

UNV



Universidad Autónoma de Bucaramanga  
Facultad de Psicología  
Programa de Psicología Organizacional

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADOS AL ESTRÉS  
LABORAL EN LA EMPRESA METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. DE  
FLORIDABLANCA

Trabajo de Grado para optar el título de  
PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL

Presentado por:  
MaríaEtplvina González Bautista

VERGARA		Reg. No. 115000112
	24 AGC 20M	TG/37.00
<<itero		EGY3f
70 ctó	1 4640 5	E-I

Bajo la Dirección de la Psicóloga Martha Ortega  
Bucaramanga, Agosto 2.000

## Agradecimientos

Este trabajo ha sido posible gracias a muchas personas y a una entidad: Metrogas de Colombia S.A. E.S.P.

En particular agradezco el apoyo brindado por la Doctora Dolly Pinzón, Gerente de Metrogas, a quién manifiesto mi reconocimiento por contar siempre con su cooperación.

También deseo expresar un especial agradecimiento para la Ingeniera Luz Marina Cadena, al Ingeniero José A. Romero y a todo el personal de Metrogas por su incondicional colaboración. Igualmente agradecimientos sinceros a la directora, de esta monografía, Psicóloga Martha Eugenia Ortega y a la Psicóloga Patricia Díaz por sus aportes a este proyecto; a la Decana de la Facultad de Psicología, Psicóloga Victoria Eugenia Arias por su continuo estímulo durante el transcurso de los estudios que me permitieron culminar la meta, ser Psicólogo Organizacional.

A Alexandra Gómez, mi hija, y a Jorge Gómez, mi esposo, quienes fueron el motor permanente, para que mis estudios marcharan exitosamente, y especialmente para la realización de este trabajo.

Del mismo modo quiero extender mis agradecimientos a la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB), a la Facultad de Psicología y su cuerpo docente, por otorgarme los conocimientos necesarios para la culminación de esta carrera y llevar a cabo este trabajo de grado.

A todos deseo decirles que su contribución fue esencial y que tienen mi especial gratitud.

## Tabla de Contenidos

Factores de Riesgo Psicosocial Generadores de Estrés.....	1
Descripción de la empresa.....	2
Misión.....	3
Problema.....	3
Objetivos.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos específicos.....	4
Antecedentes Investigativos.....	4
Factores de Riesgo Psicosocial.....	8
Clasificación de los riesgos psicosociales.....	10
Medio ambiente físico de trabajo.....	10
Factores propios de la tarea.....	11
Organización del tiempo de trabajo.....	11
Modalidades de la gestión de la empresa y del funcionamiento de la empresa.....	12
Cambios tecnológicos.....	13
Estrés.....	14
Conceptos sobre la definición de estrés.....	16
Modelos del estrés.....	18
El estrés como respuesta.....	18
Estrés y patrones de conducta.....	27
Etapas del estrés.....	29
Grados de estrés.....	29
Estrés organizacional.....	30
Tipos de estrés laboral.....	31
Modificación de Conductas de Salud.....	34
Terapia de apoyo.....	36
Fármacos y sedantes.....	37
Técnicas de relajación del estrés.....	37

El entrenamiento autógeno.....	37
Meditación.....	38
La imaginación.....	38
Desensibilización Sistemática.....	38
Modificación cognitiva.....	39
Intervención Social.....	39
Variable.....	40
Método.....	41
Participantes.....	41
Instrumento.....	41
Procedimiento.....	43
Resultados.....	44
Nivel de Riesgo por Áreas.....	46
Área Contenido Especifico del Trabajo.....	46
Área Administración del Personal.....	49
Área la Organización del trabajo.....	52
Área Relaciones Interpersonales.....	55
Área de Carga Mental.....	58
Discusión.....	63
Sugerencias.....	74
REFERENCIAS.....	86
Anexos.....	89

## Lista de Figuras

Figura 1. División simpática del Sistema nervioso.....	25
Figura 2. Contenido específico del trabajo.....	47
Figura 3. Nivel de Riesgo en el Factor de contenido específico del Trabajo..	48
Figura 4. Área administración de personal.....	50
Figura 5 Nivel de Riesgo en el factor Administración de personal	51
Figura 6. Área organización del trabajo.....	53
Figura 7. Nivel de Riesgo en el factor de organización del trabajo.....	54
Figura 8. Área Relaciones Interpersonales.....	56
Figura 9. Nivel de Riesgo en el Factor Relaciones Interpersonales.....	57
Figúralo. Área Carga Mental.....	59
Figura 11. Nivel de Riesgo en el factor carga mental.....	60

## Lista de Tablas

Tabla 1 Estrés Positivo y Estrés Negativo.....	20
Tabla 2 Efectos del Sistema Nervioso Autónomo.....	24
Tabla 3 Algunos rasgos de personalidad con influencia en la generación de estrés.....	28
Tabla 4 Escala de acontecimientos vitales.....	35
Tabla 5 Características de la población de estudio.....	42
Tabla 6 Nivel de peligrosidad de los factores de riesgo psicosociai.....	45
Tabla 7 Nivel de Riesgo Global.....	61
Tabla 8 Niveles de Intervención.....	61

### *Resumen*

Este trabajo de grado tiene como finalidad identificar los Factores de Riesgo Psicosocial en los trabajadores de la empresa METROGAS de Colombia S.A. E.S.P. de la Ciudad Floridablanca. El método de investigación utilizado es el descriptivo, en el cual se presentan datos de tipo transeccional y busca demostrar la presencia de Factores de Riesgo Psicosocial en los trabajadores de Metrogas. La medición se efectúa sobre el total de la población que son 22 trabajadores con edades entre 20 a 55 años, 12 pertenecen al genero masculino y 10 al generó femenino; el nivel de educación corresponde al 20% con enseñanza media y el 80% con estudios superiores. Para la identificación cuantitativa de los Factores de Riesgo Psicosocial se aplicó el instrumento de Günther Huber, con adaptación colombiana de Guillermo Bocanument y Piedad Berján. Se detecta un Nivel de Riesgo Medio para las cinco Áreas evaluadas: Contenido Específico del trabajo, Administración del Personal, Organización del trabajo, Relaciones Interpersonales, Carga Mental. En estas áreas se presentan los siguientes factores de riesgo psicosocial: la variedad y cantidad de las funciones, la falta de reconocimiento al buen rendimiento en el trabajo, la exigencia en la calidad del trabajo, la inflexibilidad en el ritmo de trabajo; la falta de capacitación, laborar en horas extras, la falta de rotación de turnos de trabajo, exceso en la jornada laboral; falta de adecuados canales de comunicación, falta de compañerismo entre el personal; la simultaneidad en las tareas, la complejidad de la tarea, la velocidad y complejidad de la tarea. De acuerdo con los resultados obtenidos, se plantean estrategias destinadas a controlar la presencia de Factores de Riesgo Psicosocial, en los trabajadores de la empresa.

*FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE METROGAS DE COLOMBIA S. A. E. S. P. EN FLORIDABLANCA.*

Se escoge este tema para la investigación, porque los Factores de Riesgos Psicosocial representan importantes costos tanto en términos de salud para los trabajadores como económicos para la empresa; aunque las consecuencias negativas para la salud del trabajador pueden no ser tan evidentes, como las enfermedades profesionales o los accidentes de trabajo, no por esto son menos reales; manifestándose a través de problemas como el absentismo, la rotación de personal, los defectos de calidad del servicio o el estrés. La investigación se centró en la identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés que afectan el personal de la empresa METROGAS de Colombia S.A. E.S.P.

A nivel mundial la investigación de los Factores de Riesgo Psicosocial ha alcanzado una gran importancia. Es así como la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (OMS-OIT), crearon un Comité Mixto sobre Medicina del Trabajo, para el estudio del tema, el cual, en su novena reunión realizada en Ginebra, en septiembre de 1984, sostiene que los Factores de Riesgo Psicosocial inherentes a las empresas, pueden tener una considerable influencia sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores.

También, la Universidad Javeriana elaboró, en octubre de 1996, para el Ministerio de Trabajo un programa de vigilancia epidemiológica para los Factores de Riesgo Psicosociales. Este trabajo se justificó en la prioridad dada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, al desarrollo de planes y programas en materia de identificación y control de riesgos psicosociales y la inclusión del estrés ocupacional dentro la lista de enfermedades profesionales.

Este trabajo, se constituye por los siguientes puntos: primero, se realiza una observación con el personal de la empresa, para conocer el tipo de labor desempeñada por los trabajadores, el ambiente laboral y la planta física; con el fin de obtener las bases para la investigación. Segundo, se plantea la problemática que origina el desarrollo de la investigación, que son los factores de riesgo psicosocial asociados al estrés. Tercero, se establecen los objetivos conducentes para identificar los Factores de



Riesgo Psicosocial asociados al estrés en el personal de la empresa. Cuarto, se indican las investigaciones realizadas en universidades y en el ámbito académico con el objeto de tomar aportes y comparar teorías que optimizarán este trabajo. Luego está el marco conceptual basado en los conceptos de Sager, Berman, Villalobos y Briceño.

En el quinto punto, se explica la variable orientada desde el aspecto conceptual y operacional. Los indicadores de la variable son: Contenido Específico del Trabajo, Administración del Personal, Organización del trabajo, Relaciones Interpersonales y Carga Mental. En sexto lugar, está la sección metodológica, en la cual se utiliza como instrumento el Cuestionario para la identificación cuantitativa de los factores de riesgo psicosocial, adaptado por Guillermo Bocanument y Piedad Berjan (1993), que mide el grado de peligrosidad de los Factores de Riesgo Psicosociales asociados al estrés.

Séptimo, se presentan los resultados de la investigación, los cuales demuestran que existe un Nivel de Riesgo Medio para las cinco Áreas evaluadas: Contenido Específico del trabajo. Administración de Personal, Organización del trabajo. Relaciones Interpersonales, Carga Mental.

#### *Descripción de la empresa*

La empresa METROGAS de Colombia S.A. E.S.P. cuenta con una trayectoria de 18 años, durante los cuales ha venido reuniendo experiencia, conocimientos y tecnología, factores que no solo constituyen su mejor activo y carta de presentación sino que le confiere decisivas ventajas competitivas fundamentales, para seguir creciendo y participando activamente en la industria gasífera del país.

Servir a la comunidad es el objetivo último de METROGAS de Colombia S.A. E.S.P. y más que el servicio de distribución de gas natural en el municipio de Floridablanca, Santander, esta empresa ha contribuido notoriamente en el mejoramiento de la calidad de vida de la población beneficiaria, generando un servicio vital para la subsistencia dentro de una comunidad moderna, conservando, además los recursos naturales y preservando el medio ambiente.

Hoy, METROGAS de Colombia S.A. E.S.P. se proyecta en el futuro como una de las mejores empresas de servicio público del país, reconocida por sus excelentes niveles

en la calidad del servicio que presta, gracias a la capacidad y conocimiento de su equipo de colaboradores y a la más alta tecnología disponible para el cumplimiento de su misión.

Dentro de su reseña histórica se encontró que esta empresa fue constituida en 1981 como Empresa Metropolitana de Distribución de Gas Natural para Floridablanca y demás municipios de Santander. Son en la actualidad accionistas de METROGAS: Extrucol, Gasoriente y Luis Urbina Parada.

### Misión

METROGAS de Colombia S.A. E.S.P. tiene como misión la prestación de un excelente servicio público dirigido a la distribución y comercialización de gas combustible, con una visión de optimización de recursos, eficiencia y rentabilidad.

Para la empresa METROGAS de Colombia S.A. E.S.P., el equipo humano es su fundamento y como tal promueve su desarrollo y el afianzamiento de sus valores. Conoce sus clientes, las necesidades de estos, orientando sus esfuerzos a satisfacerlas totalmente.

Mediante la búsqueda continua de la productividad y rentabilidad, ha logrado un crecimiento que le ha permitido garantizar a sus accionistas beneficios óptimos de rentabilidad. Así mismo, ha contribuido al mejoramiento de la calidad de vida de la población atendida, conservando los recursos naturales y preservando la calidad del medio ambiente.

En la actualidad, METROGAS de Colombia S.A. E.S.P. ha alcanzado un alto cubrimiento en el área de concesión, los datos estadísticos indican una cobertura superior al 99%, con un total de 43.200 usuarios.

### Problema

El estudio sobre Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés, surge por interés de la Gerencia de la empresa Metrogas de Colombia S.A. E.S.P., al considerar que sobre el tema no existe información sistematizada. Se desconocen los efectos de esta

variable en la salud mental y física de los trabajadores. Sobre la base de los resultados se espera que contribuya a la toma de decisiones de la gerencia, para prevenir los Riesgos Psicosociales en el medio laboral de la empresa.

Con base en lo anterior, se plantea el interrogante a investigar:

¿Cuáles son los Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés laboral en el personal de Metrogas de Colombia S.A. E.S.P. de Floridablanca?

### *Objetivos*

#### *Objetivo General*

Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial, asociados al estrés en la empresa METROGAS de Colombia S. A. E.S.P., de Floridablanca, mediante la aplicación de un cuestionario para la medición cuantitativa de los Factores de Riesgo Psicosocial, y proponer estrategias de intervención para el control de los agentes de riesgo que causan estrés.

#### *Objetivos Específicos*

Evaluar cuantitativamente la incidencia Factores de Riesgo Psicosocial hallados en las Áreas de Contenido Específico del Trabajo, Organización del Trabajo, Relaciones Interpersonales, Administración de personal y la Carga Mental.

Analizar los efectos, que generan en el personal de la empresa, los Factores de Riesgo Psicosocial hallados en las Áreas de investigación seleccionadas.

#### *Antecedentes Investigativos*

Los factores psicosociales del trabajo, actualmente son reconocidos por los profesionales de la salud ocupacional, e incluso por los empresarios y trabajadores, y figuran en muchos panoramas de riesgos, aunque todavía no se abordan con

profundidad.

En Colombia, en los últimos años, se ha avanzado en la legislación de Salud Ocupacional, al señalarse la importancia de evaluar e intervenir los factores psicosociales del trabajo, dentro de las políticas de prevención de los riesgos profesionales.

A partir de la expedición del Decreto 614/84 sobre la organización y administración de la Salud Ocupacional, las normas se han encaminado a definir un concepto global de salud y a tomar en cuenta los aspectos psicosociales como fundamentales en la acción preventiva de riesgos.

La interrelación negativa entre las condiciones laborales (medio ambiente de trabajo, tareas y características de la organización laboral) y los factores humanos (capacidades, necesidades, expectativas del trabajador, costumbres, cultura y las condiciones personales fuera del trabajo), originan consecuencias nocivas en tres aspectos fundamentales: el rendimiento en el trabajo, la satisfacción en el mismo y la salud del trabajador.

La naturaleza compleja de los Factores de Riesgo Psicosocial, así como el hecho de que en ellos confluyen aspectos tan extensos y diversos como el intelecto, la emoción, lo biológico (los entornos familiar, social, cultural y la psicología de los grupos y de las organizaciones), conduce a que su análisis no pueda enmarcarse dentro de fórmulas y esquemas, lo que, sin embargo, no los hace difíciles de estudiar e intervenir.

Con relación a los métodos de control de los Factores de Riesgo Psicosociales, debe insistirse que no hay soluciones universales válidas para todos los puestos de trabajo. Se debe diseñar una forma de intervención para casos específicos, puesto que las soluciones planteadas para un puesto no son las mismas que para otro, por muy similares que parezcan.

Los investigadores preocupados por la incidencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo que favorecen el tema de estudio son los siguientes:

Sager (1987), realiza una Investigación sobre el estrés en los Gerentes de Ventas, ésta determina en qué forma son afectados y cómo experimentan los gerentes de ventas el estrés derivado de su trabajo. El instrumento utilizado es un cuestionario que contestaron 36 gerentes de ventas, 164 vendedores que representan el 85% de los

gerentes y el 89% de vendedores, al momento de llevarse a cabo el estudio. El 95% eran de genero masculino y el 90% tenían estudios superiores. Las variables de la investigación comprenden: las diferencias individuales, los factores personales y el estrés del trabajo. Este trabajo concluye que el estrés es percibido por el individuo independientemente de su cargo; esto indica que es la persona en sí misma y no el cargo quién experimenta el estrés. También, sostiene que aparentemente el estrés se percibe en forma diferente entre los grupos de gerentes y vendedores; evidenciando que el tipo de vinculación con el trabajo contribuye al estrés, pero no se ha podido determinar hasta dónde. El aporte de esta investigación se encuentra en el análisis de los factores que fueron establecidos como contribuyentes al estrés en el trabajo tales como la edad, el incremento de las ventas, el comportamiento tipo A, la Autoestima, las actitudes, la satisfacción laboral, el tipo de vida y la satisfacción personal, la vinculación laboral y el compromiso organizacional.

Berman (1993), quien realiza un Estudio sobre Salud Mental en Relación con un Trabajo, para la Organización Panamericana de la Salud, plantea en su investigación, la importancia de controlar una serie de hechos tales como la estructura y procesos sociales, estímulos psicosociales, programas psicobiológicos, precursores de enfermedad; estos factores intrínsecos deben estar en equilibrio para evitar que se produzca el estrés.

Las variables establecidas para el estudio de Berman, fueron: las condiciones de vida y de trabajo, y el proceso de salud-enfermedad de los trabajadores. Entre las conclusiones de su investigación se encuentran las siguientes:

- Aumentar el control sobre el trabajador para evaluar su disposición al trabajo.
- Evitar el imponer al trabajador tareas monótonas.
- Ayudar al trabajador a ver su tarea específica en relación con el producto total.
- Evitar que la carga cuantitativa de trabajo sea excesiva o escasa.
- Facilitar sistemas de comunicación y apoyo entre los trabajadores y los demás.

La importancia que este estudio tiene para la investigación de los Factores de Riesgo Psicosocial en Metrogas, radica en que se coincide en el fin último, que es, evitar la aparición de los factores que producen un mismo efecto: el estrés.

Villalobos (1996), realiza un Programa de vigilancia epidemiológica de factores de

riesgos psicosociales, para disminuir y controlar la incidencia y prevalencia de los casos de estrés ocupacional, causados por la exposición a los factores de riesgos psicosociales presentes en el medio laboral, a través de la implantación de un programa de vigilancia epidemiológica del agente de riesgo.

Las variables son Factores de Riesgo Psicosocial y el Estrés. Parte esencial de la investigación es la construcción de los instrumentos que se validan mediante el método de jueces y se aplican a muestras de población colombiana de diversos estratos y ocupaciones para llegar a ajustar los cuestionarios a los definitivos. Las conclusiones de esta investigación son las siguientes:

- Determina las Fuentes de riesgo psicosocial, condiciones del individuo, condiciones internas de trabajo y condiciones externas al trabajo.
- Demuestra como los sistemas de control de los Factores de Riesgo Psicosocial, presuponen un diseño empresarial y de gestión acorde a un concepto de hombre y de trabajador; enfatizando la importancia de la disposición del trabajador para aportar todas sus potencialidades en los procesos laborales.
- El programa incluye mecanismos de intervención en los niveles de estructura del cargo, gestión del personal, grupo social de trabajo y la organización propiamente dicha.
- Se recomiendan algunas técnicas, tales como, técnicas de control de los efectos físicos; desarrollo de herramientas para reducir la vulnerabilidad al estrés ocupacional; aumento de la autoestima; desarrollo de la visión positiva y del pensamiento creativo, aumento de la tolerancia a la ambigüedad y del compromiso.

Este tema de investigación es de interés y se relaciona con el trabajo sobre los Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés en Metrogas, que el autor considera como variable en su propuesta, los factores de Riesgo y el estrés laboral.

Por último, se relaciona el estudio de Factores del Servicio de Urgencias Adultos Generadores de Estrés en Auxiliares de Enfermería del Hospital Universitario Ramón González Valencia de la ciudad de Bucaramanga (H.U.R.G.V.), realizada por Briceño (1999).

El propósito de esta investigación es determinar los factores de trabajo que generan estrés en los auxiliares de enfermería del servicio de urgencias, adultos, del Hospital Universitario Ramón González Valencia - H.U.R.G.V. - El instrumento que se utilizó en

este trabajo, fue un cuestionario de estrés de Me. Lean aplicado a 47 personas auxiliares de enfermería de los servicios de urgencias adultos y pediátricas, con rango de edad entre los 22 y 46 años.

En esta investigación, el aporte más significativo, se encuentra al considerar que el estrés se representa como un ciclo, en donde son necesarios los factores ambientales y personales, para producir efectos físicos y psicológicos en el individuo, que determinan la presencia y el incremento de niveles altos de estrés, produciendo un bajo rendimiento, puesto que el estrés afecta el funcionamiento físico e intelectual e interfiere con el desempeño creativo y puede manifestarse por medio de hiperactividad, olvido, errores frecuentes, falta de concentración o irascibilidad.

Las investigaciones antes mencionadas fortalecen la temática en estudio, ya que permiten detectar las implicaciones de los Factores de Riesgo Psicosocial en el desarrollo del ser integral.

#### *Factores de Riesgo Psicosocial en el Contexto Laboral*

Hoy, las organizaciones viven en una revolución de constantes cambios rápidos, de transición. Los sistemas y métodos de hoy, mañana no serán. A los trabajadores los confrontan estos cambios; ya sean ambientales, tecnológicos, de reestructuración de la planta de personal, deterioro del clima organizacional, etc. Proceso que obliga a las personas a hacer ajustes internos y adaptaciones, para sujetarse a lo nuevo, sin hallar una fórmula mágica que permita sobrevivir y hacer cambios acelerados sin dificultad. Situación a la que se enfrentaron los trabajadores de Metrogas.

Además, generalmente en los períodos de transición se pide a los trabajadores que dejen atrás, metas personales, actitudes, amigos etc. lo que llega a desequilibrar emocionalmente y generar ansiedad y estrés (Tomado del video Letting and Talking Hold Transición, 1997).

Por eso, las estrategias de intervención que permitan eliminar o reducir el Factor de Riesgo Psicosocial, beneficia a la empresa y a los trabajadores. Estos últimos se favorecerán en tres aspectos fundamentales: en el rendimiento en el trabajo, la satisfacción en el mismo y la conservación de la salud. La organización se beneficia con

un clima laboral positivo, satisfacción de los clientes, internos y externos y en el rendimiento de la productividad.

Según Slipak (1996), el estrés afecta a las empresas y a sus trabajadores, porque el estrés empresarial genera bajo rendimiento, falta de sentido de pertenencia y de compromiso, un elevado nivel de absentismo, una gran rotación del personal, deterioro de las relaciones con los clientes, más accidentes de trabajo de lo normal y un control de calidad pobre.

