas al ejercicio de una serie de profesiones. (Peiro, 2004).

El anterior análisis del sistema de trabajo desde la perspectiva de la salud e higiene en el trabajo se ha enfocado usualmente en la actividad laboral industrial y en especial en el trabajo en cadena. En ese contexto los riesgos psicosociales más comunes identificados han sido la monotonía, la repetitividad de las tareas, la duración muy breve del ciclo de trabajo, la falta de significado percibido de las tareas que se realizan y otras características similares. Habitualmente las estrategias más utilizadas para reducir y prevenir esos riesgos son el enriquecimiento del trabajo, la reorganización del trabajo en grupos semiautónomos o la introducción de las nuevas tecnologías con un enfoque psicotécnico. Sin embargo, en los últimos años se ha experimentado un fuerte incremento de las actividades laborales de los servicios y esto representa un cambio importante en las características de la actividad laboral y de su contexto. A su vez, esto antepone la aparición de nuevos riesgos psicosociales y con ello nuevos retos para las empresas que han de prevenir esos riesgos y potenciar la salud de los trabajadores. Para entender la relevancia de esos cambios se tendría que reflexionar sobre algunas características que diferencian la actividad laboral en organizaciones de servicios si se las compara con las que se desarrollan en las empresas de producción. Primero, en los

servicios, el empleado que produce el servicio y el que lo entrega suele ser el mismo, lo que hace que las demandas que recibe ese trabajador no se limiten a las competencias técnicas sino que también se requieren habilidades para establecer una relación adecuada con el cliente. En segundo lugar, el servicio con mucha frecuencia se produce y se entrega al mismo tiempo. Por ello, si por cualquier contingencia un servicio no puede entregarse, no es posible almacenarlo (ponerlo en stock) y los recursos preparados para su producción se desperdician. Esto exige una mayor capacidad de gestión de las incidencias e imprevistos con el fin de que esto ocurra en el menor número de casos posibles. La carga mental que acarrea para el trabajador es importante al tener que gestionar incertidumbre y ambigüedad. En tercer lugar, los productos, una vez fabricados, pueden ser sometidos a un control con el fin de garantizar su calidad cuando se entregan a los clientes, sin embargo, el control de la calidad de los servicios la ha de garantizar el empleado o trabajador que lo está produciendo y no resulta fácil establecer un control de calidad externo durante el proceso de provisión de ese servicio. Esto pone un mayor peso en la responsabilidad del propio trabajador. En cuarto lugar, los productos pueden ser inspeccionados y probados antes de su adquisición; sin embargo los servicios, en muchos casos, se adquieren antes de contrastar su calidad y por ello se adquieren sobre la base de la confianza que merece la empresa y sobre todo el profesional que los proporciona. Esto requiere disponer de empleados que merezcan la confianza de los clientes y que no la defrauden. En quinto lugar, el servicio se proporciona previa demanda y por lo tanto resulta muy complejo planificar un ritmo regular y estable al trabajo de los profesionales que proporcionan esos servicios. Esto obliga a gestionar todos los puntos de esas demandas, siendo los empleados los que han de atenderlas, regulando su ritmo y forma de realizar el trabajo y "asumiendo" las

presiones de los clientes que esperan. En sexto lugar, muchos servicios son de carácter interactivo y por lo tanto su calidad óptima depende en parte de la calidad de la relación que se establece con el cliente y no sólo de su componente técnico. Si la relación y la colaboración del cliente no es de calidad, el servicio tampoco lo va a ser, afectando al prestigio e imagen del profesional. Esto lleva a que el trabajador se vea implicado emocionalmente en la relación y tenga que demostrar un tipo de emociones si quiere crear unas condiciones adecuadas en el cliente para proporcionar ese servicio de calidad. (Peiro, 2004).

Actualmente se han creado nuevas exigencias para la realización del análisis y prevención de riesgos de carácter psicosocial pues la presencia cada vez mayor de los trabajos de servicios en la sociedad requiere nuevas estrategias en el análisis y la prevención de riesgos psicosociales. La implementación de los modelos de análisis y prevención de los riesgos que se vienen utilizando en la industria y que en gran parte se han basado en la higiene y la seguridad, no han sido suficientes y no muestran resultados satisfactorios. Es necesario determinar estrategias más adecuadas para los riesgos que tienen más un carácter crónico que agudo y que tienen manifestaciones a largo plazo pero que pueden indicar riesgo mucho antes de que sus consecuencias sean realmente dañinas. Ahora bien esos riesgos con el tiempo tienen unas consecuencias tanto o más nocivas que las que producen los riesgos abordados principalmente desde la higiene y la seguridad. (Peiro, 2004).

Será importante, entonces, prestar atención a los riesgos psicosociales emergentes en los trabajos de servicios y crear y propiciar sistemas de trabajo que hagan compatible una calidad excelente de servicios a los clientes y la prevención de los riesgos y promoción de la salud de los empleados. El bienestar, la satisfacción y la

calidad de vida laboral de los profesionales y empleados son aspectos a los que los trabajadores tienen derecho que habrá que garantizar y preservar. (Peiro, 2004).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de Madrid (2000) sostiene que el hecho de encontrar la salud de trabajadores en diferentes empresas europeas afectada por los riesgos psicosociales, ha estimulado la medición de estos factores de riesgo en distintas encuestas de salud y condiciones de trabajo, las cuales indican una tendencia creciente en el número de trabajadores que declaran estar expuestos a estos factores de riesgo.

Así mismo se plantea la necesidad de desarrollar la prevención de los factores de riesgo psicosocial (p. ej., el control sobre el ritmo en el trabajo), al igual que para el resto de factores de riesgo laboral, sean de naturaleza química (como los disolventes) o física (como el ruido), exige dos condiciones: en primer lugar, identificar y medir la dosis, un concepto aplicable a cualquier factor de riesgo (Benavides FG, Castejón E, Mira M, Benach J, Moncada S, 1998). y en segundo lugar, comparar el valor obtenido con un valor de referencia establecido previamente, para finalmente decidir si se debe actuar o no (Benavides FG, Benach J, Castejón J, Mira M, Serra C, 2001). Sin embargo, esta razón de la prevención puede encontrar en la actualidad complicaciones para su aplicación en el ámbito de los factores de riesgo psicosocial, ya que los procedimientos para identificarlos y medirlos, si bien han venido mejorando en los últimos años continúan presentando importantes limitaciones relacionadas con su validez. Además, no existen valores de referencia, como los que ya existen para determinados factores de

riesgo químicos o físicos, que faciliten la toma de decisiones en prevención (Kristensen TS, 1996).

Sin embargo, según Muntaner C & O'Campo PJ. A (1993) al igual que los riesgos químicos o físicos, los riesgos psicosociales también se encuentran en el medio laboral, al tratarse de características estructurales cuyo origen es organizativo y no individual. Sin embargo, su medición, hoy por hoy, es sobre todo factible a través de la percepción individual de los sujetos, mediante cuestionarios que tratan de captar un proceso no directamente.

Por otro lado, existen diversas clasificaciones de riesgos psicosociales. Actualmente la concepción más extendida del estrés es la mediacional que se localiza en los procesos cognitivos, evaluativos y mediacionales que intervienen entre el estresor y la reacción de estrés. El estímulo potencialmente estresante puede causar diferentes respuestas emocionales en diferentes individuos, dependiendo de su valoración cognitiva de la situación y de sus recursos. Un aspecto muy importante es que los procesos psicológicos median los efectos de los estresores sobre el bienestar (Karasek y Theorell, 1990; Lazarus y Folkman, 1984).

Así, el estrés laboral se puede considerar como un proceso en donde intervienen estresores o demandas laborales de diversa índole, consecuencias del estrés (o strain), y también recursos tanto de la persona como del trabajo que su ausencia puede convertirse en un estresor más, y su presencia puede amortiguar los efectos dañinos de los estresores. Desde esta visión, los riesgos psicosociales se pueden categorizar en dos bloques: (1) Estresores o demandas laborales, entendidas como aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren esfuerzo sostenido, y están asociados a ciertos costes

fisiológicos y psicológicos (por ejemplo, el agotamiento). Algunas demandas psicosociales son la sobrecarga cuantitativa (ej. tener demasiado trabajo que hacer en el tiempo disponible), o el conflicto de rol (ej. tener que responder a demandas que son incompatibles entre si). (2) Los recursos personales y laborales, son aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que son básicos en la consecución de las metas, reducen las demandas laborales y estimulan el crecimiento y desarrollo personal y profesional. Existen dos tipos de recursos: personales y laborales. Los recursos personales se refieren a las características de las personas tales como autoeficacia profesional. Por otra parte, los recursos laborales serian, el nivel de autonomía en el trabajo, el feedback o retroalimentación sobre las tareas realizadas, y la formación que otorga la organización. La existencia de demandas y la falta de recursos para poder afrontarlas tiene por lo general consecuencias negativas en los trabajadores, en la organización del trabajo, en el grupo de trabajo y en la organización. Entre las consecuencias cabe señalar, el burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo (Gil-Monte y Peiró, 1999; Salanova, Schaufeli, Llorens, Grau y Peiró, 2000; Schaufeli y Enzman, 1998). También la falta de motivación hacia el trabajo, aumento de los niveles de ansiedad y depresión relacionadas con el trabajo, el absentismo laboral, disminución del desempeño, etc.

El bienestar y la salud de cada uno de los trabajadores es el objetivo principal de toda organización en el mundo, pues es de vital importancia que los trabajadores gocen de una vida saludable para cumplir satisfactoriamente con todas sus obligaciones y, así, alcanzar las metas planeadas por las organizaciones. Por esto, últimamente las organizaciones han trabajado fuertemente en la prevención de los denominados accidentes laborales con el objetivo de promover un estado de vida saludable en su

potencial humano, y prevenir la proliferación de los diferentes factores de riesgo biopsicosociales asociados a la accidentalidad (Cárdenas, 1999; Siegel, 1962).

Por lo anterior,, la prevención de los accidentes de trabajo ha sido recientemente una de las metas a la que las empresas le han puesto mas atención, pues muchos de estos accidentes ocurren por descuidos o errores humanos causados por la predisposición a diferentes riesgos, así como fallas al no obedecer adecuadamente las normas de seguridad; otras veces es por negligencia de las organizaciones al no conocer los distintos riesgos biopsicosociales que predominan dentro de sus estructuras (Cuenca,2002; Gudayol; 2005, citados por Renteria J, Fernandez E, Tenjo A, Uribe A; 2008)

Teniendo en cuenta los datos arrojados por el Ministerio de Protección Social (2007) revelan que en Colombia durante 2005 se registraron 587 muertes y 263.316 accidentes calificados como profesionales, mientras que en el periodo comprendido desde 2006 a diciembre de 2007; se registraron 1.360 muertes calificadas como profesionales y 598.462 accidentes calificados como profesionales. Estas cifras permiten demostrar la preocupación de las entidades gubernamentales por fortalecer la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, promoviendo una cultura de autocuidado y, al mismo tiempo haciendo prevención de los riesgos biopsicosociales. A si mismo, la dificultad de conocer los factores de riesgos biopsicosociales asociados a la accidentalidad y las consecuencias negativas que pueden surgir en las empresas y en el bienestar del trabajador, es pertinente abordar esta problemática, tomando como base los diferentes conceptos relacionados con la búsqueda de la seguridad y el bienestar de los trabajadores. Es por ello que surge la salud ocupacional como área de suma importancia para el control de los riesgos organizacionales. Dicha área es descrita por Correa (1992,

citado en Peiró & Bravo, 1999) como un área de la medicina cuyo fin está relacionado con la coordinación de una serie de actividades encaminadas a proteger la salud de los trabajadores. (Renteria J, et al; 2008)

Del mismo modo la Salud Ocupacional es un campo de suma importancia para las organizaciones, ya que su efectividad radica en la seguridad del trabajador y el goce de salud de éste. Por esto la efectividad de los programas de salud ocupacional en el nivel industrial esta relacionada con encontrar el equilibrio entre las condiciones de trabajo y el factor humano; para lograr este equilibrio será necesario tener en cuenta cuatro subprogramas encaminados a cumplir con este objetivo: subprograma de medicina preventiva, subprograma de medicina del trabajo, subprograma de higiene y seguridad industrial y, finalmente, el funcionamiento del comité de medicina, higiene y seguridad industrial (Correa, 1992; Puerta, 1990; Smith & Wakeley, 1984).

Por su parte, Schaufeli y Salanova (2002, citados por Renteria J, et al; 2008) consideran que los riesgos biopsicosociales pueden ser clasificados en dos. El primero de ellos el se que relaciona con los estresores o las demandas laborales y el segundo el que se refiere a la falta de recursos personales y laborales, los cuales son aspectos básicos y funcionales en la obtención de metas. Además, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2004) manifiesta la existencia de cuatro grandes grupos de riesgos biopsicosociales:

- El exceso de exigencias psicológicas del trabajo.
- La falta de influencia y de desarrollo en el trabajo.
- La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo.

- Las escasas compensaciones del trabajo, por ejemplo, falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra la voluntad del trabajador, trato injusto, inexistencia de reconocimiento en el trabajo y bajo salario.

De este mismo modo se encuentra la accidentalidad laboral muy relacionada con los riesgos psicosociales, accidentalidad que hace referencia según Cias y Mapfre (1979), a un evento brusco e inesperado y que, por consiguiente, no hace parte de la situación de trabajo, pues tiene que ver con una falta de adaptación entre el trabajador y el medio en el que se desenvuelve, produciendo en él algunas ocasiones una o varias lesiones a la vez.

