



IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PRESENTES EN LOS  
FUNCIONARIOS DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, PERTENECIENTES A  
LA REGIONAL Y PROVINCIAL EN BUCARAMANGA.

MAYRA ALEJANDRA ARGÜELLO VEGA

Directora: Claudia Serrano

Psicóloga

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

BUCARAMANGA

2011

IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PRESENTES EN LOS  
FUNCIONARIOS DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, PERTENECIENTES A  
LA REGIONAL Y PROVINCIAL EN BUCARAMANGA.

Mayra Alejandra Argüello vega

Trabajo de Grado:

En la modalidad de trabajo de grado como requisito para obtener el título de Psicólogo

DIRECTORA:

CLAUDIA SERRANO

PSICÓLOGA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

BUCARAMANGA

2011

Nota de aceptación: \_\_\_\_\_

Presidente del jurado: \_\_\_\_\_

Jurado 1: \_\_\_\_\_

Jurado 2: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Agradecimientos

*A mis padres, quienes permitieron que mi sueño  
se hiciera realidad con su amor y apoyo incondicional.*

*A mi hermana, el motor de mi vida.*

*A mis amigos, con quienes compartí momentos inolvidables.*

*A mi directora de tesis, PS. Claudia Serrano, quien me brindó su apoyo y sus  
conocimientos, haciendo de este proyecto un éxito.*

*Pero ante todo a papá DIOS, quien me guió, me iluminó y  
me regaló la Posibilidad de realizarme*

*como profesional.*

Tabla de Contenido

Resumen.....	10
Abstract.....	11
Justificación.....	12
Planteamiento del Problema.....	14
Objetivos.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos.....	15
Ubicación Contextual.....	16
Misión.....	17
Visión.....	17
Referente Conceptual.....	18
Metodología.....	40
Resultados.....	45
Discusión.....	65
Conclusiones.....	74
Recomendaciones.....	77
Referencias.....	79

Anexos.....	85
Anexo1.....	86

Índice de Tablas

Nº 1. Caracterización de la población.....	40
Nº2. Grado de peligrosidad.....	42
Nº3. Grado de intervención.....	43
Nº4.Distribución según el género.....	45
Nº5. Distribución según el nivel de escolaridad.....	45
Nº6. Distribución por edad.....	46
Nº7. Distribución según el género.....	55
Nº8. Distribución según el nivel de escolaridad.....	55
Nº9. Distribución por edad.....	56

## Índice de Gráficas

Nº1. Grado de peligrosidad. Contenido de la tarea.....	47
Nº2. Frecuencia por respuesta.....	48
Nº3. Grado de peligrosidad. Relaciones Humanas.....	49
Nº4. Frecuencia por respuesta.....	49
Nº5. Grado de peligrosidad. Organización del tiempo de trabajo.....	50
Nº6. Frecuencia por respuesta. ....	51
Nº7. Grado de peligrosidad. Gestión de personal.....	52
Nº8. Frecuencia por respuestas. ....	52
Nº9. Grado de peligrosidad Alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo.....	53
Nº10. Frecuencia por respuesta.....	54
Nº11. Grado de peligrosidad. Contenido de la tarea.....	56
Nº12. Frecuencia por respuesta.....	57
Nº 13. Grado de peligrosidad. Relaciones Humanas .....	58
Nº14. Frecuencia por respuesta. ....	59
Nº15. Grado de peligrosidad. Organización del tiempo de trabajo.....	60
Nº16. Frecuencia por respuesta. ....	60
Nº17. Grado de peligrosidad. Gestión de personal.....	61
Nº18. Frecuencia por respuestas. ....	62
Nº19. Grado de peligrosidad Alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes	



derivadas del trabajo.....	63
N°20. Frecuencia por respuesta.....	63

## **RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TITULO:** IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PRESENTES EN LOS FUNCIONARIOS DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, PERTENECIENTES A LA REGIONAL Y PROVINCIAL EN BUCARAMANGA.

**AUTORES:** MAYRA ALEJANDRA ARGÜELLO VEGA

**FACULTAD:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR:** PS. CLAUDIA SERRANO

### **RESUMENES**

Las organizaciones están en la obligación de proveer a sus empleados todas las herramientas necesarias para que estos realicen un excelente trabajo, puedan desarrollar sus potencialidades y alcanzar sus objetivos (Salinas, 2001). Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo identificar los factores de riesgos psicosociales, presentes en los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, pertenecientes a la Regional y Provincial en Bucaramanga, ya que son éstos una de las principales causas de enfermedades laborales. Los participantes de la investigación fueron 45 funcionarios en total, de los cuales 23, pertenecen a la Dependencia Regional, y 22, a la Dependencia Provincial. En esta muestra predomina el género femenino, y el rango de edad de los funcionarios oscila entre los 43 y 48 años.

Esta investigación tiene un diseño no experimental de tipo cuantitativo. Se utilizó el cuestionario Bocanument (Bocanument & Berján, 1993) como instrumento de medición, el cual brinda información acerca de la diversidad de las funciones, relaciones humanas, organización del tiempo, los recursos que proporciona la empresa al funcionario, como también lo relacionado a las alteraciones físicas y psíquicas.

De acuerdo a los resultados se presenta un nivel medio de peligrosidad en el área 4 con 73% en la Dependencia Provincial y 74% en la Dependencia Regional, esta hace referencia a la gestión de personal, es decir, evalúa los recursos que brinda la empresa para aumentar los conocimientos del trabajador, como también el subsidio que se le da para el bienestar de su familia y su salud.

Palabras Clave: Riesgo psicosocial, Procuraduría, Dependencia, regional, provincial.

## **GENERAL SUMMARY OF WORK OF DEGREE**

**TITLE:** IDENTIFICATION OF PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS PRESENT IN THE OFFICIALS OF THE ATTORNEY GENERAL OF THE NATION, OUTSIDE THE REGIONAL AND PROVINCIAL IN BUCARAMANGA

**AUTHOR:** MAYRA ALEJANDRA ARGÜELLO VEGA

**FACULTY:** FACULTY OF PSYCHOLOGY

**DIRECTOR:** PS. CLAUDIA SERRANO

### **ABSTRACT**

Organizations are obliged to provide their employees with the necessary tools so they can make an excellent job develop their potential and achieve their objectives (Salinas, 2001). That is why this research is to identify psychosocial risk factors present in the Procuraduria general de la Nación, members of the Regional and Provincial in Bucaramanga, since they are the one of the main causes of occupational diseases. The research participants were 45 staff in total, of which 23 of them belong to the regional unit and 22 to the provincial unit. In this predominantly female sample and the age range of officials between 43 and 48 years old.

This research is a non-experimental quantitative. The questionnaire was used Bocanument (Bocanument & Berjan, 1993) as a measuring tool, which provides information about the diversity of the roles, relationships, time management, the resources provided by the company officer, as also related to physical and psychological changes.

According to the results presented an average level of dangerousness in the area 4 to 73% in the provincial dependence unit and 74% in the regional dependence, this refers to the management staff is evaluating the resources provided by the company to increase knowledge worker as well as the subsidy given to the welfare of your family and your health.

**KEY WORDS:** Psychosocial risk, Procuraduría, Dependence, Regional, Provincial.

### Justificación

El cambio cada día se hace más evidente dentro de las organizaciones trayendo consigo mayor exigencia hacia las empresas y sus empleados, en cuanto a la adquisición de conocimientos, competitividad, eficacia e innovación, todo esto, con el fin de dar cobertura a las necesidades tanto individuales como profesionales y empresariales.

Para ello, las organizaciones comienzan a dar prioridad al empleado, ya no como ente de maquinaria sino como un ser humano con conocimientos y capacidades, otorgándole importancia al bienestar y a la calidad de vida de quienes laboran. De esta forma la psicología organizacional tiene un rol privilegiado en el medio de trabajo donde la relación continúa y la constante interacción con los funcionarios de la entidad, demarcan la producción del conocimiento, así como también permite indagar sobre los diversos campos de aplicación dentro de una organización que desde la psicología se puede trabajar, como lo son la cultura y el desarrollo organizacional, el conocimiento de la salud ocupacional, el bienestar y la calidad de vida laboral. Para lograr calidad de vida es elemental detectar aquellos factores de riesgo psicosocial que atentan contra el buen desempeño y desenvolvimiento de los empleados, ya que estos permanecen gran parte de su tiempo dentro de las organizaciones. Además, es la función de la psicología organizacional, ya que ésta surge con el objeto de realizar un análisis de las relaciones interpersonales dentro de la organización para optimizar su rendimiento y permitir, de esta manera, una mayor efectividad (Mora, 2005).

Es por ello que surge la necesidad de realizar dicha investigación, ya que es primordial reconocer aquellos factores de riesgo que están presentes dentro de los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, pertenecientes a la Regional y Provincial en Bucaramanga, y así, dar

cumplimiento a la resolución 2646 de 2008, la cual exige que todas las organizaciones cuenten con un programa para la identificación, prevención, manejo y control de los riesgos psicosociales.

En la actualidad, los riesgos psicosociales en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales. Por lo cual, se recurre a los adelantos en la nueva normatividad a nivel del Ministerio de la Protección Social, así como a los resultados de la Primera Encuesta Nacional sobre Riesgos Ocupacionales, que ponen en primer lugar de prevalencia los riesgos de origen psicosocial y ergonómico.

De esta manera, se recurre a la encuesta para la identificación de factores de riesgo psicosociales elaborada por Guillermo Bocanument & Norby Berján (1993), como instrumento de medición, la cual permite reconocer aquellos factores de riesgo que se presentan dentro de los funcionarios de dicha entidad. Éste se encuentra dividido en 5 áreas: contenido de la tarea, relaciones humanas, organización del tiempo en el trabajo, gestión de personal y alteraciones físicas y psíquicas.

En suma, se espera con esta investigación generar un aporte positivo a la Procuraduría General de la Nación (PGN), específicamente a las Dependencias Regional y Provincial en Bucaramanga; ya que con ello podrán crearse programas, bien sea de fortalecimiento para mantener lo que puntúa de manera positiva, o por el contrario, plantear estrategias que permitan reducir o contrarrestar las afecciones negativas.

### Planteamiento del Problema

Uno de los cambios más significativos dentro de las organizaciones es la consideración de una concepción biopsicosocial de la salud y la necesidad de que ésta sea promovida en los lugares de trabajo (Álvarez, 2009); lo que conlleva a que hoy en día sea necesario realizar evaluaciones o diagnósticos que permitan reconocer aquellos factores que inciden de una u otra manera en los empleados. Por lo expuesto anteriormente se hace necesario conocer:

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial presentes en los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, pertenecientes a la Regional y Provincial en Bucaramanga?

## Objetivos

### *Objetivo General:*

Identificar los factores de riesgo psicosocial en los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, pertenecientes a la Regional y provincial en Bucaramanga.

### *Objetivos Específicos:*

1. Reconocer los principales factores de riesgo psicosocial presentes en los funcionarios de la procuraduría general de la nación, pertenecientes a la regional y provincial en Bucaramanga.
2. Examinar el impacto de los factores de riesgos psicosociales presentes en los funcionarios pertenecientes a las dependencias Regional y Provincial de la Procuraduría General de la Nación, en Bucaramanga.

### Ubicación Contextual

La Procuraduría General de la Nación es la entidad que representa a los ciudadanos ante el Estado. Es el máximo organismo del Ministerio Público, conformado por la Defensoría del Pueblo y las personerías. Es su obligación velar por el correcto ejercicio de las funciones encomendadas en la Constitución y la Ley a servidores públicos, y lo hace a través de sus tres funciones misionales principales: La función preventiva, la función de intervención y la función disciplinaria.

La Procuraduría General de la Nación es la encargada de iniciar, adelantar y fallar las investigaciones que por faltas disciplinarias se adelanten contra los servidores públicos y contra los particulares que ejercen funciones públicas o manejan dineros del Estado, de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario o Ley 734 de 2002.

La institución está conformada por más de 3.500 servidores a nivel nacional; encontrándose en la regional Santander alrededor de 90 funcionarios divididos en tres dependencias: regional, provincial y judicial. Lo anterior fue hallado en la página virtual de la Procuraduría General de la nación. (<http://www.procuraduria.gov.co/html/infoinst.htm>).

Esta institución, en pro de velar por sus empleados y su calidad de vida laboral, cuenta con la División de Gestión Humana, área encargada de optimizar y mejorar las condiciones del empleado en su trabajo. Este departamento tiene como objetivo brindar ayuda a todo el personal que por algún



motivo tenga problemas de índole social o familiar, como también, se encarga de focalizar los intereses de los empleados mediante la creación de programas culturales, de recreación, de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, salud ocupacional y deportes.

En la PGN, regional Santander, desde el primer semestre del año 2009, se cuenta con el departamento de bienestar y desarrollo, espacio creado con el fin de gestionar programas, que den cobertura a las falencias encontradas y generar con ello mejoramiento permanente en la calidad de vida de los funcionarios a nivel personal, familiar y laboral. Este grupo nace en pro del impacto positivo que tiene el departamento de Gestión Humana en el nivel central, trayendo consigo la expansión del mismo en otras regionales, siendo seleccionada la Regional Santander.

#### *Misión*

Vigilar el cumplimiento de la Constitución y la ley, promover la protección de los derechos fundamentales, el respeto de los deberes ciudadanos y proteger el patrimonio público, siendo referente de eficiencia, eficacia y valoración ética en el ejercicio de la función pública.

#### *Visión*

Ser guardián del interés general y vigilante del cumplimiento de los fines del Estado.

## Referente Conceptual

### *Definición de los factores de riesgo psicosocial.*

El trabajo es una de las actividades sobre las que se organizan las sociedades, y por ello, en los estados modernos se incluye entre las responsabilidades de los poderes públicos el velar por la salud, seguridad e higiene en el trabajo, pues el derecho de los trabajadores, en el ámbito laboral, y a la protección de su salud y de su integridad, implica trabajar con seguridad y sin riesgos (Peiró & Bravo, 1999). López (2007) refiere que existe preocupación en diversos países, debido a los cambios habidos en los modelos de vida en general, producto del aumento de la competencia internacional por la globalización, aumento de la presión en el trabajo a causa del estrés, ocasionado por el temor a la pérdida del trabajo, y el trabajo en horas extras en altas cantidades, con el consiguiente aumento en las enfermedades laborales relacionadas con el estrés. Ante esto, la salud laboral surge mediante el objetivo de prevenir la enfermedad y promocionar la salud, así como también tratar y rehabilitar las lesiones y enfermedades derivadas del trabajo, enfocándose en que unas adecuadas condiciones de trabajo repercuten en una adecuada salud laboral, lo cual a su vez desencadenará un alto desempeño y calidad en el trabajo. (Benavides, Ruiz & García, 2000; citados por Andrade & Gómez, 2008).

En los últimos lapsos y de forma reiterada, se viene dialogando de determinadas situaciones que tienen su origen en el medio laboral, y en concreto, en los factores psicosociales y en las propias condiciones de la organización del trabajo y en las relaciones interpersonales entre los trabajadores (Mansilla, s.f. a). En este sentido, los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo. En el primer caso,

contribuyen positivamente al desarrollo personal de los trabajadores, mientras que, cuando son desfavorables tienen consecuencias perjudiciales para su salud y para su bienestar. En esta instancia, se habla de factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral y tienen el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos (Gil Monte, 2009).

En coherencia con lo anterior, los factores de riesgo psicosocial pueden entenderse como la “condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral, y fisiológico” (Villalobos, 1997; citado por Villalobos, 2004). Por su parte, Meléndez (s.f) define los factores psicosociales como:

El conjunto de interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de organización y capacidades del trabajador, rendimiento, necesidades, cultura y consideraciones personales fuera del trabajo que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, el rendimiento y la seguridad del trabajador.

Ante esto, Mansilla (s.f. b) menciona que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral y con la organización y gestión del trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores. De igual forma, Álvarez (2009) concuerda en que son aquellas características de las condiciones de trabajo, y sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos.

Del mismo modo, Villalobos (2004) destaca que se debe tener presente que la transformación de los factores psicosociales en factores de riesgo supone la consideración de varios de los siguientes

criterios: la duración o tiempo de exposición a la condición que se percibe riesgosa; la intensidad del factor de riesgo; la frecuencia de presentación; y el potencial dañino o grado en que un factor de riesgo es capaz de producir efectos negativos en la salud y el bienestar.

Según lo anterior, esta misma autora describe como posibles factores de riesgo psicosocial de diverso tipo (Aguayo & Lama, 1996; citado por Villalobos, 1999) los siguientes:

a) Factores de riesgo que producen efectos agudos y que se caracterizan porque tienen un tiempo de exposición corto, escasa frecuencia de ocurrencia y alta intensidad, b) Factores de riesgo que producen efectos crónicos, que se caracterizan porque tienen alta frecuencia de ocurrencia, tiempo de exposición e intensidad variables, y c) Condiciones cotidianas que, aunque generan efectos de estrés leves, no pueden considerarse como factores de riesgo psicosocial, porque a pesar de presentarse con alta frecuencia, el tiempo de exposición y la intensidad son bajas.