En concreto, el estrés causa problemas de salud tanto físicos como psicológicos y éstos tienen diferentes costos para las empresas. Un servicio de baja calidad requiere de tiempo para ocuparse de quejas y reemplazar productos o servicios que significan un costo para la empresa, pero especialmente la pérdida de clientes pone en peligro a esta. Así mismo, una gran rotación de empleados necesita de inversión de tiempo y dinero en una nueva selección y contratación de trabajadores.

Una pobre imagen de la empresa afecta porque si tienen clientes insatisfechos, deberá pagar por restablecer la confianza en todos sus servicios. Así como también, tiene consecuencias sobre los clientes internos (trabajadores), puesto que es posible que una empresa sólo contrate a un personal de baja calidad o inexperto, ya que es improbable que los buenos trabajadores se sientan atraídos por estas empresas.

Además, trabajadores insatisfechos dedicarán un tiempo de trabajo valioso, para resolver los conflictos relacionados con sus condiciones de empleo.

Se debe señalar que los costos que el estrés causa a las organizaciones se trasladan directamente a la economía de los países. De aquí, que los países industrializados como Estados Unidos, Inglaterra y Austria han calculado en dólares cifras millonarias por este concepto. En estos costos no se incluyen los relacionados con accidentes, algunos de los cuales están asociados al estrés. Al mismo tiempo, el sabotaje, puede ser el resultado de la frustración causada por el estrés; del mismo modo, el absentismo y la rotación, se reflejan a menudo como consecuencias del estrés.

Es así como muchos de los gastos más elevados en las organizaciones se expresan hoy, no en términos de errores cometidos, sino de oportunidades perdidas (costos de oportunidad). Y esto, debido quizá a que alguien sometido a demasiado estrés no respondió de forma creativa o no fue capaz de percibir la potencialidad de una situación,



o bien decidió actuar conservadoramente y permanecer como observador, en vez de correr el riesgo apropiado; los costos asociados con estos eventos son literalmente incalculables.

Otro aspecto de los costos del estrés es el que deviene de la disminución de la calidad de vida, lo cual afecta el factor económico de la organización. A esto se agrega la tensión generada en las relaciones sociales, familiares y conyugales.

Sin embargo, lo más importante es que el estrés afecta especialmente la salud mental y física del trabajador. Además, el estrés prolongado ha sido identificado como una de las causas más habituales de varias dolencias psicosomáticas, entre ellas la dermatitis, la tensión alta y las enfermedades cardíacas.

Según Almodóvar (1995), ahora se cree que el estrés prolongado también puede acentuar el riesgo de sufrir de trastornos psicológicos. Y los cambios de conducta provocados por el estrés, generan tendencia al consumo excesivo de alcohol e incremento de la drogadicción; incluso determinan un deterioro significativo de la salud física.

El comité mixto OIT- OMS (1984) define los Factores de Riesgo Psicosocial como: las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte. Y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

### Clasificación de los riesgos psicosociales

La clasificación de estos cinco riesgos la realiza ECOSAD (1996) en su Documento Técnico: Factores de Riesgo Psicosociales y son los siguientes:

#### Medio ambiente físico de trabajo

Se trata de factores de orden físico en general, que aparte de sus influencias directas como causas de accidentes y enfermedades profesionales, tienen una potencialidad

estresante que incide en el bienestar y la satisfacción del trabajador.

Numerosos estudios confirman que la salud física peligra cuando el medio de trabajo tiende a deshumanizar a la persona, debido a una combinación de circunstancias que la exponen a riesgos físicos y mentales.

### Factores propios de la tarea

Están relacionados con el contenido y el significado que el trabajo tiene para la persona que lo ejecuta. Un trabajo con contenido, es aquel que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo, que tiene una utilidad en el conjunto del proceso en el que se desarrolla, y para la sociedad en general, que ofrece además, la posibilidad de aplicar y desarrollar sus conocimientos y habilidades.

Dentro de este factor, se incluye la sobrecarga de trabajo que puede ser cuantitativa (cuando hay demasiado que hacer), cualitativa (cuando el trabajo se toma difícil). Existen varios estudios que demuestran la influencia de la sobrecarga cuantitativa de trabajo en: el consumo de tabaco, los padecimientos de enfermedad coronaria, en la tasa elevada de colesterol y la aceleración del ritmo cardiaco y consumo de alcohol, etc. De igual manera, también se manifiesta psicológicamente, en la insatisfacción en el trabajo, absentismo laboral, desmotivación, baja autoestima, la sensación de amenaza, malestar continuo, etc.

### Organización del tiempo de trabajo

La duración de la jornada laboral, los turnos, el tipo de horario, el establecimiento de pausas, descansos, y los ritmos de trabajo (impuesto y fijo) estructuran en gran medida la forma de vida de la población activa, son factores vinculados con la participación social y los problemas de salud.

En cuanto al tipo de jornada laboral, es necesario diferenciar entre la jornada fija, ya sea continua o discontinua y los turnos de trabajo. Dado que es esta última, la jornada por turnos, la que podría presentar mayores consecuencias negativas, por su ocurrencia directa en la salud. El conjunto de problemas que plantea el trabajo por turnos se centra

en las consecuencias que se derivan del cambio constante en los horarios de trabajo, los efectos en la vida familiar y social que tiene la jornada de la tarde, así como las repercusiones directas que sobre la salud tiene el trabajo nocturno. Se ha comprobado que el trabajo por turnos modifica los ritmos biológicos, la temperatura del cuerpo, el metabolismo, los niveles de azúcar en la sangre, la agilidad mental y la motivación en el trabajo.

Los cambios constantes del horario de trabajo repercuten en la dificultad de mantener unas relaciones sociales continuas (por ejemplo, las personas que se encuentran en esta situación tienen dificultades para pertenecer a un equipo de alguna actividad deportiva).

Con relación a la duración de la jornada, es necesario señalar que el organismo humano tiene unas capacidades físicas y mentales determinadas que no permiten un desgaste constante y continuo. Después de toda actividad, mental o física, es necesario que continúe un periodo de descanso más o menos largo en función de la mayor o menor actividad física o mental desarrollada. Esta relación, actividad - descanso hace necesaria, tanto una limitación de la duración de la jornada, como el que para determinados puestos de trabajo se haga imprescindible el establecer pausas de descanso a lo largo de la jornada. Por ejemplo, es el caso del trabajo con pantallas de visualización de datos, o en aquellos trabajos en que la actividad física sea fuerte.

### Modalidades de la gestión de la empresa y del funcionamiento de la empresa

De acuerdo con las ideas de Caplan, (1987), dentro de esta categoría se analizan los siguientes aspectos:

1. *Función de los trabajadores*, cuando la función atribuida al trabajador es ambigua (por falta de claridad del contenido de la tarea), contradictoria o existe contradicción entre las diferentes órdenes o exigencias.

Cuando son conflictivas (conflictos de competencia), estas situaciones pueden convertirse en causas de estrés. La responsabilidad contraída por el trabajador ante situaciones críticas, sentirse responsable por terceros, se constituye en elemento generador de estrés.

La participación de los trabajadores: Diferentes factores de la estructura orgánica y del medio ambiente de una empresa, como su política general, la no participación en la toma de decisiones, limitación de las actuaciones etc., constituyen un conjunto de elementos que influyen en gran medida en el bienestar de los trabajadores.

2. *Relaciones en el medio de trabajo*, van a depender de las posibilidades de comunicaciones interpersonales durante el tiempo de trabajo, tendientes a favorecer los contactos, a reducir el aislamiento del trabajador en su puesto o a permitir la ejecución de un trabajo en grupo. Las relaciones se evalúan a partir de dos criterios: relaciones independientes del trabajo y relaciones dependientes del trabajo.

Las relaciones interpersonales con colegas, superiores y subordinados y el apoyo social requerido para desempeñar una función, están asociados con la generación de estrés profesional.

Cuando en un grupo la repartición de las funciones es ambigua, se acelera el deterioro de las relaciones entre sus miembros, apareciendo riesgos de tensiones psicológicas que revisten la forma de insatisfacción en el trabajo.

3. *Introducción de cambios en el lugar de trabajo*, la competencia económica y la creciente libertad de comercio obligan a las empresas a cambiar su forma y modo de producción. Todos los sectores económicos tienen que hacer frente a esta situación que arroja importantes consecuencias sobre aspectos psicosociales del trabajo.

En este proceso se cometen errores y omisiones. Por ejemplo: no se brinda una eficiente preparación psicológica y técnica a los trabajadores, los cuales no reciben información anticipada y adecuada. Los nuevos métodos no evalúan los costos humanos y no se conciben de acuerdo con principios ergonómicos. Por último, no se aplican medidas de apoyo para amortiguar el efecto de las nuevas tecnologías.

4. *Tipo de remuneración*: el tipo de salario (salario fijo o pago a destajo) y los incentivos adicionales tienen una influencia directa en el nivel de satisfacción de los trabajadores.

### Cambios tecnológicos

La industrialización origina problemas de salud y en la calidad de vida de los trabajadores. Entre las consecuencias se señalan las ocasionadas por la movilización de

mano de obra de trabajadores provenientes de zonas agrícolas y rurales con sus valores y creencias propias, desadaptación a la nueva forma de vida, factores a los que se suma la falta de formación. Estas personas, en su mayoría, se ven forzadas a vivir en condiciones insalubres en los cinturones de miseria, alrededor de las fábricas y separadas de sus familias.

Introducción de nuevas tecnologías: el estrés psicológico y los problemas relacionados con la computarización y la utilización de pantallas catódicas preocupan bastante en la actualidad. La monotonía de la información de este tipo de labor limita también la iniciativa del trabajador.

Bocanument, (1993) resume de la siguiente manera la clasificación de la OIT - OMS de los riesgos psicosociales:

*Los derivados de la organización y concepción del trabajo:* incluyen las políticas de la empresa en relación con la inestabilidad laboral, el estilo de mando, el ejercicio del poder, los salarios, las posibilidades de ascenso y progreso personal, el manejo de las comunicaciones, los horarios, la respuesta a las expectativas y aspiraciones de los trabajadores.

*El tipo de trabajo;* forman parte de este grupo los factores de riesgo generados por la automatización de los procesos, la monotonía de las tareas, la responsabilidad en el cargo y el uso inadecuado de las aptitudes personales de acuerdo con la ubicación del trabajador.

*Factores humanos:* contemplan los factores endógenos (edad, aptitudes, vulnerabilidad, patrimonio genético, antecedentes psicológicos, género deseos y aspiraciones), y los factores exógenos (experiencias familiares, cultura, contexto social).

### Estrés

El estrés ocupa un lugar central en la mayor parte de las investigaciones y estudios relacionados con el trabajo y la salud mental. La concepción teórica de la relación salud - trabajo resalta el contenido psicológico del trabajo como generador de estrés, lo que a su vez causa enfermedades, principalmente psicosomáticas. El análisis se centra en el contenido psicológico del trabajo, en su relación con las características de su

organización y la tecnología empleada. La tesis fundamental desarrollada por Pinilla (1972), es que la mecanización y/o automatización, junto con la parcelación del trabajo, se traduce en contenido psicológico negativo del trabajo, tanto porque priva al trabajador de las posibilidades de desarrollar sus capacidades, como porque la cantidad de trabajo realizado es excesiva. Esta subcarga, cualitativa y sobrecarga cuantitativa experimentadas en el trabajo originan, una reacción neuroendocrina de estrés, insuficientemente compensada. El estrés repetido durante periodos largos, finalmente genera enfermedades, demostrables en estudios epidemiológicos; aunque el o los mecanismos específicos causantes no estén esclarecidos. Se examinará más profundamente este importante fenómeno del estrés:

El estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía. Lo desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que prepara el cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o para huir; es dañino sí es fuerte y continuo, porque altera el organismo y puede llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte.

Los efectos del estrés son perjudiciales para los individuos, las familias, la sociedad y las empresas, las cuales pueden padecer su propio estrés, afectándolas económicamente puesto que los costos que ocasiona son elevados y aumentan constantemente. La sociedad y las empresas han asumido la carga económica de la asistencia médica para los afectados de estrés, como las pensiones para jubilaciones anticipadas debidas al estrés y las indemnizaciones por invalidez ocasionadas por accidentes causados por el estrés.

Además, está demostrado el alto costo de los efectos del estrés en las empresas, hasta el punto que sólo en los Estados Unidos el estrés cuesta más de 150 billones de dólares al año, debido al absentismo laboral y al menor rendimiento de los trabajadores.

En el Reino Unido se considera que más del 60% del absentismo global está causado por dolencias relacionadas con el estrés. Todo lo que pueda reducir los efectos perjudiciales del estrés aumenta la satisfacción de los trabajadores y enriquece a las empresas.

Una de las consecuencias del estrés en el cuerpo, según Rodríguez, (1995), cuando éste está sometido a sus efectos físicos o psicológicos, es la de aumentar la producción

de ciertas hormonas, como la adrenalina y la hidrocortisona. Estas hormonas provocan cambios significativos en las pulsaciones, la presión arterial, el metabolismo y la actividad física. Aunque esta reacción estimula un funcionamiento más eficaz durante lapsos breves, a largo plazo puede ser extremadamente perjudicial.

El estrés produce cambios fisiológicos, emocionales y de comportamiento, que serán mayores o menores según su intensidad alta, media o baja y su frecuencia de aparición.

Generalmente, el estrés trae emociones molestas como la ira, la tristeza, el miedo, la impotencia, el orgullo herido, la apatía, la agresión y en especial la ansiedad (sensación interior de no hallarse) y alteraciones de las facultades cognoscitivas: atención, concentración, memoria, capacidad de juicio, análisis, etc.

El estrés origina cambios en el comportamiento, como se ha venido mencionado; tales como la agresividad hacia los demás, hacia los objetos y hacia sí mismo, manifestado por irritabilidad creciente, gritos, agresividad verbal, absentismo laboral, irresponsabilidad, desinterés, suicidio, necesidad excesiva de comida, alcohol, tabaco o droga entre otros.

### *Conceptos sobre la definición de estrés*

Estrés deriva del latín “stringere”, que significa “provocar tensión”. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés, como “stress”, “stresse”, “strest” y “stresse”.

Se ha definido históricamente el stress (tensión), (estrés en castellano) por Selye (1936), como la “respuesta no específica (del organismo) a toda demanda que se le haga”; por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”; o por Lazarus (1986), como “el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”.

En 1939 Cannon, citado por Slipak (1996), adopta el término stress, y se refiere a los “niveles críticos del estrés”, a los cuales define como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos.

Se mencionó antes la breve definición de Selye (1936): “es la respuesta no específica

(del organismo) a toda demanda que se le haga"; esto indica la interacción del organismo con el medio ambiente, ya sea éste otro organismo o el medio en que se desenvuelve, lo que podría llevar a definir al estrés según:

- 1) El estímulo
- 2) La respuesta
- 3) El concepto estímulo-respuesta.

Así, se tiene que:

1) Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión.

2) Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental.

3) Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Ampliando esta definición acerca del estrés se puede decir que se trata de la respuesta del organismo a cualquier demanda, sea ésta física, psicológica, externa o interna, buena o mala, que provoca una respuesta biológica del organismo idéntica y estereotipada.

Siguiendo a Fontana (1992): "el estrés es la capacidad de adaptación de la mente y el cuerpo. Es la respuesta biológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas". Si la capacidad de adaptación permite que la persona controle tal exigencia y disfrute la estimulación, implica entonces, que el estrés es provechoso.

Esa definición deja claro que la vivencia del estrés es el resultado de la adaptación al cambio. Vivencia que está sujeta a la propia auto evaluación o percepción del individuo, viéndose entonces como buena o mala, según como se evalúe lo percibido. La idea es que se hace necesario mantener un equilibrio entre lo que la realidad demanda y la capacidad de respuesta del individuo a esas demandas. Existiendo un desencadenamiento y jerarquización de los grados de estrés, por la forma como el individuo experimenta la situación de peligro que por la situación real de la misma.

No se trata entonces de suprimir el estrés; lo que por otra parte, no es posible ni conveniente, sino de permanecer en la fase positiva con una dosis adecuada de estrés. El estrés positivo puede ser valorado como un desafío o beneficio que se presenta cada vez



que el hombre asume retos, busca cambios e interactúa con los otros y el medio ambiente para su superación y evolución humana.

Es toda activación del organismo orientada a adaptarse a una situación interpretada como desafío y que va seguida de percepción de logro y de desactivación, es decir, una vez alcanzada la meta se desactiva el estrés.

Por el contrario, el estrés perjudicial o diestrés es toda activación del organismo orientada a tratar de adaptarse a una situación interpretada como amenaza y que no va seguida de desactivación y percepción de logro.

### Modelos del estrés

A continuación se expondrán las líneas generales que caracterizan el planteamiento de sus principales modelos:

1. Estrés como respuesta del organismo, psicológica, motora y cognitiva
2. Estrés como condición estimular que afecta al sujeto, refiriéndose explícitamente a los estímulos estresantes.
3. Estrés como transacción entre exigencias del organismo y el medio; subrayando la importancia de los procesos cognitivos como mediadores entre estresantes y respuesta de estrés.

### El estrés como respuesta

Selye (1936) afirma que el estrés se produce como respuesta del organismo a las exigencias ambientales, que están al servicio de protección y adaptación al medio. Hallándose entonces que la clave del estrés está en la adaptación del organismo a exigencias que pueden ser placenteras o displacenteras (p. e., el estrés producido al ganar o al perder el equipo deportivo favorito) y no tanto al hecho en sí, sino a su interpretación. Lo que implica que el estrés no es ni malo ni bueno y su respuesta produce una reacción inespecífica que sí puede hacerse subjetiva e individual.

Selye considera esta respuesta del organismo ante la situación adversa del medio, como un proceso contenido en las siguientes tres fases, que las identifica como

### Síndrome General de Adaptación:

1. Fase de reacción de alarma. Rápida activación del sistema nervioso simpático en que el organismo moviliza recursos para hacer frente al desafío, produciendo activación del sistema respiratorio, aceleración del ritmo cardíaco y aumento del flujo sanguíneo.
2. Fase de resistencia. El organismo mantiene hiperactivados los sistemas sanguíneo, respiratorio y hormonal
3. Fase de agotamiento. Se consumen las reservas del organismo y se aumenta la vulnerabilidad a la enfermedad; fase en la que según Selye, aparecen las enfermedades de adaptación y desgaste. En casos graves esta fase puede desembocar en el colapso y la muerte, tras un periodo de agotamiento originado por una tensión excesiva.

### La respuesta Psicológica

La respuesta psicológica asociada al estrés es de tipo emocional. La emoción es activada junto a los cambios fisiológicos que caracterizan el estrés, cada vez que éste es psicológicamente experimentado. Por tanto, un fenómeno que suele ser común en la respuesta de estrés es la sensación subjetiva de malestar emocional.

El tipo de emociones que suelen acompañar a la experiencia de estrés son emociones negativas, como por ejemplo ansiedad, miedo, ira, depresión, etc., en contraste con las emociones positivas que no suelen darse con el estrés, como la alegría o el placer. Por consiguiente, las emociones acompañan y determinan en gran medida los procesos de estrés. En ciertas condiciones de estrés pueden existir unas emociones u otras, dependiendo de las circunstancias del individuo y de la situación.

También se ha propuesto que los componentes emocionales asociados al estrés igualmente pueden variar en función de la dimensión agudo/crónico. En condiciones de estrés agudo es frecuente la experiencia subjetiva de ansiedad/miedo; cuando el estrés se cronifica predomina la experiencia de estado de ánimo depresivo. Esto se ha explicado en términos de "agotamiento", en los mecanismos neurotransmisores del sistema nervioso central (por ejemplo, sistemas catecolaminérgicos) por haber ocurrido un estado sostenido de activación neurofisiológica durante el estrés prolongado. Esto explicaría, por ejemplo, el paso de un síndrome de ansiedad a un cuadro de tipo depresivo.

Frecuentemente se ha indicado que las respuestas psicológicas asociadas al estrés no son únicamente respuestas emocionales. Así, se han referido respuestas cognitivas y conductuales como variables psicológicas conductuales.

### La respuesta biológica

La respuesta biológica a las demandas, lleva a cambios hormonales; cuantificables por datos de laboratorio y por las modificaciones que estas secreciones provocan sobre el organismo, responsable de las reacciones ante el estrés, ya sean funcionales u orgánicas.

Si estos cambios se hacen en armonía, es decir, si las respuestas son adecuadas al estímulo o, para explicarlo de otra manera, si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, se habla de “eustress” o “buen estrés”, indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio. (Ver tabla 1)

Tabla 1

### Estrés Positivo y Estrés Negativo

ESTRÉS POSITIVO	ESTRÉS NEGATIVO
- Vitalidad	- Fatiga
- Entusiasmo	- Irritabilidad
- Optimismo	- Falta de concentración
- Actitud positiva	- Depresión
- Resistencia a la enfermedad	- Pesimismo
- Fortalecimiento físico	- Enfermedad
- Agilidad mental	- Accidentes
- Relaciones interpersonales optimistas	- Mala comunicación
- Alta productividad y creatividad	- Bajo nivel de productividad y creatividad

Nota. De "Introducción a la Psicología" por D. Conn, 1980, México: Fondo

Educativo Interamericano.

Si las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, aun siendo agradables, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, se presenta el “distress” o “mal estrés”. En la Tabla 1 se realiza un paralelo entre las características del Estrés positivo y el estrés negativo.

Hoy se plantea además, el estrés de la civilización, un estrés al que podríamos llamar

“atribucional” o emocional, donde los órganos de percepción externa y la interpretación de los estímulos, las dudas, angustias y conflictos de nuestro inconsciente provocan igualmente la puesta en marcha del eje hipotalámico-médulo-adrenal o córtico-adrenal y el complejo sistema de neurotransmisión a nivel del Sistema Nervioso Central (SNC).

Así, las vías autonómicas y neuroendocrinas, con la liberación de catecolaminas y/o glucocorticoides, como respuestas rápidas y/o lentas a los factores multicausales del estrés, o distrés, irán preparando bioquímica y metabólicamente al organismo sobre su real o subjetiva peligrosidad.

No se harán mayores consideraciones sobre vías, acciones metabólicas de las hormonas que intervienen, ni factores multicausales, herencia y/o adicciones. Sí, en cambio, se enfatizará acerca del estrés emocional y/o psicológico que día a día se presenta en la actividad laboral o social.

Un examen, un informe laboral, una cita, un éxito inesperado o una frustración real o aparente por expectativas exageradas, pueden provocar cambios cardiovasculares, musculares, energéticos, plaquetarios, inmunológicos, y preparar el organismo para la lucha, la que no siempre se produce, generando permanentes cambios funcionales en nuestros órganos, con una energía que no se consume y que irá provocando, si el estrés es intenso y agudo, claudicación de órganos, de acuerdo con la labilidad particular del individuo o el tipo de personalidad.