Díaz (2001), por su lado define que el accidente de trabajo tiene tres diferentes puntos de vista: desde el punto de vista de la seguridad del trabajo, es la materialización de un riesgo que interfiere con el proceso de trabajo, y que de una u otra forma puede presumir un daño para las personas o para la propiedad. Desde el punto de vista médico, se define como una patología traumática quirúrgica aguda ocasionada por factores mecánicos ambientales y, desde el punto legal, se entiende por accidente de trabajo a toda lesión orgánica o de muerte producida repentinamente en cumplimiento del trabajo.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), mencionada por Guadez V (2008, citado por Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejia; 2009), como el respeto por los derechos humanos, a la sostenibilidad, y al favorecimiento del capital social, entendiéndolo como la confianza, la compensación, la conducta ética y el comportamiento cívico, como los factores básicos del desarrollo social. Esta perspectiva

de la RSE no esta por encima de los intereses financieros de las organizaciones; por el contrario, tiene el propósito de favorecer la perdurabilidad empresarial, mediante la potencialización en las organizaciones de la capacidad de unir sus intereses con los de todas las personas y entidades que con ellas se relacionan (*stakeholders*).

La responsabilidad social deber ser comprendida desde la realización de un firme comportamiento ético de la organización en todas sus acciones, superando una visión que limite su interés al mejoramiento continuo y la productividad, para extenderla a toda la organización, enfatizando en la calidad de vida de los empleados. (Castka, Balzarova & Bamber, 2004; Greenwood, 2002; Windsor 2006, citados por Contreras, et al 2009). Se acuerdo con esto, se orienta el interés de la RSE hacia el compromiso de las empresas por lograr altos estándares de salud y bienestar en sus trabajadores, prestando especial atención al clima organizacional y la salud ocupacional, entre otros aspectos (Ararat, 2008; Tafel & Alas, 2008).

El bienestar psicosocial del trabajador, como criterio de responsabilidad social, generalmente se evalúa dentro de las investigaciones a través del estudio de los riesgos psicosociales, pues éstos indican claramente el bienestar y salud integral del trabajador (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT], 2004). Lo anterior hace parte de lo que se ha llamado ‘factores de riesgo psicosocial’, que afectan al trabajador y a la empresa, y alejan a las organizaciones de comprometerse con la RSE. Es pertinente dejar claro que dichos factores son el resultado de la interacción entre el contenido del cargo, la organización y la gestión del trabajo, las condiciones ambientales y organizacionales, así como de las aptitudes, las competencias y las necesidades de los empleados. Como lo han planteado diversos autores, la RSE no se refiere a actividades sueltas de acción social, sino que debe ser vista de manera estructural e integral, lo cual

implica que dependa de la dirección, hacer parte de la estrategia y estar presente en todos los procesos de la organización (Austin, 2008; Garriga & Mele, 2004).

Habría entonces que analizar y precisar sobre los estilos de dirección, esos comportamientos que ejercen algunos individuos sobre otros debido a la posición que ocupan en la organización. No obstante, no siempre estos estilos configuran un liderazgo efectivo, pues pueden llegar a ser más un ejercicio de poder y autoridad establecida por la organización. Dentro de la responsabilidad social, los directivos que ejercen un liderazgo efectivo serían aquéllos que tienen en cuenta las características de las situaciones, que logran persuadir a sus colaboradores para el logro de metas y objetivos comunes, generando compromisos y satisfacción en los equipos de trabajo, a diferencia de aquéllos que dirigen procesos centrados solamente en el cumplimiento de objetivos organizacionales descuidando aspectos fundamentales como la motivación, el clima organizacional, y demás aspectos relacionados con la satisfacción y bienestar del trabajador, que de acuerdo con varios autores, inciden en la calidad del desempeño (Conger, Kanungo & Menon, 2000; Denison, 1990; Patterson, 2005; Patterson, Warr & West, 2004).

Dado que los estilos de liderazgo pueden impactar el bienestar y la salud integral de los subordinados, un liderazgo efectivo dentro de este marco debe basarse no sólo en la productividad, sino en la calidad de vida de las personas y en la satisfacción laboral. Este último aspecto constituye actualmente un amplio campo de investigación (Kleinman, 2004), debido a los efectos que determinados estilos puede tener sobre la salud de los trabajadores y su estado emocional, así como las conductas inadecuadas que generalmente los acompaña; con las consecuencias adversas sobre la organización. La relación entre estilos de dirección, clima organizacional y percepción de bienestar del

trabajador ha sido documentada en varios estudios (Conger J, Kanungo R & Menon S, 2000; Siwatch, 2004; Stringer, 2002). Al respecto se ha encontrado que estilos de dirección con altos niveles de exigencia y coerción afectan de manera importante la percepción de clima organizacional (Bloch & Whiteley, 2003; Goleman, 2000) e influye en la conducta y motivación de los trabajadores (Litwin y Stringer, 1968. Citados por Contreras C, Barbosa D, Juarez F, Uribe A & Mejia C, 2009) Del mismo modo, los estilos basados en roles confusos y que no favorezcan la autonomía para la toma de decisiones, afectan la salud del trabajador y su percepción de bienestar, lo cual se ha asociado con el incremento del ausentismo laboral (Niedhammer, Bugel, Goldberg, Leclerc, & Gueguen, 1998).

Así mismo, los líderes que no proveen apoyo, son hostiles o se muestran poco considerados, producen estrés en sus empleados con todas las consecuencias ya conocidas (Wilkinson & Wagner, 1993). Por otra parte, los líderes que se preocupan por las personas, gestionan y promueven una mayor productividad y un mejor desempeño, al facilitar un clima laboral favorable (Singh, 1998).

Contreras, et al., (2009) confirman que los estilos de liderazgo considerados en la literatura como no deseables (volátil, impredecible, difícil, inflexible, testarudo y extremista), predicen que los trabajadores perciban menores riesgos psicosociales, mientras que el estilo considerado deseable (orientado hacia las personas, con un carácter racional y metódico, al mismo tiempo que amistoso y cortés), predice su incremento.

El trabajo es una de las actividades sobre las que se organizan las sociedades y por ello se está incluyendo entre las responsabilidades de los poderes públicos el velar por la salud, seguridad e higiene en el trabajo. El reconocimiento del derecho de los

trabajadores, en el ámbito laboral, a la protección de su salud y de su integridad, implica trabajar con seguridad y sin riesgos. Sin embargo, las estadísticas han mostrado que incluso en las sociedades más avanzadas, ese derecho dista de estar garantizado. Las cifras que reflejan los accidentes laborales, las bajas por enfermedad laboral, y las incapacidades laborales indican que existen situaciones y condiciones en que la seguridad en el trabajo y la promoción de la salud es más una aspiración que una realidad. (Peiró J, Bravo M; 2003).

En Colombia, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995, de 8 de noviembre) "tiene por objeto la determinación del cuerpo básico de garantías y responsabilidades preciso para establecer un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo, y ello en el marco de una política coherente, coordinada y eficaz de prevención de los riesgos laborales".

La publicación de esta Ley supuso un claro avance sobre la situación previa y el desarrollo normativo que ha configurado un marco jurídico y exige el desarrollo de unas prácticas y actuaciones que, sin duda, contribuyen a mejorar la situación. Sin embargo, las cifras sobre accidentes laborales muestran que queda un largo camino por recorrer. Además, el análisis de la situación, mediante diversos medios, muestra que el cumplimiento de la legislación está todavía lejos de situarse en un nivel óptimo. (La III Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, INSHT, 1997).

Al tener en cuenta, el concepto de salud, como es definido por los distintos organismos internacionales, es ineludible incluir en él los componentes biológicos, psicológicos y sociales del ser humano y así tener en cuenta las garantías de salud y de

integridad personal en el trabajo, hay que tomar en consideración los aspectos relacionados con la salud mental y el bienestar psicosocial de las personas.

Diversos autores han señalado la importancia creciente que los factores psicosociales esta cobrando como determinantes de la salud laboral de los trabajadores (Murphy y Hurrell;1990, citados por Peiró J, Bravo M; 2003). De hecho, el absentismo debido a enfermedades con origen psicosocial (sobre todo en ciertas profesiones), el amplio uso de prescripciones farmacológicas relacionadas con desórdenes mentales y el peso creciente que estos desórdenes tienen en la incapacidad laboral dejan ver lo importante de los riesgos psicosociales en la salud laboral.

Esto ha llevado a diversos organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) a señalar la importancia del problema y a impulsar grupos de trabajo y estudios que permitan un conocimiento más detallado de la situación y de las estrategias de prevención e intervención. De todos modos, los progresos han sido limitados. En un estudio llevado a cabo por Koompier M, De Gier, E., Smulders, P., Draaisma, D.K. (1994) acerca de la situación del análisis y prevención de los riesgos psicosociales en Inglaterra, Francia, Alemania, Holanda y Suecia, estos autores constatan diferencias entre estos países referentes al nivel de atención que dan a la prevención del estrés. Mencionan además que ese tipo de actuaciones no tienen mas importancia, si se las compara con riesgos químicos o físicos. Por otra parte, las intervenciones que se llevan a cabo se caracterizan principalmente por centrar su foco de atención en los individuos, más que en la organización, atender la reducción de los efectos del estrés en lugar de reducir la presencia de los estresores en el trabajo y orientarse principalmente a la "gestión del estrés".

Haciendo una mirada de los avances y las insuficiencias de la situación en Colombia, se mencionara de nuevo la Ley y el desarrollo normativo (en especial en el Decreto por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención -39/1997 de 17 de Enero) donde se supone un avance en el reconocimiento de la importancia de los factores ergonómicos y psicosociales como riesgos laborales y en lo útil de organizar su prevención. Además, en la legislación se tiene en cuenta el papel de ciertos factores psicosociales que hacen que un trabajador resulte bastante sensible a un determinado riesgo. (Peiro J, 2004)

La importancia de los factores psicosociales queda también explícita en la consideración de la "Ergonomía y Psicología Aplicada" como área de especialización para el desempeño de las funciones de nivel superior en la prevención de riesgos laborales. Esto representa un claro avance sobre la situación previa. Sin embargo, quedan una serie de cuestiones abiertas. Por una parte, el integrar en una misma especialidad la ergonomía y la psicología plantearía un perfil muy amplio para cuya cualificación resultan insuficientes los contenidos y el tiempo de formación previstos en el Decreto. Esto es especialmente cierto, pues no existe una fuerte tradición en este ámbito de actuación y por lo tanto las tecnologías, herramientas y prácticas profesionales consolidadas son limitadas.

Se entiende que no resulta suficiente la formación descrita en el Decreto para preparar a un profesional para que desarrolle las intervenciones de cambio organizacional que garanticen la prevención de riesgos psicosociales mediante el rediseño ergonómico de puestos, la reorganización de los sistemas de trabajo, la mejora del clima organizacional o de las políticas y prácticas de recursos humanos, etc. Todos estos elementos son potenciales fuentes de riesgo psicosocial relevantes. A este respecto

se afirma en el Decreto lo siguiente: "En relación con las capacidades o aptitudes necesarias para el desarrollo de la actividad preventiva, la presente disposición parte de la necesaria adecuación entre la formación requerida y las funciones a desarrollar, estableciendo la formación mínima necesaria para el desempeño de las funciones propias de la actividad preventiva que se agrupan en tres niveles: básico, intermedio y superior, en el último de los cuales se incluyen las especialidades y disciplinas preventivas de medicina del trabajo, seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada. La inexistencia actual de titulaciones académicas o profesionales correspondientes a los niveles formativos mencionados, salvo en lo relativo a la especialidad de medicina del trabajo, aparece prevista en el presente Real Decreto, que contempla la posibilidad transitoria de acreditación alternativa de la formación exigida hasta tanto se determinen las titulaciones correspondientes por las autoridades competentes en materia educativa". Así bien, sería conveniente que se siguieran las propias indicaciones del Decreto de garantizar la adecuación entre la formación requerida y las funciones a desarrollar, se realice un análisis en profundidad de las funciones y tareas que han de llevar a cabo los especialistas en ergonomía y psicología aplicada con el fin de diseñar un plan de formación que respondiera adecuadamente a esas funciones y determinar la titulación que ha de capacitar para ello. Por otro lado, el trabajo competente de un profesional requiere la disponibilidad de modelos teóricos, metodologías, tecnologías y herramientas adecuadas y pertinentes para poder llevar a cabo su labor. Requiere también la identificación y difusión de buenas prácticas. (Peiro J,2004).

Peiro J (2004) también hace énfasis en las oportunidades y los retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones como disciplina y como profesión las

cuales tendrían que ver con la promulgación de la ley y del Decreto que se acaba de mencionar, pues representan una excelente oportunidad para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones como ciencia y como profesión. Como disciplina científica puede aportar una gran variedad de conocimientos y tecnologías relevantes para clarificar y contribuir a manejar problemáticas significativas en el ámbito de la prevención de riesgos psicosociales. Como profesión cuenta con un conjunto de modelos teóricos, metodologías, tecnologías y estrategias de intervención que son útiles para abordar la prevención de riesgos de carácter psicosocial.