Actualmente, en el mundo laboral existen numerosas situaciones que producen daños tanto a la salud física como a la mental, pues las presiones económicas, tecnológicas y sociales afectan la producción del trabajo y su calidad, haciendo que los empleados colisionen; todo ello desencadena problemáticas, inconformidades o enfermedades laborales que involucran el desempeño eficaz de sus funciones y las de su grupo de trabajo. De acuerdo con Cuenca (2002) y Gudayol (2005) (citados por Rentería, Fernández, Tenjo & Uribe, 2009) los factores psicosociales mantienen una estrecha relación con las enfermedades profesionales, y los principales objetivos propuestos por las organizaciones están dirigidos a la prevención de éstos en el lugar de trabajo, ya que muchos de los accidentes laborales obedecen a fallas humanas causadas por la predisposición a diferentes agentes físicos, químicos y biológicos, procedimientos y métodos de trabajo, al igual que con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas que pueden llegar a afectar a través de elementos psicológicos y fisiológicos.

De esta manera, muchos especialistas en materia laboral, propugnan el reconocimiento de los riesgos psicosociales, como enfermedad ocupacional, entendiendo por ésta, aquellos estados patológicos atribuibles a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, agentes biológicos, factores psicológicos y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes, contraídos en el ambiente de trabajo (art. 70, LOPCYMAT, 2005; citado por Álvarez, 2009). Con respecto a los riesgos psicosociales, que perciben un grupo de 400 trabajadores del sector salud en cuatro ciudades colombianas, Bucaramanga es la ciudad que presenta más altos niveles psicosociales. Así, es importante reconocer, que aunque Bucaramanga presenta estos altos niveles de riesgos psicosociales, en todas las ciudades se presentan puntuaciones importantes que dan cuenta de la presencia de dichos factores en las entidades estudiadas (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía, 2009).

Con lo dicho, es innegable suponer que en todo centro de trabajo, independientemente del tipo de actividad a la cual se dedique o el tamaño del mismo, estarán presentes situaciones que generan riesgos, los cuales según Janaina (2000) (citado por Rodríguez, 2009) son “elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo”. Dentro de este contexto, los factores psicosociales han cobrado importancia al transcurrir de los tiempos, por cuanto los estudios acerca del estrés y sus secuelas han mostrado el crecimiento de afecciones de salud en la población y particularmente en la población trabajadora, en la cual la exposición a condiciones laborales deteriorantes alcanza cifras significativas que pueden catalogarse como un problema emergente de la Salud Pública, y particularmente de Salud Ocupacional. En palabras de Moncada, et al. (2007) (citados por Rodríguez, 2009) se corrobora esta premisa cuando señalan: “Para la salud laboral, los factores de riesgo psicosocial representan un campo de creciente

interés, especialmente desde que en las últimas décadas se ha reportado fuertes evidencias de su impacto sobre la salud; sin embargo, no se trata de un hecho nuevo. Lo que la investigación ha identificado como “factores de riesgo psicosocial” no es más que condiciones de trabajo, estrechamente relacionadas con su organización, que son causa de enfermedad. Cuando utilizamos la jerga técnica “factores psicosociales” estamos hablando de ritmos e intensidad de trabajo excesivo, tiempos incontrolables, desconsideración, trato injusto, futuro inseguro; en definitiva de condiciones de trabajo alienantes que no permiten el aprendizaje, el crecimiento y la autonomía” (p.35).

Del mismo modo, Rodríguez (2009) resalta que realmente los factores psicosociales no son una situación nueva, sino que han estado ocultos o disimulados ante otros muchos riesgos laborales que parecían gozar de mayor protagonismo, pero que ha sido con el avance o crecimiento que ha tenido en los últimos años la Salud Ocupacional, que se han manifestado con gran relevancia.

Así pues, con todo lo referido hasta el momento, los riesgos psicosociales en el trabajo deben ser eliminados o evitados en la medida de lo posible, para lograr contribuir al mantenimiento de la salud de los trabajadores, como lo es establecido en la Ley 54 de 2003, sobre la Prevención de Riesgos Laborales, cuyo artículo segundo expone que:

En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, en materia de plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de

emergencia y de riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud, y mediante la constitución de una organización y de los medios necesarios en los términos establecidos.

Además, dicha ley en el artículo cuarto, párrafo primero, considera que “Se entenderá por prevención el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo”. Así mismo, en el segundo párrafo del mismo artículo se determina como riesgo laboral “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo” (Carlos, 2003).

En Colombia, el Ministerio de Protección Social establece el convenio 160 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el que se instaura la obligación del estado de reportar estadísticas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (Buitrago, 2007). Con base en tal registro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, se presenta el recorrido del Sistema General de Riesgos Profesionales en el país, en donde en los últimos años, se han hecho constantes estos reportes reflejándose las tasas de accidentalidad laboral con una significativa tendencia al alza de los riesgos psicosociales.

De esta forma, Álvarez (2009) señala que los trabajadores tienen el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, y que en cumplimiento de este deber, el empleador deberá garantizar la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Por lo tanto, desde una visión integral, los factores de riesgo psicosocial cobran cada día una especial relevancia hasta el punto de que en determinadas profesiones pueden llegar a constituir el principal riesgo potencial, riesgo que por lo tanto debe ser conocido, evaluado y en su caso controlado. Asimismo, dicho autor destaca que la prevención de riesgos evita que las empresas inviertan en gastos no deseados o no previstos, y entreguen al final del periodo una ganancia mayor, a la que hubiera

tenido con un desarrollo de eventos o siniestros, los que pueden ser castigados hasta con paralización total de la actividad laboral.

Con todo, investigaciones científicas que se realizan desde las instituciones internacionales como la OIT y la Organización Mundial de la Salud (OMS), y también las realizadas por las universidades y la comunidad científica en general, han aportado suficiente evidencia sobre el efecto nocivo que tiene sobre la salud y el bienestar de los trabajadores, la exposición a los factores de riesgo psicosocial. Por ello, estos factores no deben ser olvidados ante otros factores más conocidos tradicionalmente y, como en los demás casos, deben prevenirse en todas las empresas (Álvarez, 2009), pues la lista de enfermedades profesionales establecida en Colombia está compuesta por más de cuarenta patologías que se han venido recopilando mediante resoluciones como la 1832 de 1994. El artículo 42 de la citada resolución establece la existencia de patologías causadas por estrés en el trabajo: trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo, trabajos con técnicas de producción en masa o monótonos. Trabajos por turnos y trabajo con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acidopéptica grave o colon irritable (Villalobos, 2004).

#### *Influencia de los factores de riesgo psicosocial*

En primer lugar, Peiró (2003) menciona que toda transformación puede ser una fuente importante de estrés para los trabajadores y ello es causa de un deterioro significativo de su bienestar psicológico y de su salud. Por todo ello, es necesario un análisis preciso de los factores psicosociales de riesgo y el desarrollo de intervenciones dirigidas a prevenir, neutralizar o amortiguar los efectos negativos de esos riesgos.



En segunda medida, este mismo autor destaca que existe evidencia suficiente para señalar que 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; pues, por una parte, mejoran determinadas condiciones de trabajo (ruido, sobrecarga física, posturas inadecuadas, riesgos de accidente, trabajo monótono, etc.) pero por otra, acaban introduciendo nuevos riesgos de carácter psicosocial. Entre esos riesgos cabe destacar inicialmente, 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 de la labor. 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. Sumado a lo anterior, también merece atención los riesgos psicosociales emergentes en los trabajos de servicios 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 profesionales y empleados es un derecho de los trabajadores que hay que garantizar y preservar (Peiró, 2003).

En relación con estas concepciones, y a raíz de las “Reflexiones sobre el Bienestar en la Empresa” realizado en el 2007 en la ciudad de Bogotá, se considera que la enfermedad ocupacional más representativa en nuestros días es el estrés laboral. Estudios e investigaciones muestran que en los países desarrollados parece estar dándose un relativo estancamiento de la incidencia de riesgos

laborales tradicionales (accidentes de trabajo y enfermedades específicas o monocausales), mientras que asciende la prevalencia de enfermedades multicausales relacionadas con el trabajo y en particular los síntomas asociados al estrés. El estudio del estrés ocupacional ha cobrado gran auge dada sus implicaciones en la salud de los trabajadores y en el desempeño laboral, por esta razón, varios investigadores han postulado diversos modelos teóricos que buscan describir de manera objetiva éste fenómeno, con base en los cuales es posible concluir que el estrés desde un enfoque psicológico debe ser entendido como una reacción adaptativa a las circunstancias y demandas del medio con el cual la persona está interactuando, es decir, que el estrés es un motor para la acción, impulsa a la persona a responder a los requerimientos y exigencias del entorno; sin embargo, cuando el entorno que rodea a una persona impone un número de respuestas para las cuales la persona no se encuentra en la capacidad o no posee las habilidades para enfrentarlas, se convierte en un riesgo para la salud.

Dentro de las consecuencias que se consideran producto del estrés laboral se estiman las afectaciones al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón, e incluye la artritis y afecciones de la piel y otros efectos como la frustración, ansiedad, depresión, alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización, suicidio. Las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones, y además, el sabotaje, el absentismo y la rotación, reflejan a menudo estrés ocasionado por la insatisfacción; es por eso que gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas (Águila, s.f.).

Gil Monte, Núñez y Selva (2006) destacan que la influencia, y posterior consecuencia, de los factores de riesgos dentro de la salud física, comprenden, por ejemplo, la relación positiva y significativa entre el Síndrome de Burnout y problemas cardiovasculares. Además, altos niveles de agotamiento y bajos niveles de eficacia profesional se relacionan positiva y significativamente con esas

alteraciones, lo que ponen de manifiesto problemas para la salud y para la calidad de vida del individuo. Los resultados de este estudio sugieren que el Síndrome de Burnout interviene como una variable mediadora entre la percepción de fuentes de estrés laboral crónico y la aparición de problemas cardiocirculatorios, pues si altos niveles del Síndrome de Burnout se prolongan en el tiempo y se cronifican, contribuirán al deterioro de la salud de la persona. Ante esto, se puede hacer mención de lo expuesto por Guerrero (2003) acerca de “la incidencia del estrés sobre la salud es compleja y puede inducir directamente efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud (trastornos de ansiedad, del estado de ánimo y psicofisiológicos), aunque también puede incidir de modo indirecto a través de conductas no saludables o estrategias de afrontamiento nocivas como beber alcohol, conductas de riesgo, etc. Parece pues que el estrés se puede asociar a una reducción de conductas de salud y a un incremento de conductas nocivas para éstas” (p. 147) (citado por Rodríguez, 2007).

Otro estudio (Rentería, et al., 2009) llevado a cabo con el fin de identificar los factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción en Cali, indica que el factor con el índice de riesgo más alto en función de los accidentados y los no accidentados es el factor ambiental, que hace referencia a cualquier condición del ambiente de trabajo que puede contribuir a un accidente y afectar el funcionamiento normal de la organización. Al respecto, Granada (1994) (citado por Rentería, et al., 2009) encuentra que la interacción entre el trabajador y su ambiente físico-social, puede afectar la salud del primero cuando está sujeto a estrés o tensiones que superan su nivel de tolerancia y pueden producir enfermedades o agravar padecimientos previos. De esta forma, los mismos autores concluyen que los factores de riesgo biopsicosociales son agentes circundantes en la actividad humana, los cuales influyen en la accidentalidad laboral cuando se convierten en agentes nocivos para la salud de los trabajadores; sin embargo, destacan que éstos no son observables a simple vista y su medición requiere de herramientas de gran eficacia.

Por otra parte, el bienestar psicológico, especialmente en lo que respecta a la satisfacción en el trabajo, Mansilla (s.f. b) hace alusión a la monotonía, ya que todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido (INSHT, 2001<sup>a</sup>, citado por Mansilla, s.f. b). También señala que en los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad. Además el trabajo fragmentado provoca que el trabajador desconozca el lugar que ocupa su tarea dentro del proceso productivo.

Por lo tanto, el trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud, por lo que, para que un trabajo sea adecuado debe reducirse el volumen de las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo debe ser variado y tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones; además esto favorece organizar mejor la carga de trabajo (INSHT, 2001<sup>a</sup> citado por Mansilla, s.f. b).

Otro aspecto mencionado por el autor, dentro del marco de la satisfacción en el trabajo, es el nivel de responsabilidad, puesto que la descompensación entre la responsabilidad sobre los posibles errores y el nivel de control del trabajo, puede determinar la aparición de diversas alteraciones en el empleado si éste no se encuentra suficientemente cualificado para realizarla, puesto que para que el trabajo sea satisfactorio, el nivel de responsabilidad del empleado debe ser adecuado a la capacidad del mismo y a los recursos disponibles; además, si el puesto de trabajo o el nivel jerárquico que ocupa el trabajador está por debajo de su cualificación y de su capacidad, este conduce a la insatisfacción y a la desmotivación, y si el puesto de trabajo está por encima de su capacidad, genera estrés. Sumado a esto, la falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización del trabajo, también es un factor causante de insatisfacción laboral.

Adicionalmente a todo lo anterior, el rendimiento laboral también se ve afectado por los factores de riesgo psicosocial (Mansilla, s.f. b) destacándose por ejemplo, el estilo de mando, pues éste influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores, y entre estos y los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los empleados bajo su mando y en el clima laboral. Los distintos estilos de dirección o del ejercicio del mando, suelen extraerse de la combinación de algunos de los cuatro principales patrones o modelos: el autoritario o autocrático, el paternalista, el pasivo o “laissez faire” y el democrático o participativo. Respecto a esta premisa, Contreras, et, al. (2009) hallaron en su estudio que los participantes de la ciudad de Bogotá aprecian más el estilo de liderazgo “deseable” que al “no deseable”, con predominio del primero. Por el contrario, en Bucaramanga, donde se obtienen índices negativos, se puede decir que los trabajadores de esta ciudad perciben más al líder “no deseable” que al “deseable”, lo cual podría guardar alguna relación con la percepción de un clima organizacional más y menos favorable en cada una de estas ciudades, respectivamente.

Del mismo modo, según lo señala Mansilla (s.f. b) las relaciones interpersonales en el trabajo y las condiciones de empleo se encuentran implicadas como factores de riesgo psicosocial para el empleado, pues se tiene en cuenta, para el primer caso, que las personas tienen la necesidad de relacionarse socialmente, lo que es fuente de motivación del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.) generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial. Las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones; así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de

un equipo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el trabajo (INSHT, 2001<sup>a</sup> citado por Mansilla, s.f. b).

En el segundo caso, relacionado con las condiciones del empleo, la inseguridad e incertidumbre respecto al empleo o el futuro profesional puede causarle ansiedad al trabajador, por lo que ellos necesitan tener cierto grado de seguridad y estabilidad en su oficio. También las condiciones de empleo como el tipo de contrato (fijo, temporal...), la posibilidad de movilidad geográfica, el salario, la posibilidad de elección de vacaciones y la exposición a riesgos laborales, ejercen un peso específico en la motivación y en la satisfacción laboral (Mansilla, s.f. b).

Ante esta situación, Gil Monte (2009) asienta que el número de personas que sufren estrés por la exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo va a ir en aumento, pues los cambios en el mundo laboral están incrementando el número de exigencias a los trabajadores, ya que se exige mayor flexibilidad de destrezas y funciones, un mayor desequilibrio trabajo-familia, y más sobrecarga e intensificación del trabajo, a lo que se une el incremento de los contratos temporales, la subcontratación, y la falta de estabilidad en el empleo. Con relación a décadas pasadas, las estadísticas indican un incremento en los problemas de salud derivados de la exposición prolongada en el entorno laboral a los riesgos de carácter psicosocial.

Debido al desconocimiento de los aspectos ocupacionales en el origen las enfermedades profesionales, ha conllevado no solamente un notable desmejoramiento en la calidad de vida y en la salud de los trabajadores, sino también perjuicios a los mismos patronos, por el mayor índice de ausentismo y el menor rendimiento de los empleados. Además de los problemas de orden jurídico laboral, cuando no se cumplen los requerimientos mínimos establecidos por la ley para prevenir la

ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Es por ello que la responsabilidad de las empresas para evitar tales circunstancias se encuentra sujeta a las obligaciones legales para desarrollar un programa de salud ocupacional, el cual debe contener el *Panorama de Factores de Riesgo* (Decreto 614 de 1.984, Art. 29. Resolución 2013 de 1.986. Resolución 1016 de 1.989 Art. 10, 11, 14). Así pues, que de la efectiva elaboración de un panorama de factores de riesgo, se pueden obtener grandes beneficios como son: aumento del nivel de salud de todas las personas de una empresa; efectivo manejo de los recursos destinados a la salud ocupacional; aumento de la calidad y la productividad de empresa (Corporación Educativa Minuto de Dios, 2008).

*Evaluación e identificación de los factores de riesgo psicosocial.*

Otro apartado de las “Reflexiones sobre el Bienestar en la Empresa”, destaca que una de las razones para dirigir los esfuerzos de la organización hacia su recurso humano es la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales, la salud de los trabajadores y la importancia de generar y mantener altos niveles de motivación entre los mismos. Entender a las empresas de hoy, hace indispensable diseñar programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo, que permita no solo identificar las necesidades reales y prioridades de cada empresa, o los factores de riesgo presente en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los empleados, sino también dirigir los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros que permitan el control y seguimiento de la enfermedad más representativa de los últimos años: el estrés ocupacional.