La personalidad de un sujeto reaccionando crónicamente con una determinada vía de activación y/o un órgano considerado lábil por características hereditarias o elegido como descarga de conflictos emocionales no resueltos y su vulnerabilidad, serán finalmente los factores que determinarán su patología futura.

### *Respuesta fisiológica*

La respuesta fisiológica es regida por el sistema nervioso autónomo, que está relacionado con el control de la función de los denominados tejidos blanco, músculo cardíaco, músculo liso de las vísceras y de las glándulas.

La parte del cuerpo que controla las reacciones emocionales se denomina Sistema Nervioso Autónomo. Esta parte está conectada con las glándulas y muchos de los

músculos del cuerpo.

Se origina del Sistema Nervioso Periférico de la siguiente forma: el Sistema Nervioso es el responsable de la respuesta fisiológica.

Considerado en su conjunto, es una estructura integrada y unificada pero que se le puede dividir en partes más específicas para entenderla mejor.

Al hacer una distinción entre el Sistema Nervioso Central y el Sistema Nervioso Periférico; se tendrá que el sistema nervioso central está constituido por el encéfalo y la médula espinal, y el Sistema Nervioso Periférico está constituido por diversos nervios que transmiten información desde el Sistema Nervioso Central hacia el mismo. Este sistema se divide en dos partes:

- a) Sistema Somático que conduce información de los órganos de los sentidos y de los músculos esqueléticos.
- b) Sistema autónomo, que transmite información desde los órganos internos y las glándulas del cuerpo y hacia ellos.

Este sistema controla las funciones viscerales del organismo como: presión arterial, motilidad y secreción gastrointestinal, sudoración y temperatura corporal y muchas otras actividades; algunas de ellas están controladas casi por completo y otras sólo en forma parcial.

El sistema nervioso autónomo puede dividirse en la rama simpática y parasimpática, ramas que son igualmente importantes para el control de las respuestas emocionales. El sistema Autónomo junto con el Sistema Somático coordina los mundos interior y exterior del cuerpo.

Si repentinamente se recibe una amenaza, el Sistema Somático ayuda a coordinar los músculos para emprender la fuga, mientras el Sistema Autónomo precipita un aumento en su presión sanguínea, acelera el ritmo del corazón y realiza otras funciones similares.

Diferencias entre las dos ramas del Sistema Autónomo:

Las dos ramas del Sistema Autónomo desempeñan funciones muy distintas; la rama Simpática responde durante los momentos de excitación o agitación emocional y prepara al cuerpo para luchar o huir; en esencia, moviliza para la acción los recursos del cuerpo.

La rama Parasimpática, por otra parte, es un sistema al servicio del statu quo. (Ver gráfica 1 y tabla 2).

### Anatomía fisiológica del sistema nervioso simpático.

En la primera parte de la Figura 1 se observa la organización general del sistema nervioso simpático y una de las dos *cadena simpáticas paravertebrales* de ganglios que se ubican a ambos lados de la columna vertebral y los nervios que se extienden desde los ganglios hasta los diferentes órganos internos.

Los nervios simpáticos se originan en la médula espinal, entre los segmentos T1 y L2, y se dirigen desde allí, primero a la cadena simpática y a partir de esta hacia los tejidos y órganos que son estimulados por los nervios simpáticos. La distribución de los nervios simpáticos en cada órgano está determinada en parte por la posición en el embrión donde se origina el órgano.

A modo de síntesis, el sistema nervioso simpático se podría mencionar como una vía de respuesta rápida, inmediata, que se produce en segundos, como primera reacción al estresor, previa cognición, facilitando la respuesta de lucha o huida para mantener en equilibrio el medio interno. Esta respuesta es la activación del sistema simpático adrenal.

Cuando llega la información al hipotálamo, habiéndose realizado ya los procesos cognitivos que fueron atribuidos o evaluados como peligrosos, esa primaria y veloz respuesta provocará la liberación, a partir del hipotálamo y por vía simpática, de catecolaminas.

### Anatomía Fisiológica del Sistema Nervioso Parasimpático

El sistema nervioso parasimpático se observa en la segunda parte la Figura 1 que muestra las fibras parasimpáticas abandonando el sistema nervioso central a través de los nervios craneanos III, VII, IX, X y los nervios sacros

Alrededor del 75% de todas las fibras nerviosas parasimpáticas se encuentran en los nervios vagos que se dirigen a las regiones torácica y abdominal del cuerpo. Las acciones del sistema parasimpático generalmente revierten la excitación emocional y relajan al cuerpo, desacelera el corazón, vuelve las pupilas a su tamaño normal nuevamente, distribuye el flujo sanguíneo hacia los órganos internos etc. El Sistema

Parasimpático se activa principalmente durante los periodos de poca excitación y le corresponde mantener en niveles moderados ciertas funciones vitales, por ejemplo, el ritmo cardiaco, la respiración y los procesos digestivos.

Además de restaurar el equilibrio y mantener constante el medio interno del cuerpo, (homeóstasis), el Sistema Parasimpático, ayuda a producir y conservar la energía corporal.

Tabla 2

Efectos del Sistema Nervioso Autónomo

ÓRGANO	SISTEMA PARASIMPÁTICO	SISTEMA SIMPÁTICO
Pupilas	Se contraen para disminuir el paso de la luz	Se dilatan para aumentar el paso de la luz
Glándulas lacrimales	Estimula la secreción	Inhibe la secreción Causa resequedad
Membrana mucosa de la nariz y la garganta		
Glándulas salivales		
Corazón	Desaceleración; constricción de los vasos sanguíneos	Aceleración; dilatación de los vasos sanguíneos para aumentar el flujo de sangre
Pulmones	Constricción de los bronquios para relajar la respiración	Dilatación de los bronquios para aumentar la respiración
Tráquea		Inhibe las secreciones y los movimiento, altera la dirección del flujo sanguíneo
Esófago	Estimula las secreciones y el movimiento	
Estómago		
Vasos Sanguíneos Abdominales		
Hígado	Libera la bilis	Retiene la bilis
Páncreas		Libera azúcar en la sangre
Intestinos	Estimula la secreción	Inhibe la secreción
Recto	Excitación: expulsión de materias fecales y orina	Inhibición; retención de materias fecales y orina
Riñones		
Vejiga		
Vasos Sanguíneos de la piel	Dilatación: aumento del flujo sanguíneo	Constricción la piel se vuelve fría y húmeda
Glándulas sudoríparas	Inhibición	Estimulación para aumentar la transpiración
Folículos capilares	Relajación	Tensión para que el cabello se vuelva rígido

Nota. De "Introducción a la Psicología" por D. Conn, 1980, México: Fondo

Educativo Interamericano

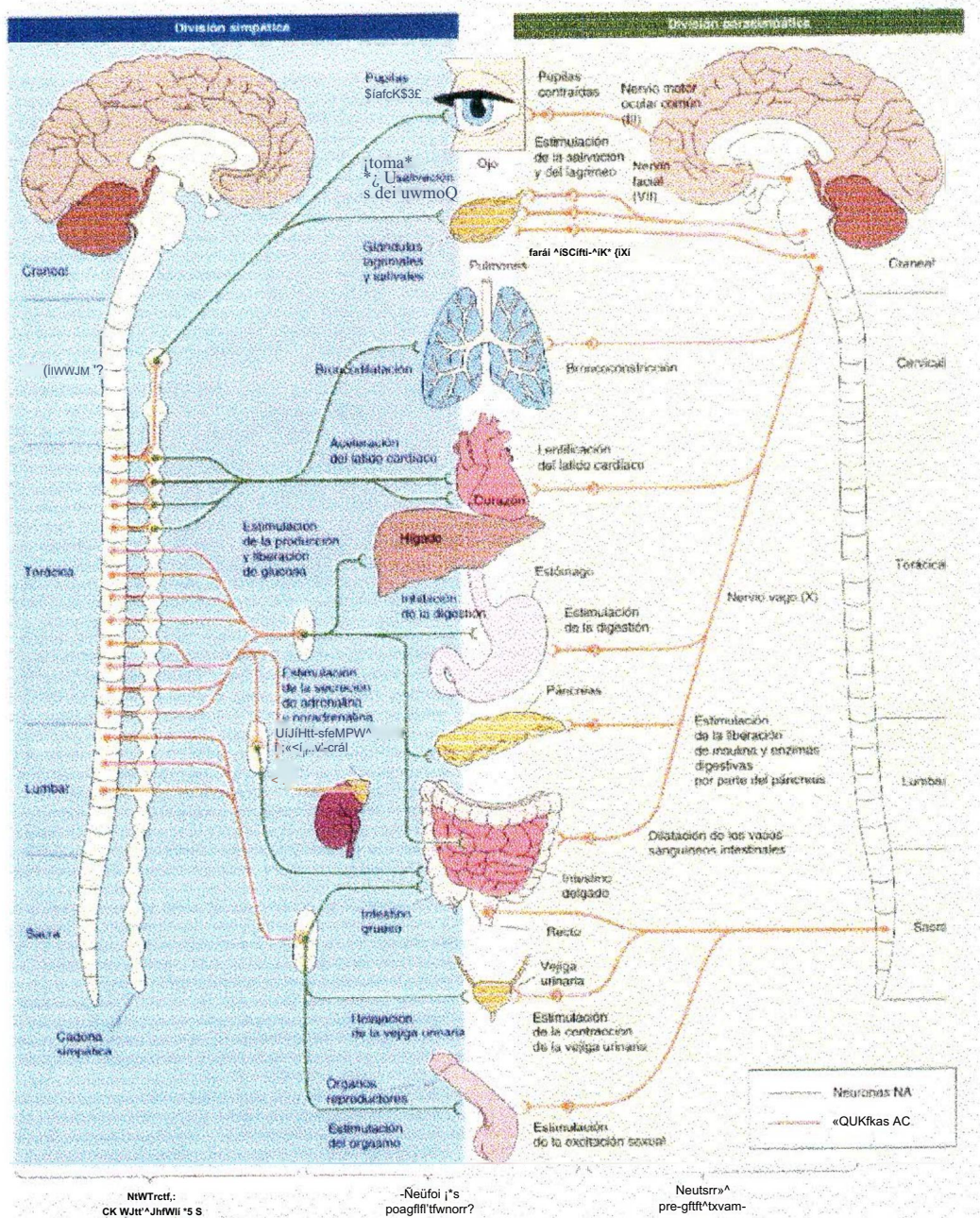


Figura 1. División simpática del Sistema nervioso. Organización química y anatómica



de las divisiones simpática y parasimpática del SNA. Obsérvese que las aferencias preganglionares de ambas divisiones utilizan la AC como neurotransmisor. La inervación parasimpática posganglionar de los órganos viscerales también emplea la AC, pero la inervación simpática utiliza la NA (con la excepción de la inervación de las glándulas sudoríparas, que usan la AC.) La médula suprarrenal recibe una inervación simpática preganglionar y segrega adrenalina en la sangre cuando es activada.

El mecanismo y la fisiología del estrés son en sí mismos complejos, ya que además de las estructuras del organismo involucradas en las respuestas autonómicas y neuroendocrinas, la respuesta es variable de acuerdo con la cognición o el procesamiento que el sujeto realice de la información sensorial desde su psiquismo y de ahí la activación general.

#### *Respuesta motora*

En cuanto a las respuestas motoras al estrés, se tendrá en cuenta cualquier tipo de reacción del sistema efector del organismo del individuo, externamente observable, destinada a enfrentar la situación desafiante que se le plantea: gritar, llorar, correr, pelear

#### *Respuesta cognitiva*

Las consecuencias que en el aspecto cognitivo provoque el estímulo estresor, como pensamientos, sentimientos, creencias, ideas, etc., sucedidas como consecuencia de la presencia de estímulos amenazantes.

#### *Respuesta como condición estimular*

La comprensión del estrés en situación de estímulo se centra en la identificación de reconocimiento de los estímulos y condiciones estresantes, referidos en diferentes estudios de investigaciones científicas (Ver Tabla 4), que se refiere a eventos estresantes

de la vida cotidiana

### *Estrés y patrones de conducta*

Los factores causantes de estrés serán iguales para todos los individuos, pero la vía elegida (autonómica o neuroendócrina) y la forma de reaccionar previa cognición, estará ligada al grado de vulnerabilidad del sujeto y a su perfil psicológico.

Con respecto al perfil psicológico (A, B y C), los individuos con patrón de conducta tipo A, tienden a reaccionar con la vía autonómica, es decir, por la activación del sistema simpático adrenal, mientras que aquellos que funcionan con la vía neuroendocrina corresponden a los sujetos con patrón de conducta tipo C.

Así, el patrón de conducta de un sujeto reúne rasgos de personalidad, actitudes, creencias, conducta manifiesta y una determinada activación psicofisiológica.

Los sujetos a los que se los denomina A corresponden a perfiles psicológicos donde predomina una respuesta excesiva. Exhiben hiperactividad, irritabilidad, son ambiciosos, agresivos, hostiles, impulsivos, impacientes crónicos, tensos y competitivos, ya sea con su medio ambiente como con ellos mismos, y sus relaciones interpersonales son problemáticas y con tendencia a la dominancia.

Podemos mencionar entonces que los sujetos con patrón de conducta tipo A con respuesta autonómica al estrés, poseen mayor predisposición a padecer patologías cardiovasculares por la activación de las catecolaminas. A su vez tienen con frecuencia elevado el colesterol LDL y disminuido el colesterol HDL y acumulan asimismo otros factores de riesgo, como obesidad, nicotinismo e hipertensión.

El patrón de conducta tipo C se presenta en sujetos introvertidos, obsesivos, que interiorizan su respuesta al estrés, pasivos, resignados y apacibles, extremadamente cooperadores, sumisos y conformistas, siempre controlando las expresiones de hostilidad y deseosos de aprobación social.

Por otra parte, los individuos con patrón de conducta tipo C tienen estadísticamente mayor predisposición a reumas, infecciones, alergias, afecciones dermatológicas variadas e incluso cáncer. Este último, asociado a la inhibición inmunitaria de la que padecen en general estos sujetos.

Los sujetos con patrón de conducta tipo B son en general tranquilos, confiados, relajados, abiertos a las emociones, incluidas las hostiles. Es evidente la participación de los mecanismos adaptativos del estrés y su fracaso, como elementos provocadores y desencadenantes de procesos neuróticos y depresivos. En el plano bioquímico y endocrino la angustia se acompaña de elevados niveles de cortisol proveniente de la corteza suprarrenal y también de noradrenalina, que se produce principalmente en las terminaciones nerviosas o sinapsis de los nervios alfa-adrenérgicos.

Tabla 3

Algunos rasgos de personalidad con influencia en la generación de estrés

Personalidad tipo A. Se denomina así a una tipología de personalidad que se manifiesta en ciertos sujetos con un interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, con una implicación muy profunda con su profesión (hasta el punto de considerar el trabajo como el centro de su vida), que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos. También se caracteriza por una tensión continua, una incapacidad de relajarse y una preocupación constante por el tiempo (nunca encuentra tiempo suficiente para hacer todo lo que quisiera). Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes. Se describen algunos rasgos de personalidad:

1. Dependencia. Las personas poco independientes toleran mejor que las personas independientes un estilo de mando autoritario (supervisión estricta) y un ambiente laboral muy normalizado y burocratizado. Sin embargo, tienen más problemas que las personas más independientes en situaciones que impliquen tomar decisiones o que impliquen cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad.
1. Rigidez. Las personas rígidas presentan un mayor nivel de conflicto que las no ansiosas por desarrollar unas reacciones internas más intensas ante cualquier tipo de problema.
2. Introversión. Ante cualquier problema, los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.

Nota. De Psicología del trabajo, por Ma. Almodóvar, 1995, España: Centro Nacional de Condiciones del Trabajo.

Si el estrés se define como una cognición de amenaza que activa al organismo por encima de sus recursos adaptativos, entonces el estrés es un estado antihomeostático que fuerza parámetros biológicos a un alto costo energético.

Son muchas las enfermedades psicosomáticas producidas por el estrés o desencadenadas o agravadas por éste. Se han mencionado algunas, pero es indudable que analizando la acción de las hormonas y estructuras involucradas, se puede inferir su acción sobre enfermedades digestivas (como úlceras, diarreas y estreñimiento), nutricionales y metabólicas, trastornos articulares y musculares, sexuales y ginecológicos, etcétera, y por supuesto, como agente provocador y desencadenante de

trastornos psíquicos, hasta llegar a la depresión.

Es indiscutible que el conocimiento de la biología cerebral no ha llegado aún a desarrollarse totalmente. Los próximos años serán, mediante los avances tecnológicos, esclarecedores en cuanto a la neurobiología y la posibilidad de encontrar explicaciones concretas a diferentes marcos conceptuales de las manifestaciones psicológicas del individuo.

El estrés es hoy un acompañante privilegiado de la existencia. La correcta utilización de sus mecanismos y el conocimiento de nuestra personalidad podrán llevarnos a la prevención de enfermedades psicosomáticas y somatopsíquicas.

#### *Etapas del estrés*

Es importante conocer las etapas del estrés, la reacción de Alarma corresponde a la primera etapa y por lo tanto es la más leve y se da frente a situaciones de la vida diaria. La segunda etapa corresponde a la Resistencia y se presenta cuando las situaciones de estrés se aumentan, se hacen frecuentes y llevan a alteraciones fisiológicas y emocionales. La siguiente etapa corresponde a la Fuga, la mente actúa y decide que tiene que evitar la situación que le molesta y el individuo busca mecanismos de evasión. El Agotamiento es la cuarta y última etapa, y se presenta cuando la tensión es tan alta y continua que el organismo se enferma.

#### *Gradas de estrés*

El grado más leve es el grado uno y el más grave el seis, cada grado va acompañado de sus respectivas manifestaciones. El Grado de Estrés Uno, presenta los siguientes síntomas: gran impulso de actuar, atención alta y facilidad para comprender y captar, gran energía para realizar actividades. El Grado de Estrés Dos se caracteriza por el cansancio al levantarse, problemas ocasionales del estómago y de corazón, tensión muscular en la espalda y alrededor del cuello, sensación de no poder relajarse y fatiga.

Del mismo modo, el Grado de Estrés Tres, se caracteriza por unos síntomas específicos tales como: La intensificación de la fatiga; se incrementan los trastornos intestinales y los problemas estomacales; los músculos están más tensos y hay sensación

de tensión; se dan problemas en el sueño como dificultad para dormir, pesadillas y sobresalto y sensación de desmayo.

En el Grado de Estrés Cuatro, los síntomas son los siguientes: sensación de incapacidad para terminar el día; las actividades que antes eran agradables ahora resultan penosas; la capacidad de reaccionar frente a cosas disminuye, los trastornos en el sueño se agudizan; la dificultad para concentrarse aumenta, proliferan los sentimientos desagradables, se presentan bastantes temores.

Para el Grado de Estrés Cinco, los síntomas que caracterizan este grado son: la fatiga extrema, la persona tiene dificultades para realizar tareas sencillas, los trastornos estomacales e intestinales se incrementan, los temores aumentan.

En el último grado de Estrés, el Seis, los síntomas son: latidos del corazón violentos; sensaciones de pánico; respiración acelerada; se presentan temblores, escalofrío y sudoración exagerada. En las manos y los pies hay sensación de hormigueo; la energía es apenas suficiente para realizar las tareas más sencillas.

### *Estrés organizacional*

Estudiar el estrés organizacional no es tarea fácil, es necesario investigar los factores individuales y ambientales. El modelo de investigación deberá contar con los factores o características ambientales, organizacionales, grupales, familiares, personales y estimulantes de la capacidad del individuo, la creatividad y el pensamiento independiente. Con respecto al estrés laboral, se ha intentado estudiar con diferentes modelos tomando distintos factores etiológicos. Así, McLean, citado por Slipak, hace referencia al contexto, la vulnerabilidad y el factor estresante, que al concurrir o superponerse, generarán un grado mayor de estrés.

Otros (Pearson, Modelo de ajuste ambiental), citados por Slipak, otorgan una mayor importancia a las percepciones objetivas y/o subjetivas del yo y el ambiente. En particular, se refiere a Baker quien plantea su modelo “sobre el ambiente de trabajo y hasta qué grado permite a las personas modificar las respuestas al estrés”. El concepto “modelo de control de decisiones de trabajo”, sostiene que “el estrés resulta de un desequilibrio entre las exigencias impuestas a un trabajador y su capacidad para

modificarlas”.

La capacidad y/o el equilibrio entre la demanda y la respuesta adaptativa, que permiten al trabajador responder adecuadamente a la exigencia, señalan el grado de estrés. A mayor control sobre la demanda, menor estrés. Por el contrario, un menor control en la decisión laboral, con exigencias crecientes en el trabajo, genera un alto grado de estrés, ante el elevado nivel de indefensión y menor capacidad para hacer frente y controlar la situación estresante.

Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo - OIT (1986) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: “Esta enfermedad es un peligro para la economía de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”.

Según Kalimo, citado por OIT (1986), en control de las fuentes de estrés en grupos de alto riesgo, “múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general”.

### *Tipos de estrés laboral*

Existen dos tipos de estrés laboral: el episódico (un despido, por ejemplo) y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- 1) Ambiente laboral inadecuado
- 2) Sobrecarga de trabajo
- 3) Alteración de ritmos biológicos
- 4) Responsabilidades y decisiones muy importantes.
- 5) Estimulación lenta y monótona
- 6) Condiciones laborales inadecuadas
- 7) Conflicto de funciones
- 8) Trabajo excesivo
- 9) Expectativas personales irrealizables

10) Incapacidad para influir en la toma de decisiones

11) Desacuerdos frecuentes con los superiores y equipo de trabajo

Se analizaran en consecuencia, cada una de estas situaciones.

1) Ambiente laboral inadecuado, son los llamados estresores del ambiente físico:

- Falta de luz o luz muy brillante
- Ruido excesivo o intermitente
- Vibraciones
- Aire contaminado
- Alta o baja temperatura

Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.

2) Sobrecarga de trabajo, es el estrés por sobreestimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables.

Exigen una adaptación fuera del límite normal. Es frecuente que se presente en:

- Controladores aéreos
- Obreros en cadena rápida y compleja
- Trabajadores sometidos a cambios continuos y abundancia de información
- Víctimas de catástrofes
- Emigrados
- Digitadores de información a sistemas de computación

El estrés por sobreestimulación genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración.

3) Alteración de ritmos biológicos: Es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual.