Existen varios retos para la profesión y así mismo la configuración de nuevos roles. La aparición de la especialidad de Ergonomía y Psicopsicología Aplicada propicia la configuración de varios roles profesionales relacionados con la prevención de riesgos laborales. Por consiguiente, el especialista en esta área ha de desempeñar las siguientes actividades:

- *Realización del análisis y evaluación de riesgos, en especial los debidos a factores psicosociales y organizativos.
- * Análisis de las características de los trabajadores prestando especial atención a aquellos que incrementan su sensibilidad ante los riesgos.
- * Valoración de los daños psicosociales que se produzcan.
- * Diseño, planificación, ejecución y valoración de intervenciones en ámbitos psicosociales que permitan una prevención primaria, secundaria y terciaria de los riesgos psicosociales, con un abordaje individual y colectivo.
- * Elaboración de peritajes para determinar las causas de determinados daños y enfermedades con el fin de clarificar si se trata de daños causados por factores laborales o no.

* Cooperación en la realización de auditorías, en especial en todos aquellos aspectos que están relacionados con los factores psicosociales. (Peiro J,2004)

Todas estas actividades generan nuevas oportunidades para el Psicólogo del Trabajo y de las Organizaciones. Pues, si se analiza el perfil formativo de este profesional, según ha sido establecido por la European Network of Organizational Psychologists ENOP en (1998), mencionada por Peiró J, Bravo M; (2003) se ve la adecuación a las demandas que surgen en la aplicación de la legislación a la situación laboral. Según *el Modelo de Referencia y Estándares Mínimos de Formación para el Psicólogo del Trabajo y de las Organizaciones en Europa* esa formación ha de cubrir las siguientes áreas o subdisciplinas: 1) Psicología del Trabajo/Ergonomía, 2) Psicología de las Organizaciones y 3) Psicología del Personal y de los Recursos Humanos. También se ha de obtener formación complementaria introductoria en Derecho, Economía, Organización del Trabajo y Salud Laboral. Además, la formación en los tres grandes ámbitos de la Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y del Personal mencionada ha de atender a cuatro grandes tipos de conocimientos: Conocimientos y modelos teóricos para comprender los fenómenos de cada uno de esos ámbitos sub-disciplinares. Habilidades y destrezas de diagnóstico (desarrollo y uso de instrumentos de evaluación de los constructos disciplinares relevantes en cada uno de esos ámbitos), modelos y teorías del cambio y de la intervención en cada uno de esos ámbitos disciplinares y la Tecnología y estrategias de intervención profesional en cada uno de esos ámbitos.

Peiro J (2004) cierra esta idea refiriéndose a lo siguiente “Además el modelo requiere una formación en investigación aplicada y una práctica en la empresa para que el Psicólogo del Trabajo y las Organizaciones se ejercite en su rol profesional mediante la práctica en el ámbito habitual de trabajo bajo la supervisión de un profesional con

experiencia. Así pues, la formación de los psicólogos del trabajo y de las organizaciones resulta una base excelente para su posterior especialización en el ámbito de la Ergonomía y Psicología de la Prevención de Riesgos Laborales. Esta especialización ha de permitirle desempeñar de forma competente los roles que se han mencionado anteriormente. Ahora bien, ya se han señalado que para que los profesionales de una determinada disciplina proporcione servicios competentes, eficaces y eficientes es importante que existan modelos teóricos, metodologías, procedimientos, tecnologías y buenas prácticas que enriquezcan la práctica profesional en su conjunto. Esto requiere una actividad conjunta y coordinada entre investigadores y profesionales.”

Por otro lado también existe la RESOLUCIÓN 2646 DE 2008 del Ministerio de la Protección Social donde se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Los empleadores deben identificar, como mínimo, los siguientes aspectos enmarcados en las categorías de factores existentes en la empresa:

- a) Gestión organizacional
- b) Características de la organización del trabajo
- c) Características del grupo social de trabajo.
- e) Carga física
- f) Condiciones del medioambiente de trabajo

- g) Interfase persona–tarea
- h) Jornada de trabajo
- i) Número de trabajadores por tipo de contrato.
- j) Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa
- k) Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

Así mismo, dentro de esta misma resolución se contempla dentro de sus artículos 7 y 8 el identificar los siguientes aspectos

- a) Utilización del tiempo libre:
- b) Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa.
- c) Pertenencia a redes de apoyo social:
- d) Características de la vivienda:
- e) Acceso a servicios de salud.
- f) Información sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo al número de trabajadores.
- g) Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos.
- h) Condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional.

Por otro lado según el artículo 9 para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales se debe tener en cuenta

- a) Condiciones de salud, tomando en cuenta cada uno de los sistemas corporales: osteomuscular, cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, mental, sistema nervioso central y periférico, dermatológico, endocrino, genitourinario e inmunológico.
- b) Ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
- c) Estadísticas de morbilidad y mortalidad por accidente de trabajo, enfermedad profesional y enfermedad común, discriminadas por diagnóstico, días de incapacidad médica, ocupación y género.
- d) Ausentismo.
- e) Rotación de personal.
- f) Rendimiento laboral.

Afortunadamente, se han emprendido investigaciones para optimizar los métodos y las herramientas utilizadas en Psicometría para el análisis estadístico del clima psicosocial en una empresa en cuanto a seguridad. Estos métodos tienen la ventaja de integrar variables psicosociales, variables relativas a la calidad del trabajo, a la organización del trabajo, y variables relativas al management” (Montmayeul, Mosneron-Dupin & Llory, 1994).

Un estudio realizado en una empresa de transporte urbano en España, llamada T.U.S.G.S.A.L. (Transportes Urbanos y Servicios Generales, Sociedad Anónima Laboral) la cual es de economía social y está constituida en forma de sociedad

anónima laboral. A principios del año 2004 y tras un proceso de estudio previo y valoración de distintas opciones, se consiguió iniciar un estudio de factores psicosociales a elaborar en tres fases, de las que en la actualidad están inmersos en la segunda de ellas, en colaboración con la Universidad de València y dirigido y gestionado por el profesor Joseph Lluís Melià. La metodología del mismo responde a unos cuestionarios validados y contrastados en múltiples ocasiones, habiendo sido utilizados en empresas de diversas actividades y de numerosos países de distintos continentes, que se inspiran en el modelo causal de los accidentes de trabajo diseñado por el profesor Melià.

La metodología del estudio se afianza en el contenido de dichos cuestionarios, que constan de varios apartados que analizan los conceptos de más importancia en el mismo. Estos apartados son los siguientes: Estrés en el trabajo, indicadores de salud psicosocial, riesgos percibidos e indicadores de respuesta psicosocial. Cada uno de ellos se divide en distintos subapartados que vienen representados por varios ítems de los cuestionarios, y dichos ítems deben contestarse sobre la base de una escala de Likert progresiva con 5 opciones de respuesta.

Entrando en el análisis de resultados de esta primera fase, se afirmó que TUSGSAL tiene como empresa una salud psicosocial de bastante calidad de forma general, aunque a lo largo del desarrollo del estudio se pudo objetivar aspectos en lo que se necesito plantear ajustes sobre ellos. (Berruelo D, Melià J, Rodríguez J, Salas C, Saro H; 2005. citados por Salas C & Melia J.L, 2004).

Así mismo, en el Estudio Exploratorio Sobre Estresores Laborales en Conductores de Transporte Público Colectivo en el Estado de Morelos, México se encontraron quince

estresores, y se pudo realizar una agrupación para su mejor entendimiento. De acuerdo a Ivancevich y Matteson (1992, citados por Salas C & Melia J.L, 2004) los estresores pueden ser del ambiente físico, estresores a nivel individual, estresores colectivos, estresores organizacionales y estresores extra organizacionales. De esta forma, son estresores organizacionales la “Presión del mismo tiempo que tiene uno para checar”, “Las exigencias de que hay que completar el dinero de la cuenta” y “Los minutos que se los cobran a uno”, pues tienen que ver con las políticas establecidas por la administración de cada línea de servicio público. “El calor” constituye un estresor del ambiente físico y “Las personas que no se recorren por más que se les diga” corresponde a un estresor de tipo colectivo por el conflicto intragrupal que representa la situación. El resto de los estresores (“El tráfico”, “Cuando se le atraviesa un carro a uno” , “La gente quiere que los bajemos a donde ellos quieren”, “Cuando no hay mucho pasaje”, “Las manifestaciones son las que te hacen que luego que te vayas quién sabe hasta dónde” , “Conductores que nos cierran el paso, no nos dejan pasar” , “Que la unidad se descomponga” , “El pasaje dice que luego les cobran más o que les cobran menos y quieren pagar menos”, “Los taxistas no hacen las paradas donde debería de ser, se paran donde ellos quieren, no tienen una parada exclusiva para ellos” y “Cuando el pasajero arremete al operador verbalmente”) pueden ser finalmente agrupados como estresores individuales que, de acuerdo a Ivancevich y Matteson (1992), son los que se relacionan con el papel que desempeñan los trabajadores o a las tareas que tienen que cumplir. Por la información recopilada en el estudio, se esperaba inicialmente que las condiciones de trabajo como los horarios, las largas jornadas de trabajo y los cortos tiempos de descanso fueran reportadas como las situaciones más estresantes para los conductores; sin embargo, el peso o valor jerárquico total de estos estresores fueron

menores, su porcentaje relativo correspondería únicamente a un 4,22%; 0,47% y 2,58%, respectivamente. La baja frecuencia de percepción de estos estresores puede deberse en parte a que en países como México es una práctica común que la fuerza de trabajo se desarrolle en ambientes informales y con condiciones de trabajo precarias. Así mismo, futuras investigaciones podrían controlar variables demográficas que podrían afectar los resultados tales como la edad de los conductores y el tiempo que llevan conduciendo un transporte público colectivo; de la misma forma, la continuidad de este estudio podría llegar a relacionar los estresores identificados con indicadores de salud de tal forma que se pueda demostrar las consecuencias negativas del estrés y promover programas de prevención para esta población. (Lima C & Juarez A, 2008).

Por otro lado, Peiro J & Bravo M (2003) sostienen que existen retos para la investigación que no se pueden dejar de lado y aunque la psicología del Trabajo y de las Organizaciones tienen una tradición científica e investigadora de más de cien años, los cambios que está experimentando el mundo del trabajo y de las empresas requiere una revisión de muchos de los modelos formulados y de las tecnologías de diagnóstico e intervención desarrolladas. Por esto es importante que la comunidad científica de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones dedique esfuerzos a:

- Desarrollar modelos, comprensivos que inspiren la evaluación/ diagnóstico de los riesgos psicosociales y las actuaciones de prevención.
- Elaborar mapas con los riesgos más habituales y comunes por ocupaciones, familias ocupacionales, sectores, etc.

-Facilitar la comprensión de las relaciones causales entre riesgos y consecuencias nocivas, comprendiendo también el papel de los factores de vulnerabilidad y los mecanismos que la producen.

-Desarrollar modelos de intervención, de análisis de la dinámica social del cambio en una organización, y de las estrategias para potenciar el clima de seguridad, los sistemas de seguridad, los cambios culturales, disminuyendo las resistencias al cambio.

Se necesita realizar esfuerzos bastante intensos y eficaces en el desarrollo de tecnologías que pongan a disposición de los profesionales las técnicas, protocolos y herramientas para facilitar una intervención más competente, rigurosa y eficaz. Esas tecnologías tendrán que ir dirigidas al menos a los siguientes ámbitos de actuación:

- Diagnóstico de riesgos y de factores más sensibles ante el riesgo.

- Estrategias de intervención: planificación ejecución y evaluación de la eficacia de las intervenciones.

- Desarrollo de metodologías de auditoría de sistemas de seguridad.

-Desarrollo de conocimiento experto para elaborar informes periciales sobre valoraciones de daños y análisis de causas laborales de enfermedades o daños por riesgos psicosociales. (Peiro J & Bravo M, 2003).

Para que la investigación en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones que se desarrolle sea más rigurosa, eficaz y socialmente relevante es necesario introducir en el sistema una serie de mejoras (Peiró y Munduate, 1998).

- Mejorar el sistema de identificación de las necesidades y demandas de investigación así como sus prioridades. (potenciar una estrecha colaboración entre investigadores y profesionales)
- Mejorar el sistema de la producción de la investigación (lograr masa crítica de los grupos de investigación, excelencia y calidad).
- Mejorar el sistema de diseminación de los conocimientos obtenidos en la investigación facilitando su difusión entre los profesionales.
- Mejorar el sistema de transferencia de la tecnología de la Universidad a la empresa.
- Mejorar las relaciones internacionales y el impacto de la investigación española en la escena internacional.
- Mejorar el impacto de la investigación y sus resultados sobre la sociedad, en especial, sobre los responsables de formular y desarrollar políticas, agentes sociales, empresarios, etc. (Peiro J & Bravo M, 2003)

Así mismo, Peiro & Bravo (2003) mencionan algunas orientaciones que mejoren la investigación y la práctica profesional en el ámbito del análisis y prevención de factores psicosociales de riesgo laboral como forma de reducir esos riesgos, prevenirlos mejor y contribuir a la salud laboral y el bienestar psicológico de los trabajadores.