Además, es conveniente advertir que el interés creciente por los riesgos psicosociales en el trabajo ha venido acompañado de un incremento en casos de problemas ficticios o de simulación, por lo que quizá se hace imprescindible la investigación con el objetivo de establecer criterios para que el estrés laboral, el Síndrome de Burnout y el Mobbing puedan ser incluidos en la Clasificación Internacional de Enfermedades de la OMS, e instrumentos de evaluación fiables y válidos de los que

hoy se carece. Este es el único camino para que los problemas derivados de los riesgos psicosociales en el trabajo se contemplen en el futuro en el Cuadro de Enfermedades Profesionales, porque hasta ahora tanto el estrés laboral como el Burnout o el Mobbing, suelen ser considerados como accidentes de trabajo, y para ello, hay que conseguir probar en un acto judicial la relación causal entre los trastornos y la actividad laboral (Mansilla, s.f. a).

Por ejemplo, este mismo autor refiere que para la valoración del estrés laboral, hay que saber identificar los estresores del ambiente físico en el trabajo y los intraorganizacionales, y excluir los estresores extraorganizacionales. Para el caso de la valoración del Burnout, hay que tener en cuenta el contexto laboral, organizativo e institucional, y para evaluar el Mobbing, identificar la diferencia existente entre un conflicto interpersonal que no reside en el tipo de conductas que se manifiestan, sino que fundamentalmente se trata de una cuestión de frecuencia y de duración de las conductas hostiles, que llevarán a quien lo padece a una situación de debilidad e impotencia y a un alto riesgo de expulsión del entorno laboral.

Pero es necesario tomar conciencia que, a pesar que el estrés laboral, el síndrome de Burnout y el Mobbing sean una realidad tangible en el mundo laboral, la ciencia no dispone de instrumentos objetivos para su evaluación; por eso el problema fundamental, a la hora de valorar los problemas psicosociales en el área laboral, es la carencia de instrumentos de evaluación (Mansila, s.f. a).

No obstante, la psicología en el campo organizacional, logra mantener una aproximación en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial dispuestos en las investigaciones actuales, cuyas conclusiones apuntan a que “frente al uso de cuestionarios estándar, la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos se permite realizar evaluaciones de riesgo psicosocial adaptadas a la realidad específica de cada centro, lo que contribuye a identificar acciones concretas de prevención” (Artacoz & Molinero, 2004).



En este sentido, el Instituto de Ergonomía MAPFRE, S.A. (2005) señala que la metodología que hasta ahora se ha estado utilizando para trabajar en riesgos psicosociales ha sido heredada, en la mayor parte de los casos, de la sociología y ha consistido, fundamentalmente, en aplicar múltiples cuestionarios a diversas muestras de población. Muchos de estos cuestionarios aplicados son de carácter generalista, siendo diseñados, y por lo tanto, resultando útiles para valoraciones de colectivos, cuyo objetivo es facilitar un criterio de evaluación y comparación para la realización de una valoración de riesgos psicosociales.

Caicoya (2004) y Nogareda (2008) mencionan que existen varias formas de medir los riesgos psicosociales que incluyen métodos de observación como listas de control, mediciones de productividad, entrevistas a trabajadores o grupos, y cuestionarios en los que los se demanda a los empleados que cuantifiquen, individualmente, su exposición y experiencia respecto a los diferentes riesgos psicosociales. Schaufeli y Salanova (2002) también aluden a distintas maneras de recolectar la información como las listas de comprobación (o check-list), entrevistas con expertos, cuestionarios de autoinforme, medidas psicofisiológicas, y datos administrativos.

Respecto a las investigaciones relacionadas con el estudio de los factores de riesgos psicosociales, Andrade y Gómez (2008) explican que son pocas las referencias que se hacen de estudios latinoamericanos y mínimas respecto a estudios o escritos de autores o investigadores colombianos. Ellos mencionan que es posible que la escasa publicación de investigaciones que hay en Colombia, respecto a las problemáticas relacionadas con la salud laboral, se deba a una desconexión entre lo que se hace en las organizaciones y lo que se estudia por fuera de éstas. Esto quiere decir, que es posible que en Colombia se realicen prácticas en salud laboral a través de todo el territorio, con resultados efectivos, donde se mantenga el bienestar y salud de los trabajadores, pero no se publique al respecto.

Mediante su revisión teórica, Andrade y Gómez (2008) señalan que la tendencia en la población colombiana ha sido investigar sobre temas clásicos en salud ocupacional, tales como los riesgos físicos, ergonómicos, mecánicos, entre otros; sin embargo, desde el año 2000 se están realizando investigaciones que contemplan otros aspectos menos tangibles, pero de igual importancia, que influyen en la salud laboral, tales como el estrés, el Síndrome de Burnout, la violencia en el lugar de trabajo, etcétera.

De esta forma, se describirán a continuación los hallazgos pertenecientes a distintas investigaciones concernientes al tema de factores de riesgo psicosocial.

En primer lugar, el estudio realizado por Aranda, Pando, Velázquez, Brizuela, Acosta y Pérez (2003) cuyo objetivo fue determinar la prevalencia del síndrome de *Burnout* y analizar su posible relación con la presencia de factores psicosociales negativos en el trabajo, en estudiantes de postgrado del Departamento de Salud Pública de la Universidad de Guadalajara, México, se encontró que el excesivo estrés relacionado con el trabajo lleva a tensiones en el mismo y gran parte de las causas de su desarrollo provienen del funcionamiento organizacional y del equipo como parte del mismo.

Gómez (2008) identificó la prevalencia de los factores psicosociales en el trabajo, en una muestra de profesores de escuela de Bogotá, y evaluó la relación de estos factores psicosociales con la salud mental y presión arterial de este grupo, descubriendo relaciones significativas entre el estrés laboral y el desequilibrio esfuerzo-recompensa con salud mental, pero no con niveles de presión arterial, posiblemente debido a que las condiciones laborales de los maestros los hacen vulnerables a impactos de tipo psicológico pero no físico, además, la muestra evaluada parecía pertenecer en general a un tipo de población sana (índice de masa corporal, tensión arterial promedio y otros) lo cual hizo más difícil encontrar una relación clara entre la presión sanguínea y la tensión laboral y también es

posible que la presión arterial ambulatoria, solamente, no diferencie a los maestros con estrés laboral de los que no lo tienen.

Los hallazgos de este estudio confirmaron que también los maestros escolares colombianos presentan un alto riesgo de trabajar en condiciones psicosociales laborales adversas y que estas condiciones se relacionan con indicadores negativos de salud.

Artazcoz, Sánchez, Moncada, Molinero y Cortés (2000) analizaron la relación del trabajo en puestos de responsabilidad con los factores de riesgo psicosocial, entendidos según el modelo demanda-control-apoyo, y con el estado de salud percibido y la satisfacción laboral en 1.550 trabajadores de una administración pública que acudieron voluntariamente a la revisión médica de empresa, a través de un cuestionario autoadministrado. Los autores encontraron que ejercer cargos de responsabilidad se asoció, en ambos sexos, a altas demandas psicológicas y alto control sobre las tareas, pues al parecer, ejercer cargos de responsabilidad, parece no ser un factor de riesgo sino que incluso podría tener un efecto protector de la salud y promotor de satisfacción laboral.

No obstante, los autores reconocen que este estudio está limitado por el hecho de basarse en datos procedentes de trabajadores que acuden voluntariamente a la revisión médica de empresa, por lo que los resultados sólo son aplicables a esta población.

Mediante el análisis de la asociación entre los factores de riesgo psicosociales laborales y la ausencia por razones de salud (ARS), dependiendo de si el motivo de la misma estaba o no relacionado con las condiciones de trabajo, Gimeno, Marko y Martínez (2003) hallaron que los factores psicosociales, la alta demanda psicológica y el bajo control en el trabajo, están relacionados diferencialmente con distintos tipos de ARS por motivos laborales; y que el conocimiento de esta

relación puede ser de utilidad a la hora de planificar y desarrollar las actuaciones preventivas en las empresas.

Otro estudio pretendió conocer la relación existente entre las situaciones de riesgo psicosocial y los índices de satisfacción laboral en trabajadores pertenecientes a una empresa dedicada a la elaboración de espumas y colchones de poliuretano, mediante el instrumento Factores Psicosociales – Identificación de Situaciones de Riesgo, del Instituto Navarro de Salud Laboral y la escala de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá & Peiró, 1989, citado por Cea & Mella, 2009), los que fueron aplicados a una muestra total de 92 trabajadores. Los principales resultados evidencian que existe una correlación inversa entre la identificación de situaciones de riesgos que realizan los trabajadores y sus índices de satisfacción laboral. Además, se encontró que las dimensiones evaluadas respecto a situaciones de riesgo, resultan inadecuadas para la mayoría de los trabajadores, exceptuando los empleados del área de administración para las dimensiones *Formación, información y comunicación, gestión del tiempo y cohesión de grupo* quienes las evaluaron en niveles adecuados. En relación a la satisfacción laboral, las mujeres, los trabajadores de una planta y los del área administración fueron quienes mostraron mayores niveles de satisfacción laboral.

En línea con la satisfacción laboral, la búsqueda de la posible relación entre la falta de gestión de tiempo de los trabajadores de una empresa informática y diferentes factores psicosociales, permitió a Cladellas (2008) demostrar que los trabajadores que pertenecen a un departamento con pocas posibilidades de gestión de tiempo están menos satisfechos con su trabajo, tienen peor salud general y mental, y más síntomas conductuales, sintomáticos y cognitivos de estrés que aquellos que en su departamento sí pueden gestionar su horario laboral. A tenor de los resultados obtenidos parece esencial que la posibilidad que tenga un trabajador para gestionar su tiempo de trabajo, y de esta manera pueda compatibilizar su vida laboral y familiar, o simplemente pueda planificar de forma libre

y regular su tiempo de ocio, es sumamente importante para la prevención de enfermedades asociadas con el estrés y la salud en general.

Jaén, Luceño, Martín y Rubio (2007) buscaron la posible relación entre salud y calidad de vida de los trabajadores, y diferentes factores psicosociales como *Demandas cognitivas*, *Control*, *Recompensas* y *Apoyo organizacional*. Los factores psicosociales fueron evaluados a través del *Cuestionario Multidimensional DECORE* y la salud del trabajador se midió a través de las variables: *satisfacción laboral*, *percepción de estrés*, *percepción de fatiga*, *baja médica*, *accidentes laborales* y *enfermedad*. Los resultados muestran que los trabajadores *estresados* tienen una percepción más adversa de todos los factores psicosociales considerados, en comparación con los empleados no estresados. Es decir, perciben menor apoyo organizacional, menores recompensas, menor control sobre su trabajo y mayores demandas cognitivas; y los trabajadores *satisfechos* perciben más apoyo organizacional, mejores recompensas y más control sobre su trabajo.

En esta situación, no todos los trabajadores perciben de la misma manera los factores de riesgo psicosocial de su entorno laboral, pues variables como el grado de estrés, de fatiga y de insatisfacción, así como otros factores referidos a la salud del trabajador, son aspectos importantes a tener en cuenta a la hora de evaluar adecuadamente la calidad del entorno laboral.

En otro sentido, Orduz (2006) identificó el fenómeno del acoso laboral o Mobbing, en una empresa del sector industrial de la ciudad de Cartagena en 20 trabajadores encuestados, hallando en el transcurso de la indagación, la constatación del fenómeno Mobbing dentro de la unidad de la empresa industrial en el 85% de los empleados, reflejado en el acoso moderado en el área laboral, el 10% evidenció fuerte acoso y solo el 5% manifestó no haberlo padecido nunca. Lo anterior demuestra que el clima laboral se encuentra expuesto y sometido a dicho fenómeno, observándose fuertes tensiones y

presiones que hacen del ambiente de trabajo un espacio ansiogénico, preocupante, con el menoscabo de las relaciones interpersonales entre sus trabajadores.

Ahora bien, es importante resaltar que a pesar de la escasa información relativa en investigaciones de esta temática en instituciones estatales u oficiales, Saldaña, Salas y Solórzano (2007) estudiaron las problemáticas psicosociales en el personal de custodia y vigilancia del Instituto Penitenciario Colombiano. Allí, se observaron 378 casos, encontrando que los miembros del cuerpo de custodia y vigilancia, especialmente los dragoneantes (soldado destacado por su labor desempeñada), están expuestos entre tres y seis veces más que el resto de la población a riesgos de homicidio, suicidio, de secuestro y de desaparición, lo cual está relacionado con la pertenencia a la organización penitenciaria. Así mismo, se evidenció que las armas de fuego, la posesión de medios de transporte, la fuga de presos y la ingestión de alimentos con veneno, elevan la probabilidad de accidentes, muertes o heridas en jornada laboral.

Desde esta condición, se posibilita la iniciativa de identificar los factores de riesgos psicosociales presentes en los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, regional y provincial en Bucaramanga, pues es una entidad sin ánimo de lucro, que busca el desarrollo del ser humano, velando por el mejoramiento, bienestar y calidad de vida provincial, regional y nacional de la sociedad. De tal forma, se contribuye con esta entidad del estado en la medida en que la identificación de los factores de riesgo psicosocial podría propiciar bienestar en los funcionarios, no sólo para mejorar las condiciones de trabajo, sino para prevenir las complicaciones derivadas de los mismos. Para tal evento se propone la encuesta para la identificación de factores de riesgo psicosociales (Bocanument & Berján, 1993), cuyo objetivo de evaluación consiste en la medición de 5 áreas: El área 1, hace referencia al contenido de la tarea, concerniente con las tareas que debe desempeñar, como también la toma de decisiones con relación a la manera de hacer el trabajo, y la satisfacción con las tareas que se

realizan; el área 2, hace énfasis en las relaciones humanas, donde se mide la capacidad que tienen los sujetos para interactuar con sus subalternos, jefes y compañeros de trabajo. Por otro lado, el área 3, que corresponde a la organización del tiempo de trabajo, en el cual se establece el tiempo dedicado a las tareas del cargo, la duración de las jornadas de trabajo, y el tiempo que se dedica a descansar. Así mismo se encuentra, la gestión personal, que hace referencia al área 4, en el cual se evalúan los recursos que da la empresa para aumentar los conocimientos del trabajador y el trato que se le da por medio de los supervisores y jefes, como también el subsidio que se le da para el bienestar de su familia y su salud. Y por último, lo relacionado a las alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes respecto al trabajo, perteneciente al área 5, donde se evalúa las consecuencias a nivel cognitivo, fisiológico y motor, debido a complicaciones en el contexto laboral.

A partir de lo anterior, se concluye según lo planteado por Andrade y Gómez (2008) quienes estiman que es necesario suscitar las investigaciones en salud laboral, ya que éstas pueden repercutir con sus resultados en políticas organizacionales que promuevan el bienestar de las personas en el trabajo, disminuyan costos, aumenten la productividad, fomenten la competitividad organizacional, incrementen la satisfacción en el trabajo, y apoyen la creación de legislación y el desarrollo del área en el país.

## Metodología

### *Diseño*

Esta investigación se caracteriza por un diseño no experimental de tipo cuantitativo, ya que tiene como fin recolectar y analizar datos con el propósito de dar cumplimiento a una hipótesis o problema.

### *Participantes*

La muestra estuvo conformada por 45 funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, pertenecientes a la Regional y Provincial en Bucaramanga, quienes se dividieron de acuerdo a las dependencias: Regional, con 23 participantes y Provincial, con 22.

A continuación se describe en la tabla N°1 los datos sociodemográficos de los 45 funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, pertenecientes a la regional y provincial en Bucaramanga. Dentro de los datos sociodemográficos se encuentran el género, la edad y la escolaridad.

Tipo de muestreo: Muestreo por conveniencia.

Tabla 1.

### *Caracterización de la población*

<b>Dependencia</b>		<b>Género</b>		<b>Edad</b>					<b>Escolaridad</b>		
Regional	Provincial	M	F	19-24	25-30	31-36	37-42	43-48	Bachillerato completo	Universitario	Técnico
23	22	16	29	0	4	5	10	26	5	39	1
Total: 45		Total: 45		Total: 45					Total: 45		



La tabla N°1 presenta los datos sociodemográficos de los 45 funcionarios, de los cuales 23 pertenecen a la regional y 22, a la dependencia provincial; siendo 16 de estos de género masculino y 29, del género femenino, quienes oscilan en edades entre 25 a 48 años, con una escolaridad mayoritariamente universitaria.

### *Instrumento*

Para la realización de esta investigación, se utilizó como instrumento de medición la **Encuesta para la identificación de factores de riesgo psicosociales**, elaborado por Guillermo Bocanument & Norby Piedad Berján en 1993. Este, no especifica tiempo de duración de su aplicación y consta de los datos de identificación del sujeto como edad, género, cargo y escolaridad. Se encuentra dividido en 5 áreas: El área 1, hace referencia al *contenido de la tarea*, es decir los ítems que evalúan la diversidad que implican las tareas que debe desempeñar; el área 2, hace énfasis en las *relaciones humanas*, allí se mide la capacidad que tienen los sujetos para interactuar con sus subalternos, jefes y compañeros de trabajo. Por otro lado, el área 3, que corresponde a la *organización del tiempo de trabajo*, en el cual se establece el tiempo dedicado a las tareas del cargo. Así mismo se encuentra, *la gestión personal*, que hace referencia al área 4, en el cual se evalúan los recursos que da la empresa para aumentar los conocimientos del trabajador y el trato que se le da por medio de los supervisores. Y por último, lo relacionado a las *alteraciones físicas y psíquicas* asociadas a situaciones estresantes con relación al trabajo, perteneciente al área 5.