Se presenta en:

- Trabajadores nocturnos
- Pilotos de líneas aéreas y azafatas
- Controladores aéreos

- Personal de sanidad
- Personal de seguridad
- Trabajadores del transporte
- Diplomáticos
- Atletas profesionales

4) Responsabilidades y decisiones muy importantes, es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a:

- Responsabilidades numerosas y variables
- Trabajo intelectual excesivo
- Tensión psicológica continua
- Inseguridad laboral
- Competencia
- Búsqueda de la eficacia;
- Marcha contra reloj
- Adaptación a situaciones nuevas y datos inestables

Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. Este tipo de estrés genera además del agotamiento, fatiga, manifestaciones psicósomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, y adicciones.

5) Estimulación lenta y monótona: Es el estrés por subestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente, en casos como los siguientes:

- Cadena de trabajo lenta y monótona;
- Jubilación imprevista;
- Vacaciones excesivamente tranquilas.

6) Condiciones laborales inadecuadas: Hacen referencia a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden:

- Malas condiciones de trabajo
- Salarios bajos



- Alimentación inadecuada e insuficiente
- Ausencia de perspectivas de progreso
- Pocas posibilidades de recreación
- Inestabilidad laboral por renovación tecnológica
- Disposición de las líneas de montaje

Para medir el estrés se han desarrollado Escalas a partir de trabajos que buscan calcular factores de riesgo y establecer correlaciones entre acontecimientos estresantes y la aparición de síntomas y enfermedades. La primera evaluación de este género la realiza Holmes y Rahe (1967) y se basa en pedir a una amplia población de sujetos, que atribuyan valores estresantes a una serie de acontecimientos generalmente aceptados como agentes de cambio biográfico. Los sujetos tenían que puntuar los acontecimientos acaecidos en el último año por encima y por debajo de ese valor, en función del impacto y de la readaptación que habían exigido. Así nació la Escala de Ajuste Social (SRRS), a partir de la que se confeccionó la Escala de Acontecimientos Vitales o Schedule of Recent Experiences (SER), transcrita por Latorre, J., Beneit, P. (1981) en Psicología de la Salud.

El valor del estudio de esta escala, así como de otras no mencionadas, es objeto de continua controversia en diferentes aspectos que van desde la metodología empleada, a las cuestiones relacionadas con el contexto social. En relación con esto último, es razonable suponer que el peso subjetivo de un acontecimiento dependerá del contexto social en el que vive el sujeto.

Esta cuestión ha hecho que se estudiase la variación de la escala en distintos países, entre ellos España; por ejemplo, González y Morera (1983), citado por Morales (1996) en Psicología Social y trabajo social, realizaron la escala de acontecimientos vitales en población española. (Ver Tabla No. 4.)

### *Modificación de Conductas de Salud*

Los hábitos de salud son conductas determinadas por muchos factores, que se encuentran arraigados en el repertorio conductual de las personas. Resultando, por lo tanto difíciles de modificar.

Tabla 4

Escala de acontecimientos vitales

ESTRÉS	ESTRÉS VALORES
1. Muerte de la pareja	100
2. Divorcio	60
3. Menopausia	60
4. Separación de la pareja	60
5. Encarcelamiento	60
6. Muerte de un pariente cercano	60
7. Enfermedad o incapacidad	45
8. Matrimonio	45
9. Despido del empleo	45
10. Reconciliación de la pareja	40
11. Retiro	40
12. Cambio de salud en pariente cercano	40
13. Trabajar mas de 40 horas por semana	35
14. Embarazo	35
15. Problemas sexuales	35
16. Llegada de un nuevo miembro de la familia	35
17. Cambio de rol en el trabajo	35
18. Cambio en el estado financiero	35
19. Muerte de un amigo (no miembro de la familia)	30
20. Cambio en el numero de discusiones con la pareja	30
21. Hipoteca o préstamo bancario	25
22. problemas con hipoteca o préstamo bancario	25
23. Dormir menos de 8 horas	25
24. Cambio de responsabilidades en el trabajo	25
25. Problemas con la familia política o hijos	25
26. Logro personal sobresaliente.	25
27. In pareja comienza o deja de trabajar	25
28. Comenzar o terminar la escuela	20
29. Cambios en las condiciones de vida (remodelación, visitas etc )	20
30. Cambio en hábitos personales	20
31. Alergia crónica	20
32. Problemas con el jefe	20
33. Cambio en el horario o condiciones de trabajo	20
34. Cambio de residencia	20
35. Síndrome pre-menstrual	15
36. Cambio de escuela	15
37. Cambio de actividad religiosa	15
38. Cambio en actividades sociales	15
39. Préstamo menor	10
40. Cambio en la frecuencia de reuniones familiares	10
41. Vacaciones.	10
42. Época de vacaciones navideñas	10
43. Infracción menor de la ley	10

Nota. Cambio en las rutinas de nuestra vida (aún los bien recibidos) pueden ser estresantes, tanto en término de la manera en que los percibimos como del aumento en la frecuencia de enfermedad y muerte que ocurre durante los siguientes doce meses. De Psicología de la salud, por J. Latorre y P. Beneit, 1981, Argentina: Lumen.

A continuación se consignan algunas aproximaciones a las modificaciones de los hábitos de salud, en especial las concernientes al cambio de actitudes de afrontamiento del estrés, así como una serie de técnicas o procedimientos conductuales que pueden ser utilizados para las respectivas modificaciones. Incluyendo también la forma de intervenir sobre los aspectos cognitivos que tienen influencia en la adquisición y mantenimiento de dichos hábitos de salud.

Sin embargo, en primer lugar se debe tener en cuenta que lo importante en la modificación de conductas de salud, es la motivación de los individuos para el cambio del comportamiento.

Las aproximaciones que parten del cambio de actitudes para modificar las conductas de salud, se basan en la hipótesis en que si los individuos son persuadidos de que determinados hábitos son perjudiciales para su salud, estarán motivados para cambiar dichos hábitos.

En especial se han utilizado dos tipos de comunicación:

1. Mensajes de contenido esencialmente informativo sobre temas relativos a los hábitos de salud.
2. Comunicaciones conteniendo información emocional que provoque miedo y amenazas para la salud.

Los mensajes de contenido básicamente informativo, contribuyen a la educación de los individuos en relación con sus conductas de salud.

En cuanto a los mensajes que provocan miedo o amenazas: extensos programas de investigación examinaron los efectos del miedo como factor motivacional para que los individuos modifiquen sus hábitos de salud. Presuponiendo, que si una determinada conducta constituye una amenaza para la salud, si se provoca temor en los individuos, estos modificarán esa conducta para reducir el miedo y la amenaza.

### Terapia de apoyo

En esta terapia, el terapeuta ofrece aceptación y una actitud no crítica, para ofrecer a la persona una oportunidad de relajarse lo suficiente, para participar en la solución de problemas.

### Tármacosy sedantes

Los fármacos y sedantes actúan en el sistema nervioso para permitir que la persona sienta una reducción temporal del estrés. Con frecuencia, el tratamiento se combina con un enfoque terapéutico psicológico.

### Técnicas de relajación del estrés

Esta es una estrategia estructurada para reducir la tensión, la cual ayuda a disminuir sentimientos de estrés, lo suficiente como para que la persona se pueda enfocar en la solución de sus problemas.

Los primeros modelos teóricos empleados en el tratamiento de las ansiedades Wolpe (1958), citado por Morales (1996), postulan que generar respuestas fisiológicas antagónicas a la ansiedad, debilitaría el impacto de las situaciones que la provocan. Teniéndose entonces, que la relajación se ha convertido en un componente básico de los tratamientos (conductuales) para todos los trastornos con una base de ansiedad.

Además, se utilizan los procedimientos de relajación muscular, la meditación, la imaginación, la hipnosis y el entrenamiento autógeno. Este último implica el uso de fórmulas autógenas en un estado de concentración para inducir la relajación y el control voluntario sobre los procesos del S. N. A.

El entrenamiento autógeno, explicado por Latorre y Beneit (1992), fue desarrollado por Schultz y Luthe (1969), para su aplicación clínica. Implica el uso de formulas autógenas en un estado de concentración pasiva, para inducir la relajación y el control voluntario sobre los procesos del sistema nervioso autógeno.

Sus ventajas son la brevedad y simplicidad del proceso, al mismo tiempo que mantiene la participación cognitiva activa, del sujeto en todas sus etapas. En este sentido, la técnica se parece a algunas fórmulas de meditación, aunque también se ha descrito como autohipnosis o autosugestión.

### El entrenamiento autógeno

La formación autógena es un método para superar el estrés y la ansiedad, concentrándose en sensaciones de las distintas partes del cuerpo. Es fácil de aprender y el procedimiento se puede asimilar en poco tiempo y realizar en cualquier situación. En diferentes momentos se podría sentir que el cuerpo y las extremidades se ponen más calientes y pesadas: son señales normales de que la técnica es efectiva y de que el individuo se está relajando. Los ejercicios no suponen un esfuerzo, ni un trabajo.

### Meditación

En cuanto a la meditación, ésta se ha utilizado durante siglos; los miembros de diferentes culturas han entendido la paz interior y la armonía a través de una u otra fórmula de meditación. \ través de la meditación se puede aprender a enfocar la atención sobre una cosa cada vez. Es un tipo de autodisciplina que aumenta la efectividad en fijar y conseguir un objetivo y en mejorar la autoestima de cada uno.

### La imaginación

Esta técnica de relajación consiste en la utilización del pensamiento para el tratamiento de los síntomas físicos, fue popularizada por Emil Cou, quien creía que el poder de la imaginación era incluso superior al de la voluntad y que se podía hacer realidad aquello que se imaginaba en el pensamiento.

Karl Jung, a principios de este siglo, utilizó una técnica de imaginación activa para ayudar a los individuos a apreciar toda la riqueza de su vida interior y a desarrollar su poder curativo en los momentos de estrés. Entre las distintas modalidades de desarrollar la imaginación se puede citar la visualización, las imágenes dirigidas y escuchar música.

### Desensibilización Sistemática

La desensibilización sistemática es un proceso diseñado para eliminar el miedo en tipos específicos de situaciones por medio de la combinación de técnicas de relajación con la ansiedad.

La desensibilización sistemática es una técnica de modificación conductual

basada en los principios del condicionamiento clásico. Se trata de un procedimiento desarrollado inicialmente (Wolpe, 1958) para el tratamiento de aquellos trastornos de ansiedad, como las conductas fóbicas, en los que determinados estímulos o situaciones provocan en los individuos una intensa y desadaptativa reacción de ansiedad. Los tres componentes básicos de la desensibilización sistemática son:

1. Entrenamiento del sujeto en una técnica de relajación
2. Elaboración de una jerarquía de situaciones con la conducta fóbica, que provocan en el sujeto una respuesta de ansiedad de intensidad creciente.
3. Exposición del sujeto, utilizando la imaginación, a cada una de las situaciones de la jerarquía (comenzando por la que provoca un menor nivel de ansiedad), mientras permanece completamente relajado.

### Modificación cognitiva

Este es el proceso de aprender a pensar o analizar las situaciones que provocan ansiedad, de manera distinta. Actualmente, las intervenciones cognitivas introducidas por Ellis (1962) y Beck (1976), se han incorporado a muchos de los programas de modificación conductual y más específicamente, a los aplicados en el ámbito de la salud. Estas técnicas están basadas en los siguientes principios:

1. La conducta humana está mediada por variables cognitivas, por consiguiente, la interpretación y reacción a los acontecimientos ambientales conllevan una cierta valoración cognitiva.
2. A través de los procesos cognitivos se determina el modo en que los individuos perciben el mundo y su lugar dentro de él.
3. Con las intervenciones cognitivas se permite al individuo comprender y rectificar modelos distorsionados de pensamiento y de atribución.

### Intervención Social

La intervención social no sólo implica el tratamiento del individuo con el problema, sino que también incluye a los miembros de la familia en el proceso. La posición que se va a asumir en esta investigación está centrada en el texto de Psicología del Trabajo, del Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el Trabajo, de Barcelona (España) Porque en este texto se demuestra como la psicología posee un vasto campo de conocimientos útiles a la salud ocupacional que es necesario volcar en el mundo del trabajo. Y también cómo convertir el saber psicológico en herramienta al servicio de los trabajadores; profundiza en las técnicas de intervención y en la tarea de investigar acerca de la relación salud mental- trabajo.

### *Variable*

La variable de investigación que se describe en este trabajo, corresponde a: los Factores de Riesgo Psicosocial asociados al Estrés Laboral en los trabajadores de la empresa Metrogas de Colombia S.A. E.S.P. Los indicadores elegidos para la variable independiente son cinco: Contenido específico del trabajo, Administración de personal, Organización del trabajo, Relaciones interpersonales y Carga mental.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
Factores de Riesgo Psicosocial asociados al Estrés Laboral en los trabajadores de la empresa METROGAS de Colombia S.A. E.S.P.	Agentes nocivos o situaciones negativas del trabajo que descompensaciones a nivel organizacional grupal o individual.	Los factores psicosociales se entienden como las áreas de valoración que van a ser medidas como: Contenido Especifico del Trabajo, Administración del Personal, Organización del trabajo. Relaciones Interpersonales, Carga Mental.	Contenido del trabajo, comprende: la variedad y cantidad de las funciones, la falta de reconocimiento al buen rendimiento en el trabajo, la exigencia en la calidad del trabajo, la inflexibilidad en el ritmo de trabajo, empoderamiento, riesgos físicos  Administración de personal: capacitación, claridad en desempeño de roles, seguridad social, estabilidad laboral, motivación para el desempeño.  Organización del trabajo: planeación y organización del trabajo, jomada laboral, rotación de los turnos de trabajo, horas extras, descansos y pausas en la jomada laboral.  Relaciones interpersonales: canales de comunicación, relaciones con los compañeros y jefes, trabajo en equipo, colaboración  Carga mental: simultaneidad en las tareas, complejidad y velocidad de la tarea, concentración en la tarea, precisión en la tarea, grado de dificultad

### *Método*

En esta investigación se utiliza el tipo de investigación descriptiva, transeccional. De acuerdo con Baptista (1998), ese tipo de estudio especifica las propiedades importantes de persona, grupos, o comunidades, así como realizar predicciones del fenómeno sometido a análisis. Los diseños de investigación transeccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

En este trabajo se describe la variable de los Factores de Riesgo Psicosocial asociados al Estrés Laboral en los trabajadores de la empresa Metrogas de Colombia S.A. E.S.P.

Mediante este método se desea evaluar el nivel de peligrosidad de los Factores de Riesgo Psicosocial existentes en la empresa Metrogas de Colombia S.A. E.S.P. y el nivel de intervención que demandan para ser controlados como causantes del estrés, así como también se presenta en forma sistemática los factores de Riesgo Psicosocial clasificados por aspectos o áreas, el nivel de riesgo correspondiente a cada área y de manera global; así como también se establece como cada factor afecta a los trabajadores de la empresa.

Los datos transeccionales se recogen durante el primer semestre académico de 2000 (enero- junio), al aplicar el instrumento a los trabajadores de la empresa Metrogas de Colombia S.A. E.S.P.

### *Participantes*

Los participantes de esta investigación son en total los 22 empleados de Metrogas S.A. E.S.P. los cuales aparecen con sus características en la Tabla 5

### *Instrumento*

Para la valoración de los factores de riesgo psicosocial causantes de estrés en el ámbito laboral se elige el instrumento de Bocanument y Berján (1993) quienes diseñan una prueba que mide el grado de peligrosidad de los Factores de Riesgo Psicosociales



Tabla 5

Características de la población de estudio

	Genero		Estudios	
	Masculino	Femenino	Enseñanza Media	Superior
Dirección Administrativa	3	5	2	6
Dirección Comercial	1	4	4	1
Dirección Técnica	8	1	8	1

Asociados al estrés. A continuación se presentan los puntos centrales del instrumento:

a) Ficha Técnica

Nombre en la adaptación colombiana: Cuestionario para la identificación cuantitativa de los factores de riesgo psicosocial.

Autor: Ginter Huber

Adaptación colombiana: Bocanument, G. y Berján, P. (1993)

Forma de aplicación: Individual

Duración: Variable entre 20 - 30 minutos

Puntuación: Específica para cada área de la encuesta y un puntaje a nivel global

Edad de aplicación: Adultos (15 años en adelante)

Significación: Analizar los Factores de Riesgo Psicosociales en la empresa

Tipificación: Muestra representativa de la población colombiana

b) El instrumento consta de las siguientes cinco áreas de valoración:

1. Contenido específico del trabajo
2. Administración de personal
3. Organización del trabajo
4. Relaciones interpersonales
5. Carga mental

Cada una de las áreas tienen sus correspondientes ítems con cuatro opciones de respuesta: Siempre, Muchas veces, Pocas veces. Nunca.

La calificación de cada factor se realiza con una escala de 1 a 4, la cual está prefijada en el test. Esta calificación se interpreta según el grado de peligrosidad (bajo, medio y alto).

Los resultados que se obtuvieron en cada área se interpretan así:

Grado de peligrosidad bajo: atención progresiva y vigilancia

Grado de peligrosidad medio: atención urgente o lo antes posible

Grado de peligrosidad alto: corrección inmediata

### Procedimiento

Esta investigación se enfoca hacia la identificación de los factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés en el personal de Metrogas de Colombia S.A. E.S.P. Para la cual se realizaron los siguientes etapas:

1) Observación en la empresa con el fin de conocer el trabajo de todo el personal; luego se observaron las instalaciones y el ambiente laboral, como formas de obtener información verídica fundamental para el desarrollo de la investigación.

2) Entrevista con la Ingeniera Luz Marina Cadena directora comercial exponiéndose el problema, los objetivos y la metodología de investigación.

3) Presentación al personal del test para la identificación cuantitativa de los Factores de Riesgo Psicosocial, que se aplicó para realizar la investigación.

4) Aplicación del instrumento en la población de los trabajadores de Metrogas:

Se realizó una entrevista con la Directora Administrativa, para solicitar la respectiva autorización para aplicar el instrumento. Luego se procedió a planear los días y las horas para aplicar el cuestionario, siendo necesario tener en cuenta la disponibilidad del personal a encuestar, por lo cual se acuerda con los respectivos directores de área, el día y la hora para este procedimiento.

La duración promedio de aplicación del cuestionario fue de 20 a 30 minutos utilizados en: la exposición de las generalidades de la investigación, instrucciones de la forma de contestar el instrumento, entrega del material y el tiempo para dar respuesta al cuestionario.

*DixcStilitiditS*

Los resultados obtenidos se ordenaron en relación con los objetivos propuestos para la investigación, por lo que se discrimina el puntaje del nivel de peligrosidad de los Factores de Riesgo Psicosocial por áreas o aspectos. Además se demuestra en porcentajes cuales fueron los factores dentro de cada área que marcaron la tendencia de! puntaje obtenido así como también se halla el resultado para el nivel de riesgo global.

Se efectuó un análisis estadístico computarizado de los datos recolectados mediante la aplicación del instrumento, para la identificación cuantitativa de los factores de riesgo psicosocial. Para proporcionar resultados se tuvieron en cuenta los puntajes de cada una de las áreas o aspectos en los cuales está dividida la Encuesta, para la Identificación Cuantitativa de los factores de Riesgo Psicosocial. (Ver Tabla 6).

La información se presenta por medio de tablas con su correspondiente interpretación. Además, se elaboran representaciones gráficas de los datos obtenidos. Los resultados aparecen en esta forma con el fin de generar un análisis cualitativo y cuantitativo que permita diferenciar las especificaciones sugeridas por áreas de trabajo. Y se expusieron de acuerdo con el resumen de la clasificación de los Factores de Riesgos Psicocial de! Comité Mixto O!T- OMS, que Guillermo Bocanument realizó y que se detallaron en la Pág. 13 los que corresponden a los derivados de la organización y concepción del trabajo; e! tipo de trabajo y factores humanos.

El Área Contenido Especifico del Trabajo está relacionada con el contenido y el significado que el trabajo tiene para la persona que lo ejecuta e incluye la sobrecarga de trabajo que puede ser cuantitativa (cuando hay demasiado que hacer), cualitativa (cuando el trabajo se toma difícil). Comprende la medición de los siguientes Factores de Riesgo psicosocial: la variedad y cantidad de las funciones, la falta de reconocimiento al buen rendimiento en el trabajo, la exigencia en la calidad de! trabajo, la inflexibilidad en el ritmo de trabajo, empoderamiento, riesgos físicos.

Administración de personal: incluye las políticas de la empresa en relación con la inestabilidad laboral, el estilo de mando, el ejercicio del poder, los salarios, las posibilidades de ascenso y progreso personal, el manejo de las comunicaciones, los horarios, la respuesta a las expectativas y aspiraciones de los trabajadores. Evalúa ios

siguientes factores de Riesgo psicosociaí: capacitación, claridad en desempeño de roles, seguridad social, estabilidad laboral, motivación para el desempeño.

Organización del trabajo implica la duración de la jornada laboral, los tumos, el tipo de horario, el establecimiento de pausas, descansos, y los ritmos de trabajo (impuesto y fijo) estructuran en gran medida la forma de vida de la población activa, son factores vinculados con la participación social y los problemas de salud.

Relaciones Interpersonales comprende las relaciones interpersonales con colegas, superiores y subordinados y el apoyo social requerido para desempeñar una función, están asociados con la generación de estrés profesional.

Carga Mental, forman parte de esta área los factores de riesgo generados por la automatización de los procesos, La monotonía de las tareas, la responsabilidad en el cargo y el uso inadecuado de las aptitudes personales de acuerdo con la ubicación del trabajador.

Tabla 6

Nivel de peligrosidad de los factores de riesgo psicosociaí

ASPECTOS 0	MUY B AJO	BAJO	MEDIO	ALTO
ÁREAS				
1. Contenido Especifico del Trabajo	1-9	10-18	19-27	28-36
2 Administración del Personal	1-12	13-24	25-36	37-48
3. Organización del trabajo	1-7	10-18	19-27	28-36
14. Relaciones Interpersonales	1-10		15-21	22-28
5. Carga Mental	1-23	11-20	21-30	31-40

Nota. "Encuesta para la identificación cuantitativa de los factores de Riesgo Psicosociaí"

por G. Bocanument y P. Berján (1993)

### Nivel de Riesgo por Áreas

#### 1. Área Contenido Específico del Trabajo

En la Figura 2, los Factores de Púesgo Psicosocial asociados al estrés, que se encuentran en el Área del Contenido Específico del trabajo, están relacionados con los items que miden las capacidades y conocimientos en concordancia con el puesto de trabajo, el 60% de los trabajadores no cumplen con el perfil, estos laboran sin poseer las capacidades y conocimientos requeridos. Igualmente sucede con el tiempo con que cuentan para realizar sus actividades laborales, el 40% 7% (nunca) y 33% (pocas veces), considera que no cuentan con el tiempo suficiente para realizar el trabajo.