- Potenciar la investigación. Existe un importante potencial investigador en éste ámbito en los Departamentos Universitarios. De todos modos, sería necesario estimular la cooperación entre equipos, marcar prioridades en la investigación y potenciar la cooperación internacional.
- Potenciar la Investigación de Desarrollo con el fin de proporcionar, en un tiempo relativamente corto, un conjunto suficiente de tecnologías, modelos teóricos y herramientas de evaluación e intervención. En este contexto, sería importante estimular

la cooperación entre investigadores y profesionales ya desde los comienzos de la investigación. En especial habría que desarrollar la cooperación entre grupos de investigación, Mutuas, Empresas, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, en especial, el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, agentes sociales. etc.

-El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y el INSHT deberían promover estudios aplicados en diferentes sectores según un plan de prioridades. Dichos estudios, además de profundizar en la comprensión de los fenómenos relevantes en esos sectores, tendrían como objetivo el desarrollo de modelos y metodologías de diagnóstico e intervención adecuados para el sector, conjunto de empresas, ramas ocupacionales, etc.

-Las entidades especializadas que actúan como servicios de prevención deberían contribuir a la investigación y prestar colaboración facilitando la coordinación de las actuaciones profesionales con las de investigación. En este tipo de actividades las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, deberían jugar un papel fundamental.

En el ámbito de la formación y la cualificación profesional pueden llevarse a cabo una serie de actuaciones de mejora.

-Convendría realizar un análisis detallado de las funciones a cumplir y demandas a atender por el especialista en ergonomía y psicología con el fin de concretar, con mayor detalle, las cualificaciones y competencias requeridas a los profesionales. Habría que definir la formación y titulación requeridas, dando fin a la situación transitoria planteada en el Decreto. Así, las autoridades académicas deberían desarrollar los planes de formación adecuados para garantizar una formación más completa y adecuada y no meramente de mínimos.

-Es importante potenciar la formación continua de los profesionales en ejercicio a través de seminarios de trabajo, jornadas de debate e intercambio de experiencias, sesiones técnicas, etc. Además, hay que estimular la identificación y diseminación de buenas prácticas y desarrollar procesos de mejora de la práctica profesional en su conjunto.

-Potenciar la cooperación de los expertos de nuestro país con los de otros países, en especial con los de la Unión Europea, con el fin de facilitar el intercambio de experiencias, desarrollar proyectos conjuntos y cooperar en actuaciones transnacionales que faciliten la armonización de las actuaciones en la Unión Europea.

A continuación y para finalizar este recorrido por algunos de los apartados teóricos mas relevantes de los riesgos es cuestión se mencionaran alguno Instrumentos de Evaluación de Riesgos Psico-sociales.

Listas de comprobación (o check-list)

Realizan una evaluación rápida (*o scanning*) del ambiente psicosocial del trabajo. Se han desarrollado cuatro check-lists simples (Kompier y Levi, 1994) que evalúan:

- a. El contenido del trabajo.
- b. Las condiciones de trabajo
- c. Las relaciones laborales
- d. Las relaciones sociales en el trabajo.

Por ejemplo, alguna pregunta que se responde en formato si/no es: "*Hay muchas tareas que realiza con un cielo corto de trabajo de menos de 1,5 minutos*" (contenido de

trabajo). Estas listas de comprobación están formadas entre 10 y 20 ítems que se contestan individualmente. Cada ítem que obtiene una puntuación afirmativa, es motivo de que se le preste mayor atención. Dado que no hay baremos disponibles (al ser respuestas dicotómicas, *si/no*), los estresores pueden identificarse y evaluarse pero no se pueden 'valorar' en relación a una muestra normativa. (Schaufeli W & Salanova M, 2002)

Entrevistas con Expertos

El WEBA (Welzijn Bij de Arbeid-"Well-being at work") por su parte, evalúa riesgos a nivel del puesto de trabajo, y no a nivel individual, es decir, es un método de análisis de puestos que está basado en indicadores más independientes y más objetivos, sin tener en cuenta las valoraciones subjetivas de las personas que ocupan esos puestos. La metodología WEBA primero describe el puesto de trabajo, y después se evalúa. En la primera fase, el trabajo se divide en tareas y cada tarea se describe con gran detalle teniendo en cuenta aspectos como el ritmo de trabajo, la presión temporal, etc... En la segunda fase, se elabora un perfil de "bienestar del puesto" como tal. Con ello, el puesto se evalúa en función de siete dimensiones en una escala de tres puntos que va desde insuficiente, limitado y suficiente. La puntuación se basa en criterios *quasi*-objetivos tales como el porcentaje de tiempo estimado que se emplea para la realización de ciertas actividades. Las dimensiones son la globalidad del trabajo, la ausencia de monotonía, la dificultad de las tareas, la autonomía del puesto, los contactos sociales, la participación, y la disponibilidad de información. (Schaufeli W & Salanova M, 2002)

Estos mismos autores, mencionan que una de las principales ventajas del WEBA es que se generan intervenciones específicas que se basan en la evaluación y valoración de riesgos psicosociales de cada trabajo en particular tales como la rotación de puestos, la regulación de la sobrecarga laboral, la creación de bucles de retro-alimentación, etc.

Cuestionarios de auto-informe

A diferencia del método anterior, los cuestionarios son subjetivos por naturaleza, y ello significa que la evaluación y valoración de riesgos está basada en las experiencias de estrés de los trabajadores y no en las características del puesto de trabajo en sí mismo. Mediante la agregación de puntuaciones de los trabajadores individuales a nivel del puesto o de la unidad de trabajo, y por comparación con otras unidades de trabajo o puestos similares, pueden evaluarse los riesgos psicosociales relativos a un determinado puesto de trabajo o unidad. (Schaufeli W & Salanova M, 2002)

Medidas Psicofisiológicas

Es una metodología para medir reacciones de estrés objetivas: principalmente reacciones cardiovasculares y respiratorias provocadas por tests de laboratorio estandarizados e informatizados. (Schaufeli W & Salanova M, 2002)

Datos administrativos

Se han desarrollado manuales de instrucciones que tienen en cuenta varias metodologías como check-lists, cuestionarios y datos administrativos. Los resultados de la evaluación y valoración de riesgos, se presentan por medio de un informe para la empresa, que se discute en el Consejo de Representantes de los Trabajadores y a la Dirección. El informe incluye generalmente los siguientes apartados: (1) motivo de la evaluación realizada, (2) estructura de recursos humanos de la empresa, (3) metodología utilizada en la evaluación de riesgos, (4) identificación de los factores de riesgo

psicosocial particulares y la comparación con otras empresas, (5) identificación de grupos específicos de riesgo en base a la evaluación de las consecuencias del estrés evaluadas, y (6) conclusiones y recomendaciones relativas a posibles planes de actuación. (Schaufeli W & Salanova M, 2002).

METODOLOGÍA:

El presente proyecto tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y se realizó con una muestra de 150 trabajadores de Transportes piedecuesta s.a. donde un 90% fueron mujeres y un 10% hombres, la mayoría se encontraban en un rango de edad entre 41 y 45 años (20.6%); hubo una distribución de 130 trabajadores de la parte operativa y 20 empleados administrativos, con un nivel de escolaridad distribuido en el 60% de secundaria, 27.3% primaria, 8.0% técnico y 4.7% profesional. El estrato socioeconómico más común fue el 3 con un 54%, seguidamente el 2 con el 38% y el 1 con el 5.3%.

El instrumento utilizado fue el Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo [CFP]: Diseñado por Espinosa y Romero (2002). Este instrumento evalúa cinco factores

- 1) Labores y condiciones de su realización (apremio de tiempo, complejidad de la tarea, sobrecarga, monotonía, autonomía, responsabilidad, etc.
- 2) Organización del trabajo y gestión empresarial (pausas durante la jornada, rotación del personal, cambios organizacionales, estilos de mando, niveles de participación, políticas de desarrollo del talento humano, etc.)
- 3) Relaciones interpersonales (comunicación, resolución de conflictos entre grupos, valores éticos, compromiso, confianza, respeto, tolerancia, etc.)
- 4) Factores extralaborales que inciden en el trabajo (relaciones de pareja, familiares y sociales)
- 5) Manifestaciones asociadas con riesgos psicosociales (frecuencia de

“síntomas” psicológicos y biológicos asociados con el estrés ocupacional y las enfermedades profesionales).

El CFP realiza dos medidas distintas y complementarias de los cuatro factores psicosociales evaluados. La primera medida es de la frecuencia en la aparición o presencia de estos factores, la segunda medida hace referencia al impacto, principalmente emocional, por la exposición a dichos factores. En términos generales, el instrumento presentó un alto nivel de confiabilidad al estimar la presencia de factores psicosociales, su impacto y las manifestaciones asociadas (alpha de Cronbach de 0,84, 0,90 y 0,86 respectivamente).

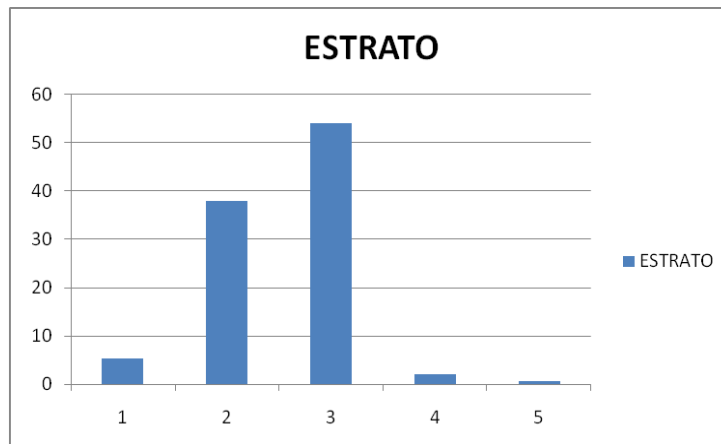
RESULTADOS

A continuación se encontrarán los resultados obtenidos del cuestionario de RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO en la muestra de 150 trabajadores de la empresa Transportes Piedecuesta S.A. dedicada al servicio de transporte de pasajeros en Bucaramanga (Santander) y parte de su área metropolitana. Se describen los datos socio-demográficos y cinco aspectos referentes a situaciones laborales y extra laborales que se ven reflejadas en el trabajo de estos empleados.

La Tabla No 1 Describe los porcentajes de la distribución de las personas que dependen económicamente de cada uno de los empleados encuestados.

DEPENDENCIA			
No personas	Porcentaje	No. Personas	Porcentaje
0	6,70%	4	21,30%
1	9,30%	5	9,30%
2	22,00%	6	5,30%
3	25,30%	8	0,70%

La grafica No 2 muestra la distribución de los estratos socioeconómicos en los que se encuentran los funcionarios de la empresa, donde se evidencia que el estrato 3 el es en donde se concentra el mayor número de empleados con un 54%.

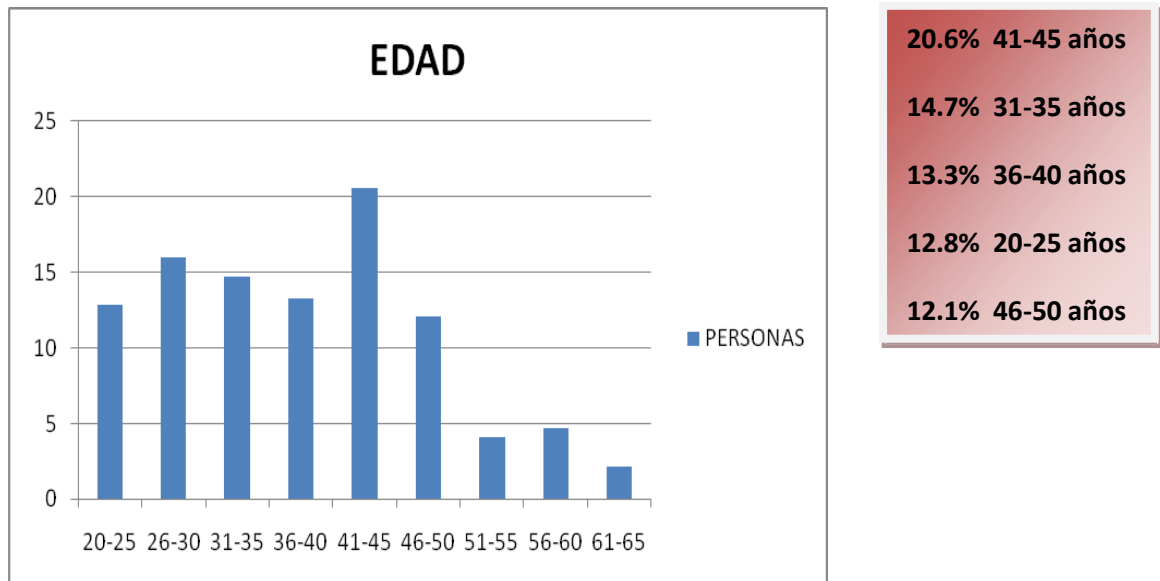


54% = 3
 38% = 2
 5.3% = 1

La tabla No 3 Señala la cantidad de hijos y los porcentajes de la personas participantes en la investigacion, sobresaliendo un 29.3% de funcionarios que tienen dos hijos.

<u>HIJOS</u>			
No. hijos	Porcentaje	No. hijos	Porcentaje
0	12%	5	0,70%
1	19,30%	6	1,30%
2	29,30%	7	0,70%
3	24,70%	10	0,70%
4	10,70%	12	0,70%

La gráfica No 4 describe la edad, viéndose que el 20.6% se encuentra en el rango entre los 41 y 45 años.