Este cuestionario cuenta con 85 ítems, de los cuales 7 corresponden al área 1; 6, al área 2; 9, al área 3; 24, al área 4 y por último 39 ítems, abarcan el área 5. En cuanto a las opciones de respuesta, este instrumento ostenta cuatro modalidades: casi nunca, con un valor de 4 puntos; algunas veces, 3 puntos; la gran mayoría de veces, 2 puntos; y casi siempre 1 punto; esta puntuación se le asigna a los ítems que representan bienestar. Por otro lado se encuentran los ítems que no representan bienestar, para los

cuales el puntaje es inverso: casi nunca, 1 punto; algunas veces, 2 puntos; la gran mayoría de veces, 3 puntos; y casi siempre, 4 puntos.

Dados los puntajes asignados por ítems, esto conllevará a la obtención de un porcentaje por área, determinándose el grado de peligrosidad de los factores de riesgos psicosociales en bajo, medio o alto. Ver tabla 2.

Tabla 2

*Grado de peligrosidad*

<b>Áreas</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
1	7-14	15-21	22-28
2	6-11	12-17	18-24
3	9-17	18-26	27-36
4	24-47	48-71	72-96
5	39-77	78-116	117-156

De acuerdo al grado de peligrosidad arrojado por cada área, dependerá la intervención. Ver tabla 3.

Tabla 3

*Grado de intervención.*

<b>Peligrosidad</b>	<b>Intervención</b>
<b>Bajo</b>	Demanda de atención progresiva y vigilancia.
<b>Medio</b>	Exige atención lo antes posible.
<b>Alto</b>	Exigen corrección inmediata.

*Procedimiento**Revisión teórica*

Se llevó a cabo la búsqueda y compilación de material teórico, con el fin de conocer a profundidad lo relacionado al tema de los factores de riesgos psicosociales.

*Aplicación del instrumento*

Una vez explicados los objetivos del estudio, se aplicó de manera individual a cada participante el instrumento de evaluación, mediante un acompañamiento cercano al mismo, con el fin de resolver inquietudes.

*Análisis de resultados*

La tabulación de los datos se realizó con el programa estadístico Excel, el cual permite la manipulación de libros y hojas de cálculo. Este análisis se realizó por dependencias (regional y

provincial), teniendo en cuenta los datos más relevantes, es decir el grado de peligrosidad por áreas, así como también los ítems que dentro de estas puntúan más alto.

### *Socialización*

Se realizó una presentación de los resultados obtenidos a los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, pertenecientes a las dependencias Regional y Provincial en Bucaramanga.

*Realización del informe final del proyecto de grado.*

*Sustentación.*

## Resultados

*Análisis de resultados dependencia provincial.**Datos socio demográficos.*

El cuestionario Bocanument fue diligenciado por 22 funcionarios de la Procuraduría general de la nación pertenecientes a la dependencia provincial. Los datos sociodemográficos a tener en cuenta son: género, escolaridad y edad. A continuación se presentan las tablas correspondientes a los datos.

Tabla 4

*Distribución según el género*

<b>Género</b>		
Femenino	13	59%
Masculino	9	41%
	22	100%

La tabla N°4 ilustra que el género que predomina en esta población es el femenino con 59% indicando que el 41% restante, hace referencia al masculino.

Tabla 5

*Distribución según el nivel de escolaridad*

<b>Escolaridad</b>		
Universitario	20	90.91%
Primaria completa:	0	0.00%
Bachillerato incompleto:	0	0.00%

Bachillerato completo:	2	9.09%
Técnico:	0	0.00%
	22	100.00%

En cuanto a la escolaridad, la tabla 5 muestra que la mayoría de los funcionarios que laboran dentro de esta entidad son universitarios, con un 90.91%, y el 9.09% restante, indican ser tecnólogos.

Tabla 6

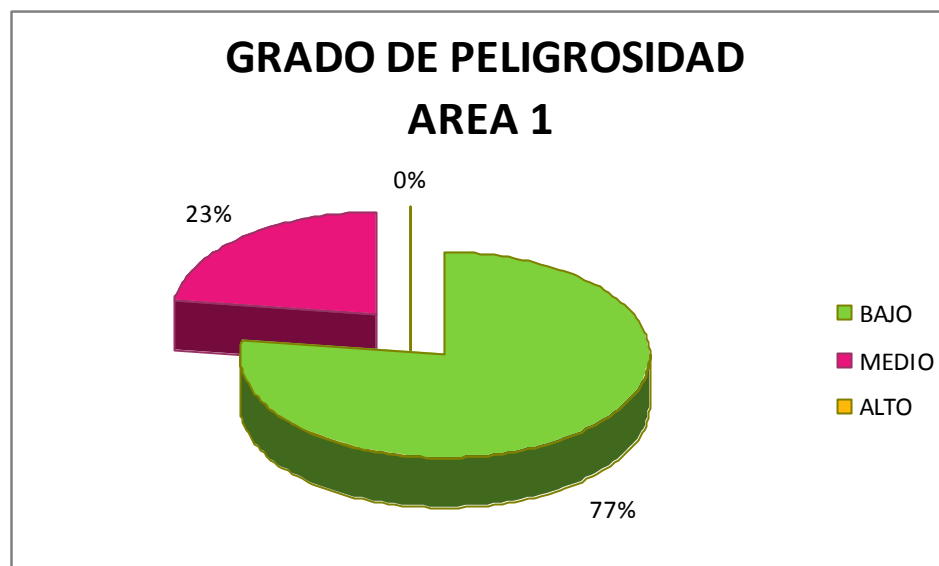
*Distribución por edad.*

<b>Distribución por edad</b>		
19 a 24 años	0	0.0%
25 a 30 años	1	4.5%
31 a 36 años	2	9.1%
37 a 42 años	6	27.3%
43 a 48 años	13	59.1%
	22	100.0%

De acuerdo a lo que indica la tabla N° 6, la edad de la mayoría de los sujetos (59.1%) oscila entre los 43 a 48 años; el 27.3%, se encuentran entre 37 a 42 años; el 9.1%, entre los 31 a 36 años y por último el 4.5% se ubica entre 25 a 30 años.

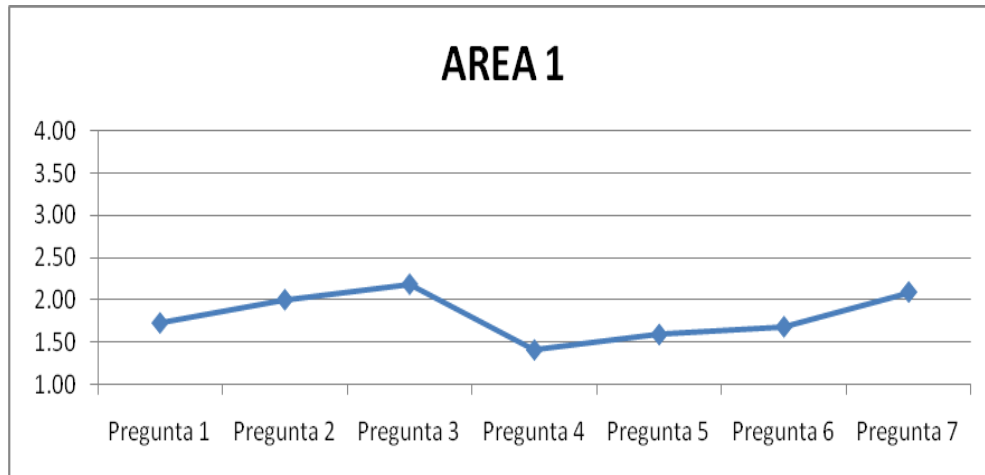
A continuación se presentara las graficas y tablas correspondientes a los resultados arrojados. En primera instancia se podrá evidenciar por medio de graficas el nivel de peligrosidad bajo el cual se encuentran los funcionarios dentro de cada área y en segunda medida se presentara las tablas de frecuencia de respuestas, por medio de las cuales se logra establecer el puntaje alto y bajo correspondiente a cada ítem

*Resultados por áreas.*



Gráfica 1: Grado de peligrosidad. Contenido de la tarea

En el área 1, que hace referencia al contenido de la tarea, se puede evidenciar que el grado de peligrosidad en el cual se encuentran los funcionarios de esta entidad es bajo, con un 77% y el 23 % restante presenta un grado de peligrosidad medio. Indicando una demanda de atención progresiva y vigilancia.

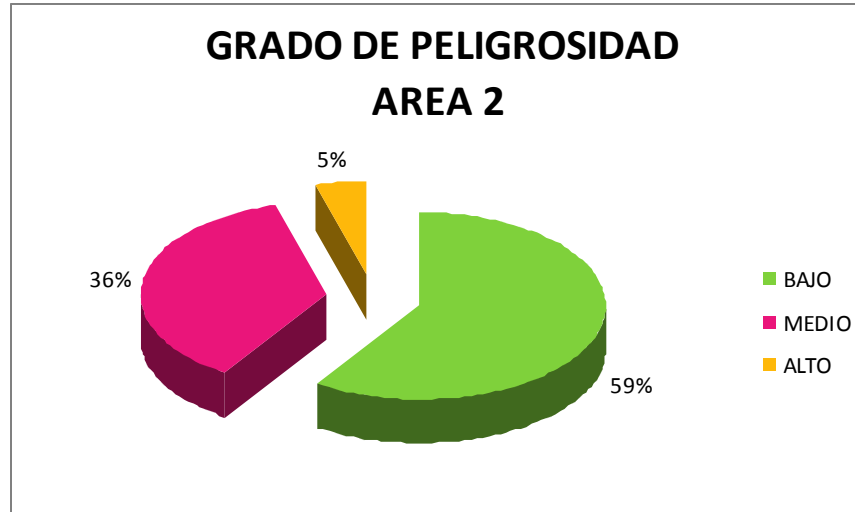


Gráfica 2: Frecuencia por preguntas.

En cuanto a la frecuencia de preguntas, se evidencia mayor puntuación en las preguntas 3 y 7 con un puntaje de 2.18 y 2.09 respectivamente, estas corresponden a la complejidad de las tareas y la disponibilidad del tiempo para terminarlas, lo que indica que las funciones a desempeñar contienen un nivel de complejidad medio, pues sólo algunas veces los funcionarios tienen suficiente tiempo para terminar todas las labores que mantienen bajo su responsabilidad. Las preguntas que puntúan más bajo, con un porcentaje de 1.41 y 1.59 cada una, son la número 4 y 5; éstas representan la claridad de las funciones a realizar y la habilidad y destreza con la que cuenta para desempeñarlas, demostrando que cada persona tiene claro las tareas que debe ejecutar, al tiempo que éstas se relacionan con el conocimiento que cada funcionario posee.

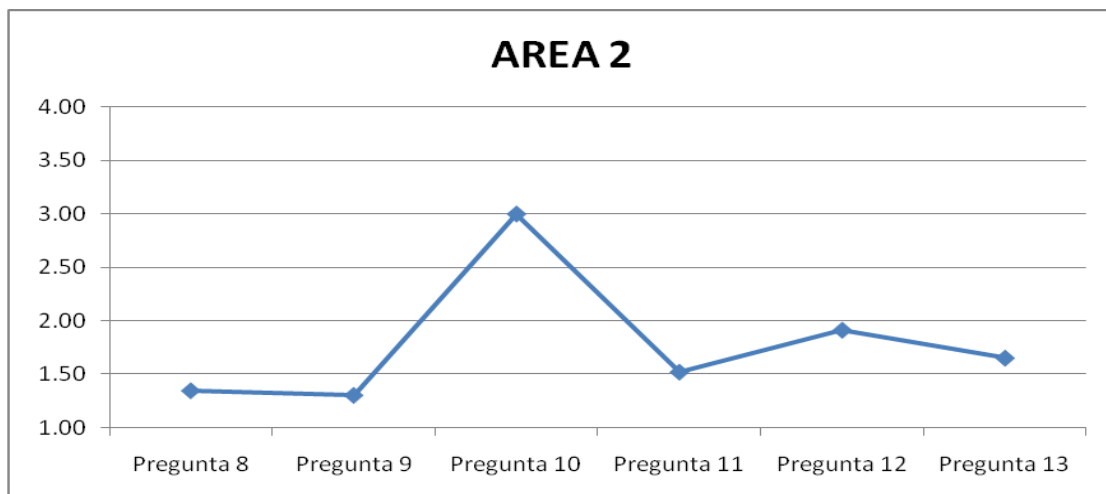
De acuerdo a los resultados anteriores, la problemática en el área contenido de la tarea hace referencia a la necesidad de disponer de más tiempo para finalizar el trabajo que cada persona realiza o disminuir la carga de tal manera que se logre finalizar durante el tiempo estipulado para laborar.





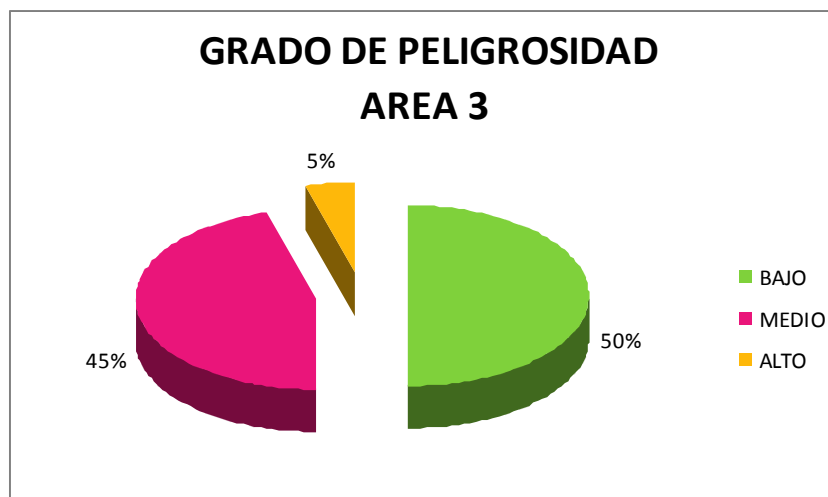
Grafica 3: Grado de Peligrosidad. Relaciones Humanas.

Dentro del área 2, perteneciente a las relaciones humanas, se observa que el 59% corresponde a un grado de peligrosidad bajo, 36% al grado de peligrosidad medio y 5% presenta un grado alto de peligrosidad. Lo que indica que los funcionarios dentro de esta área no presentan un grado de peligrosidad, pero aun así es importante brindar atención lo antes posible debido al nivel medio que se evidencia.



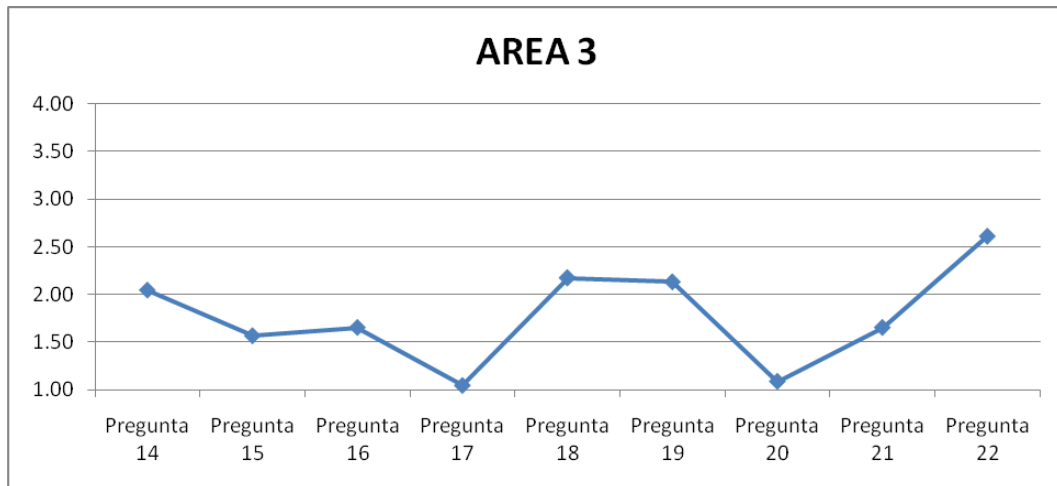
Gráfica 4: Frecuencia por Preguntas.

Existe una acentuada pronunciación en la pregunta 10, con un puntaje de 2.86, que hace mención a la realización individualmente de las labores correspondientes al puesto de trabajo, lo que manifiesta que la gran mayoría de las veces las personas realizan su trabajo sin recibir ningún tipo de ayuda de sus compañeros. Ésta pregunta es seguida muy de lejos por la pregunta 12, con una puntuación de 1.68, que enuncia: “¿las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua?”, se puede decir entonces que la respuesta siendo positiva, implica que la gran mayoría de las veces las relaciones de trabajo se dan en un ambiente de colaboración, ayuda y armonía, dado que esta última junto con las otras preguntas del área no mantienen mayor diferencia; de esta manera, también es posible afirmar que las relaciones con los jefes son casi siempre cordiales, además, existe cooperación y entendimiento con los pares. Dichos resultados aplican también para la pregunta 13, la cual posee la menor puntuación (1.41), y dice: “en general, ¿se entiende bien con sus compañeros de trabajo?”. Contrastando los mencionados resultados con la información teórica, se observa que las relaciones laborales amistosas promueven la disminución de los problemas derivados de los riesgos psicosociales en el trabajo, por ejemplo el estrés laboral, el síndrome de Burnout o el Mobbing, los cuales suelen ser considerados como accidentes de trabajo (Mansilla, s.f. a).