Otro aspecto relacionado con su puesto es la flexibilidad en la velocidad o el ritmo, el 53% valora 40% (nunca) y 13% (pocas veces) que no cuentan con la flexibilidad en la velocidad o el ritmo.

Los items mencionados se conectan con otro aspecto como es la calidad de excelencia en el trabajo, en el cual 80% expresa que las actividades que realizan deben ser excelentes. En este punto se genera el máximo de estrés porque no poseen las capacidades y el conocimiento, el tiempo y la flexibilidad para cumplir con ésta excelencia.

Además, existen muchas y variadas funciones que aumentan el estrés, así lo considera el 47% (siempre) y el 27% (muchas veces).

Por otra parte, se evidencia que el Contenido específico del trabajo de estos trabajadores no está relacionado con la manipulación de sustancias, materiales, máquinas o equipos de alto riesgo de accidentalidad, según se aprecia con un 80% al afirmar que nunca.

En general, se puede decir que este factor afecta el estado motivacional en cuanto que las personas desempeñan tareas que no corresponden a los perfiles laborales de los cuales se espera un excelente desempeño. También la sobrecarga laboral por la variedad de tareas y funciones afecta el rendimiento y se convierte en presión psicológica por los resultados de excelencia que de él se espera.

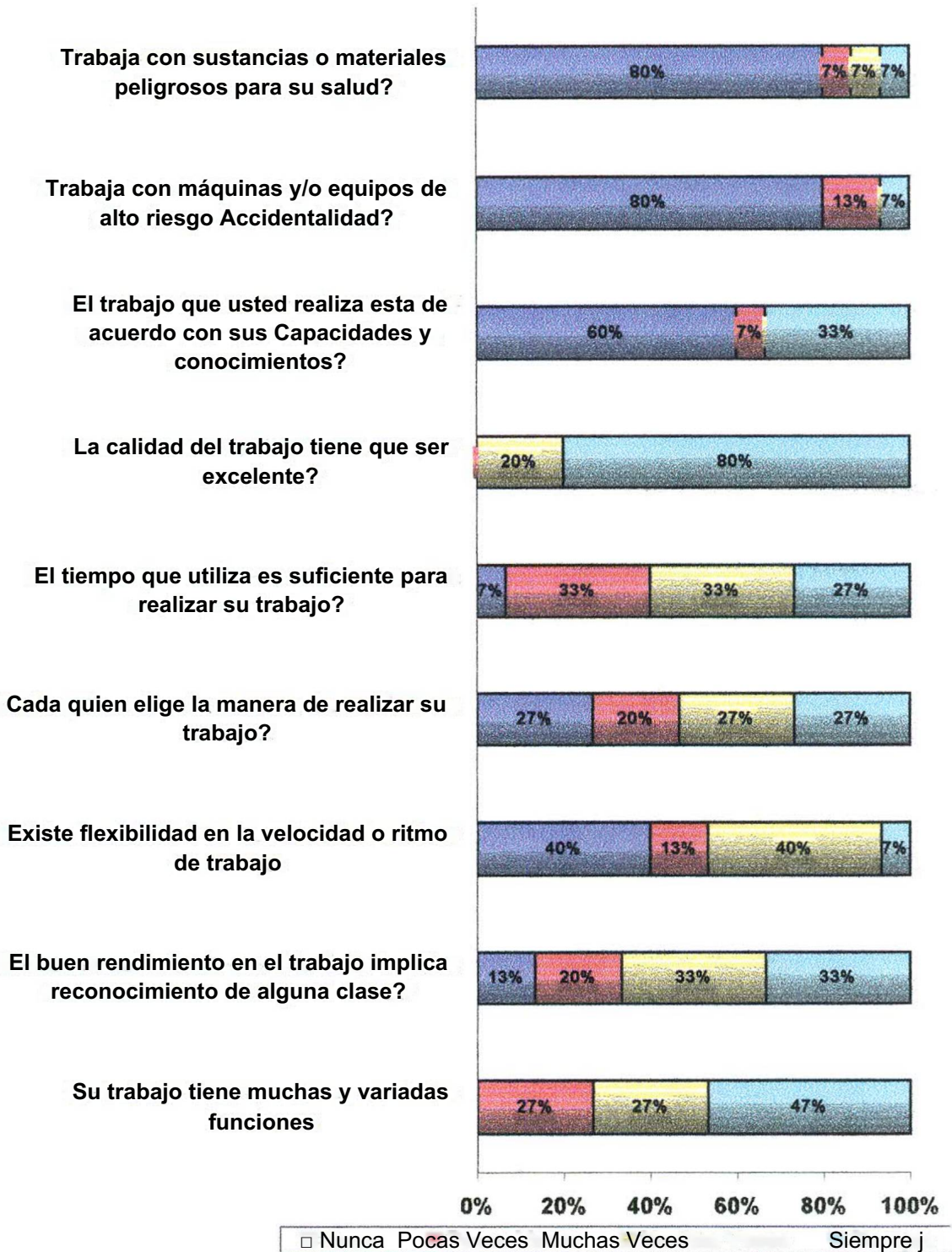


Figura 2. Contenido específico del trabajo

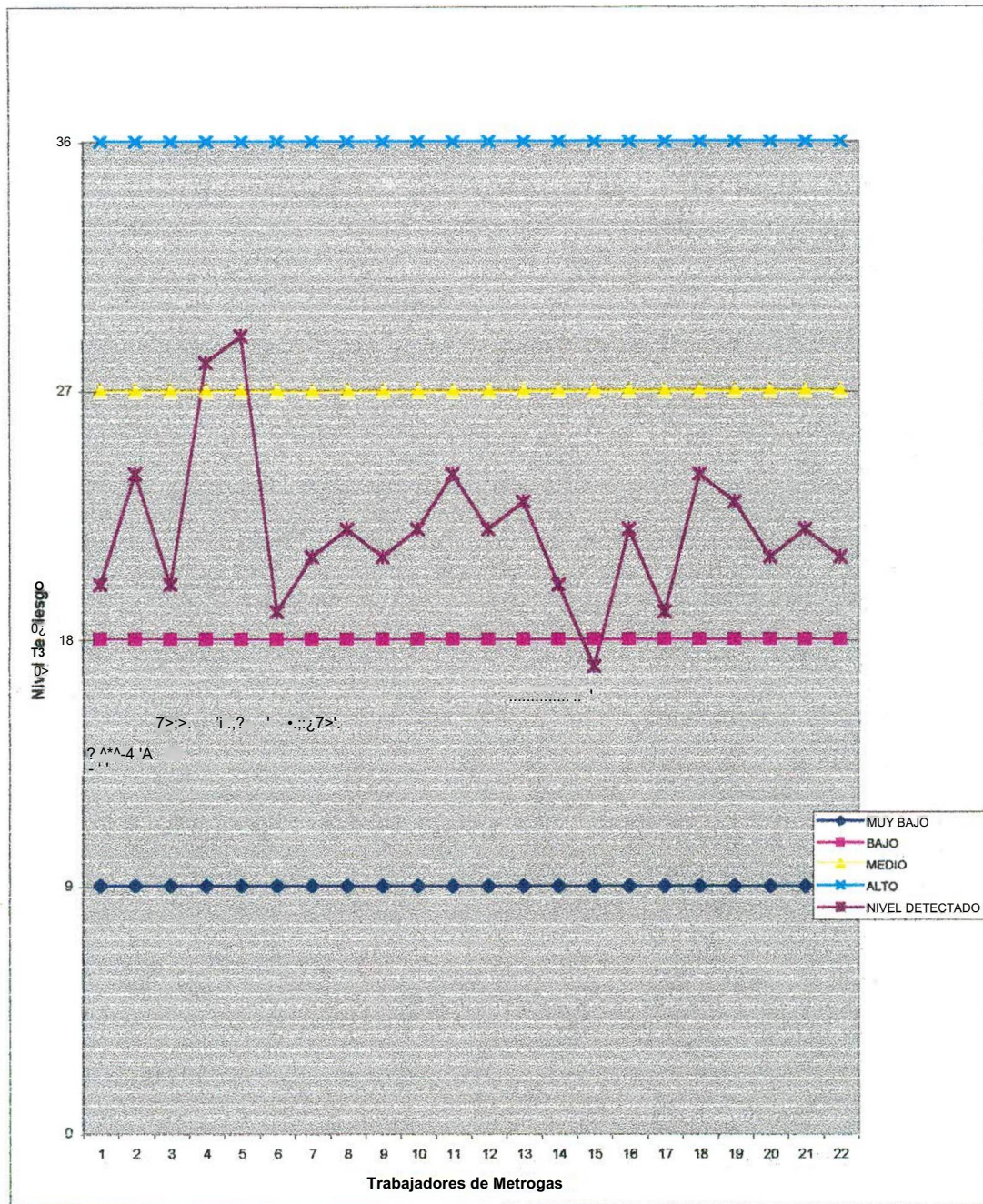


Figura 3. Nivel de Riesgo en el Factor de contenido específico del Trabajo. Teniendo en cuenta los datos hallados en los resultados de la encuesta aplicada para identificar cuantitativamente los factores de Riesgo Psicosocial, en los trabajadores de la empresa Metrogas de Colombia S.A. E.S.P. Se estableció lo siguiente: en el factor Contenido Específico del Trabajo el promedio fue de 22 puntos, entre un rango de 19-27, que

indica que se halla en el Nivel de Riesgo Medio Alto

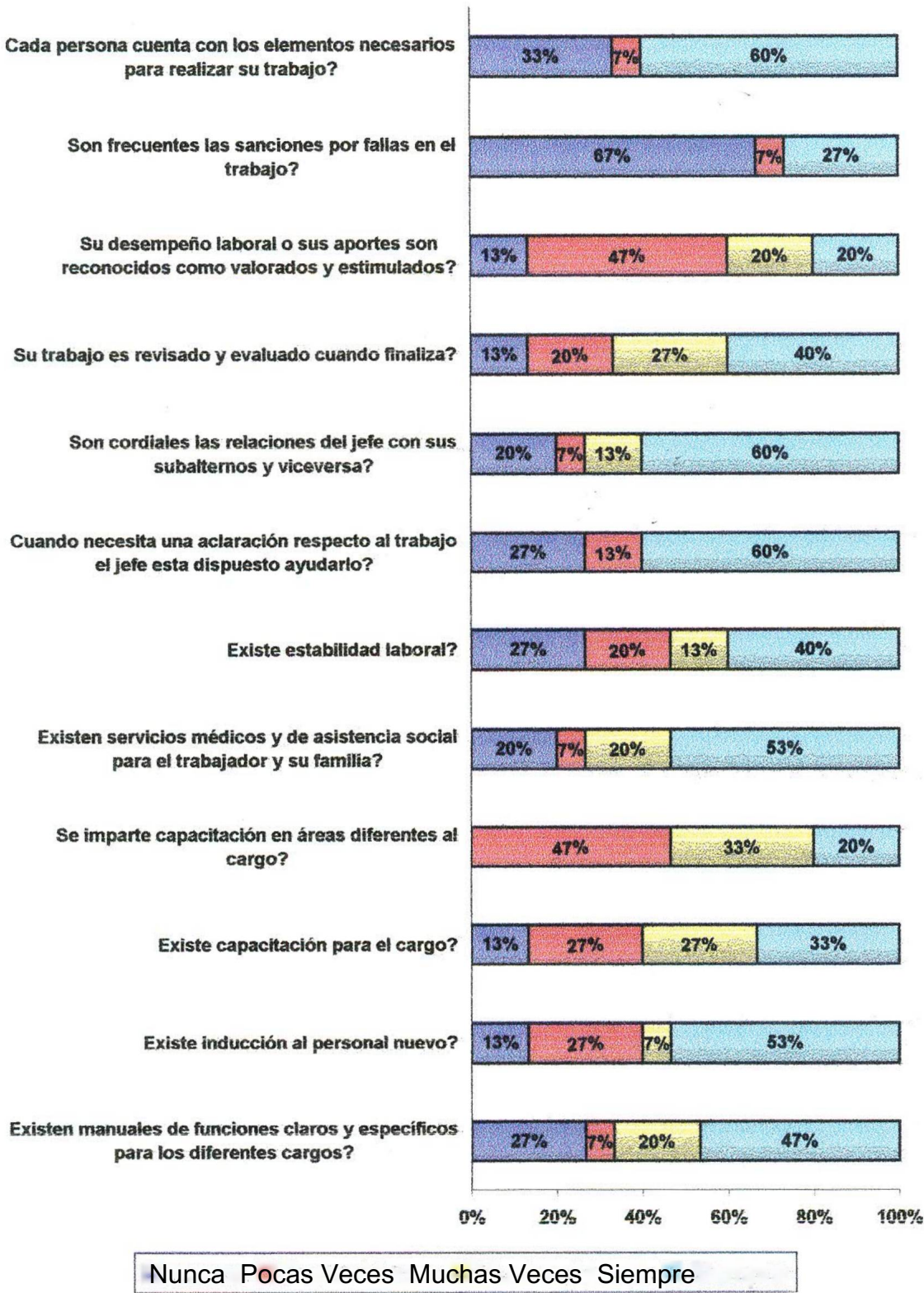
## 2. Área Administración del Personal

En la Figura 4, en el Área de Administración de Personal se pueden destacar dos aspectos que se convierten en Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés como son el reconocimiento del desempeño laboral, en el cual el 60% de los trabajadores manifiestan insatisfacción 13% (nunca) y 47% (pocas veces), no se sienten motivados en su desempeño laboral, y la revisión y evaluación del tarea, como lo considera el 67% de los trabajadores distribuidos entre un 47% (siempre) y un 27% (muchas veces).

Los otros Ítems relacionados con el área de administración del personal, muestran una distribución más alta hacia muchas veces y siempre, en cuanto que favorecen su actividad laboral; así se aprecia en los ítems en los cuales se encuentran los elementos necesarios para realizar su trabajo, 60% (siempre) mientras que un 33% (nunca). Respuestas que al ser confrontadas con los de otros ítems como la de sanciones recibidas por fallas en el trabajo, en que responde un 34% con posibilidades de hallarse en presencia de Factores de Riesgo Psicosociales asociados al estrés, con un *T/o* (muchas veces) y el 27% (siempre), demostrándose el efecto que causa la carencia de elementos adecuados para lograr la excelencia exigida en la calidad del trabajo.

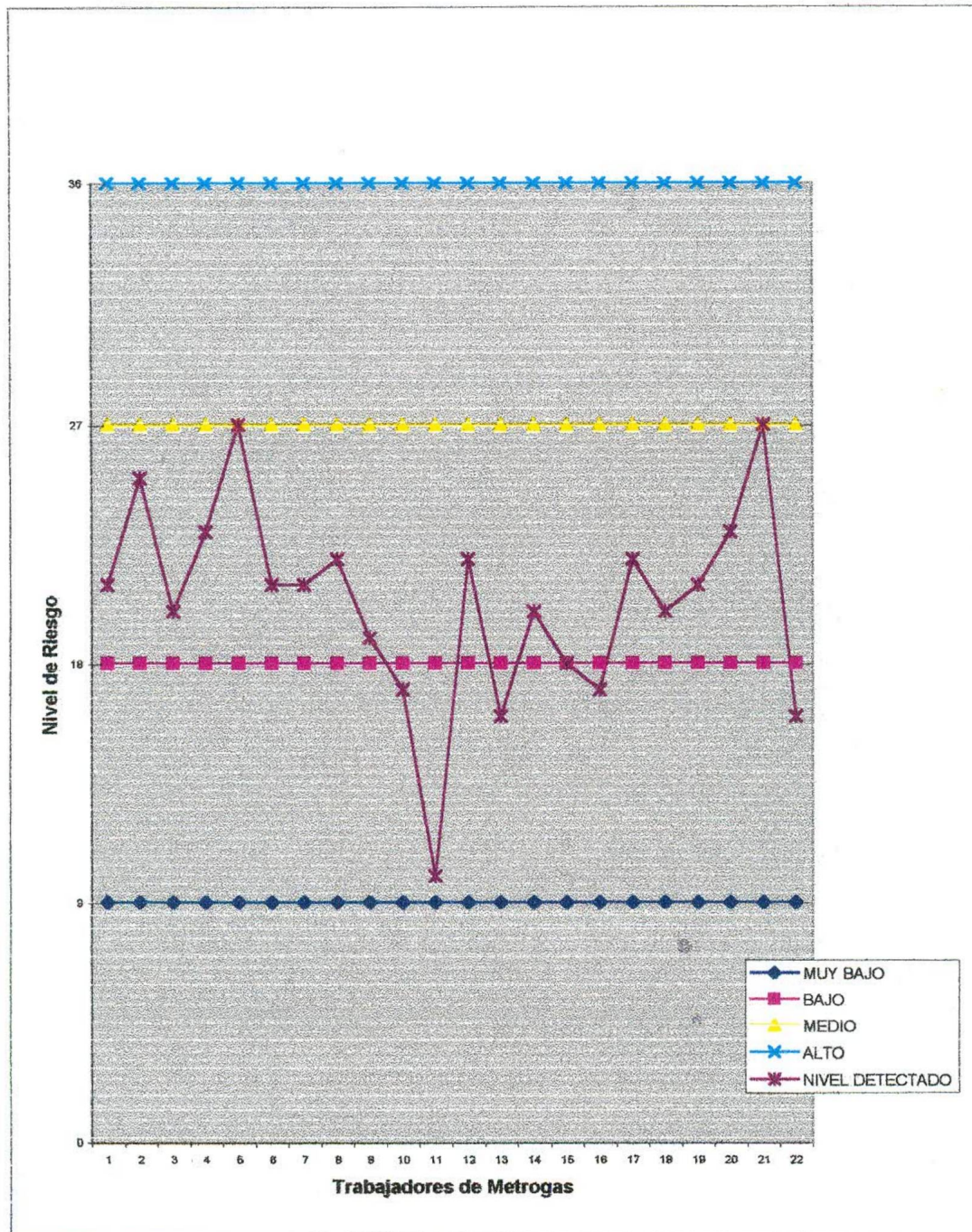
Sin embargo, en esta área se observan buenas relaciones humanas que pueden contrarrestar los efectos de las respuestas negativas, como lo demuestran el 73% que manifiesta mantener cordiales relaciones con jefes y subalternos, 13% Muchas veces, 60% (Siempre); esto unido a las respuestas de! ítem cuando necesita una aclaración respecto a! trabajo el jefe esta dispuesto a ayudarlo, el que un 73% responde en forma positiva, 13 % (muchas veces) y 60% (siempre). Además el contar con servicios médico para el trabajador y su familia, cuya respuesta es del 73%, 60% (siempre) y 13% (muchas veces); si se tiene en cuenta esto y las respuestas positivas acerca de la existencia de inducción al personal nuevo en que un 60% afirma haberla recibido con un 53% (siempre) y un 7% (muchas ~~veces~~) Esto demuestra que hay buen clima para las relaciones interpersonales y que estas no generan estrés ya que son favorables.





52825

Figura 4. Área administración de personal



**Figura No. 5** Nivel de Riesgo en el factor Administración de personal- Esta Segunda Área analiza los aspectos de la función de los trabajadores, se detectó un Nivel Medio puesto que el promedio de la muestra obtuvo un puntaje de Nivel de Riesgo de 28 puntos, entre un rango de puntaje de 25-36.

### 3. Área de la Organización del trabajo

En esta área, en la Figura 6 se observan, las respuestas dadas por los trabajadores de Metrogas muestran ítems que indican la posibilidad de presentar Factores de Riesgo Psicosocial, asociados al estrés. Para el ítem, sobre pausas o descanso, se tienen reglamentadas más de dos pausas de descanso, el 46% manifiesta no tenerlas, un 33% (nunca) y un 13% (pocas veces). Respuestas que al ser relacionadas con las de los ítems, tiene que completar el trabajo con horas extras, y trabaja los fines de semana, en los que por igual se observa la misma tendencia negativa alta con un 93%, 40% (muchas veces) y 53% (pocas veces). Igual para los dos ítems.

En la misma área se observa que los ítems, existe la posibilidad de doblar turnos y trabaja turnos nocturnos, sus respuestas evidencian la posibilidad de generar Factores de Riesgo asociados al estrés, ya que para el primer ítem se halla un 32% que contestó, el 20% (siempre) y el 13% (muchas veces). En el segundo ítem se encuentra un porcentaje negativo alto, con un 53% que respondió, el 13% (siempre), 13% (muchas veces) y el 27% (pocas veces).

En cuanto a los ítems se trabaja horas extras, y la jornada laboral excede las 8 horas, para el primero un 60% respondió con 7% (siempre) y el 53% (muchas veces). Para el segundo ítem las respuestas negativas mostraron un 40% ei 7% (siempre) y el 33% (muchas veces).

Se observan que son empleos con horarios largos sin mucho espacio para tomar descansos, ni tiempo libre para las necesidades personales; a su vez asociados con procedimientos laborales rígidos que indican tensión, fatiga y excitación parar rendir laboralmente, a la vez dejan poco margen para la toma decisiones los que se convierte en factores de riesgo psicosociales asociados al estrés.