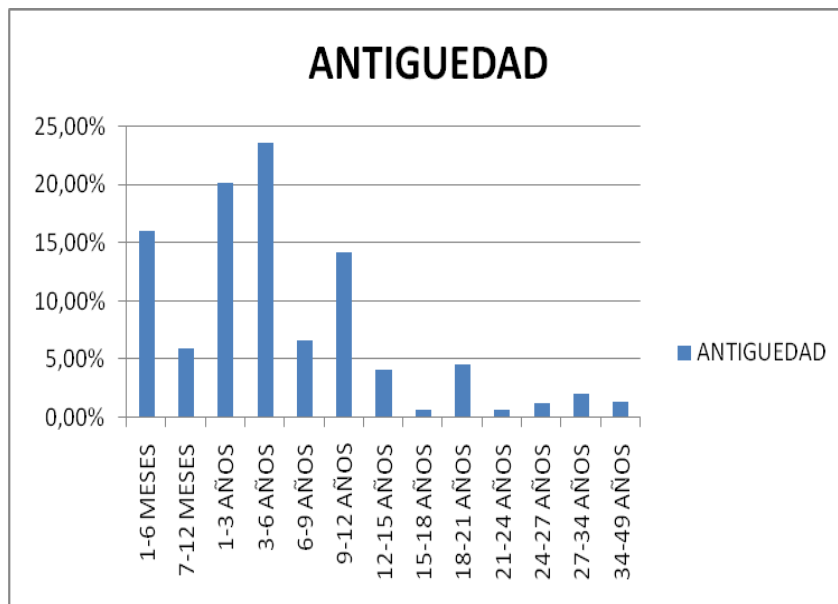


La Tabla No 5 relaciona las personas con que cada empleado vive y la totalidad de empleados, haciendo una distribución por porcentajes destacando que un 25.3% de los empleados vive con 3 o 4 personas en sus hogares.

CONVIVENCIA			
No de personas	Porcentaje	No de personas	Porcentaje
0	2,00%	5	14,00%
1	5,30%	6	6,70%
2	14,70%	7	3,30%
3	25,30%	8	3,30%
4	25,30%		

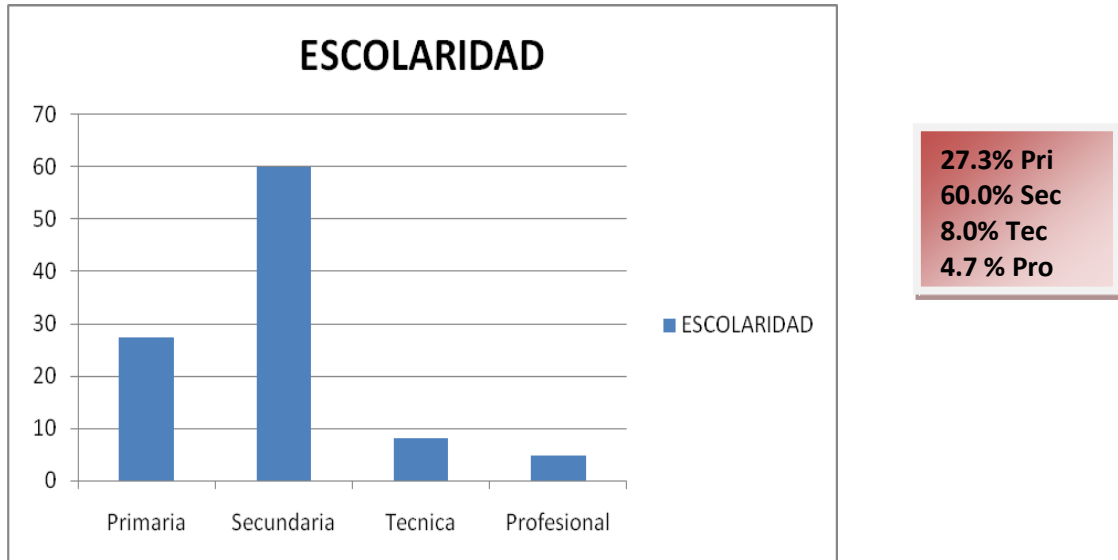
La Gráfica No 6 refiere la antigüedad de los trabajadores en la empresa, mostrada en meses; destacándose que el 23% de ellos tiene entre 3 y 6 años de

permanencia.

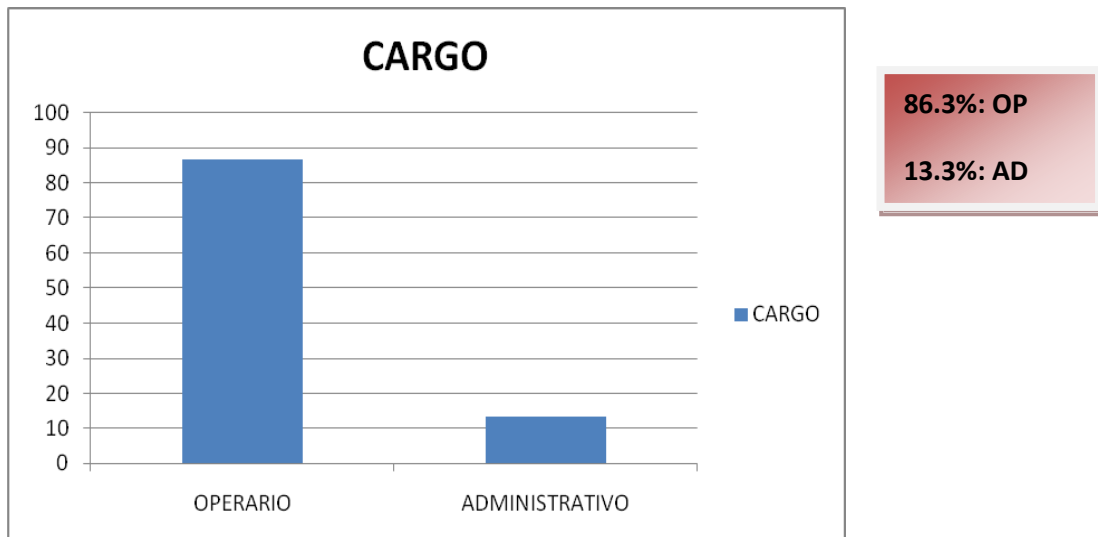


23%	3-6 años
20.2%	1-3 años
16%	1-6 meses
9-12 %	12 años

La grafica No 7 muestra el nivel de escolaridad al que pertenecen, resaltando la secuandaria como el nivel más comùn entre los participantes con un 60%.



En la grafica No 8 se encuentra la distribucion por cargos, donde un 86.3% pertenece a cargos operativos y un 13.3% pertenece a administrativos.



La Tabla No 9 menciona que todos los empleados esta vinculados con contrato a termino fijo.

TIPO DE VINCULACION	
Termino fijo	100%

En la Tabla No 10 se muestra que el 13.3% de los funcionarios tiene horario de oficina y el 86.7% trabaja en turnos .

JORNADA LABORAL	
OFICINA	13,3%
TURNOS	86,7%

La tabla No 11 señala la distribución por género, donde se evidencia que un 10% son mujeres y un 90% son hombres.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO	
FEMENINO	10%
MASCULINO	90%

La tabla No 12 muestra que el 73.6% de los empleados tienen vivienda en arriendo y un 26.4% viven en casa propia.

TIPO DE VIVIENDA	
PROPIA	26,4%
ARRIENDO	73,6%

La tabla No 13 indica la convivencia en pareja y muestra que un 78% convive en pareja, mientras que el 22% son solteros.

CONVIVE EN PAREJA	
SI	78%
NO	22%

En la tabla No 14 se puede ver que el 4.7% de los participantes se encuentra estudiando, mientras que el 95.3% no lo hace.

ESTUDIA ACTUALMENTE	
SI	4,7%
NO	95,3%

Ahora se describirán los aspectos psico-sociales involucrados en el trabajo, donde el primer aspecto se refiere a *las labores y las condiciones de la realización de su trabajo* y la frecuencia con que se presentan algunas situaciones específicas en su cargo. Principalmente se encontró que un 91% de la muestra considera que su trabajo requiere ser realizado cuidadosamente. Seguido de un 90.7% de los empleados que considera que su trabajo es importante dentro de la empresa. Por otro lado, el 88.7% refiere que se siente preocupado por el nivel de responsabilidad del cargo. También el 86% de los empleados encuestados conoce y tiene claridad en cuanto a sus funciones y consecuente con esto estaría un 77.3% que manifiesta que las instrucciones recibidas son claras. El 82% reconoce que en su trabajo debe relacionarse con muchas personas. El 75.3%

afirma que es capaz de realizar funciones de mayor responsabilidad; un 70.7% considera que su trabajo es interesante y por ultimo un 56.0% manifiesta que las actividades son repetitivas.

Tabla 15. Resultados descriptivos de la frecuencia en la variable Labores y condiciones de su Realización.

N° Item	FRECUENCIA									
	N		CN		E		CS		S	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
CR CLARIDAD EN LAS INSTRUCCIONES	0	0	5	3.3	2	1.3	27	18	116	77.3
CR PREOCUPACIÓN NIVEL DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	1	0.7	3	2.0	2	1.3	11	7.3	133	88.7
CR CUIDADO EN EL TRABAJO	0	0	1	0.7	0	0	12	8	137	91.3
CR AUTONOMÍA EN EL TRABAJO	23	15	15	10	12	8	42	28	58	38
CR ACTIVIDADES REPETITIVAS	1	0.7	3	2.0	10	6.7	52	34.7	84	56.0
CR EL TRABAJO ES INTERESANTE	2	1.3	1	0.7	11	7.3	3	20	106	70.7
CR REALIZAR ACTIVIDADES DE MAYOR RESPONSABILIDAD	1	0.7	3	2.0	9	6.0	24	16	113	75.3
CR CONOZCO MIS FUNCIONES	0	0	2	1.3	1	0.7	18	12	129	86.0
CR MI TRABAJO ES IMPORTANTE DENTRO DE LA EMPRESA	0	0	0	0	2	1.3	12	8.0	136	90.7
CR MI TRABAJO DEPENDE DE OTROS	15	10	8	5.3	10	6.7	46	30.7	71	47.3
CR ME ADAPTO A LOS CAMBIOS	3	2.0	2	1.3	7	4.7	59	39.3	79	52.7
CR EN EL TRABAJO ME DEBO RELACIONAR CON MUCHAS PERSONAS	1	0.7	0	0	2	1.3	24	16.0	123	82.0

De igual forma se mencionara el impacto que causan estas situaciones, así pues, el 64.7% de los empleados tiene un impacto *muy positivo* al percibir la dependencia de otros para realizar su trabajo. Además el 62% considera que su trabajo es importante dentro de la empresa y esta situación impacta, también, *muy positivamente* a este porcentaje. En cuanto a la autonomía que se tiene en el trabajo un 56% coincide con un impacto *muy positivo* en esta situación.

Tabla 16. Resultados descriptivos del impacto en las preguntas del grupo
“Labores y condiciones de su Realización”

N° Item	IMPACTO									
	--		---		- +		+		++	
Condiciones de Trabajo	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
CR CLARIDAD EN LAS INSTRUCCIONES	2	1.3	6	4.0	31	20.7	40	26.7	71	47.3
CR PREOCUPACIÓN NIVEL DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	8	5.3	9	6.0	20	13.3	58	38.7	55	36.7
CR CUIDADO EN EL TRABAJO	68	45.3	19	12.7	27	18.0	19	12.7	17	11.3
CR AUTONOMÍA EN EL TRABAJO	3	2.0	5	3.3	3	2.0	55	36.7	84	56.0
CR ACTIVIDADES REPETITIVAS	1	0.7	8	5.3	14	9.3	52	34.7	75	50.0
CR EL TRABAJO ES INTERESANTE	64	42.7	26	17.3	14	9.3	22	14.7	24	16.0
CR REALIZAR ACTIVIDADES DE MAYOR RESPONSABILIDAD	8	5.3	26	17.3	17	11.3	42	28.0	57	38.0
CR CONOZCO MIS FUNCIONES	5	3.3	15	10.0	21	14.0	48	32.0	61	40.0
CR MI TRABAJO ES IMPORTANTE DENTRO DE LA EMPRESA	2	1.3	13	8.7	6	4.0	36	24.0	93	62.0
CR MI TRABAJO DEPENDE DE OTROS	9	6.0	6	4.0	6	4.0	32	21.3	97	64.7
CR ME ADAPTO A LOS CAMBIOS	17	11.3	17	11.3	26	17.3	34	22.7	56	37.3
CR EN EL TRABAJO ME DEBO RELACIONAR CON MUCHAS PERSONAS	16	10.7	22	14.7	20	13.3	45	30.0	47	31.3

El segundo aspecto a mencionar, tiene que ver con *la organización del trabajo y la gestión empresarial*, donde un 60% de los empleados participantes coincidió en que la empresa promueve la realización de capacitaciones, como aspecto sobresaliente.

Tabla 17. Resultados descriptivos de la frecuencia acerca de la “Organización del Trabajo y Gestión Empresarial”.