Gráfica 5: Grado de peligrosidad. Organización del tiempo de trabajo

La organización del tiempo de trabajo corresponde al área 3, en la cual se observa que aun cuando el mayor porcentaje lo obtiene el grado de peligrosidad bajo con 50%, 45% presenta un grado de peligrosidad medio, dejando en evidencia que los funcionarios exigen atención lo antes posible; el 5% restante corresponde a un alto grado de peligrosidad.



Gráfica 6: Frecuencia por pregunta.

En el área 3, se establecen parámetros de evaluación para la organización de tiempo en el trabajo, allí se observa una puntuación de 2.91 en la pregunta 22 siendo ésta la más alta, haciendo referencia a la rapidez con la que se debe trabajar; seguida del ítem 18 con una puntuación de 2.68, que indaga sobre las pausas y descansos reglamentarios, lo que permite deducir que es usual que se trabaje con ritmo acelerado y que sólo algunas veces hay descansos durante la jornada laboral.

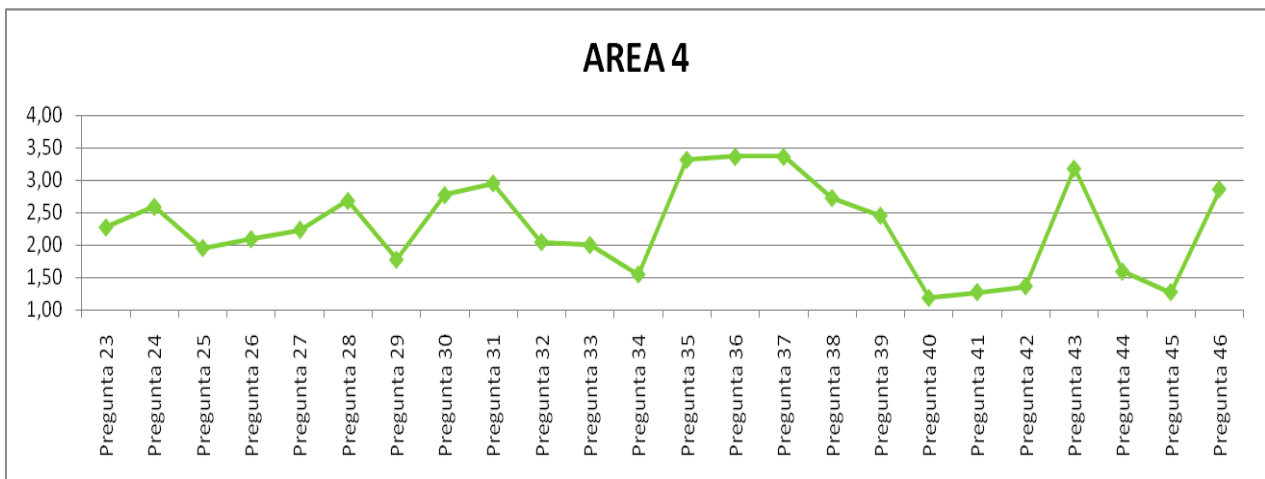
Por otro lado se presenta en el área 3, que la puntuación más baja se da en las preguntas 17 y 15 con un valor de 1.05 y 1.41 respectivamente, las cuales aluden el trabajo en turnos nocturnos y rotación en los turnos de trabajo, de esto se desprende que los encuestados consideran que casi nunca deben trabajar en horario nocturno y además de ello, no se presenta rotación de turnos. Se hace evidente por

tanto, que en esta área aunque se trabaje de manera acelerada y sin descansos, puede extenderse el horario de trabajo a fin de terminar las tareas, aunque no sea un característico la mayoría de las veces.



Gráfica 7: Grado de Peligrosidad. Gestión de personal

En el área 4, la cual hace referencia a la gestión de personal, se observa que el 73% de los funcionarios presenta un grado de peligrosidad medio, dejando claro que se exige atención lo antes posible; 18% presenta un bajo nivel de peligrosidad y tan solo 9% registran un nivel alto de exposición.



Gráfica 8: Frecuencia por preguntas.

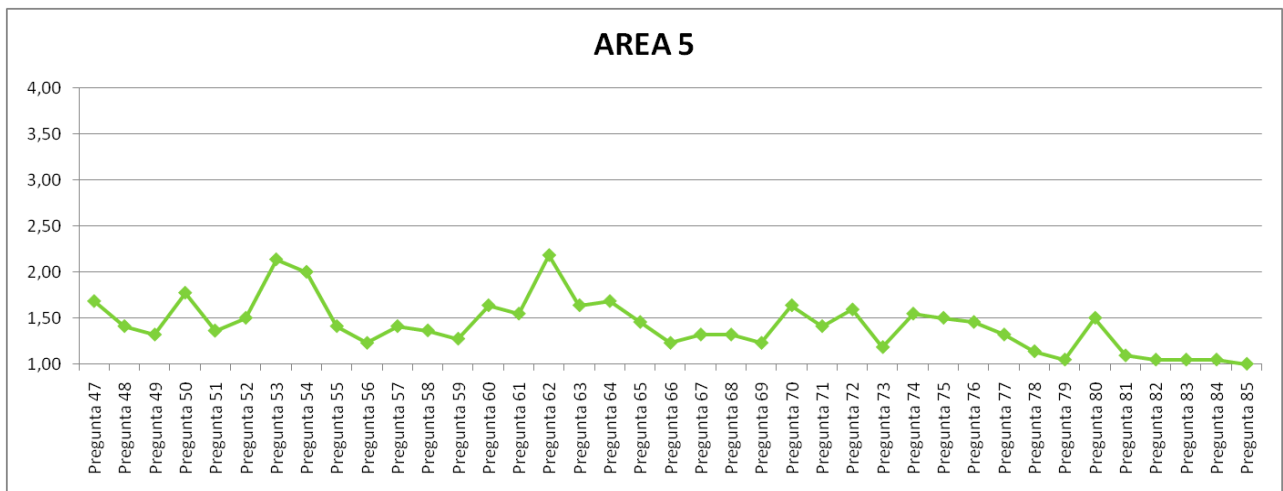
Se observa que los puntajes más altos se presentan en las preguntas 36 y 37 con 3.36 cada una, seguido de la pregunta 35 con 3.32 puntos, las cuales hacen alusión a la existencia de auxilios de educación para la familia, subsidio para vivienda y programas de recreación para la familia, diferentes a los ofrecidos por la caja de compensación, lo que indica que los funcionarios de la dependencia provincial consideran que casi nunca reciben valor agregado por su trabajo de parte de la institución.

De modo contrario, los puntajes más bajos hacen referencia a la pregunta 40, con 1.18, seguida de las preguntas 41 y 45 con igualdad de puntuación de 1.27, éstas mencionan la posibilidad de afiliación a sindicato, fondo o cooperativa, y la tendencia de los jefes a buscar faltas para aplicar sanciones; lo que muestra que los empleados consideran tener libertad para afiliarse sindicalmente, así como a otro tipo de agrupaciones, además, que casi nunca las actuaciones de los superiores parecen ser maliciosas respecto de la actuación laboral de sus subordinados.



Gráfica 9: Grado de Peligrosidad. Alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo.

El nivel de peligrosidad en el área 5, indica que el 95% de los funcionarios se encuentra en un nivel bajo de peligrosidad y solo el 5% presentan un nivel alto de exposición.



Gráfica 10: Frecuencia por pregunta.

Finalmente, se revelan las alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes con relación al trabajo, la pregunta 62 puntúa mayor que todas las otras del área, con 2.18, indicando el aumento de apetito. Por otro lado, la menor puntuación se presenta en la pregunta 85 con 1.00, señalando la frecuencia con que las personas se accidentan. Lo anterior demuestra que el aumento de apetito se ha incrementado de manera irregular, debido tal vez a los niveles de estrés que ostentan durante la jornada laboral, pero, los niveles de accidentalidad percibidos son casi nulos.

### *Análisis de resultados dependencia regional*

#### *Datos sociodemográficos.*

El cuestionario Bocanument fue diligenciado por 23 funcionarios de la Procuraduría General de la Nación pertenecientes a la dependencia regional. Los datos sociodemográficos a tener en cuenta son: género, escolaridad y edad. A continuación se presentan las tablas correspondientes a dichos datos.

Tabla 7

*Distribución según el género*

<b>Género</b>		
Femenino	16	70%
Masculino	7	30%
	23	100%

La tabla 7 ilustra que el género que predomina en esta población es el femenino con 70%, lo que indica que el 30% restante hace referencia al masculino.

Tabla 8

*Distribución según el nivel de escolaridad*

<b>Escolaridad</b>		
Universitario	19	82,6%
Primaria completa:	0	0,0%
Bachillerato incompleto:	0	0,0%
Bachillerato completo:	3	13,0%
Técnico:	1	4,3%
	23	100%

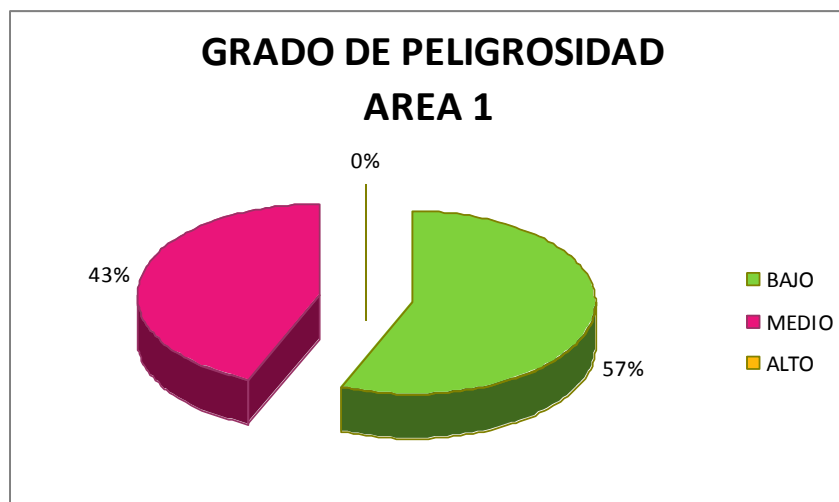
Tal como lo evidencia la tabla 8, 19 de los funcionarios encuestados son universitarios lo que corresponde a un 82.6%, el 13% de ellos terminaron de manera satisfactoria el bachillerato y el 4.3% indican ser tecnólogos.

Tabla 9

*Distribución por edad.*

Distribución por edades		
19 a 24 años	0	0,0%
25 a 30 años	3	13,0%
31 a 36 años	3	13,0%
37 a 42 años	3	13,0%
43 a 48 años	14	60,9%
	23	100%

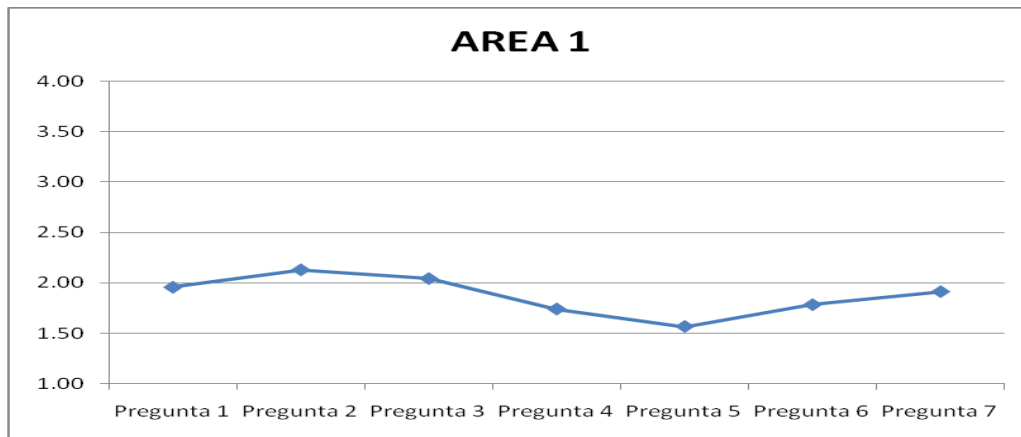
Tal como se observa en la tabla 9, el 60.9% de los funcionarios se encuentran en un rango de edad entre los 43 a 48 años. Por otro lado se ilustra que los rangos de edad de 25 a 42 años obtienen un mismo porcentaje con 13%.

*Resultados por áreas*

Gráfica 11: Grado de peligrosidad. Contenido de la tarea.



De acuerdo al grafico, se logra establecer que el 57% de los funcionarios se encuentran en un nivel bajo de peligrosidad y 43% de estos presentan un nivel medio; lo que indica que aun cuando el puntaje sea mayor en el nivel bajo, se requiere atención lo antes posible.



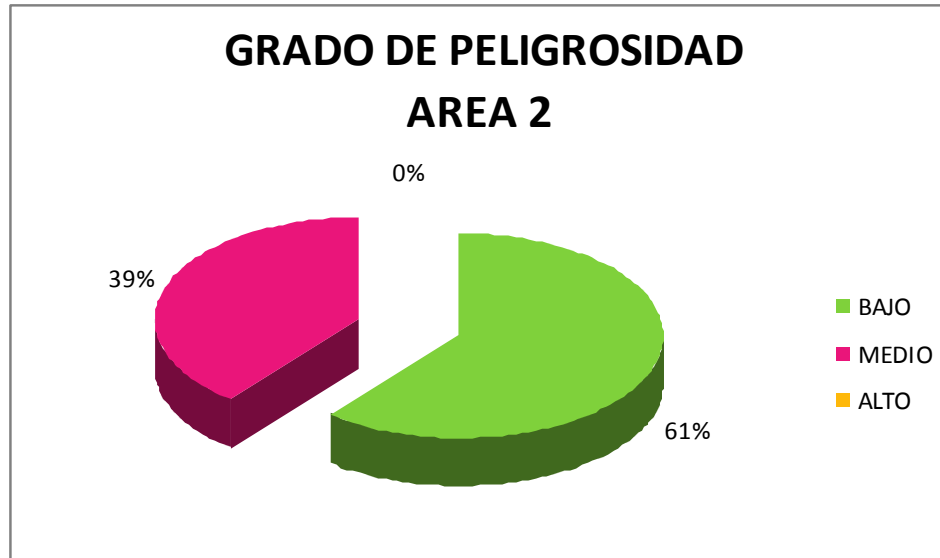
Gráfica 12: Frecuencia por Preguntas.

Se observa que quien recibe mayor puntuación es la pregunta 2 con 2,13, seguida del ítem 3 con 2,04, éstas corresponden a la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer el trabajo y la complejidad de las tareas, representándose en que algunas veces los funcionarios tienen la posibilidad de ser autónomos con relación al desempeño de sus funciones y casi nunca las tareas a desempeñar presentan grado de dificultad.

Por otro lado la pregunta 5, es quien recibe la menor puntuación con 1,57, la cual se relaciona con las habilidades y destrezas con las que cuentan para ejecutar las tareas. Siendo entonces, que las funciones que tiene que desempeñar dentro de la organización van acorde a los conocimientos que estos poseen.

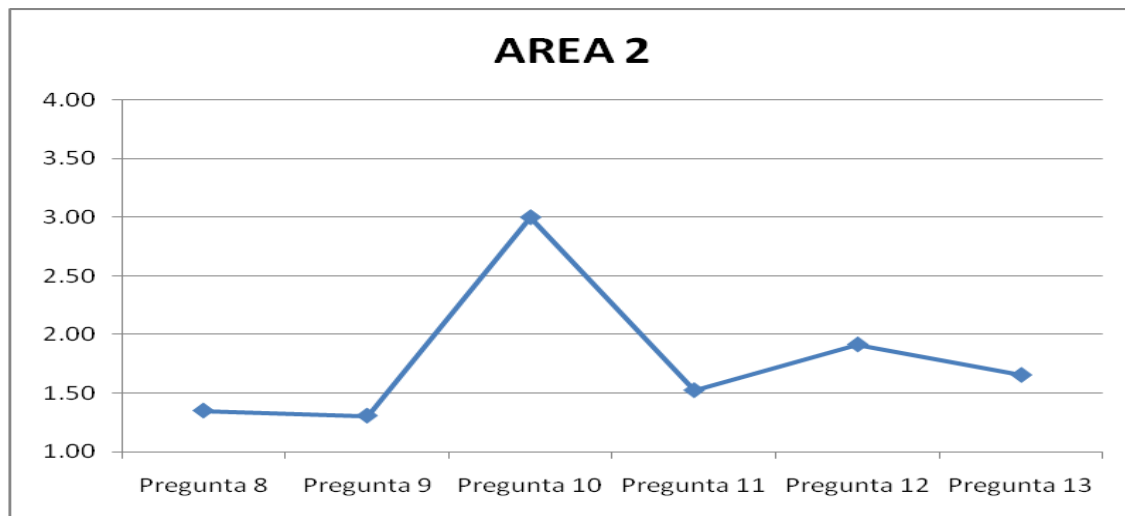
De acuerdo a los resultados anteriores, la problemática en el área contenido de la tarea hace referencia a la posibilidad de disponer de herramientas que permitan realizar las labores bajo su

responsabilidad de manera más rápida, ágil y eficaz. Los resultados en este caso, se encuentran en concordancia con lo que busca la Procuraduría General de la Nación, dado que en pro de velar por sus empleados y su calidad de vida laboral, se preocupa por optimizar y mejorar las condiciones del empleado en su trabajo, en cabeza del departamento de Gestión Humana.