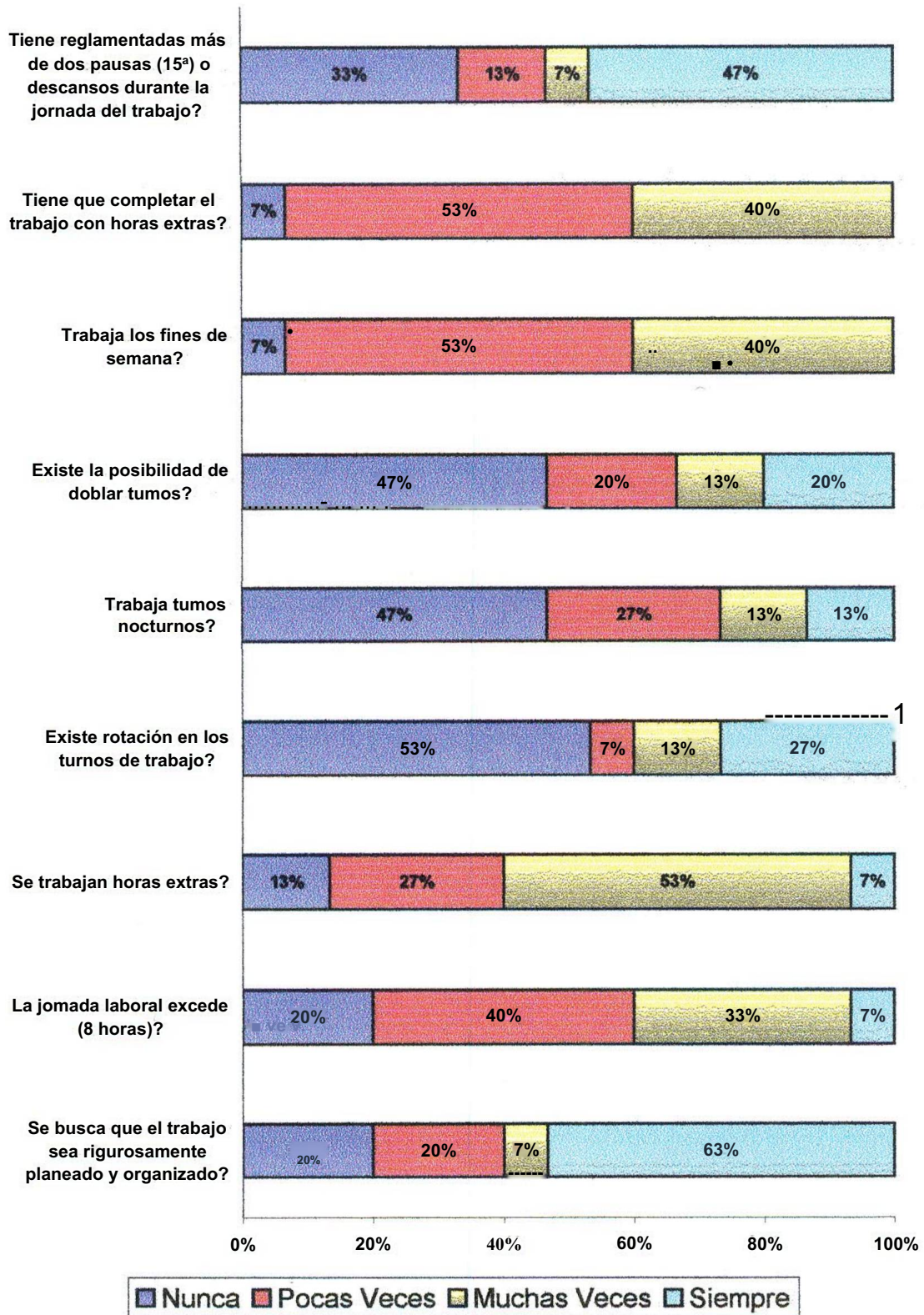


Figura 6. Área organización del trabajo

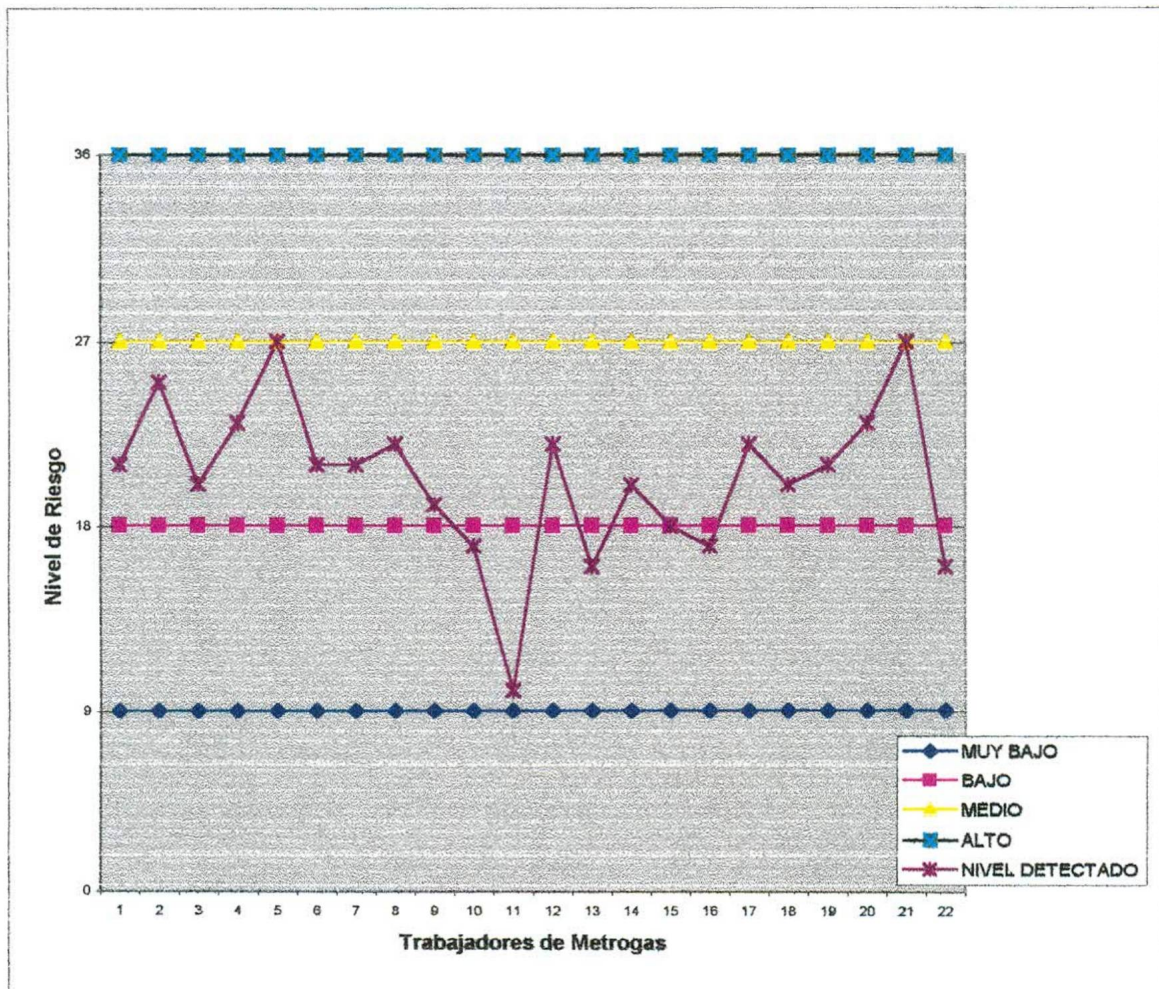


Figura 7. Nivel de Riesgo en el factor de organización del trabajo. En relación con los resultados obtenidos para el tercer aspecto se encontró un nivel promedio de veinte puntos, entre un rango de valores de 19-27, ver Tabla 6. Lo que también lo ubica en el Nivel de Riesgo Medio y por lo tanto exigen atención prioritaria.

#### 4. Área Relaciones Inierpersonales

En la Figura 8, los porcentajes para está área demuestran que existe buen clima para las relaciones interpersonales, encontrándose mas respuestas favorables que desfavorables, ya que la mayoría de los trabajadores respondieron que si existe colaboración entre compañeros, que se trabaja en equipo, que existe buena comunicación, que se sienten que trabajan con compañeros y que se permite hablar mientras se trabaja. Estas relaciones humanas buenas, propenden a incrementar el nivel de desempeño de los trabajadores, puesto que cuando se fomentan, el desempeño laboral mejora.

Sin embargo existen factores Riesgo Psicosociales asociados al estrés que se evidencian principalmente porque existe un porcentaje importante de trabajadores (40%) que manifiesta que nunca recibe ni envía comunicaciones a los supervisores, evidenciando que no existe una comunicación óptima entre los diferentes niveles de autoridad.

Así como también existe un porcentaje constante de trabajadores, 27%, que contesta con “nunca” a tres Ítems importantes como son: se permite hablar mientras trabaja, trabaja en equipo, siente que trabaja con compañeros no con rivales.

Estos Factores de Riesgo Psicosociaí generan que los trabajadores, no tengan las oportunidades de establecer contactos sociales durante el desempeño de la labor, y tiendan a encontrar desagradable, monótono y mecánico el trabajo, lo que a su vez podría causar una baja en la producción y alta movilidad del personal.

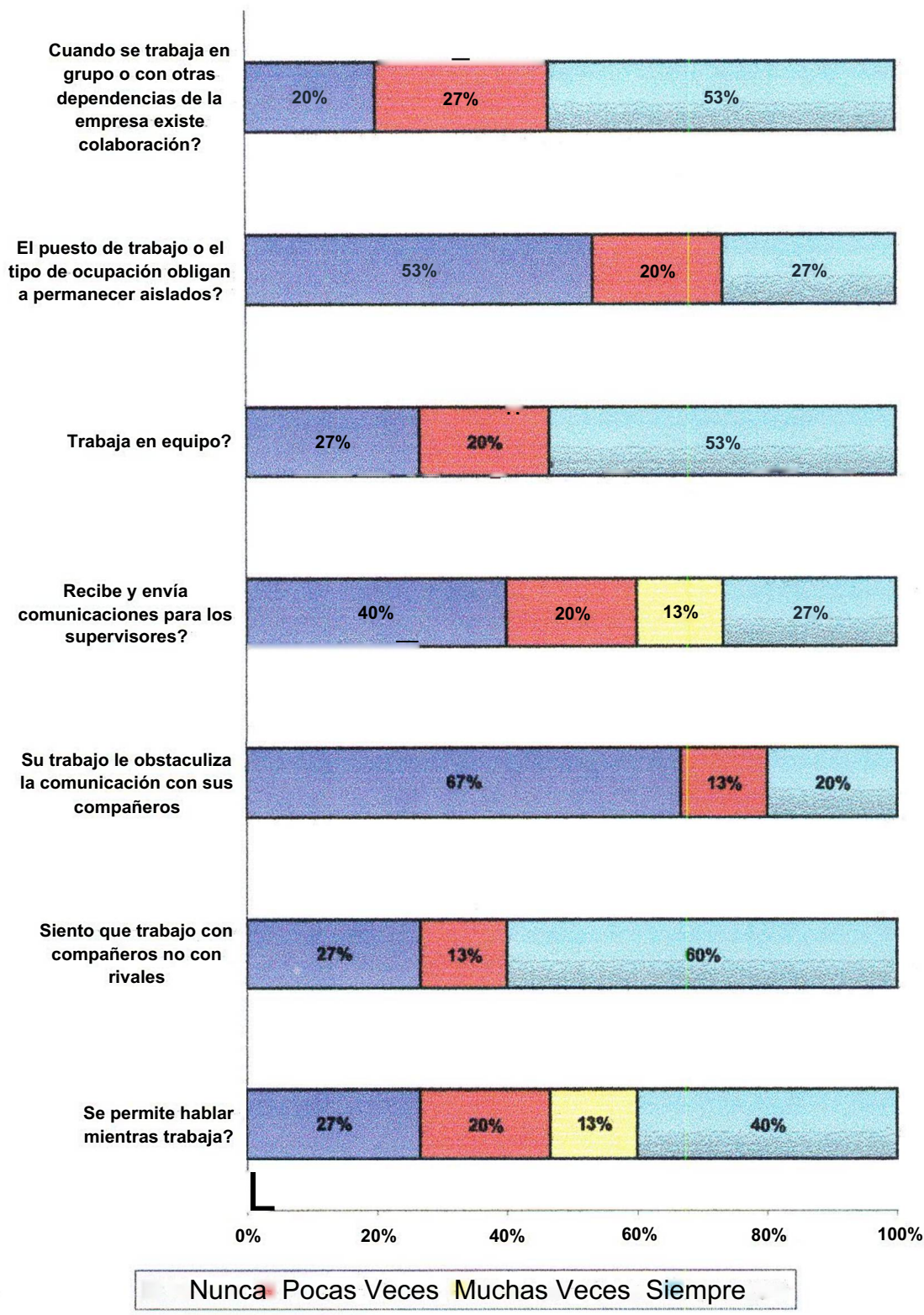


Figura 8. Área Relaciones Interpersonales

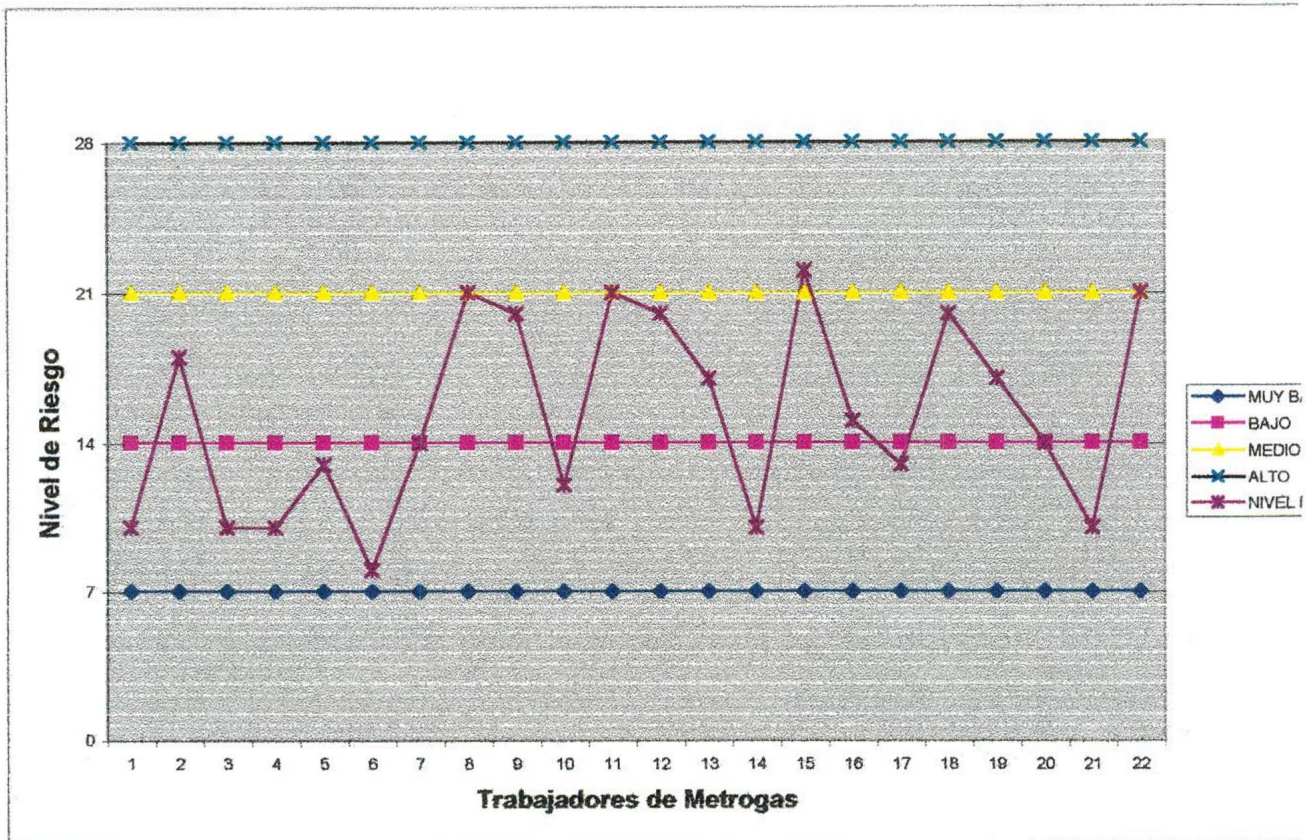


Figura 9. Nivel de Riesgo en el Factor Relaciones Interpersonales. Esta área se encuentra clasificada, en el Nivel de Riesgo Medio, con un promedio de 17 puntos, entre un rango de valores de 10- 22. En este aspecto se evaluaron las relaciones interpersonales con los colegas, superiores y subordinados y el respaldo social requerido para desempeñar una función, estos factores están asociados con la generación de estrés.



## 5. Área de Carga Mental

En esta área se evidencia en los trabajadores de Metrogas los efectos de los índices negativos altos de las áreas Contenido Específico del Trabajo y la Organización del trabajo en que la mayoría aparecen con respuestas negativas altas y los porcentajes de las respuestas dadas a los siguientes ítems: para realizar sus tareas tiene un tiempo establecido, hallándose que un 60% responde con el 33% (siempre) y el 27% (muchas veces). Respuestas que relacionadas con los Ítems, su trabajo específico exige de precisión, y su trabajo implica la vigilancia y el control de varias señales para las cuales respondieron, el primero con un 67%, 66% (siempre) y 7% (muchas veces), para el segundo se obtuvo un 60% distribuido entre un 33% (siempre) y un 27% (muchas veces); porcentajes que hacen evidente la existencia de Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés.

Igual sucede con los ítems restantes en los que las respuestas dan índices altos que demuestran un nivel de riesgo para la carga mental como son: el desempeño de su tarea implica realizar control de calidad de averías o de defectos contestando positivamente un 66%, 33% (siempre) y 33% (muchas veces). En cuanto al ítem el trabajo demanda una elevada concentración este porcentaje es superior a lo demás de esta área, con el 83% afirmativo, distribuido en un 73% (siempre) y el 10% (muchas veces). Porcentajes que guardan relación con lo exigido en las anteriores respuestas y lo hallado en los siguientes ítems; las tareas son a su vez complejas y requieren velocidad? Respondiendo afirmativamente un 73%, 13% (siempre) y 60% (muchas veces). En el último ítem: el trabajo exige simultáneamente varias tareas, el 93% respondió positivamente, con 53% (siempre) y 40% (muchas veces).

Las respuestas de esta área demuestran la tendencia a que el trabajo exige demasiado y que sobrepasa la capacidad del trabajador. La fatiga, producto de la sobrecarga física y mental es acumulativa generando factores de riesgo psicosociales asociados al estrés. Ver Figura 10.

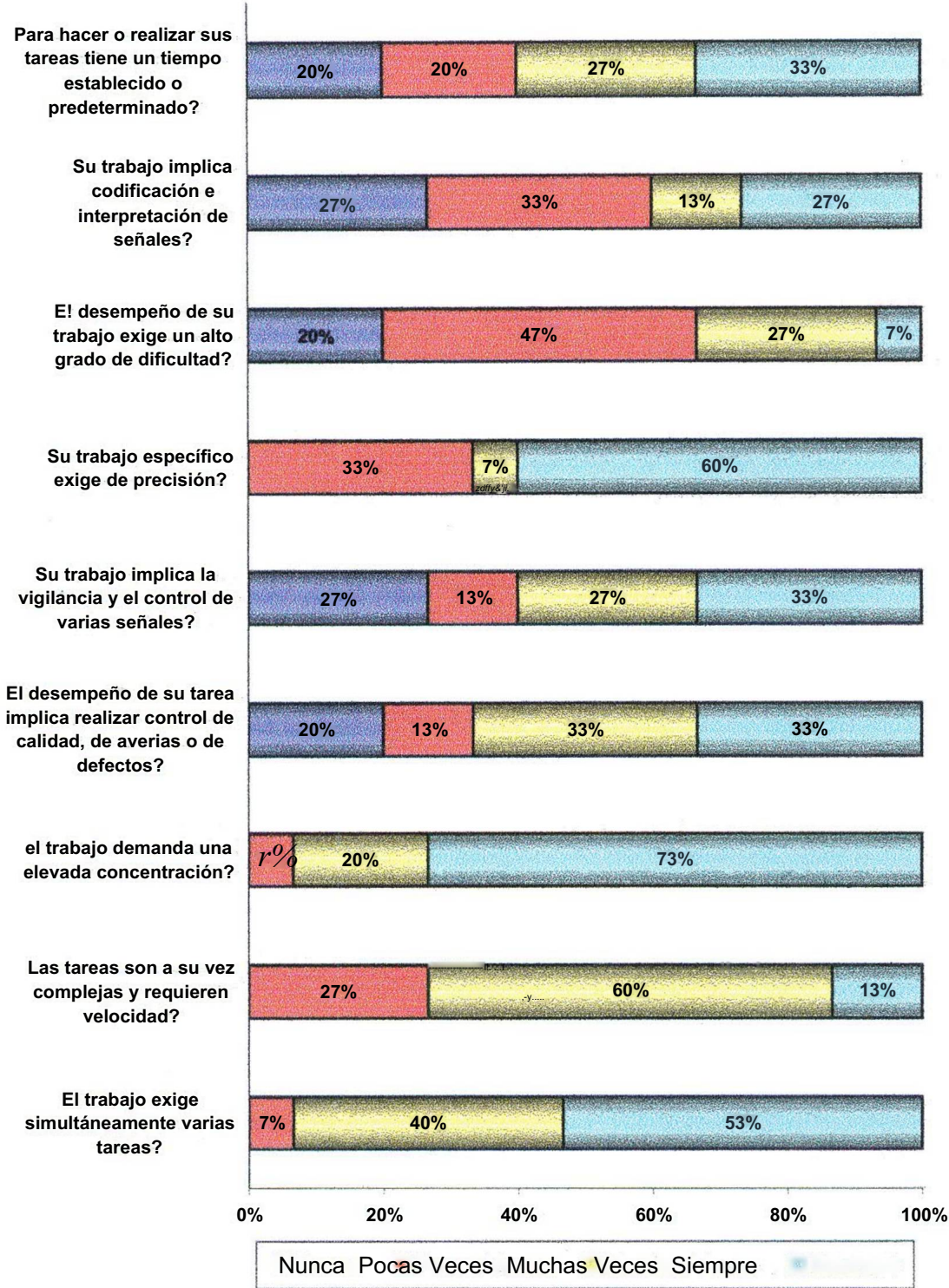


Figura 10. Área Carga Mental

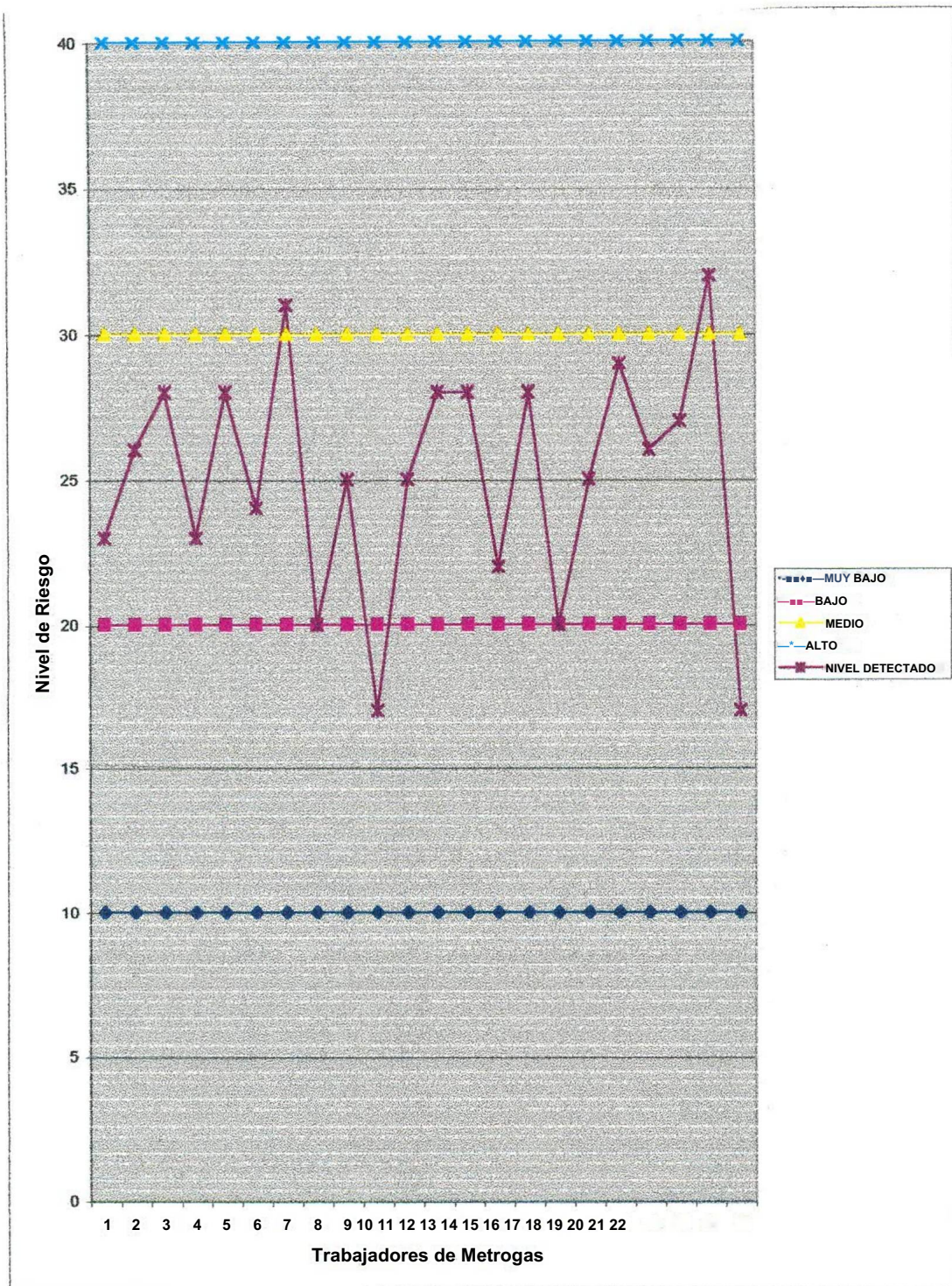


Figura 11. Nivel de Riesgo en el factor carga mental. Con relación a este aspecto, también, se halló un Nivel de Riesgo Medio; con un puntaje de 25, entre un rango de valores de 21-30. Se evaluaron factores de simultaneidad, complejidad y concentración

en el desarrollo de la tarea. Este Nivel de Riesgo demanda una Intervención prioritaria para controlar los Factores de Riesgo Psicosocial en el medio laboral.