N° Item	FRECUENCIA									
	N		CN		E		CS		S	
Organización del Trabajo	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
OT DESCANSOS EN JORNADA LABORAL	10	6.7	13	8.7	19	12.7	60	40.0	48	32.0
OT PLANEACION Y COMUNICACIÓN DE LOS CAMBIOS ORG	19	12.7	21	14.0	16	10.7	50	33.3	44	29.3
OT PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DE LA EMPRESA	4	2.7	2	1.3	10	6.7	67	44.7	67	44.7
OT IDENTIDAD CON LA INSTITUCION (MISIÓN, VISIÓN)	13	8.7	25	16.7	39	26.0	48	32.0	25	16.7
OT ADECUACIÓN DEL PERSONAL EN LAS TAREAS A REALIZAR	19	12.7	22	14.7	19	12.7	38	25.3	52	34.7
OT POSIBILIDADES DE ASCENSO EN LA EMPRESA	5	3.3	8	5.3	26	17.3	49	32.7	62	41.3
OT DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	10	6.7	12	8.0	33	22.0	49	32.7	46	30.7
OT DESARROLLO DE MIS CAPACIDADES	5	3.3	9	6.0	24	16.0	69	46.0	43	28.7
OT REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES	5	3.3	4	2.7	10	6.7	41	27.3	90	60.0
OT INDUCCIÓN ES ADECUADA	45	30.0	37	24.7	24	16.0	24	16.0	20	13.3
OT RECONOCIMIENTO DE LOGROS EN LA EMPRESA	8	5.3	14	9.3	19	12.7	50	33.3	59	39.3
OT APLICACIÓN DE SANCIONES JUSTAS	4	2.7	16	10.7	7	4.7	61	40.7	62	41.3

Haciendo referencia al impacto de la situación mencionada en la anterior tabla, el impacto es *muy positivo* en un 74% del 60% que coincidió en que la empresa promueve la realización de capacitaciones. Por otro lado se resalta también que el 66.7% se ven impactados *positivamente* por el hecho de que sean reconocidos los logros. Y un 60.7% se ve identificado con la misión y visión de la empresa.

Tabla 18. Resultados descriptivos del impacto en las preguntas del grupo
“Organización del Trabajo y Gestión Empresarial”

N° Item	IMPACTO									
	--		-		+ -		+		++	
Organización del Trabajo	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
OT DESCANSOS EN JORNADA LABORAL	10	6.7	14	9.3	22	14.7	56	37.3	48	32.0
OT PLANEACION Y COMUNICACIÓN DE LOS CAMBIOS ORG	9	6.0	12	8.0	21	14.0	47	31.3	61	40.7
OT PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DE LA EMPRESA	7	4.7	10	6.7	23	15.3	59	39.3	51	34.0
OT IDENTIDAD CON LA INSTITUCION (MISIÓN, VISIÓN)	7	4.7	11	7.3	15	10.0	26	17.3	91	60.7
OT ADECUACIÓN DEL PERSONAL EN LAS TAREAS A REALIZAR	29	19.3	22	14.7	32	21.3	37	24.7	30	20.0
OT POSIBILIDADES DE ASCENSO EN LA EMPRESA	35	23.3	19	12.7	32	21.3	34	22.7	30	20.0
OT DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	4	2.7	4	2.7	7	4.7	59	39.3	76	50.7
OT DESARROLLO DE MIS CAPACIDADES	1	0.7	1	0.7	10	6.7	60	40.0	78	52.0
OT REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES	1	0.7	1	0.7	0	0	37	24.7	111	74.0
OT INDUCCIÓN ES ADECUADA	32	21.3	18	12.0	28	18.7	27	18.0	45	30.0
OT RECONOCIMIENTO DE LOGROS EN LA EMPRESA	0	0	5	3.3	8	5.3	100	66.7	37	24.7
OT APLICACIÓN DE SANCIONES JUSTAS	1	0.7	8	5.3	2	1.3	78	52.0	61	40.7

En el aspecto No 3, que se refiere a *las relaciones interpersonales en el trabajo* donde se destacan 13 situaciones que *casi siempre* se presentan en su ambiente laboral con un alto porcentaje de coincidencias. El mayor porcentaje corresponde a un 72% que indica que se trabaja con personas de diferente formación y diferentes edades, seguido de un 68% que manifiesta que dialoga con los compañeros de temas diferentes al trabajo. El 67.3% coinciden en que las observaciones hechas por los compañeros son para mejorar. El 65% percibe que sus compañeros reconocen sus errores, y el 65.3% cree que los que imponen las reglas las cumple y el 64% coincide que el ambiente laboral es comprensivo y respetuoso. El 63.3% interactúa con todos sus compañeros de

trabajo y en un mismo porcentaje reconoce que hay facilidad para llegar a acuerdos. En el mismo porcentaje del 58% coinciden que la información que se suministra es interpretada de forma correcta, que hay igualdad en el trato de los superiores a los empleados y que se pueden contar los problemas personales a los compañeros. Un 55.3% afirma que su jefe tiene en cuenta su opinión para tomar decisiones y que en esta organización se trabaja por objetivos comunes.

Tabla 19. Resultados descriptivos de la frecuencia acerca de las “relaciones interpersonales en el trabajo”.

N° Item	FRECUENCIA									
	N		CN		E		CS		S	
Relaciones Interpersonales	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
RI FACILIDAD PARA LLEGAR A ACUERDOS	0	0	2	1.3	3	2.0	95	63.3	50	33.3
RI OPINION DE LOS TRABAJADORES Y TOMA DE DECISIONES	10	6.7	23	15.3	10	6.7	83	55.3	24	16.0
RI INTERPRETACIÓN CORRECTA DE INF SUMINISTRADA	2	1.3	16	10.7	24	16.0	87	58.0	21	14.0
RI LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO RECONOCEN SUS ERRORES	2	1.3	1	0.7	5	3.3	98	65.3	44	29.3
RI IGUALDAD EN EL TRATO POR SUPERIORES	0	0	11	7.3	5	3.3	88	58.7	46	30.7
RI LAS OBSERVACIONES DE COMPAÑEROS SON PARA MEJORAR	1	0.7	1	0.7	3	2.0	101	67.3	44	29.3
RI DIALOGO CON COMPAÑEROS SOBRE TEMAS AJENOS AL TRABAJO	1	0.7	0	0	4	2.7	102	68.0	43	28.7
RI REALIZACIÓN ADECUADA DE FUNCIONES POR LOS COMPAÑEROS	14	9.3	14	9.3	16	10.7	71	47.3	35	23.3
RI TRABAJO CON PERSONAL DE DIFERENTE FORMACIÓN Y EDAD	4	2.7	6	4.0	10	6.7	108	72.0	22	14.7
RI CUENTO PROBLEMAS PERSONALES A LOS COMPAÑEROS	3	2.0	2	1.3	8	5.3	87	58.0	50	33.3
RI INTERACTUÓ CON TODOS LOS COMPAÑEROS	2	1.3	15	10.0	9	6.0	95	63.3	29	19.3
RI SE TRABAJA POR OBJETIVOS COMUNES	7	4.7	26	17.3	19	12.7	83	55.3	15	10.0
RI LOS COMPAÑEROS RESPETAN MIS GUSTOS	37	24.7	42	28.0	22	14.7	36	24.0	13	8.7
RI AMBIENTE LABORAL COMPRENSIVO Y RESPETUOSO	3	2.0	8	5.3	10	6.7	96	64.0	33	22.0

RI QUIENES IMPONEN PAUTAS DE CONVIVENCIA LAS CUMPLEN	2	1.3	11	7.3	16	10.7	98	65.3	23	15.3

Ahora bien, estos aspectos de las relaciones interpersonales causaron un aspecto *positivo* en las siguientes afirmaciones, con un 68% que coincide en que el hecho de contarle los problemas personales a los compañeros los impacta *positivamente*, un 59.3% reconoce como *positivo* el hecho de que los que imponen las pautas de convivencia las cumplan. Un 58.7% coincide en que el superior los trate por igual tiene un impacto *positivo*, al igual que un 58% les impacta *positivamente* el interpretar correctamente la información dada por los demás y que los compañeros de trabajo reconozcan sus errores. Además existe un impacto *positivo* en un 56% en cuanto a la percepción de que los compañeros están realizando sus funciones adecuadamente. Y un 50% se ve afectado *positivamente* por el hecho de trabajar con personas de diferente formación y diferente edad.

Tabla 20. Resultados descriptivos del impacto en las preguntas del grupo “Relaciones interpersonales en el trabajo”

N° Item	IMPACTO									
	--		-		+ -		+		++	
Relaciones Interpersonales	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
RI FACILIDAD PARA LLEGAR A ACUERDOS	36	24.0	49	32.7	15	10.0	36	24.0	14	9.3
RI OPINION DE LOS TRABAJADORES Y TOMA DE DECISIONES	5	3.3	32	21.3	7	4.7	77	21.3	29	19.3
RI INTERPRETACIÓN CORRECTA DE INF SUMINISTRADA	5	3.3	21	14.0	12	8.0	87	58.0	25	16.7
RI LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO RECONOCEN SUS ERRORES	1	0.7	18	12.0	4	2.7	87	58.0	40	26.7
RI IGUALDAD EN EL TRATO POR SUPERIORES	9	6.0	11	7.3	8	5.3	88	58.7	34	22.7
RI LAS OBSERVACIONES DE COMPAÑEROS SON PARA	17	11.3	26	17.3	18	12.0	74	49.3	15	10.0

MEJORAR										
RI DIALOGO CON COMPAÑEROS SOBRE TEMAS AJENOS AL TRABAJO	12	8.0	29	19.3	22	14.7	70	46.7	17	11.3
RI REALIZACIÓN ADECUADA DE FUNCIONES POR LOS COMPAÑEROS	7	4.7	25	16.7	11	7.3	84	56.0	23	15.3
RI TRABAJO CON PERSONAL DE DIFERENTE FORMACIÓN Y EDAD	16	10.7	23	15.3	16	10.7	75	50.0	20	13.3
RI CUENTO PROBLEMAS PERSONALES A LOS COMPAÑEROS	4	2.7	6	4.0	12	8.0	102	68.0	26	17.3
RI INTERACTUO CON TODOS LOS COMPAÑEROS	11	7.3	47	31.3	15	10.0	63	42.0	14	9.3
RI SE TRABAJA POR OBJETIVOS COMUNES	13	8.7	36	24.0	14	9.3	73	48.7	14	9.3
RI LOS COMPAÑEROS RESPETAN MIS GUSTOS	4	2.7	18	12.0	16	10.7	90	60.0	22	14.7
RI AMBIENTE LABORAL COMPRENSIVO Y RESPETUOSO	5	3.3	24	16.0	17	11.3	82	54.7	22	14.7
RI QUIENES IMPONEN APUTAS DE CONVIVENCIA LAS CUMPLEN	2	1.3	23	15.3	16	10.7	89	59.3	20	13.3

Haciendo una mirada de los aspectos extralaborales que inciden en los trabajadores de Transportes Piedecuesta S.A. se puede decir que el 66% se dedica a descansar cuando llega a su casa, un 56.7% *casi siempre* tiene estabilidad en la relación, que el 56% practica actividades de recreación y deporte y suele responsabilizarse por un familiar enfermo.

Tabla 21. Resultados descriptivos de la frecuencia acerca de los “Aspectos extra laborales que inciden en el trabajo”.

N° Item	FRECUENCIA									
	N		CN		E		CS		S	
Aspectos Extralaborales	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
AE ESTABILIDAD EN LA RELACIÓN DE PAREJA	2	1.3	11	7.3	21	14.0	85	56.7	31	20.7
AE ACTIVIDADES SOCIALES	23	15.3	48	32.0	20	13.3	48	32.0	11	7.3
AE ACTIVIDADES DE RECREACIÓN Y DEPORTE	5	3.3	21	14.0	14	9.3	84	56.0	26	17.3
AE DESCANSO EN CASA	1	0.7	16	10.7	13	8.7	99	66.0	21	14.0
AE SEGURIDAD EN LUGAR DE RESIDENCIA	6	4.0	29	19.3	24	16.0	74	49.3	17	11.3
AE CONFIANZA EN QUIENES PERMANECEN CON MIS SERES QUERIDOS	7	4.7	25	16.7	15	10.0	82	54.7	21	14.0
AE RESPOSABILIDAD CON UN FAMILIAR ENFERMO	5	3.3	23	15.3	21	14.0	84	56.0	17	11.3

En cuanto al impacto de las anteriores situaciones, se tiene que 67.3% le impacta *positivamente* el hecho de percibir que su lugar de residencia es seguro, el 65.3% señala un impacto *positivo* en el hecho de llegar a sus hogares a descansar y el 60.7% considera también *positivo* el confiar en las personas que permanecen con sus seres queridos.

Tabla 22. Resultados descriptivos del impacto en las preguntas del grupo “Aspectos extralaborales que inciden en el trabajo”

N° Item	IMPACTO									
	--		-		- +		+		++	
Aspectos extralaborales	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
AE ESTABILIDAD EN LA RELACIÓN DE PAREJA	5	3.3	26	17.3	5	3.3	66	44.0	48	32.0
AE ACTIVIDADES SOCIALES	16	10.7	40	26.7	15	10.0	58	38.7	21	14.0
AE ACTIVIDADES DE RECREACIÓN Y DEPORTE	22	14.7	37	24.7	15	10.0	56	37.3	20	13.3
AE DESCANSO EN CASA	4	2.7	7	4.7	4	2.7	98	65.3	37	24.7
AE SEGURIDAD EN LUGAR DE RESIDENCIA	1	0.7	9	6.0	10	6.7	101	67.3	29	19.3
AE CONFIANZA EN QUIENES PERMANECEN CON MIS SERES QUERIDOS	1	0.7	1	0.7	8	5.3	91	60.7	49	32.7
AE RESPONSABILIDAD CON UN FAMILIAR ENFERMO	8	5.3	13	8.7	58	68.7	50	33.3	21	14.0

Y para terminar, en cuanto a *las manifestaciones asociadas con riesgo psicosociales*, se destaca que un 74% de los empleados *nunca* sufre de taquicardias, un 73.3% *nunca* se ausenta del trabajo y un 69% *nunca* tiene dificultades para respirar.