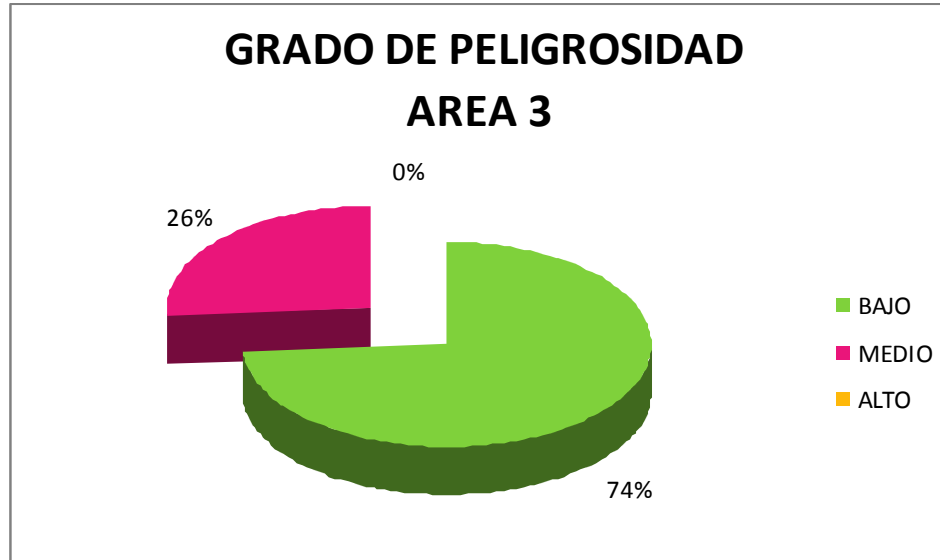
Gráfica13: Grado de Peligrosidad. Relaciones Humanas

Dentro del área 2 que indaga acerca de las relaciones humanas, se observa que el 61% de la población presentan un grado de peligrosidad bajo y 39% da cuenta de un nivel medio de peligro; lo que indica que aun cuando no existe peligro se demanda de atención progresiva y vigilancia.



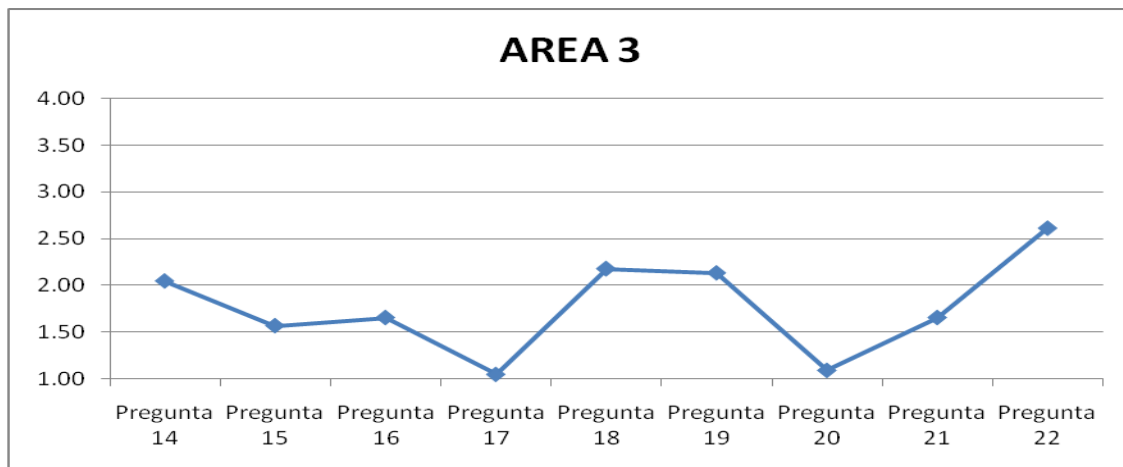
Gráfica14: Frecuencia por preguntas.

En el área 2, existe una acentuada pronunciación en la pregunta 10, con un puntaje de 3,00, esto hace referencia a realizar individualmente las labores correspondientes al puesto de trabajo, lo que revela que siempre las personas realizan su trabajo sin recibir ningún tipo de ayuda de sus compañeros. La pregunta 12, presenta la puntuación más baja con 1.30, ésta examina sobre la cooperación que se presenta en las relaciones con los compañeros de trabajo, concluyendo entonces, que casi siempre o la gran mayoría de las veces las relaciones de trabajo se dan en un ambiente caracterizado por la ayuda y la concordia. Ésta pregunta se encuentra seguida por el ítem 8, con una puntuación de 1.35, lo que hace posible afirmar que las relaciones con los jefes se caracterizan por la comunicación fluida, la presentación de ideas y la retroalimentación.



Gráfica 15: Grado de Peligrosidad. Organización del tiempo de trabajo.

Dentro del área 4, se establece que el nivel de peligrosidad al cual se someten los funcionarios de esta entidad es bajo con 74%, indicando de esta manera que el 26% referencia un nivel medio de peligro.



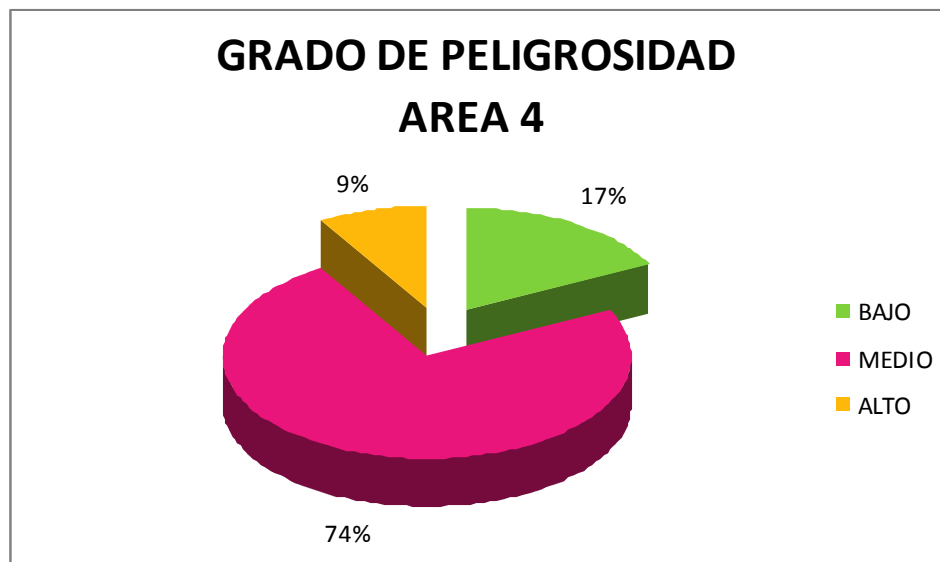
Gráfica 16: Frecuencia por Respuesta.

En relación a la organización del tiempo de trabajo es decir al área 3, se logra identificar que el ítem con mayor puntaje es el 22 con 2,61, este corresponde al ritmo de trabajo bajo el cual se

rigen los empleados, dejando en evidencia que la gran mayoría de veces deben ejecutar sus tareas a un ritmo acelerado. Seguido de esta apreciación, se encuentra el ítem 18 con un puntaje de 2,17, el cual hace referencia a los descansos durante la jornada laboral, mostrando así que la gran mayoría de veces cuentan con pausas dentro de sus horarios.

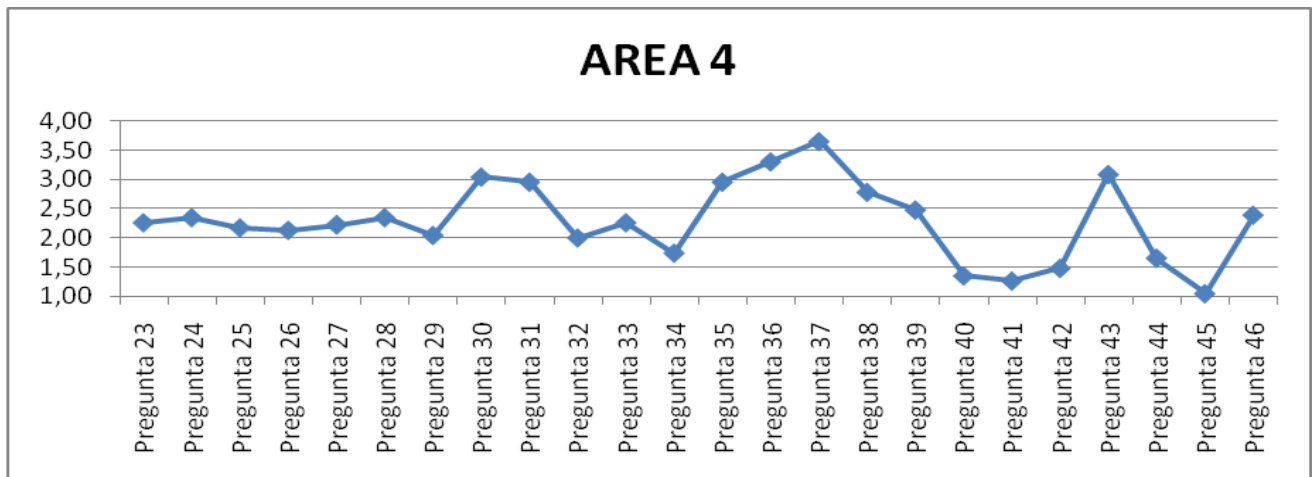
En cuanto a los puntajes bajos, se hallan los ítems 17 con 1,04 y el 18 con 1,09, estos aprecian si los funcionarios deben laborar en jornada nocturna y si pueden doblar turnos. De esta forma, se logra deducir que éstos nunca deben laborar en horas de la noche, sino bajo el horario laboral estipulado y no deben doblar los turnos.

Así, se puede concluir que aún cuando el ritmo de trabajo es acelerado y en ocasiones de sobrecarga laboral, los funcionarios cuentan con pausas dentro de su jornada. Además de no tener que laborar horas extras y hacer rotación de turnos.



Gráfica 17: Grado de peligrosidad. Gestión de personal

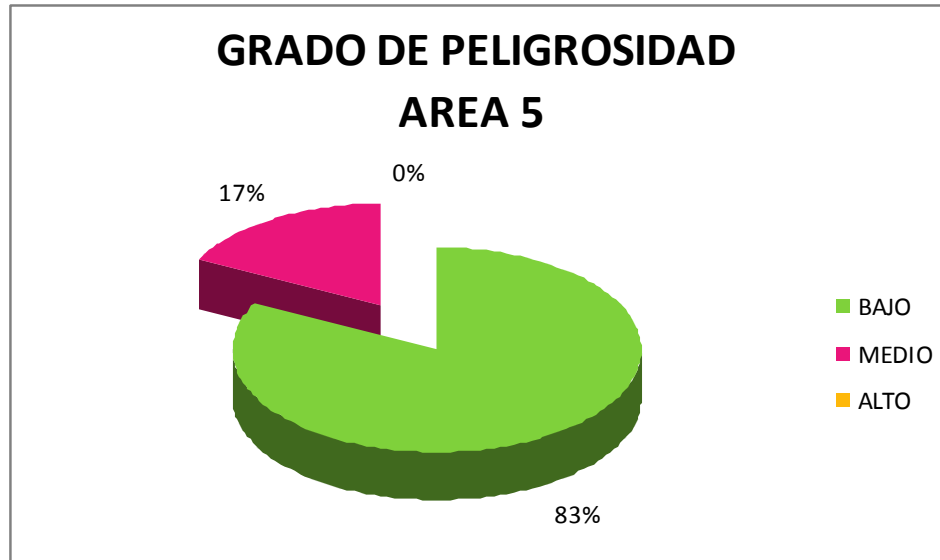
El área 4, indica que el 74% de los funcionarios presentan un grado peligrosidad medio, lo que conlleva a que se exija atención lo antes posible. De acuerdo al nivel bajo se presenta un 17% y tan solo 9% a un alto nivel de peligro.



Gráfica 18: Frecuencia por preguntas.

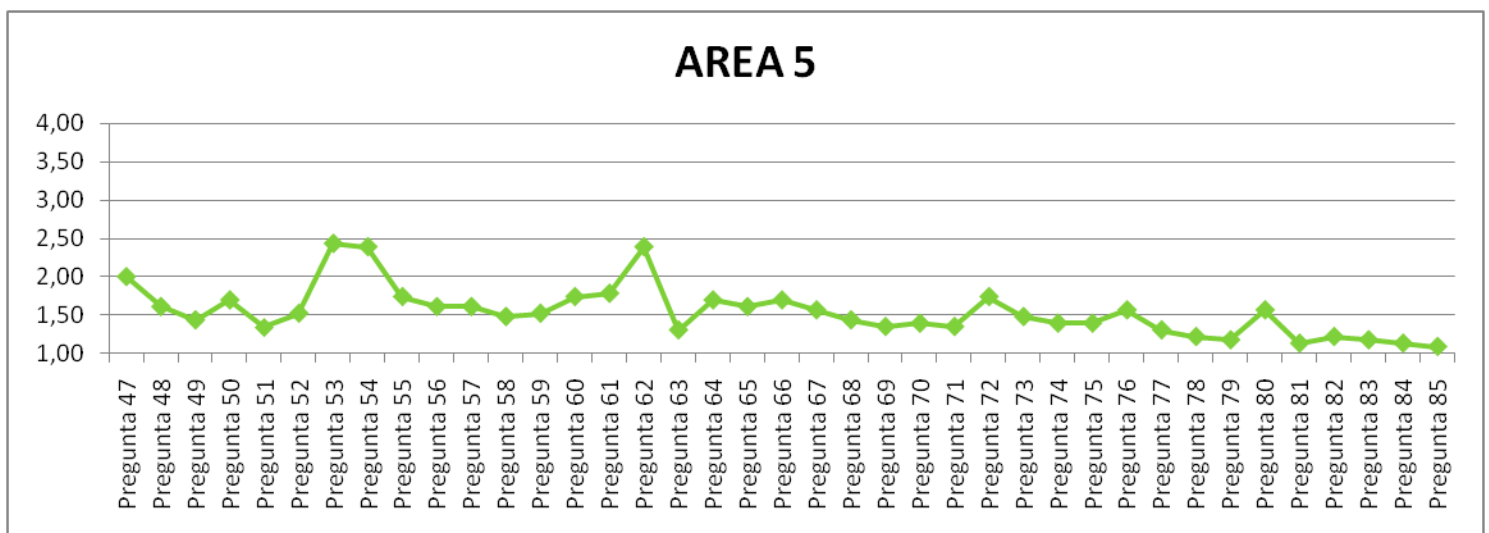
En lo que respecta a la gestión de personal que corresponde al área 4, se encuentra que el puntaje más alto se presenta en la pregunta 37 con 3,65, seguido de 3,30 del ítem 36. Éstas examinan acerca de la existencia de un auxilio para la educación familiar y subsidios de vivienda. De las cuales se puede concluir que dentro de la entidad no se cuentan con estos subsidios, lo que conlleva a que los funcionarios no estén satisfechos con la retribución que la entidad hace por su labor.

Por otro lado, los puntajes más bajos hacen referencia a las preguntas 45, con 1,04, seguida de la 41 con 1,26, determinando que casi nunca los jefes indagan sobre las faltas y consideran que tienen la libertad para tomar decisiones a la hora de afiliarse algún gremio.



Gráfica 19: Grado de peligrosidad. Alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo.

El nivel de peligrosidad que se presenta dentro de esta área es bajo con un 83%; el 17% indica el nivel medio de peligro. Esto deja en evidencia la demanda de atención progresiva y vigilancia, que debe realizarse.



Gráfica 10: Frecuencia por preguntas.

Finalmente, el área 5, la cual identifica las alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes con relación al trabajo, la pregunta 53 puntúa significativamente con 2.43, esta menciona la intensidad con que se presenta dolor de espalda, seguido del ítem 62, el cual corresponde al aumento del apetito con un puntaje de 2.39. Indicando así la presencia de posturas inadecuadas, al tiempo que el aumento del apetito se hace de forma irregular. El ítem que menor puntuación presenta es el número 81 con 1.13, por ende se determina que los funcionarios mantiene una comunicación asertiva y casi nunca se presentan dificultades.

Lo anterior demuestra que los encuestados no poseen la información necesaria acerca de los programas de salud ocupacional, puesto que no ejecutan actividades como las pausas activas, la cual permite disminuir los niveles de deterioro físico que se generan dentro de las horas laborales.