Tabla 7.

Nivel de Riesgo Global

Nivel de Riesgo Global	Valores
Muy bajo	6-47
Bajo	48-94
Medio	95-141
Alto	142-188

Nota. De "Encuesta para la identificación cuantitativa de los factores de Riesgo Psicosocial" por G. Bocanument y P. Berján, 1996, Factores de Riesgo Psicosociales. Documento Técnico, Colombia: Libros & Libres.

Tabla 8

Niveles de Intervención

GRADO DE PELIGROSIDAD	INTERVENCIÓN
MUY BAJO	Los factores de Riesgos Psicosocial serán intervenidos de acuerdo con las prioridades generales de la salud ocupacional.
BAJO	Los factores de Riesgo Psicosocial demandan atención progresiva con seguimiento
MEDIO	Los factores de Riesgo Psicosocial exigen atención prioritaria
ALTO	Los Factores de Riesgo Psicosocial exigen corrección inmediata

Nota. De "Encuesta para la identificación cuantitativa de los factores de Riesgo Psicosocial" por G. Bocanument y P. Bejján1996, Factores de Riesgo Psicosociales. Documenta Técnico, Colombia; Libros & Libres.

El Nivel de Riesgo para las cuatro Áreas o Aspectos Evaluados, se mantuvo constante, indicando un Nivel de Peligrosidad Medio. Por consiguiente en el resultado encontrado, al medir el Nivel de Riesgo Global, fue un grado de peligrosidad Media.

En el Área de Contenido Específico del trabajo los reactivos que marcaron la tendencia al Nivel de Riesgo Medio fueron: el trabajo tiene muchas y variadas funciones, el buen rendimiento en el trabajo no implica reconocimiento, la calidad del trabajo tiene que ser excelente, no existe flexibilidad en el ritmo de trabajo.

En relación con el Área de Administración del Personal, entre los reactivos que determinaron que se situara en el Nivel de Riesgo Medio están: no se imparte capacitación en áreas diferentes al cargo, el desempeño laboral o los aportes no son reconocidos o valorados, el trabajo es revisado y evaluado cuando finaliza.

Así como también en el Nivel de Riesgo Medio en el Área de Organización del trabajo, los reactivos que determinaron este nivel son: se trabaja horas extras, no existe rotación en los turnos de trabajo, la jornada laboral excede las ocho horas, se trabaja los fines de semana y se tiene que completar el trabajo con horas extras.

El Área de Relaciones Interpersonales se caracteriza por existir un porcentaje constante, que no determina específicamente en cada reactivo la tendencia al Nivel de Riesgo Medio, pero al analizarlo en el contexto general del Área se establece se permite hablar mientras se trabaja, siento que trabajo con compañeros no con rivales, nunca recibo ni envío comunicaciones para los supervisores.

En la última área evaluada, Carga Mental, igualmente su nivel de Riesgo fue Medio, consolidando el resultado del Nivel Medio de Riesgo Global. Las afirmaciones, que más predominan son: el trabajo exige simultáneamente varias tareas, las tareas son a su vez complejas y requieren velocidad, el trabajo demanda una elevada concentración.

En cuanto al Área del Contenido Específico del trabajo, que mide la carga cuantitativa del trabajo y el Área de la carga mental, que mide cualitativamente la carga de trabajo se sitúa en el Nivel de Riesgo Medio.

## Discusión

Las conclusiones que se generan a partir de los resultados se organizan de acuerdo con los objetivos específicos del trabajo. En primer lugar, se mencionan los Factores de Riesgo Psicosocial asociados con el estrés, evaluados cuantitativamente en las Áreas de Contenido Específico del Trabajo, Organización del Trabajo, Relaciones Interpersonales, Administración de Personal y la Carga Mental. En segundo lugar, se encuentran las conclusiones sobre los efectos que genera estos factores en el personal de la empresa. En tercer lugar se plantean las sugerencias, como forma de controlar los factores de Riesgo Psicosocial Estrés hallados, establecer unas estrategias de intervención a nivel organizacional.

### Evaluación Cuantitativa de los Factores de Riesgo Psicosocial asociados M-esirés.

De las cinco áreas evaluadas en el instrumento y del análisis de los datos encontrados en los resultados, se puede concluir que el Factor de Mayor Riesgo Psicosocial, es la Carga Mental, junto con la organización del trabajo y el Contenido Específico del Trabajo.

La evaluación de los ítems que constituye cada una de estas áreas mencionadas indica que el origen de las relaciones entre estas, se centra en el Área Contenido de la Tarea, la cual permite explicar las valoraciones que se obtienen en las áreas de más predominio, como sucede con la Carga Mental y Organización del Trabajo. Así, se puede explicar que en el área Contenido Específico del Trabajo existen dos aspectos como son, el perfil que no reúnen los candidatos para desempeñar su cargo en capacidades y conocimientos, expresan que no los poseen un 60% valorados como “nunca” y la calidad del trabajo, como segundo elemento, el cual debe realizarse de manera excelente.

Cuando se carece de las condiciones mínimas requeridas para desempeñar un cargo y la exigencia en la tarea es alta, entonces se generan altos niveles de ansiedad, afectando el tiempo y el ritmo para realizar la tarea.

Dentro de esta misma área del Contenido Específico del Trabajo, se aprecian otros factores que también inciden en la salud mental del trabajador, en este caso la cantidad y

la variedad de funciones representan una sobrecarga laboral, así lo expresan el 47% con “siempre” y el 27% con “muchas veces”, quienes afirman que en su trabajo esto ocurre con esa frecuencia. El nivel de riesgo valorado para el factor carga específica del trabajo es medio, significa que se requiere una atención prioritaria por parte de la institución, debido a que sus efectos son de alta incidencia, para el bienestar psicológico del trabajador y se asocia como un factor de estrés.

Esto se puede interpretar como una sobrecarga de trabajo que puede ser cuantitativa (cuando hay demasiado que hacer) o cualitativa (cuando el trabajo se vuelve difícil). Según Men.dez (1994), se ha comprobado que la sobrecarga cuantitativa de trabajo está relacionada significativamente con una serie de síntomas de estrés que influye en el consumo de tabaco, sobre los padecimientos de enfermedad coronaria, tasa elevada de colesterol y la aceleración del ritmo cardíaco, también consumo de alcohol. Igualmente, en la manifestación psicológica, como la insatisfacción en el trabajo, absentismo laboral, baja motivación en el trabajo, la baja autoestima, la sensación de amenaza y malestar continuo.

#### Área Contenido Específico del trabajo.

Analizando cuantitativamente las respuestas de los trabajadores de Metrogas, en esta área del instrumento, existen principalmente 3 ítems que presentan un nivel de peligrosidad medio, el cual requiere atención urgente. El primero de los ítems es el trabajo que realiza está de acuerdo con sus capacidades y conocimientos, el 60% respondió “nunca” y el 7% “pocas veces”. El segundo ítem es la calidad del trabajo, tiene que ser excelente, respondiendo un 80% “siempre” y un 20% “muchas veces”.

Finalmente, el tercer ítem, su trabajo tiene muchas y variadas funciones, respondió el 47% “siempre” y el 27% “muchas veces”. Entonces el análisis de estas respuestas demuestra que los trabajadores tiene una sobrecarga laboral tanto cualitativa como cuantitativamente alta. Por una parte, manifiestan no contar con las capacidades requeridas para el cumplimiento de ía excelencia en el trabajo, exigida por la empresa. Por otra parte, las muchas y variadas funciones que deben desempeñar estos trabajadores se convierten en un factor que les dificulta cumplir a plenitud las exigencias del cargo, aspectos negativos que causan ansiedad e insatisfacción en las personas.

La sobrecarga o estrés por sobreestimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer varias responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros, estas dos clases de sobrecarga son evidentes en el personal de Metrogas. Por lo tanto, los trabajadores están más expuestos a presentar estrés, lo cual genera una búsqueda en la persona para liberar tensiones, de no hacerlo, su organismo se desajusta y se aprecia en síntomas como la presión arterial alta, alteraciones de su sistema de defensa, estrés y otros.

La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobreexigencia, impuesta.

Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo.

Influencias negativas multicausales relacionadas con la especificidad del trabajo causan problemas, en la salud mental y física de los trabajadores. De acuerdo con los conceptos emitidos por Almodóvar (1995), estos problemas surgen por una falta de estimulación, escasa utilización de las capacidades personales, falta de autonomía y dificultad en relacionarse con los demás.

Una consecuencia de esto ha sido la fragmentación de las tareas, originada de los procesos adquiridos con el desarrollo de la industrialización, lo que no permite que el trabajador tenga conocimiento y posibilidad de actuación sobre la planificación, el diseño y la ejecución del trabajo, que al fragmentarse pasó de una actividad definida con un producto terminado, fácilmente reconocible, a una serie de numerosas y pequeñas unidades, altamente específicas, con poca relación con el producto terminado.

Esta evolución del trabajo ha cambiado totalmente su sentido: el trabajo se ha convertido en una serie de tareas de las que cada persona realiza y conoce solo una parte. Esta fragmentación del trabajo consistente en tareas cortas y repetitivas, haciendo que el trabajo radique en la realización de una porción muy pequeña del conjunto de operaciones, con lo que la tarea pierde el significado para la persona que lo realiza, al



desconocer la finalidad del proceso productivo, y llegando a menudo a ignorarse la finalidad del propio trabajo. Esto convierte al trabajador en una pieza más de la máquina impidiéndole la oportunidad de aplicar su inteligencia; dando lugar a su vez, a un control del trabajo realizado por otras personas o por la propia máquina.

La consecuencia de esto, es que el trabajo se convierte en la realización de tareas repetitivas y monótonas sin sentido para la persona que la lleva a cabo, dejando al trabajador poca oportunidad para la creatividad las habilidades y las capacidades, lo que ocasiona un sentido de baja autoestima, desmoralización y falta de confianza en sí mismo.

Esta situación en Metrogas se observa durante el proceso de facturación de los recibos del servicio de gas de 46.000 usuarios, proceso que dura, aproximadamente ocho días; durante los cuales algunos trabajadores se someten a horarios extendidos, a fin de imprimir las facturas. Tiempo mientras el cual las personas en cargadas de esta tarea, deben permanecer laborando ya que la impresora trabaja de seguido, día y noche.

Le sigue luego, el desprendimiento de la factura, doblada y grapado de anexos, convirtiéndose este proceso en una tarea repetitiva y monótono. Igual sucede con la emisión de cartas repetitivas en su esquema, para cada uno de los usuarios, promocionando electrodomésticos y que se anexan al recibo del gas. Para los trabajadores de la parte técnica, las tareas repetitivas y monótonas, se dan cuando los operarios ejecutan la labor de suspender el servicio de gas y volver a reconectarlo.

Cuando el trabajo no da opción a variar, ni el ritmo, ni el contenido y contiene elevadas demandas de atención, las oportunidades de interacción social son mínimas; dando lugar al aislamiento, la monotonía, falta de libertad y presión temporal, situación que puede afectar la salud de los trabajadores. Un ejemplo de esto sucede con el trabajo de las cajeras de Metrogas, quienes después de varias horas de trabajo suelen presentar síntomas de estrés observados en mareo, dolor de cabeza, irritabilidad y nerviosismo que no les permite atender con amabilidad al público; porque durante la jornada, deben permanecer aisladas, atienden ininterrumpida mente los pagos de las facturas, conteo del dinero y digitación de la relación de los recibos cancelados.

Igual sucede con las personas que manejan la contabilidad, en los días de corte de cuentas y entrega del balance contable, mensual y trimestral, quienes deben trabajar a

veces hasta la madrugada, sin remuneración adicional alguna.

Por ello es importante evitar este tipo de trabajo, que es típico del trabajo en cadena o informatizado y organizado de manera que la persona tenga posibilidad de intervenir en su trabajo.

En conclusión, el contenido de un puesto de trabajo debe plantear unas exigencias razonables y proporcionar cierta variedad. Debe verse la utilidad social del trabajo que se realiza, para que cobre significado.

### Área Organización del trabajo

Se refiere al funcionamiento de la empresa, la duración de la jornada, los turnos y horarios de trabajo que se asocian con la presencia de cansancio físico y fatiga, causantes de accidentes de trabajo, cuando el número de días que se está en cada turno y la hora del día rebasan la capacidad física y mental del trabajador.

En esta área, por el análisis de las respuestas obtenidas con la aplicación del instrumento, para identificar cuantitativamente los Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés, los trabajadores de Metrogas demostraron, a través de los altos puntajes de los ítems, que están siendo afectados por un grado de riesgo medio, el que hace necesario dar atención prioritaria para controlar los Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés.

Los ítems con puntajes representativos de mayor riesgo, son los siguientes: sobre la existencia de la reglamentación de pausas de descanso que un 33% manifestó “nunca” y un 13% “pocas veces”. Para los ítems, tiene que completar el trabajo con horas extras y trabaja los fines de semana, a los dos contestaron igual, un 40% “muchas veces” y un 53% “pocas veces”.

En cuanto al ítem, existe la posibilidad de doblar turnos, el 47% contestó “nunca” y el 20% “pocas veces”. Para el ítem, trabaja turnos nocturnos, respondió el 13% “muchas veces” y el 13% “siempre”. En los ítems se trabajan horas extras, y la jornada laboral excede las 8 horas, para el primero el 7% respondió “siempre” y el 53% “muchas veces”. Para el segundo ítem, el 7% respondió “siempre” y el 33% “muchas veces”.

Con estas respuestas, los trabajadores están manifestando que sus empleos tienen

horarios largos, sin casi espacios para tomar descansos, ni tiempo libre para las necesidades personales y que existen procedimientos laborales rígidos, tensionantes, fatigosos y excitables, que crean situaciones inadecuadas para el rendimiento laboral, la salud de los trabajadores, siendo susceptibles y de convertirse en Factores de Riesgos Psicosociales asociados al estrés.

En cuanto a la presencia de turnos en los lugares de trabajo, puede implicar para los trabajadores, trabajo nocturno y rotatorio, con la consiguiente alteración de los ritmos circadianos, factor que puede asociarse con el estrés y en consecuencia con el aumento de lesiones traumáticas. Esta situación en Metrogas se observa en el personal de técnicos, quienes deben hacer turnos para atender las emergencias que se puedan presentar. Por ejemplo en las ocasiones en que reciben llamadas que deben atender, con carácter urgente a cualquier hora del día o de la noche para reparar daños con tuberías con escape de gas-

Adecuando a las circunstancias actuales y del mundo del trabajo, se deben buscar entonces, modelos organizativos del trabajo como los del “taylorismo”, de la escuela clásica de organización del trabajo o bien “organización científica”, que busca la forma mas racional de lograr unos objetivos dados a través de una definición de la división del trabajo, de la estructura de autoridad, de la comunicación y toma de decisiones, junto con la estructuración de programas de calidad de vida de los trabajadores en el ambiente laboral.

También estos conceptos se deben tener en cuenta para superar los periodos de cambio y de reestructuración, que las organizaciones hoy presentan inesperadamente y a los cuales deben responder con rapidez y eficacia, adquiriendo procedimientos para aplicar en toda la estructura empresarial, partiendo desde los gerentes y ejecutivos hasta los empleados de base.

Los gerentes deben entender cómo utilizar la solución de problemas, con base en los hechos que apoyan la toma de decisiones realistas, la sesión de responsabilidades, la verificación y la evaluación. Además, deben aprender a distinguir los desafíos de desempeño individuales de los desafíos en equipo, y aprender las diferentes disciplinas que se requieren para cada uno; porque son ellos los encargados de:

Dirigir valores y políticas independientes de las personas.

Ubicar a los empleados capaces respecto a las nuevas oportunidades.

Buscar y lograr que los nuevos empleados aprendan lo que los existentes ya dominaban.

Reducir la fuerza laboral con un daño mínimo para la moral y la competitividad.

Esto es aplicable a Metrogas que se encuentra en un proceso de reestructuración por la reducción de su planta física y de personal.

### Área Carga Mental

La carga Mental se determina por la cantidad y el tipo de información, que debe manejarse en un puesto de trabajo y que involucra procesos mentales, como atención, concentración, memoria, observación, comprensión, etc. Un aspecto que incide en la carga mental es el tiempo que se tiene para realizar la tarea.

En esta área, Carga Mental, al igual que en las anteriores su nivel de peligrosidad es medio. Consolidando estos puntajes con los de las dos áreas antes analizadas, se observa que su grado de riesgo es el efecto de las respuestas halladas en las dos anteriores área analizadas (Contenido de la Tarea y Organización del Trabajo).

En esta área se evaluaron factores de simultaneidad, complejidad y concentración en el desarrollo de la tarea, así como también se evaluaron los factores de control, precisión y grado de dificultad del trabajo desempeñado. Este nivel demuestra una tendencia a que el trabajo exige demasiado y que sobrepasa la capacidad del trabajador.

La fatiga, producto de la sobrecarga física y mental es acumulativa lo que posiblemente, en los trabajadores de Metrogas se relacione con los cambios generados por la reducción y la reestructuración de la planta de personal que afronta la organización.

Se establece que los factores más críticos son: la simultaneidad de tareas que exige el trabajo, ya que el 53% responde que “siempre” es así y el 40% que “muchas veces”; la complejidad y velocidad de las tareas para este ítem el 60% afirma que “muchas veces” y el 13% que “siempre”; el 73% piensa que el trabajo demanda una elevada concentración. Así como también el 60% opina que “siempre” el trabajo específico que realizan exige precisión y el 7% que “muchas veces”.

Mientras que con el ítem relacionado con el alto grado de dificultad en el desempeño del trabajo, el 47% opina que “pocas veces” y el 20% que “nunca”; el 33% piensa que “siempre” tiene un tiempo establecido o predeterminado para realizar sus tareas.

Teniendo en cuenta que la carga mental se relaciona con los procesos cognitivos, se vera a continuación, qué se entiende por atención, memoria y pensamiento y qué alteraciones pueden aparecer como consecuencia del trabajo que se realiza.

La atención: se puede definir como una actividad del organismo orientada a la captación de los estímulos y puede verse afectada tanto por el estado emocional del sujeto como por unas demandas pobres o excesivas de la tarea.

La memoria: es un conjunto de procesos que tienen en común el hecho de retener, almacenar, recuperar y reproducir la información con mayor o menor transformación, después de un tiempo dado, aunque no este presente la fuente de información.

El pensamiento; es un proceso mental complejo que implica una actividad mental del sistema cognitivo con intervención de los mecanismos de memoria y atención. El acto de pensar abarca la concentración, la reflexión, el conocer y reconocer, el ordenar y conectar, mediante categorías lógicas. En los trabajadores de Metrogas, las alteraciones cognoscitivas que se observan como efectos del trabajo que realizan, se hallan las dificultades de concentración, el nerviosismo, la ansiedad, la irritabilidad, etc. Por ejemplo equivocación al hacer impresión de documentos, abanicarse el rostro, desplazamientos continuos innecesarios, frotamientos de la manos y comunicación agresiva.

Ante una sobrecarga de trabajo, ante determinadas situaciones ansiosas y estresantes, el pensamiento y el lenguaje se quedan inhibidos, causando una irregularidad en la comunicación verbal.

Como conclusión se afirma que una organización eficaz no será aquella que más y mejor produzca sino, aquella que lo consiga ofreciendo a sus trabajadores las mejores condiciones de trabajo.

### Área de Relaciones Interpersonales

Según Chiavenato (1995), la necesidad de establecer relaciones con otras personas es

uno de los más fuertes y constantes impulsos humanos. Es una característica básica, pues el hombre es un ser eminentemente social.

Los empleados, si no tienen oportunidades de establecer contactos sociales durante el desempeño de la labor, tienden a encontrar desagradable, monótono y mecánico el trabajo, lo que puede reflejarse en baja producción y alta movilidad del personal.