Tabla 23. Resultados descriptivos de la frecuencia acerca de las manifestaciones asociadas con riesgos psicosociales

N° Item	FRECUENCIA									
	N		CN		E		CS		S	
Manifestaciones asociadas con riesgos psicosociales	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
MAN RPS SENTIMIENTO DE PREOCUPACIÓN	28	18.7	54	36.0	36	24.0	22	14.7	10	6.7
MAN RPS ESTDO DEPRESIVO	73	48.7	49	32.7	18	12.0	4	2.7	6	4.0
MAN RPS CADA VEZ ME VALORAN MENOS	84	56.0	41	27.3	12	8.0	12	8.0	1	0.7
MAN RPS INTATISFACCIÓN CON LO QUE HAGO	87	58.0	29	19.3	8	5.3	10	6.7	16	10.7
MAN RPS SENSACIÓN DE CANSANCIO PERMANENTE	60	40.0	47	31.3	27	18.0	8	5.3	8	5.3
MAN RPS ME DESCONCENTRO CON FACILIDAD	59	39.3	54	36.0	28	18.7	8	5.3	1	0.7
MAN RPS DIFICULTAD PARA TOMAR DECISIONES	66	44.0	54	36.0	15	10.0	12	8.0	3	2.0
MAN RPS ME IMPACIENTO FACILMENTE	46	30.7	49	32.7	33	22.0	16	10.7	6	4.0
MAN RPS DESAHOGO LA RABIA CON QUIEN NO TIENE CULPA	82	54.7	41	27.3	16	10.7	6	4.0	5	3.3
MAN RPS DOLORES DE CABEZA	64	42.7	33	22.0	40	26.7	9	6.0	4	2.7
MAN RPS DUELEN LOS MÚSCULOS	56	37.3	36	24.0	38	25.3	11	7.3	9	6.0
MAN RPS CALAMBRES	77	51.3	40	26.7	24	16.0	5	3.3	4	2.7
MAN RPS INDIGESTIÓN	52	34.7	52	34.7	29	19.3	10	6.7	7	4.7
MAN RPS NÁUSEAS	81	54.0	39	26.0	21	14.0	3	2.0	6	4.0
MAN RPS ESCALOFRIOS	74	49.3	46	30.7	23	15.3	1	0.7	6	4.0
MAN RPS SUDORACIÓN EXCESIVA	50	33.3	36	24.0	40	26.7	11	7.3	13	8.7
MAN RPS SENTIMIENTO DE FATIGA SIN REALIZAR ESFUERZO FISICO	76	50.7	41	27.3	24	16.0	5	3.3	4	2.7
MAN RPS TAQUICARDIAS	111	74.0	23	15.3	12	8.0	3	2.0	1	0.7
MAN RPS DIFICULTAD PARA RESPIRAR	104	69.3	28	18.7	14	9.3	3	2.0	1	0.7
MAN RPS RENDIMIENTO VARIABLE EN LA EMPRESA	42	28.0	53	35.3	26	17.3	19	12.7	10	6.7
MAN RPS ME AUSENTO EN EL TRABAJO	110	73.3	28	18.7	12	8.0	0	0	0	0
MAN RPS TENGO ACCIDENTES LABORALES	82	54.7	38	25.3	25	16.7	2	1.3	3	2.0
MAN RPS INCAPACIDADES MÉDICAS	62	41.3	48	32.0	21	14.0	4	2.7	15	10.0
MAN RPS DESCONFIO DE LOS DEMÁS	43	28.7	55	36.7	29	19.3	18	12.0	5	3.3

DISCUSIÓN.

Los resultados mostrados anteriormente indican la dinámica laboral de la organización, reconociendo aspectos altamente positivos en cada uno de las categorías evaluadas, sin embargo también se tendrán que mencionar algunos aspectos que si no se le da el debido tratamiento pueden llegar a ser un factor de riesgo relevante para los empleados de TRANSPORTES PIEDECUESTA S.A.

Los resultados ponen en evidencia la percepción de los participantes en cuanto a las condiciones de trabajo, las cuales son ese conjunto de variables que garantizan la realización de una tarea determinada, en el entorno en que se realiza y que influyen en el resultado esperado por los superiores. Específicamente en Transpiedecuesta s.a. se puede decir que la empresa como tal brinda un buen ambiente de trabajo, en primera medida es una empresa con un gran numero de trabajadores, lo que hace que en medio de sus labores tengan que relacionarse con muchas personas, y no solamente con compañeros de trabajo sino con los usuarios en si, pues al ser una empresa prestadora de servicios, los conductores a pesar de cumplir sus jornadas laborales solos y no contar con un equipo de trabajo, sí deben relacionarse con el cliente y no solo esto, sino brindar una relación de calidad con él, como dice Peiro (2004) el trabajador de servicios ha de tener unas competencias y habilidades adecuadas para las relaciones interpersonales y para el trato con el cliente en unas condiciones en las que se asume que "el cliente siempre tiene razón". Esto hace que el empleado tenga que tomar en consideración las opiniones y preferencias del cliente y con frecuencia se pueden experimentar conflictos por las discrepancias entre sus propias opiniones y preferencias del usuario. El hecho de que un 82% de los participantes indique que se deben relacionar con muchas personas y que

esto tenga un 61.3% de impacto positivo, indica que esta situación les es agradable. Por otro lado, el 77.3% de los empleados manifiesta que las instrucciones son impartidas por los superiores con claridad, y es causa de que un 86% pueda manifestar que conocen bien sus funciones y así mismo tengan la capacidad de realizar labores de mayor responsabilidad. Por otro lado, la mayoría de empleados considera que su trabajo es interesante y que la realización de éste es fundamental para la empresa, pues como dice Arenas G (1991) La organización del trabajo siempre debe buscar incrementar la eficiencia laboral, para lo cual debe propender por una relación armónica entre el control del trabajo y el estado de animo de la persona, de forma tal que este se sienta orgulloso de su trabajo, que lo producido eleve su autoestima y que se minimice la división entre trabajo y placer.

Sin embargo, existe un alto porcentaje en cuanto al nivel de responsabilidad del cargo en un 88.7% y el percibir que su trabajo debe ser realizado cuidadosamente (91.3%), lo cual quiere decir que 133 empleados de los 150 encuestados, les causa preocupación que su cargo demande bastante responsabilidad y 137 consideran que su trabajo es delicado y tienen que realizarlo cuidadosamente y aunque la percepción de una alta responsabilidad causa un 75% de impacto positivo, el hecho de realizar el trabajo cuidadosamente causa un 58% de impacto negativo, porcentajes que pueden indicar que un alto nivel de preocupación ante la responsabilidad y el cuidado del cargo puede generar estrés y si llega a ser muy persistente e intenso causar problemas emocionales que conduzcan a alteraciones y problemas psicologicos de los empleados. De hecho, como dice Peiro (2004) la literatura especializada ha reiterado que el Burnout (o síndrome de estar quemado por el trabajo) es una de las consecuencias negativas de

los trabajos en los que se prestan servicios a personas. Es un síndrome que se describe como agotamiento emocional ante los esfuerzos constantes por lograr resultados satisfactorios en el trabajo sin conseguirlo, cinismo o despersonalización de la persona a la que se está atendiendo y falta de realización personal. Así que será de vital importancia intervenir y crear estrategias para lograr una adecuada percepción de los empleados sobre la responsabilidad en su cargo.

Ahora bien, en cuanto a la organización del trabajo y la gestión empresarial de Transpiedecuesta s.a un 60% de los empleados manifiesta que la empresa siempre promueve la realización de capacitaciones, teniendo un 74% de impacto muy positivo, es decir, es una empresa que capacita a sus empleados y éstos perciben esta situación muy positivamente, sin embargo al observar el resultado de la percepción que tienen sobre el desarrollo del talento humano, éste puntúa solo en un 30%, esto indique que a pesar de existir capacitaciones los empleados no consideran que se este desarrollando su talento humano, por lo que se puede inferir que el tipo de capacitación otorgada por la empresa no es del total agrado, ni entendimiento de los trabajadores, sin embargo hay que tener en cuenta que este aspecto va muy ligado a la evaluación del desempeño, proceso que actualmente se esta redefiniendo en la institución, pues no se estaba basando en los protocolos o planteamientos teóricos establecidos para realizar dicho proceso, así que ésta razón puede ser causal de un error en el plan de capacitaciones para los trabajadores, por ende es de vital importancia implementar un proceso de evaluación del desempeño eficaz que permita la creación de un programa de desarrollo conveniente y coherente para la población laboral.

Sin embargo, se deben también resaltar otros aspectos relevantes de la organización del trabajo como los descansos laborales, donde solo un 32% de los empleados manifiesta que sí puede descansar en su jornada laboral, Rosero A (2009) explica que “el ser humano necesita el descanso para poder generar estándares de rendimiento de calidad sostenido en periodos extensos. Mantener ese “ritmo” sin descanso, redundante en acumulación de estrés, cansancio, errores, irritabilidad y predisponen a la persona para no rendir idóneamente en los subsiguientes periodos laborales”. Pero, también menciona que el cerebro de las personas y su cuerpo trabajan mejor cuando tienen periodos de descanso, donde recuperan fuerzas, recompone actitudes y aumentan su productividad racional. Así mismo, existen personas que tienen jornadas de trabajo demasiado extensas donde manifiestan una irritabilidad constante - y en aumento- que interfiere en sus procesos comunicativos con su medio, sus labores y las personas con las que tienen que comunicarse. No logrando entender los mensajes que le son transmitidos, lo que lo lleva a malas interpretaciones y errores que pueden ser graves para la labor que desarrollan (Rosero A, 2009), tal vez el aspecto de las jornadas laborales sin descansos significativos para los empleados de transpiedecuesta, esta influyendo en que también se perciba que hay poca planificación y mala comunicación de los cambios organizacionales, pues solo el 29% de los participantes considera que existe una buena comunicación, en ese mismo orden de ideas se tendría que resaltar el aspecto de *la inducción al cargo*, pues si se hace un análisis de los datos obtenidos en este ítem un 54.7% del personal encuestado considera que no es suficiente, ni adecuada la inducción. Sin embargo, este resultado tiene una implicación, y es que a pesar de tener la percepción de no recibir una adecuada inducción, anteriormente en los primeros aspectos analizados se menciona que hay bastante claridad en las instrucciones y que un

alto porcentaje conoce bien sus funciones, así que será importante revisar y si es necesario redefinir el protocolo e información que se da en la inducción institucional.

Por otro lado, en el mundo laboral, existe una importante variedad de relaciones interpersonales (relaciones de compañeros de trabajo, de empleado-jefe, con clientes, directores, proveedores, etc), esta habilidad de construir buenas interacciones, termina siendo una competencia que no se debe descuidar y que termina siendo una base importante para mejorar el rendimiento laboral y empresarial. Desde este punto de vista, se puede afirmar que las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño del resto. Las relaciones entre compañeros de trabajo deben basarse en el respeto, el buen trato y cooperación. Y por su parte, las relaciones entre empleado-jefe, tienen un sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, pero todo en límites precisos, ya que si se torna excesivo puede devenir en estrés, acoso laboral (mobbing) y otros inconvenientes de este estilo. (Hirtz B,2009). Sin embargo, teniendo en cuenta los resultados obtenidos de los empleados de transportes piedecuesta s.a. se puede decir que no existe un nivel alto de riesgo psicosocial en cuanto a relaciones interpersonales en el ambiente laboral , pues la mayoría de los participantes, específicamente mas del 70 %, coinciden en que en el trabajo es fácil llegar a acuerdos, los compañeros reconocen los errores, hay igualdad en el trato de los superiores a los empleados, consideran que las observaciones de los compañeros son para mejorar, se dialoga con los compañeros de temas distintos al trabajo, se percibe un ambiente de trabajo respetuoso y comprensivo y se trabaja con gente de diferente tipo de formación y edad, así mismo, para los aspectos

mencionados anteriormente se tiene un porcentaje por encima del 55% con un impacto positivo. Teniendo en cuenta esto, se puede decir que en general las relaciones interpersonales de la empresa son adecuadas y no se percibe ningún tipo de conflicto o dificultad relevante entre compañeros de trabajo o jefe-empleado.

Por otro lado, también se analizaron los aspectos extra laborales donde se pudo concluir que la mayoría de los empleados prefiere pasar mas tiempo con su familia en sus ratos libres que realizar actividades sociales con sus amigos, eso se ve reflejado en los altos porcentajes sobre la estabilidad de pareja y que al llegar a casa se dedican a descansar, teniendo estos dos aspectos un impacto positivo, por otro lado entre el 56 y 67% manifestaron que casi siempre o siempre tienen bajo su responsabilidad a un familiar enfermo, considerando esta situación con indiferencia, es decir no los impacta ni positiva ni negativamente, por consiguiente se puede inferir que la dinámica familiar de las familias de transpiedecuesta es buena y los empleados tienden a darle la debida importancia a la interacción con sus familias, independientemente de sus jornadas largas u horarios extras de trabajo. Sin embargo este aspecto familiar no se debe dejar de lado y a pesar que la institución brinda espacios para involucrar a la familia, como por ejemplo las novenas navideñas, el día de los niños o la celebración del día de la Virgen del Carmen (patrona de los conductores) se tendrá que fortalecer este aspecto con otras actividades donde la familia pueda participar y así incrementar la percepción que se tiene sobre la importancia que le da la empresa a los aspectos extralaborales y específicamente a la familia, la cual es muy importante para el empleado y aunque estos altos porcentajes permiten reconocer que la empresa si permite y fortalece las relaciones

familiares, se tendrá que crear algunas actividades específicamente para poder fortalecer los vínculos familiares.