## Discusión

En palabras de Rodríguez (2009) el entorno laboral en sí mismo, así como la diversidad de situaciones que se generan a partir de la interacción humana en el trabajo, son elementos que se conjugan para originar en el trabajador “tensiones” que en un determinado plazo puedan desencadenar padecimientos psicológicos o mentales, y emocionales, manifiestos en distintos trastornos. De esta manera, el papel de los profesionales de la salud y de las ciencias sociales y humanas cobra gran importancia actualmente, al darse en el presente una coyuntura en el país donde existen pocas investigaciones y desarrollos acerca de los aspectos psicosociales de la relación trabajo-salud, que dejan la puerta abierta a los aportes que desde estas disciplinas puedan darse (Andrade & Gómez, 2008).

Con esto, la presente investigación apoya lo planteado por Villalobos (2004) al asegurar que la identificación de los factores de riesgo psicosocial de toda entidad, es junto con la intervención, la alternativa primordial para propiciar bienestar en los trabajadores y así prevenir la enfermedad procedida de los mismos. Por tal razón, los hallazgos derivados de la encuesta Bocanument diligenciada por los participantes de las dependencias regional y provincial de la Procuraduría General de la Nación, apuntan a la identificación de indicadores que no alcanzan a convertirse en factores de riesgo, pero que merecen ser destacados.

En primer lugar, se destaca que en lo relacionado con el contenido de la tarea (Área 1), que además se refiere a la toma de decisiones con relación a la manera de hacer el trabajo, y la satisfacción con las tareas que se realizan, la dependencia regional y provincial identifican que las actividades a desempeñar no presentan grado de dificultad, lo que indica que sus funciones dentro de la organización van acorde a los conocimientos que estos poseen, pues asienten con claridad las funciones a realizar, además de poseer la habilidad y destreza para ejecutarlas. Lo anterior podría explicarse teniendo en

cuenta que, para que el trabajo sea satisfactorio, el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad del mismo y a los recursos disponibles (INSHT, 2001<sup>a</sup>, citado por Mansilla, s.f. b).

Dentro de este mismo marco se resalta que, mientras la dependencia regional considera que la entidad gubernamental permite la autonomía respecto al desempeño de sus funciones, por su parte, la dependencia provincial refleja que sólo algunas veces los funcionarios tienen suficiente tiempo para terminar todas las labores que están bajo su responsabilidad. En este sentido, en términos generales se supondría que al considerarse la autonomía como un aliciente dentro del marco laboral de los empleados, ellos deben cumplir cabalmente con sus obligaciones, a pesar que éstas demanden mayor tiempo para resolverse. De acuerdo a lo mencionado, la problemática en el área “contenido de la tarea” hace referencia a la necesidad de disponer de más tiempo para finalizar el trabajo que cada persona realiza, o tal vez disminuir la carga laboral, de tal manera que ésta concluya durante la jornada, además de contemplarse la posibilidad de disponer de herramientas que permitan realizar las actividades de manera más rápida, ágil y eficaz.

A propósito de dichos resultados, Cladellas (2008) demostró que los trabajadores que pertenecen a un departamento con pocas posibilidades de gestión de tiempo están menos satisfechos con su trabajo, tienen peor salud general y mental, y más síntomas conductuales, sintomáticos y cognitivos de estrés que aquellos que en su departamento sí pueden gestionar su horario laboral. Ante esta situación, Gil Monte (2009) asienta que el número de personas que sufren estrés por la exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo va a ir en aumento, pues los cambios en el mundo laboral están incrementando el número de exigencias a los trabajadores, ya que se exige mayor flexibilidad de destrezas y funciones, un mayor desequilibrio trabajo-familia, y más sobrecarga e intensificación del trabajo. Se concluye por tanto, que la falta de poder culminar sus funciones para cumplir con sus

labores dentro del tiempo estipulado expone a la población encuestada a desarrollar insatisfacción con las tareas realizadas, y que a su vez puede generar falta de productividad.

En segundo lugar, el área 2 cuyo énfasis yace en las relaciones humanas, en donde se mide la capacidad que tienen las personas para interactuar con sus subalternos, jefes y compañeros de trabajo, se encontró que en ambas dependencias, tanto en la regional como en la provincial, las personas siempre realizan su trabajo sin recibir ningún tipo de ayuda de sus compañeros, logrando indicar tres cosas: que sus compañeros no prestan la ayuda necesaria, que los encuestados consideran que son autosuficientes, o por el contrario, el trabajo a realizar no demanda la cooperación de ningún otro funcionario. Sin embargo, esto no perturba las relaciones interpersonales que se establecen dentro del contexto laboral, pues los participantes consideran que la gran mayoría de las veces las relaciones de trabajo se dan en un ambiente representado por el apoyo, la ayuda y la concordia, existiendo cooperación y entendimiento entre pares; así, también es posible afirmar que las relaciones con los jefes se caracterizan por mantener una comunicación fluida, ya que se cree que la relación es casi siempre cordial, pues se puede hablar fácilmente con ellos.

Contrastando dichos resultados con la información teórica, se observa que las relaciones laborales parten desde los principios de autonomía y autosuficiencia de las personas, asimismo que en ellas prima la comunicación como factor relacional efectivo, pues se observa que el estilo de mando y las relaciones interpersonales cordiales en el trabajo repercuten en el rendimiento del funcionario, ya que las personas al tener la necesidad de relacionarse socialmente, se genera una fuente de motivación del comportamiento. Además, el estilo de mando que influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores, y entre éstos y los jefes, recaen directa o indirectamente en el clima laboral. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados,

con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.) generalmente son valoradas positivamente (Mansilla, s.f. b).

Respecto a los hallazgos pertenecientes al área número 3, que corresponde a la organización del tiempo de trabajo, en el cual se establece el tiempo dedicado a las tareas del cargo, la duración de las jornadas de trabajo, y el tiempo que se dedica a descansar; los resultados de ambas dependencias nuevamente concuerdan en que sólo bajo el horario laboral estipulado pueden ejercer sus funciones, y no se permite doblar los turnos. No obstante, esto no parece ser un aspecto positivo para los empleados, puesto que la gran mayoría de las veces deben ejecutar sus tareas a un ritmo acelerado aunque se permita tomar pausas activas o descansos durante la jornada. En este caso, la revisión teórica identifica que las condiciones del individuo y del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador, en la organización y en los grupos, pues producen estrés, el cual afecta a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral y fisiológico de la persona (Villalobos, 2004), considerándose de esta manera, que la sobrecarga laboral dentro de la Procuraduría General de la Nación, en ambas dependencias, se podría inscribir alarmante.

Sumado a lo ya planteado, la percepción de los factores psicosociales considerados puede tornarse adversa si los empleados se encuentran estresados, así es que, si existe propensión a factores ansiogénicos, los empleados percibirán menor apoyo organizacional, menores recompensas, menor control sobre su trabajo y mayores demandas cognitivas, convirtiéndose de esta forma en insatisfacción laboral (Jaén, Luceño, Martín & Rubio, 2007).

El cuarto modo, correspondiente al área “gestión personal” que evalúa los recursos que da la empresa para aumentar los conocimientos del trabajador y el trato que se le da por medio de los

supervisores y jefes, como también el subsidio que se le da para el bienestar de su familia y su salud, revela que los participantes de las dos dependencias coinciden en que dentro de la entidad no se cuentan con estos subsidios, lo que conlleva a que los funcionarios no parezcan satisfechos con la retribución que la entidad hace por su trabajo, y esto ejerce un peso específico en la motivación y en la satisfacción laboral (Mansilla, s.f. b). Frente a esto, el autor, considera que las percepciones y experiencias pueden influir en el rendimiento y la seguridad del trabajador, relacionándose por tanto con la importancia de incrementar la participación de beneficios de valor agregado al trabajo como bonos educativos, que pueda incrementar la percepción positiva de los empleados hacia la institución.

Ante esto se debe contemplar la posibilidad que los trabajadores estresados difieran en sus percepciones en comparación con los empleados no estresados. Es decir, podrían percibir menor apoyo organizacional, menores recompensas, menor control sobre su trabajo y mayores demandas cognitivas; y los trabajadores satisfechos, al inverso, podrían percibir más apoyo organizacional, mejores recompensas y más control sobre su trabajo. Luego entonces, en esta situación, no todos los trabajadores perciben de la misma manera los factores de riesgo psicosocial de su entorno laboral, pues variables como el grado de estrés, de fatiga y de insatisfacción, así como otros factores referidos a la salud del trabajador, son aspectos importantes a tener en cuenta a la hora de evaluar adecuadamente la calidad del entorno laboral (Jaén, Luceño, Martín & Rubio, 2007)

De acuerdo con lo anterior, la teoría menciona que al establecer efectivamente un Panorama de Factores de Riesgo se pueden obtener grandes beneficios, como el efectivo manejo de los recursos destinados a la salud ocupacional (Corporación Educativa Minuto de Dios, 2008), siendo así que plantear y llevarse a cabo el desarrollo de programas destinados a educación, vivienda y recreación, se lograrían mejorías en la percepción de bienestar derivado del trabajo y finalmente se incrementaría la productividad. Aún así, y desde otro aspecto, los empleados de la dependencia regional y la provincial

manifiestan que poseen libertad para afiliarse sindicalmente, o a cualquier otro tipo de agrupaciones parecidas; además, mencionan que casi nunca las actuaciones de los superiores parecen ser maliciosas respecto de la actuación laboral de sus subordinados. Al respecto, el autor comenta que la satisfacción derivada del trabajo incrementa la percepción de apoyo organizacional, mejores recompensas y más control sobre su trabajo, esto incluye la libertad de afiliarse con sus pares e identificar objetivamente el reconocimiento por la realización adecuada de sus labores. Conjuntamente, Mansilla (s.f. b) destaca que el estilo de mando influye en el ambiente de trabajo, y Contreras, et al. (2009) por su parte, señala en su estudio que los participantes de dos ciudades colombianas aprecian más el estilo de liderazgo “deseable” y “no deseable”, lo cual podría guardar alguna relación con la percepción de un clima organizacional más y menos favorable en cada una de estas ciudades, según el comportamiento del superior.

Así pues, se induciría que la Procuraduría General de la Nación en concordancia con su misión institucional caracterizada por vigilar el cumplimiento de la Constitución y la ley, promoviendo la protección de los derechos fundamentales, el respeto de los deberes ciudadanos y proteger el patrimonio público, permite a sus integrantes la consolidación de grupos que funcionan en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral.

Ahora bien, a partir de los resultados arrojados para la quinta área relacionada con las alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes respecto al trabajo, donde se evalúa las consecuencias a nivel cognitivo, fisiológico y motor, debido a complicaciones en el contexto laboral; la dependencia provincial y regional coinciden en el incremento irregular del apetito y de las posturas inadecuadas, conllevando a dolores de espalda; demostrando que los encuestados no poseen la información necesaria acerca de los programas de salud ocupacional, puesto que no ejecutan actividades como las pausas activas, las cuales permiten disminuir los niveles de deterioro físico que se

generan dentro de las horas laborales, a pesar de que se cuenta con la División de Gestión Humana encargada de optimizar y mejorar las condiciones del empleado en su trabajo. De cierta forma, este estamento lleva alrededor de dos años en las dependencias de la Procuraduría, y es quizás en este punto donde se deba profundizar y reforzar la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y la salud ocupacional, pues estas actividades preventivas deben estar fundamentadas en la correcta identificación y medida de los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores, algo que en muy contadas ocasiones cuenta con la participación activa de los interesados (Molinero & Cortés, 2005).

La Ley 54 de 2003, sobre la Prevención de Riesgos Laborales, expone que es necesario garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, lo cual incluye la prevención de los riesgos mediante la integración de la adopción de medidas necesarias en las que se incluya la participación y formación de los trabajadores, y con esto los encuestados dan evidencia. En este caso, los trabajadores deben lidiar con las implicaciones clásicas para la salud y con los nuevos riesgos psicosociales que se gestan en las dinámicas actuales de trabajo, derivadas de las consecuencias de la globalización, que implican hoy en día más flexibilidad, efectividad y rapidez, pero con mayor incertidumbre, aspectos que de alguna manera repercuten en la salud de los trabajadores pudiéndose pensar que las investigaciones en torno a la salud laboral en el país van a un paso más lento que en otras naciones (Andrade & Gómez, 2008).

En distinto caso ocurre con la baja frecuencia con que las personas que trabajan en ambas dependencias de la Procuraduría, se accidentan. Es decir, que el aumento de apetito se ha incrementado de manera irregular, debido tal vez a los niveles de estrés que manejan durante la jornada laboral, pero los niveles de accidentalidad percibidos son casi nulos. De esta manera, los riesgos físicos directamente implicados con el tipo de trabajo que se desempeña en la institución se encuentran relacionados con el estrés, y si la incidencia de mantener el hábito frecuente de ingerir alimentos de manera vertiginosa, los

riesgos físicos redundarían en problemas médicos. En esta forma, Rentería, et al. (2008) concluyen que los factores de riesgo biopsicosociales son agentes circundantes en la actividad humana, los cuales influyen en la accidentalidad laboral cuando se convierten en agentes nocivos para la salud de los trabajadores; sin embargo, destacan que éstos no son observables a simple vista y su medición requiere de herramientas de gran eficacia.

Es así, que debido al desconocimiento de los aspectos ocupacionales en el origen de las enfermedades profesionales, se ha conllevado no solamente a un notable desmejoramiento en la calidad de vida y en la salud de los trabajadores en general, concibiendo que la responsabilidad de las empresas para evitar tales circunstancias se encuentra sujeta a las obligaciones legales para desarrollar un programa de salud ocupacional, el cual debe contener el *Panorama de Factores de Riesgo* (Decreto 614 de 1.984, Art. 29. Resolución 2013 de 1.986. Resolución 1016 de 1.989 Art. 10, 11, 14). Así pues, que de la efectiva elaboración de un panorama de factores de riesgo, se pueden obtener grandes beneficios como son: aumento del nivel de salud de todas las personas de una empresa, efectivo manejo de los recursos destinados a la salud ocupacional, aumento de la calidad y la productividad de empresa (Corporación educativa minuto de Dios, 2008).

En definitiva, respecto a las investigaciones relacionadas con el estudio de los factores de riesgos psicosociales, Andrade y Gómez (2008) explican que son pocas las referencias que se hacen de estudios latinoamericanos y mínimas respecto a estudios o escritos de autores o investigadores colombianos. Siendo así, el presente estudio finaliza apoyando lo planteado por estos autores, contemplándose necesario suscitar las investigaciones en salud laboral, ya que éstas pueden repercutir con sus resultados en políticas organizacionales que promuevan el bienestar de las personas en el trabajo, inclusive en la Procuraduría misma, disminuyendo los costos, aumentando la productividad,



fomentando la competitividad organizacional, incrementando la satisfacción en el trabajo, para apoyar la creación de legislación y el desarrollo del área en el país.

## Conclusiones

Para la realización de las conclusiones se tendrá en cuenta las fortalezas que se presentan dentro de la medición, como también los aspectos a mejorar dentro de esta institución Gubernamental. Estos se visualizaron por medio de la aplicación de la encuesta para la identificación de factores de riesgo psicosociales y los análisis de resultados.

Para iniciar se presentaran las conclusiones que giran en relación a los aspectos positivos, de tal forma que estos se puedan potencializar dentro de la organización:

Una de las principales conclusiones que se logra establecer, es la importancia que le brindan los funcionarios y aun más el área de gestión humana, a la existencia de los factores de riesgo psicosocial. Lo que conlleva a que se presente un gran interés por indagar frente a este tema, que en la actualidad repercute de forma negativa en las entidades.

Otra conclusión que se destaca, gira en torno a las relaciones humanas. Se encontró que los funcionarios dan cuenta que el trato brindado por los compañeros y aun más por los jefes, es cordial. Lo que conlleva a que el clima laboral sea satisfactorio dentro de la Procuraduría General de la Nación, Dependencia Regional y Provincial.

Luego de resaltar la parte positiva de los resultados arrojados, es necesario conocer las características desfavorables, es decir aquello que genera riesgos psicosociales.

### *Dependencia provincial:*

Debido a la complejidad de las tareas que los funcionarios deben desempeñar, se genera la necesidad de disponer de más tiempo para finalizar el trabajo que cada persona tiene bajo su

responsabilidad. De lo contrario se generará sobrecarga laboral, conllevando también a una fatiga mental, y a la presentación de síntomas somáticos, cognitivos y por ende conductuales, lo que repercute no sólo en el individuo, sino en la entidad ya que los niveles de productividad tienden a disminuir.

El grado de dificultad que presentan las labores a desempeñar conlleva a que los funcionarios de esta entidad se vean en la obligación de adoptar un ritmo de trabajo acelerado, no contando con descansos bajo su jornada laboral, aun cuando en el programa de salud ocupacional estén estipulados espacios para las pausas activas, importante herramienta para prevenir enfermedades laborales.

La falta de programas de educación, vivienda y recreación, es vista como factor de riesgo, puesto que los funcionarios manifiestan que nunca reciben valor agregado por su trabajo de parte de la institución. Esto trae consigo un cambio de la percepción frente al trabajo, así como también falta de motivación.

Aún cuando el programa de salud ocupacional esté establecido dentro de la entidad, los funcionarios manifiestan no dar cuenta de éste, lo que indica la falta de información que poseen, siendo este un riesgo, al aumentar la posibilidad de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, conllevando además, graves implicaciones en el ámbito laboral, familiar y social.

### *Dependencia Regional*

La posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer el trabajo ha permitido que los funcionarios puedan llevar a cabo sus funciones de manera asertiva. Pero aun así, es importante contar con más herramientas que permitan realizar las tareas de manera ágil y eficaz.

Debido a las labores que cada funcionario tiene bajo su responsabilidad, la ayuda brindada por los compañeros es escasa. Aún así el clima laboral es satisfactorio, puesto que existen canales de comunicación favorables entre ellos al tiempo que se da con los jefes. Esto permite que las situaciones de estrés que tienen origen en el medio laboral, se presenten en un nivel bajo.

En cuanto al ritmo de trabajo, aún cuando es acelerado y en ocasiones presentan sobrecarga laboral, los funcionarios cuentan con pausas dentro de su jornada, lo cual brinda beneficio al funcionario en su ambiente de trabajo, puesto que a mejores condiciones ambientales y saludables, mejor será el desempeño de este y por ende los resultados en la productividad de la empresa.

El dolor de espalda y el aumento de apetito son unos de las alteraciones físicas que se presentan dentro de los funcionarios de la dependencia regional, posiblemente como consecuencia del estrés laboral. Este en sí, se convierte en una reacción normal del individuo, pero cuando es persistente y prolongado, es perjudicial para la salud física, mental y social.

### Recomendaciones

A partir de la identificación de los factores de riesgo encontrados durante el proceso de medición, se hace necesario lo siguiente:

En primera instancia, se hará entrega de los resultados al grupo de bienestar y desarrollo de esta entidad, con el fin de garantizar la continuación del proceso frente a la prevención de los factores de riesgos psicosociales. Puesto que el velar por el bienestar y la calidad de los empleados es un derecho que ellos tienen y un deber por parte de la organización.

En segunda medida, es de vital importancia desarrollar programas que permitan a los empleados de esta entidad, contar con espacios de distracción, esparcimiento e integración y con ello generar aumento en el desarrollo y desempeño laboral. Es indispensable que el personal se concientice de la importancia que representan estos, para el mejoramiento de sus condiciones de vida.

Como tercera recomendación, se sugiere la creación y aplicación de estrategias de afrontamiento que busquen reducir los factores que están atentando contra la salud y el bienestar del empleado. De esta forma cada uno de los riesgos psicosociales que se denominaron con un grado de peligrosidad medio, podría llegar a ser adecuadamente intervenidos.

Se recomienda vincular a la aseguradora de riesgos profesionales (ARP), para que apoye los programas de salud ocupacional que generan bienestar laboral, y así, junto con el grupo de bienestar y desarrollo, brindar programas que fomenten salud y calidad de vida para los funcionarios.

Por otro lado es importante el apoyo de las practicantes de psicología, pues cuentan con conocimientos para llevar a cabo un plan de intervención, bien sea para reducir dichos factores o para

la creación de estrategias preventivas, que permita reducir en un futuro la posibilidad de que estos se presenten.

Se recomienda llevar a cabo una identificación de los factores de riesgo psicosocial de manera individual, pues es importante conocer en que condición se encuentra cada funcionario y así poder plantear estrategias de afrontamiento y brindarle la intervención de manera oportuna y asertiva.

Así mismo se hace indispensable realizar de manera periódica, una medición de los factores de riesgo con el fin de observar si éstos se mantienen o disminuyen en un periodo de tiempo.

Referencias

- Águila, A.D. (s.f.). Procedimiento de evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales. Universidad de Almería. Disponible en <http://www.opas.org.br/gentequefazsaude/bvsde/bvsacd/cd49/aguilasoto.pdf>
- Álvarez, P. (2009). Los riesgos psicosociales y su reconocimiento como enfermedad ocupacional: consecuencias legales y económicas. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, Universidad Rafael Bellosó Chacín*, 11 (3) 367-385.
- Andrade, V. & Gómez, I.C. (2008) Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4(10), 9-25.
- Aranda, C., Pando, M., Velázquez, I., Brizuela, Acosta, M. & Pérez, M.B. (2003). Síndrome de *Burnout* y factores psicosociales en el trabajo, en estudiantes de postgrado del Departamento de Salud Pública de la Universidad de Guadalajara, México. *Rev Psiquiatría Fac Med Barna*, 30(4)193-199.
- Artaco, L. & Molinero, E. (2004) Evaluación de los factores de riesgo psicosocial combinando metodología cuantitativa y cualitativa. *Arch Prev Riesgos Labor*, 7(4), 134-142.
- Artaco, L., Sánchez, A., Moncada, S., Molinero, E. & Cortés, I. (2000). Ocupar cargos de responsabilidad, ¿un factor protector de la salud? *Arch Prev Riesgos Labor*, 3(3):122-127.

- Berján, N. & Bocanument, g. (1993). Encuesta para la identificación de factores de riesgo psicosociales.
- Bravo, M., & Peiró, J. (1998). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales oportunidades y retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones. Universidad de Valencia. España.
- Caicoya, M. (2004). Dilemas en la evaluación de riesgos psicosociales. *Arch Prev Riesgos Labor*, 7(3), 109-118.
- Carlos, J. (2003). Disposiciones generales; reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales
- Cea, A.M. & Mella, P.A. (2009) Relación entre factores de riesgo psicosocial e índices de satisfacción laboral: caso empresa MANTAHUE. Disponible en [http://dspace.otalca.cl/retrieve/22029/cea\\_medina\\_a\\_resumen.pdf](http://dspace.otalca.cl/retrieve/22029/cea_medina_a_resumen.pdf)
- Cladellas, R. (2008). La ausencia de gestión de tiempo como factor de riesgo psicosocial en el trabajo. *Intangible Capital*, 4(4): 237-254.
- Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, F., Uribe, A. F., & Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de Psicología* 12(2) 13-26.



Corporación educativa Minuto de Dios (2008). Panorama de factores de riesgo. Disponible en <http://colegios.minutodedios.org/SaludOcupacionalCEMID/imagenes/pfrCEMID.pdf>

Gil Monte, P. R., Núñez, E. M. & Selva, Y. (2006). Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y síntomas cardiovasculares: un estudio en técnicos de prevención de riesgos laborales. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(2), 227-232.

Gimeno, D., Marko, D., Martínez, J. M. (2003.) Relación entre los factores de riesgo psicosociales laborales y la ausencia por razones de salud: motivos laborales y no laborales en España. *Arch Prev Riesgos Labor*, 6(3), 139-145.

Gómez, V. (2008). Factores Psicosociales del Trabajo y su Relación con la Salud Percibida y la Tensión Arterial: Un Estudio con Maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Ciencia y trabajo*, 10(30), 132-137.

Instituto de Ergonomía MAPFRE, S.A. (2005). Una Nueva Evaluación de Riesgos Psicosociales. Disponible en [http://intranet.oit.org.pe/WDMS/bib/virtual/coleccion\\_tem/sst/evaluacion\\_riesgos%5Bmapfre%5D.pdf](http://intranet.oit.org.pe/WDMS/bib/virtual/coleccion_tem/sst/evaluacion_riesgos%5Bmapfre%5D.pdf)

Jaén, M., Luceño, L., Martín, J. & Ruubio, S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional decore, y salud laboral deficiente. Universidad Oviedo, España. *Psicothema*, 19, 95-101.

- López, A. (2007). Los Factores Psicosociales en el Trabajo a través de 3 visiones (Holanda, España y Venezuela). Disponible en <http://www.zonaeconomica.com/files/factores-psicosociales-trabajo.pdf>
- López, F., Carrión, M.A., Pando, M. & Del Ángel, E. M. (2008). Diagnóstico psicosocial en una empresa siderometalúrgica española. Resultados del FPSICO del INSHT y del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-E-R. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 9(1), 54-61.
- Mansilla, F. (s.f. a). El riesgo psicosocial en el trabajo: una realidad emergente. Disponible en <http://documentacion.aen.es/pdf/revista-aen/2004/revista-89/el-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo.pdf>
- Mansilla, F. (s.f. b). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1\\_1.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_1.shtml)
- Martín, J., Luceño, L., Díaz, M.J. & Rubio, S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. *Psicothema*, 19(1), 95-101.
- Molina, C. () El papel de la ITSS en la gestión de los riesgos laborales de origen psicosocial: balance y perspectiva de futuro. Universidad de Jaén. Recuperado el 20 de diciembre de 2010, del sitio web:  
[http://extranet.ugt.org/saludlaboral/OPRP/Colaboraciones/Universidades/Universidad%20de%20Ja%C3%A9n/Estudio\\_UJ.pdf](http://extranet.ugt.org/saludlaboral/OPRP/Colaboraciones/Universidades/Universidad%20de%20Ja%C3%A9n/Estudio_UJ.pdf)

Molinero, E. & Cortés, I. (2005). Identificación de factores de riesgo del entorno de trabajo en un instituto de enseñanza secundaria. *Arch Prev Riesgos Labor*, 8(1), 38-45.

Mora, C. (2005). Los aportes de la psicología laboral organizacional. Recuperado el 20 de diciembre de 2010, del sitio web de Gestiópolis: <http://www.gestiopolis.com/Canales4/rrhh/aporsico.htm>

Nogareda, C. (2008). Tratamiento y evaluación de los riesgos psicosociales. *Seguridad y salud en el trabajo*, (49), 20-25.

Orduz, J. (2006). Identificación del Mobbing o acoso laboral en una empresa del sector industrial de Mamonal, en Cartagena. Tesis de grado obtenido no publicada. Universidad de Sanbuenaventura, Cartagena de Indias, Colombia.

Peiró, J. M. (2003). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Univ. Psychol. Bogotá (Colombia)*, 3(2), 179-186.

Rentería, J. A., Fernández, E., Tenjo, A. M. & M. Uribe, A. F. (2008) Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. *Revista diversitas - perspectivas en psicología*, 5(1), 161-175.

Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141.

Romero, D. (2005). Aproximación a la motivación en el trabajo. Recuperado el 20 de diciembre de 2010, del sitio web de Gestiópolis: <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/aproxitraba.htm>

Saldañas, A., Salas, I., & Solórzano, C. (2007). Descripción de las estadísticas de problemáticas psicosociales en guardianes penitenciarios de Colombia. Colombia. *Rev. Suma Psicológica*, 14(1).

Salinas, J. (2001). Trabajo = desarrollo de cómo el trabajo dignifica al hombre. Recuperado el 20 de diciembre de 2010, del sitio web de Gestiópolis: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/13/trabajodesarrollo.htm>

Schaufeli, W.B. & Salanova, M.L. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo? *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, (20), 4-9.

Soler, M. (2008). La evaluación de los factores de riesgos psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSHILTOS. Universidad de Mureia.

Taller “Reflexiones sobre el Bienestar en la Empresa” (2007). FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO LABORAL. Síntesis de un artículo tomado de la página web de la OIT. Disponible en [http://www.maximizar.com.co/pdf/FACTORES\\_PSICOSOCIALES\\_DE\\_RIESGO\\_LABORAL.pdf](http://www.maximizar.com.co/pdf/FACTORES_PSICOSOCIALES_DE_RIESGO_LABORAL.pdf)

Villalobos, G. H. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa.

**ANEXOS**

**Anexo 1.**

**ENCUESTA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES**

**Elaborado por:** Guillermo Bocanument Z. – Norby Piedad Berján B.

**IDENTIFICACIÓN**

**EDAD:** \_\_\_\_\_ **SEXO:** \_\_\_\_\_

**ESCOLARIDAD**

\_\_\_\_\_ **ANALFABETA**                      \_\_\_\_\_ **SECUNDARIA INCOMPLETA**  
 \_\_\_\_\_ **PRIMARIA INCOMPLETA**      \_\_\_\_\_ **SECUNDARIA COMPLETA**  
 \_\_\_\_\_ **PRIMARIA COMPLETA**        \_\_\_\_\_ **UNIVERSITARIO**

**CARGO U OFICIO:** \_\_\_\_\_

**SECCIÓN:** \_\_\_\_\_

**AREA 1: CONTENIDO DE LA TAREA**

		<b>FRECUENCIA</b>			
		<b>Casi Siempre</b>	<b>La gran mayoría de veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>
<b>1</b>	Su trabajo implica diversidad de tareas?				
<b>2</b>	Tiene la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo?				
<b>3</b>	Las tareas que usted hace son muy difíciles o muy complejas?				
<b>4</b>	Sus funciones o tareas son suficientemente claras?				
<b>5</b>	Las tareas que usted realiza están de acuerdo con sus habilidades y destrezas?				
<b>6</b>	Se siente satisfecho (a) con las tareas propias de su trabajo?				
<b>7</b>	El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas?				

**AREA 2: RELACIONES HUMANAS**

		<b>FRECUENCIA</b>			
		<b>Casi Siempre</b>	<b>La gran mayoría de veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>
<b>8</b>	Puede hablar sin dificultad con sus jefes?				
<b>9</b>	Sus jefes son amables y cordiales al hablar con usted?				
<b>10</b>	Trabaja usted solo?				
<b>11</b>	Cuando lo supervisan lo hacen de manera positiva?				
<b>12</b>	Las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua?				
<b>13</b>	En general se entiende bien con sus compañeros de trabajo?				

**AREA 3: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO**

		<b>FRECUENCIA</b>			
		<b>Casi Siempre</b>	<b>La gran mayoría de veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>
<b>14</b>	La jornada de trabajo es prolongada?				
<b>15</b>	Hay rotación en el turno de trabajo?				
<b>16</b>	Debe trabajar horas extras?				
<b>17</b>	Debe trabajar en turnos nocturnos?				
<b>18</b>	Durante la jornada de trabajo hay al menos dos pausas o descansos reglamentarios?				
<b>19</b>	Durante el turno puede tomar periodos de descanso cortos así no estén reglamentados?				
<b>20</b>	Puede doblar turno?				
<b>21</b>	Puede descansar los fines de semana?				
<b>22</b>	Debe trabajar a un ritmo rápido?				

**AREA 4: GESTION DE PERSONAL****FRECUENCIA**

		<b>Casi Siempre</b>	<b>La gran mayoría de veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>
23	La jornada de trabajo es prolongada?				
24	Hay rotación en el turno de trabajo?				
25	Debe trabajar horas extras?				
26	Debe trabajar en turnos nocturnos?				
27	Durante la jornada de trabajo hay al menos dos pausas o descansos reglamentarios?				
28	Durante el turno puede tomar periodos de descanso cortos así no estén reglamentados?				
29	Puede doblar turno?				
30	Puede descansar los fines de semana?				
31	Debe trabajar a un ritmo rápido?				
32	El salario le permite satisfacer sus necesidades básicas?				
33	Lo que usted gana esta de acuerdo con lo que usted hace?				
34	Hay suficiente estabilidad laboral?				
35	Hay programas de recreación para la familia?				
36	Hay un subsidio para vivienda?				
37	Hay un auxilio para la educación de la familia?				
38	Hay servicios de salud para la familia?				
39	Su desempeño en el trabajo o sus aportes son reconocidos o valorados?				
40	Es permitida la afiliación a alguna organización sindical?				
41	Existe la posibilidad de afiliarse a algún fondo o cooperativa?				
42	Hay muchas dificultades para obtener un permiso?				
43	Los jefes son muy estrictos en cuanto al cumplimiento del horario?				



Factores de riesgo psicosocial en la Procuraduría General de la Nación. 89

44	La supervisión tiene mas carácter vigilante que de apoyo y cooperación?				
45	Los jefes tienen la tendencia a buscar faltas para luego aplicar sanciones?				
46	Se ejecuta un programa de salud ocupacional?				

**AREA 5: ALTERACIONES FISICAS Y SIQUICAS ASOCIADAS A SITUACIONES ESTRESANTES DERIVADAS DEL TRABAJO.**

Cuando tiene usted problemas en el trabajo:

47	Le duele la cabeza?				
48	Siente mareos?				
49	Siente ganas de vomitar?				
50	Siente gastritis?				
51	Le da diarrea?				
52	La de estreñimiento (se pone duro del estomago)?				
53	Le duele la espalda?				
54	Siente cansancio muscular?				
55	Le tiemblan las manos?				
56	Le sudan las manos?				
57	Siente palpitaciones?				
58	Siente rasquiña o picazon en la piel?				
59	Se le brota la piel?				
60	Le dan muchos deseos de dormir?				
61	Duerme mal?				
62	Le da mucho apetito?				

63	Se le quita el apetito?				
64	Se le olvida el apetito?				
65	No puede concentrarse en el trabajo?				
66	Siente inseguridad?				
67	Siente temor pero no sabe de que?				
68	Se siente incapaz de solucionar sus problemas?				
69	Se vuelve agresivo?				
70	Se irrita o enoja con facilidad?				
71	Se desespera?				
72	Siente tristeza?				
73	Se siente amenazado por algo?				
74	Se siente frustrado?				
75	Siente deseos de llorar?				
76	Se deprime?				
77	Siente que su actividad sexual disminuye?				
78	No puede hacer las cosas?				
79	Se ausenta del trabajo?				
80	No se puede estar quieto?				
81	Tiene dificultades para comunicarse con los demás?				
82	Fuma mucho?				
83	Consume bebidas alcohólicas en exceso?				
84	Consume medicamentos para tranquilizarse?				
85	Se accidenta con frecuencia?				

**Gracias**