Aunque el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo no se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud, si la situación problemática se cronifica, las consecuencias pueden llegar a expresarse como: trastornos cardiovasculares, trastornos musculo esqueléticos, trastornos respiratorios, trastornos gastrointestinales, trastornos dermatológicos y como trastornos mentales y del comportamiento. (Manzilla, F)

Por eso, teniendo en cuenta las manifestaciones asociadas con riesgos psicosociales, éstas presentan niveles adecuados, pues un alto porcentaje de los participantes coinciden en que nunca o casi nunca presentan situaciones que representen un riesgo psicosocial, dentro de esto se puede resaltar que un 83.3% casi nunca o nunca sienten una subvaloración por parte de los demás y un 77% se sienten satisfechos con su trabajo, dejando claro que la mayoría de los participantes perciben su entorno laboral como inofensivo y esto hace que su salud física no se vea afectada, pues un 89.3% manifiesta que nunca o casi nunca padece de taquicardias, un 88% no tiene dificultades para respirar y un 92% no se ausentan del trabajo.

Sin embargo cabría correlacionar estas estadísticas con las obtenidas de las estadísticas del 2010 de absentismo laboral por enfermedad común, del departamento de salud ocupacional de la empresa donde al menos un trabajador estuvo incapacitado en el año, a pesar de ser enfermedades leves como refriados o infecciones con incapacidades no superiores a dos días en promedio, se tendría que prestar especial atención a la

frecuencia de estas incapacidades, de igual forma, a pesar de presentarse estas incapacidades no se puede desconocer que las estadísticas son favorables teniendo en cuenta el gran número de trabajadores de la empresa (400 aprox). Ya para concluir este aspecto, se infiere que el nivel de riesgo psicosocial es bajo, teniendo en cuenta los altos porcentajes en las frecuencias de los aspectos como satisfacción laboral, salud, interacción familiar, claridad en instrucciones y funciones, buenas relaciones interpersonales con el personal de la empresa y buena gestión empresarial, sin embargo a continuación se dejaron consignadas algunas recomendaciones a tener en cuenta para el fortalecimiento de esos aspectos que si no son intervenidos pueden llegar a convertirse en riesgo psicosocial para los empleados de Transportes Piedecuesta S.A.

OBSERVACIONES:

Reconociendo los buenos resultados del cuestionario de riesgo psicosocial y la buena gestión empresarial de transportes piedecuesta, también se resaltan algunos aspectos externos que pudieron influenciar en estos resultados, primero que todo es la primera vez en los 60 años de fundada la institución que se hace un diagnóstico de los riesgos psicosociales, por ende los empleados no estaban acostumbrados a responder este tipo de cuestionario donde podían plasmar su percepción sobre la organización, pues se infiere que a pesar de enfatizar en que la prueba sería anónima, la transformación por la que atraviesa la empresa, la cual implica un recorte significativo de personal, pudo haber influido en que los participantes contestaran favoreciendo y mostrando su lealtad empresarial, distorsionando, al parecer, la percepción individual de los riesgos y así mostrando estas situaciones como favorables. Por otro lado, el tiempo estipulado para la prueba se veía interrumpido por el afán de contestar rápido para ir a

cumplir con sus recorridos, este factor también pudo influir en que no contestaran con la suficiente conciencia, sin embargo esto no quiere decir que la organización no se preocupe por la estabilidad emocional y salud de los empleados pues hay que tener en cuenta que hay empleados con 49 años de antigüedad, lo cual puede indicar que efectivamente se tiene la percepción de que la empresa promueve la estabilidad del empleado y esto hace que haya un buen desarrollo del sentido de pertenecía de los empleados hacia Transportes Piedecuesta.

RECOMENDACIONES

Sera conveniente prestar bastante atención a tres aspectos, los cuales sobresalieron por presentar bajos puntajes en las frecuencias y que por ende deberán ser intervenidos para mejorar la percepción que se tiene sobre la inducción, el desarrollo del talento humano y los niveles de estrés laboral que se puede estar presentando al interior de la empresa.

- Referente a la inducción, será necesario revisar el protocolo, los temas y las información que se les brinda, así como hacer obligatorio la asistencia a las ocho horas que se establecen de inducción, por otro lado apoyarse en material didáctico y ayudas audiovisuales que permitan una mejor comprensión sobre los aspectos generales de la empresa, de salud ocupacional, así como el manual de procedimientos de cada cargo.
- En cuanto a la evaluación del desempeño, será necesario replantear el proceso de realizarla, a penas se tenga establecido hacer la debida retroalimentación y crear un plan de capacitación acorde a las brechas encontradas en los resultados,

posteriormente dejar claridad en los empleados que el plan de capacitación se crea con el fin de potencializar el talento humano, el cual es muy importante para mejorar su desempeño y así ayudar a la productividad de la empresa.

- Y por ultimo, se deberán crear programas con actividades especificas a reducir el estrés en los trabajadores, pues se evidencia que por tratarse de una empresa prestadoras de servicios, los empleados están con gran carga mental y bastantes exigencias de los clientes y la empresa como tal, para que el servicio que se de sea de calidad, por eso será de vital importancia, programas actividades dirigidas a reducir los niveles de estrés de los empleados, así como en relaciones interpersonales, estrategias de afrontamiento y resolución de problemas

REFERENCIAS

- Ararat M (2008). A development perspective for “Corporate Social Responsibility”:
Case of Turkey. *Corporate Governance*, 8 (3), 271-285.
- Austin J (2008). Estrategias e implementación de la responsabilidad social corporativa,
según James Austin. *La Republica*, p. 3-6. Recuperado de
http://www.larepublica.com.co/RSE/pdf/infocentral_RSE_20080828.pdf
- Benavides F, Benach J, Castejón J, Mira M, Serra C. (2001) La evaluación de riesgos
laborales en la planificación de la prevención: una perspectiva epidemiológica.
Arch Prev Riesgos Laboral
- Benavides F, Castejón E, Mira M, Benach J, Moncada S. (1998) Glosario de prevención
de riesgos laborales. Barcelona: Masson.
- Bloch, S. & Whiteley, P. (2003). *Complete Leadership: A practical guide for developing
your leadership talents*. London: Pearson
- Cárdenas, L. (1999). *Consecuencias biopsicosociales que afectan los operarios que han
sufrido un accidente laboral pertenecientes a una empresa del sector siderúrgico
de la ciudad de Cali*. Tesis de Grado. Cali: Pontificia Universidad Javeriana,
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales.
- Cias & Mapfre. (1979). *Manual de prevención de accidentes para operaciones
industriales*. Madrid: Mapfre.
- Conger J.A., Kanungo, R.N. & Menon S. T. (2000). Charismatic leadership and follower
effects. *Journal of Organizational Behavior* 21 (7), 747–767

- Contreras F, Barbosa D, Juárez F, Uribe A, Mejía C. (2009). *Estilos de Liderazgo, Clima Organizacional y Riesgos Psicosociales en Entidades del Sector Salud, Un Estudio Comparativo*. Universidad del Rosario, Universidad Javeriana & Universidad del Norte. Bogotá, Cali & Barranquilla
- Correa, M. (1992). Importancia de la Salud Ocupacional. *Dimensión empresarial*, 3, 5-8
- Denison, D.R. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: John Wiley & Sons
- Díaz, J. (2001). *Seguridad e higiene del trabajo: técnicas de prevención de riesgos laborales*. México: Alfaomega
- Garriga, E. & Mele, D. (2004). Corporate social responsibility theories: mapping the territory. *Journal of Business Ethics* 53 (1–2), 51–71
- Gil-Monte R. y Peiró, J.M. (1999). Desgaste psíquico en el trabajo. El síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis
- Giráldez, S. (2003). La psicopatología de la infancia y la adolescencia: consideraciones básicas para su estudio. *Papeles del Psicólogo*,
- Goleman, D. (2000). Leadership that Gets Results. *Harvard Business Review*, 1-13
- INSHT. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1997): *III Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Información presentada en la página WWW del Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales (INSHT). Madrid

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2000) IV Encuesta nacional de Condiciones de Trabajo. Avances de resultados. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

José M. Peiró y María Jesús Bravo. (2003) *Factores Psicosociales en la Prevención de Riesgos Laborales: Oportunidades y Retos para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Universidad de Valencia. Psychosocial factors of work-risks prevention: challenges and opportunities for work and organizational psychology. España

Karazek R. y Theorell T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. Basic Books New York.

Kleinman, C.S. (2004). Leadership and retention: Research needed. *The Journal of Nursing Administration*, 34 (3), 111-113

Koompier, M., De Gier, E., Smulders, P., Draaisma, D.K. (1994): Regulations, policies and practices concerning work stress in five European countries. *Work and Stress*, 8, 4, 296-318.

Kristensen TS. (1996) Job stress and cardiovascular disease: a theoretic critical review. *J Occup Health Psychol*

Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York. Springer-Verlag

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Lima C, Juárez A (2008). *Un Estudio Exploratorio Sobre Estresares Laborales en Conductores de Transporte Público Colectivo en el Estado de Morelos, Ciencia y Trabajo*. México

Manzilla F. *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Psicología Online. Recuperado el 29 de enero de 2011 en: <http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/index.shtml>

Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de julio de 2008

Montmayeul, R., Mosneron-Dupin, F. & Llory, M. (1994). *The managerial dilemma between the prescribed tasks and the real activity of operators: Some trends for research on human factors*. Reliability Engineering & System Safety. Amsterdam

Muntaner C, O'Campo PJ. (1993) A critical appraisal of the demand/ control model of the psychosocial work environment: epistemological, social, behavioral and class considerations. Soc Sci Med.

Niedhammer, I., Bugel, I., Goldberg, M., Leclerc, A. & Gueguen, A. (1998). Psychosocial factors at work and sickness absence in the Gazel cohort: a prospective study. *Occupational & Environmental Medicine*, 55 (11), 735-741

Patterson, M., Warr, P.B. y West, M.A. (2004). Organizational climate and company performance: the role of employee affect and employee level. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 193–216.

- Patterson, M., West, M. Shackleton, V.J. Dawson, J.F., Lawthom, R., Maitlis, S., Robinson, D. & Wallace, A.. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior*, 26 (4), 379 – 40
- Peiró, J. (1999) *Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: El modelo AMIGO como base de la metodología "prevenlab/psicosocial"*. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 15 (2), 267-314.
- Puerta, J. (1990). Salud ocupacional en el área social y psicológica. *Revista de la Facultad de Trabajo Social UPB*, 7, 35-39.
- Peiro J. (2004) *El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos Psicosociales en el trabajo*. Universidad de Valencia.
- Peiró, J. M. y Bravo, M. J. (1999) *Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales. Oportunidades y retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Número monográfico sobre factores psicosociales de la prevención de riesgos laborales: Perspectivas internacionales.
- Rosero A (2009). *Destacan la importancia del descanso en el marco del Día del Trabajo*. *Diario La Segunda Online*. Recuperado el 29 de enero de 2011 en: http://www.lasegunda.com/ediciononline/buena_vida/detalle/index.asp?idnoticia=481222

Salanova M, Schaufeli W, Llorens S, Peiro J y Grau R (2000). Desde el 'burnout' al 'engagement' : ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, 117-134.

Salas, C y Melia, J.L (2004). *Evaluación de Riesgos Psicosociales y Factores Psicosociales que afectan a la Probabilidad de Accidente en una Empresa de Transporte Urbano de Economía Social*. Congreso Internacional de Riesgos Laborales. Santiago de Compostela.

Schaufeli W y Enzmann D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis Ltd.

Schaufeli W y Salanova M (2002). *¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo?* Universidad de Utrecht & Universitat Jaume I de Castelló. Holanda

Serrano, G. L. (2008). *Estudio nacional de salud mental en Colombia*. Bogotá:
Ministerio de Protección Social

Singh, A.P. (1998). Supervision and organizational effectiveness: Role conflict as a moderator. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 24 (1-2), 19-25

Siegel, L. (1962). *Psicología industrial*. México: Continental

Siwatch, A. (2004). *Leadership Style Strategies and Organizational Climate*. New Delhi: Shree.

Smith, C. & Wakeley, J. (1984). *Psicología de la conducta industrial*. México: Mc Graw Hill

Stringer, R. (2002). *Leadership and Organizational Climate*. Prentice Hall. New Jersey.

Tafel, K. & Alas, R. (2008). *Conceptualizing the dynamics of social responsibility: Evidence from a case study of Estonia*. *Journal of Business Ethic.* 81, 371–385

Wilkinson, A.D., & Wagner, R.M. (1993). *Supervisory leadership styles and state vocational rehabilitation, counselor, job satisfaction and productivity*. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 37 (1), 15 -24