El personal de Metrogas, por la índole del trabajo que realiza, por ejemplo, las cajeras que al permanecer laborando aisladamente y los técnicos en gas, que se desempeñan individualmente, las características de emergencia de cumplimiento de metas, no les permite interacciones frecuentes con los compañeros de trabajo. Esta situación se repite con las áreas administrativa, comercial y técnica, dado que por su ubicación: cañaveral Quinto y Primer piso, y Floridablanca, respectivamente, se dificulta la comunicación entre el personal de estas áreas.

La importancia que tienen las relaciones interpersonales para cada individuo y para la empresa se relacionan con el aporte de herramientas para la comprensión, el manejo y la resolución de conflictos interpersonales dentro y fuera de la organización.

Las interrelaciones humanas se basan en la comunicación, no es posible no comunicar, como tampoco es posible dejar de relacionarse con otras personas.

El solo hecho de compartir un espacio de trabajo o de vida, aunque no exista una comunicación directa, genera una relación, aunque no se desee. Las relaciones se dan a través de los objetos y con mayor razón, mediante la actividad que se realiza.

Para algunos trabajadores de base de Metrogas la comunicación con las jerarquías superiores es difícil, porque no tienen confianza y temen decir cosas que luego puedan perjudicarlos, por ejemplo, reclamar refrigerios y transporte cuando trabajan horarios extendidos, como tampoco se atreven a cobrar horas extras.

Igualmente, no comunican a sus supervisores sus dudas e inquietudes sobre la forma de hacer mejor su trabajo, por no parecer inadecuados para el desempeño del cargo, lo que redundaría en la falta de una interacción positiva.

Las relaciones laborales incluyen a las relaciones jerárquicas, por ejemplo, las de un jefe con sus subordinados y viceversa. En la actividad laboral, como en la vida cotidiana, gran parte de los contactos que tienen unas personas con otras se realizan a través de las relaciones personales pues el contenido y la organización del trabajo así

como las actividades que se desarrollan a nivel extralaboral hace necesaria esta interacción.

Los items críticos en esta área son: nunca se permite hablar mientras se trabaja, nunca siento que trabajo con compañeros no con rivales, nunca recibo ni envío comunicaciones para los supervisores. El (40%) manifiesta que “nunca” recibe ni envía comunicaciones a los supervisores, evidenciando que no existe una comunicación óptima entre los diferentes niveles de autoridad.

Y en relación con los otros items el 27% contesta con “nunca” se permite hablar mientras se trabaja y el 20% pocas veces; para el item se trabaja en equipo el 27% dijo que “nunca” y el 13% “pocas veces”; siente que trabaja con compañeros. Esta área presenta un nivel de peligrosidad media, el cual requiere intervención inmediata.

Los efectos de la falta de comunicación entre los trabajadores se evidencian en las multas que algunos técnicos deben pagar, cuando no reportan oportunamente la imposibilidad de realizar la tarea de suspensión del servicio de gas.

#### Área Administración de personal

Esta área comprende los siguientes aspectos: capacitación, la revisión y evaluación del tarea, claridad en desempeño de roles, seguridad social, estabilidad laboral y motivación para el desempeño.

De acuerdo con el Documento Técnico de ECOSAD (1996), el salario es un precio que se fija a los servicios que presta el ser humano por concepto de trabajo realizado, y que está sujeto al fenómeno de la oferta y la demanda. El salario está determinado por diferentes factores, entre los cuales (además de la oferta y la demanda) se cuentan: el nivel de productividad de un país, el costo de vida, la capacidad de pago de la empresa, las políticas salariales del Estado y las exigencias de las organizaciones obreras.

La función del salario como remuneración de una labor cumplida, supone también un valor social y psicológico, pues a través de ese mecanismo se evalúa el conocimiento y la experiencia del individuo.

De acuerdo con lo anterior, cuando un trabajador siente que su salario no es justo, experimentará sentimientos de inequidad y subestimación, se sentirá insatisfecho y

resentido. Tenderá a subestimar los logros de los demás, puede convertirse en ausentista, disminuirá sus niveles de capacidad productiva y se convertirá en un crítico constante de la organización, y en algunos casos, renunciara al puesto.

En relación con la motivación para el desempeño, los incentivos laborales, económicos y de otro tipo, surgieron dentro de la práctica administrativa como una estrategia de doble filo: por un lado, elevar los topes de producción y el rendimiento de la empresa. Por el otro, lograr mayores niveles de satisfacción de los trabajadores y mejorar el clima de la organización.

Adicionalmente, los incentivos también sirven para disminuir la rotación de personal, el ausentismo y bajar el índice de accidentes de trabajo.

En ésta área son críticos los siguientes Factores de Riesgo Psicosociai asociados al estrés: el reconocimiento del desempeño laboral, el 60% de los trabajadores manifiesta insatisfacción, 13% (nunca) y 47% (pocas veces), no se sienten motivados en su desempeño laboral, y la revisión y evaluación del tarea, como lo considera el 67% de los trabajadores distribuidos entre un 47% (siempre) y un 27% (muchas veces).

Está área se halla clasificada en un Nivel de Riesgo Medio el que hace necesario realizar intervención primaria, ante la posibilidad de la existencias de Factores de Riesgo Psicosociai asociados al estrés en el personal de trabajadores de la empresa Metrogas.

En conclusión en los trabajadores de Metrogas existen Factores de Riesgo Psicosociai asociados al estrés evidenciados en las cinco áreas de investigación: Contenido Específico del Trabajo, Organización del Trabajo, Carga Mental, Relaciones Interpersonales y Administración de personal; en un nivel de peligrosidad medio, lo cual requiere de atención prioritaria para la empresa. De esta forma, se logran los objetivos propuestos para esta investigación.



## Sugerencias

Los Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés laboral en el personal de Metrogas de Colombia S.A. E.S.P. de Floridablanca desglosados por Áreas o aspectos son los siguientes: en el Área de Contenido Específico del trabajo, se encuentran el trabajo que realiza el personal no está de acuerdo con sus capacidades y conocimientos; la calidad del trabajo tiene que ser excelente y el trabajo tiene muchas y variadas funciones.

En relación con los Factores de Riesgo Psicosocial que se manifestaron en Área de Organización del trabajo se evidenciaron los siguientes: la reglamentación de pausas de descanso; el tener que completar el trabajo en horas extras; trabajar los fines de semana; no existe posibilidad de doblar turnos, no existe rotación en los turnos de trabajo; el trabajo en horas extras; que la jornada laboral exceda 8 horas.

En el Área Carga Mental se encontraron como Factores de Riesgo Psicosocial: la simultaneidad de tareas que exige el trabajo, la complejidad y velocidad de las tareas, la elevada concentración que demanda el trabajo, la precisión que exige el trabajo específico que realizan y el tiempo establecido o predeterminado para realizar las tareas

Aunque el Área de Administración del Personal, no es un área crítica de todas maneras existen en esta Factores de Riesgo Psicosocial y son: no se imparte capacitación en áreas diferentes al cargo, el desempeño laboral o los aportes no son reconocidos o valorados, el trabajo es revisado y evaluado cuando finaliza.

De la misma manera el Área de Relaciones Interpersonales, no representa un aspecto amenazante, pero también presenta Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés tales como: nunca se permite hablar mientras se trabaja, nunca siento que trabajo con compañeros no con rivales, nunca recibo ni envío comunicaciones para los supervisores.

El Nivel de Riesgo para las cinco Áreas o Aspectos evaluados, se mantuvo constante, indicando un Nivel de Riesgo Medio. Por consiguiente en el resultado encontrado, al medir el Nivel de Riesgo Global, fue un grado de peligrosidad Media Este Nivel de Riesgo Global demanda una Intervención prioritaria para controlar los Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés en el medio laboral del personal de la empresa Metrogas S.A. E.S.P.

Mediante los resultados de la prueba se observó, en Área del Contenido Específico del trabajo, que los trabajadores tienen dificultades por la variedad de las funciones en el trabajo y por que las capacidades y conocimientos no están de acuerdo con la alta exigencia en la excelencia del trabajo.

El Nivel de Riesgo Medio en el Área de Organización del trabajo se genera porque la empresa no cuenta con el personal suficiente, para el desempeño de las tareas y su distribución adecuada en el tiempo, se crea un desequilibrio de la carga laboral, generador de estrés

Como ya se estableció, el estrés laboral afecta peligrosamente la salud física y mental de los trabajadores y desde luego, que también a las organizaciones.

En resumen, los Factores de Riesgo psicosocial se asocian con: padecimientos de enfermedades coronarias, en la tasa elevada de colesterol, dermatitis, la aceleración del ritmo cardíaco y en el consumo de tabaco. Así como también en la manifestación de síntomas de tensión psicológica: insatisfacción en el trabajo, la baja autoestima, la sensación de amenaza y malestar continuo. Ante una tarea que no utiliza sino unas pocas capacidades del ser humano, que no le permite la participación y que, en muchos casos, es repetitiva y parcializada, es muy probable que el trabajador desarrolle sentimientos de frustración, apatía, monotonía, incompetencia. Estos mismos sentimientos se pueden presentar en el caso de un trabajo con poco contenido y con falta de relación con los demás.

De igual manera, se debe analizar el ámbito donde también se manifiestan los efectos de unos factores psicosociales negativos, en la vida extralaboral del trabajador, su ambiente familiar y social, el que puede verse afectado.

El trabajador inmerso por la rutina, no sabe relajarse y transmite su modo de vivir fuera del trabajo. Causando entre otras situaciones negativas, la falta de participación en la vida social. El aspecto laboral monopoliza de forma abusiva la vida del trabajador, hasta el punto de no dejarle tiempo libre para una mayor participación en la vida comunitaria. El ejemplo más representativo es el trabajo por turnos, que dificulta la participación del trabajador en actividades extralaborales (vecinos, clubes deportivos, amigos, etc.)

Así mismo, se debe señalar la influencia que los problemas causados por factores

psicosociales puede tener sobre el ámbito familiar, como el empobrecimiento de las relaciones familiares o problemas con la pareja y con los hijos.

Se puede manifestar la agresividad acumulada en el trabajo, sirviendo como "válvula de escape". Es muy difícil dejar los problemas laborales al salir de la empresa como si de una doble vida se tratara. Por lo tanto, podría repetirse en casa las situaciones a las que se ve sometido el trabajador en el mundo laboral. Si un trabajador se siente abrumado por un jefe y una estructura autoritaria, pudiera ser que en casa tratara de aliviar esa tensión acumulada ejerciendo, a su vez, aunque inconscientemente, un poder estricto sobre el resto de la unidad familiar.

De la misma manera, se deben examinar los efectos negativos que sobre la organización genera el estrés ocupacional, es indiscutible el efecto que las condiciones en que se trabaja tienen resultado directo en la productividad del trabajo. Ante una situación de trabajo agresiva, desagradable para el trabajador, como consecuencia de la existencia de Factores de Riesgo Psicosociales (ejemplo, trabajo por turnos, malas relaciones, etc.), se manifestarán una serie de respuestas negativas de los trabajadores para intentar huir o, por lo menos, hacer frente a esa realidad laboral; conviviendo a la vez con ella en un equilibrio que intenta hacer llevadero el propio trabajo.

Una de las maneras más habituales de exteriorizar esa insatisfacción, por parte de los trabajadores, es no producir todo lo posible y ocultar la dirección sobre su verdadera capacidad de trabajo. Si el trabajador no se siente parte integrante de la organización, ni considera la empresa como algo suyo, se limita a cumplir con lo estrictamente necesario para no ser reprendido por la organización y para que se le pague el salario. Entonces producirá lo mínimo imprescindible, sin preocuparse de aumentar la cantidad de bienes producidos o el número de servicios prestados. Cualquier intento por parte de la Dirección de aumentar la producción, tropezará con la oposición de los trabajadores, que necesitarán otro tipo de estímulos (económicos, por ejemplo), para que se adapten a los nuevos deseos de la organización.

Otra consecuencia de los factores de riesgo Psicosocial son : la indolencia, la apatía o la agresividad acumulada, que a causa del estrés pueden generar disminución de la calidad de los productos, la atención prestada al cliente, la calidad de los servicios, etc. De igual forma bajo estas condiciones se trabaja menos y se ha constatado que se trabaja

deficientemente. Debido a esto, al trabajador no le preocupa el trabajo bien hecho, sino cumplir con los mínimos impuestos, e intentar hacer el menor esfuerzo posible, aunque esto genere posteriormente un posible rechazo, o en cualquier caso, una calidad de los productos inferior a la que se podría haber logrado.

Como efecto secundario de estas dos deficiencias señaladas, aparece la necesidad de incrementar controles de calidad en un intento de evitar que los productos defectuosos lleguen al cliente. Todo esto implica un encarecimiento del producto y del servicio, lo que plantea serios problemas de competitividad en un mercado tan complicado como el actual.

Entonces, si no se corrigen estos factores de riesgo Psicosocial y no se intensifican los controles de calidad, se tendrá como resultado que un número cada vez mayor de productos defectuosos llegarán al cliente, con las consiguientes pérdidas económicas y con pérdidas en la imagen de la empresa.

También se debe indicar que el elevado nivel de absentismo, la rotación de personal y el aumento de los accidentes de trabajo, son características de una organización con estrés laboral.

El absentismo es aquella conducta social que consiste en la ausencia al trabajo por parte del trabajador, sea de manera injustificada o por razones sólo aparentes, ausencias causadas o explicadas en muchos casos por problemas de carácter psicosocial.

Existe una serie de factores que están relacionados con el absentismo, aunque no como agentes causales sino como antecedentes o colaboradores. Se puede encontrar que están relacionados con este problema factores como el tamaño de la empresa, la inseguridad en el empleo, la dificultad y el riesgo de la tarea, los trabajos en cadena, monótonos y repetidos, la escasez de ventajas sociales que ofrece la empresa.

Estos factores señalados producirán absentismo si originan en los individuos motivaciones absentistas, esto es, no todos los individuos elaborarán la misma respuesta de evitar la situación de trabajo ante unos mismos factores psicosociales.

De todas maneras, se debe tener en cuenta que aquel que no acude a su trabajo pierde su salario, si su ausencia no está justificada, porque el absentismo es un comportamiento ilegal. Para eludir las consecuencias no deseadas que de esta situación se puedan derivar, el trabajador recurre a enfermedades como justificación de su ausencia. Debido

a esto se encuentra que se multiplican las bajas por patologías menos graves como gripes, catarros, etc., que permiten al trabajador ausentarse por uno o dos días, sin el efecto colateral de la pérdida del salario.

El absentismo es una defensa más o menos consciente, ante una tensión o insatisfacción por las condiciones de trabajo. Un índice de absentismo elevado es una señal de alarma que puede estar indicando un conflicto entre el trabajador, y las condiciones de trabajo. Por esta razón, algunos autores afirman que los trabajadores faltan menos al trabajo si trabajan en puestos que les permitan emplear las facultades que consideran importantes y participar en la solución de los problemas de su trabajo.

Otra posible respuesta de evitación, frente a factores adversos de índole Psicosocial, es cambiar de puesto de trabajo. Abarca, en principio, dos posibilidades: movilidad en el interior de la empresa y cambio de la empresa en que se trabaja.

La solicitud de cambio a otro departamento o sección de la misma empresa se hace con la esperanza de encontrar un área de trabajo que resulte menos agresiva desde el punto de vista psicosocial. Sin embargo, estas solicitudes se acostumbra encubrir las tras diversos motivos, tales como deseos de adquirir una visión más global de la empresa, de conocer el funcionamiento de los distintos departamentos de trabajo, etc. Sin embargo, se debe hacer notar que la rotación de personal depende de otros factores además de la insatisfacción en el puesto de trabajo.

También está el aumento en los accidentes laborales, que como se mencionó antes es otra de las características de una organización con estrés. Puede parecer que las únicas condiciones que influyen en un mayor o menor número de accidentes son las materiales. La falta de medidas de seguridad, como puede ser la ausencia de resguardos, el no disponer de equipos de protección etc., es claro que generan un aumento de la siniestralidad laboral; no obstante, no son las únicas. Con estas, se deben valorar también otros factores que pueden generar accidentes.

Una mala política de promociones, un inadecuado ritmo de trabajo o la ausencia de comunicaciones son un ejemplo de condicionantes de índole psicosocial que posiblemente ocasionen la creación de un mal ambiente de trabajo, un aumento de la hostilidad, favoreciendo, en definitiva, el surgimiento de comportamientos susceptibles de generar accidentes de trabajo.

La resistencia al cambio, es otra característica de una organización con estrés presente en su medio laboral, que merece ser analizada. Cualquier cambio produce cierta inquietud, mayor o menor en función del sujeto. Si el ambiente general de trabajo es vivido por el trabajador como un foco de tensiones, lo más probable es que cualquier cambio no sólo sea percibido con esa inquietud, sino que produzca un rechazo en la persona que a él se vea sometido. Este rechazo puede ser de muy diversa índole: podemos encontrar una negativa a admitir nuevos modos o formas de producción, o un rechazo a admitir nuevas tecnologías, oposición a la fabricación de nuevos productos e incluso una negativa a asumir nuevas responsabilidades.

Se analizará, como última situación que surge en una empresa con estrés laboral, el conflicto abierto con la organización. Como consecuencia de la agresividad acumulada y de la frustración, se crea un mal ambiente que puede derivar en diversas manifestaciones de violencia. De tal forma, que se producirán sabotajes, como una manera de dirigir esta agresividad acumulada hacia la organización, a la que se le acusa de todos los males y que ocasionará, por lo menos, daños materiales y económicos.

Pueden darse, también agresiones a otros miembros de la organización (generalmente mandos intermedios) como una válvula de escape a la agresividad; denuncias injustificadas, que enrarecen aún más el clima de trabajo y, por último, como expresión de una protesta organizada de modo colectivo: la huelga que es síntoma de mal latente. Aparentemente puede parecer que esa huelga no tiene como factor desencadenante un conjunto de problemas psicosociales, puesto que en un primer momento aparecen otras reivindicaciones, pero en la mayor parte de las ocasiones, la realidad de la protesta tiene un problema de tipo psicosocial de fondo.

En conclusión, se puede afirmar que cuando una empresa no está en capacidad de cumplir a tiempo sus pedidos o la calidad de sus productos es deficiente; así como cuando se producen accidentes de trabajo periódicamente, muchos de sus trabajadores abandonarían la empresa si pudieran encontrar otro puesto de trabajo satisfactorio (no solo a nivel salarial) por lo anterior, la empresa tendrá mala imagen, lo que incluye a sus productos, afectando el grado de posicionamiento en el mercado. Dado que si la empresa tiene mala imagen, esto implicará que sus productos también, lo que afectará su grado de implantación en el mercado, incidiendo directamente sobre el funcionamiento y

la evolución económica de la empresa, y por otra parte, intentar mitigar esta imagen negativa puede suponer un gasto muy grande en el momento de diseñar campañas de mercadeo, publicidad, etc., estrategias necesarias si se desea recuperar parte del mercado perdido.

En contraste y desde una perspectiva preventiva, es mejor enfrentar de manera directa el conjunto de problemas psicosociales, ya que sería más rentable para la empresa y más satisfactorio para la salud de sus trabajadores.

De esta manera, el interés de detectar oportunamente los factores de riesgo psicosociai estrés, en la empresa Metrogas de Colombia S.A. E.S.P., está centrado en el deseo de evitar o controlar el estrés en los trabajadores y las consiguientes consecuencias que puedan afectar su salud física y mental; y de la misma manera mejorar el clima organizacional con el fin de aumentar la productividad, evitar el absentismo, rotación de personal, accidentes de trabajo, etc.

Con el análisis de los resultados obtenidos se conoció la distribución por Áreas de los Factores de Riesgo Psicosociai, presentes en el medio laboral de la empresa, el nivel de riesgo que representa y el nivel de intervención que demanda.

Por lo tanto, se propone, como forma de controlar los factores de Riesgo Psicosociai Estrés hallados, establecer unas estrategias de intervención a nivel organizacional.

Una estrategia es un modo específico a través de un conjunto de acciones o tácticas concretas de eliminar o reducir el estrés.

La estrategia será de intervención primaria; se puede diferenciar entre diversas estrategias de intervención:

- Primaria, encaminadas a reducir o eliminar los Factores de Riesgo Psicosociai estrés a nivel de concepción o prevención, también en situaciones de rediseño.
- Secundaria para el manejo del estrés; éstas se articula cuando no es posible la reducción o eliminación de Factores de Riesgo Psicosociai estrés
- Terciaria, son programas de asistencia a los empleados.

#### Realizar una evaluación de desempeño

Para determinar el exceso de tareas o requerimientos para el cargo, con el fin de adecuar lo mejor posible el cargo a las condiciones del trabajo.

Actualizar el Manual de Funciones.

Para identificar el perfil del cargo mediante la definición clara de las tareas y responsabilidades de cada trabajador estableciendo que las exigencias y requerimientos del cargo se ajusten al perfil del trabajador y evitar una sobrecarga de trabajo y confusión de roles que supere sus capacidades e intereses.

El objeto de evaluar el perfil del cargo, no debe ser únicamente buscar la adecuación de la persona al cargo, sino tomar en cuenta sus necesidades, aptitudes e intereses, y analizar si las condiciones de trabajo pueden afectarle la salud.

Los perfiles ocupacionales deben acompañarse de una información aportada por los responsables de la salud ocupacional de la empresa, en la cual se suministren datos sobre los factores de riesgo de los diferentes puestos o áreas de trabajo, con el fin de tomar en cuenta las características que incidan en el desempeño y en el bienestar.

Esta información se puede obtener a través de la observación de los puestos de trabajo, e incluye puntos como los siguientes:

Descripción del puesto de trabajo: tareas y tiempos de ejecución, posturas, utilización de herramientas y equipos, tipo de jornada, pausas, rotaciones y contenido del trabajo.

Medio Ambiente de trabajo:

Listado de factores de riesgo presentes en el área o en el puesto (físicos, químicos, de seguridad, de saneamiento, biológicos, mecánicos, ergonómicos, orden y aseo) y causas frecuentes de accidentalidad.

Condiciones de la organización

Políticas de contratación, salarios, incentivos, inducción, capacitación, bienestar, promoción, estilo de mando, relaciones interpersonales y formas de comunicación.

Efectos en la salud

De acuerdo con las condiciones de trabajo del cargo, área o puesto, llevar a cabo adecuados procesos de selección de personal y construcción de perfiles individuales, con el fin de ubicar a las personas en puestos acordes con sus aptitudes y habilidades.

Análisis de los puestos de trabajo con especial énfasis en los factores psicosociales del trabajo.

Apoyo a educación continuada del factor humano.

Actitud de receptividad frente a las quejas o insatisfacciones de las personas sobre sus



puestos y cargos.

Desarrollo de un programa de vigilancia epidemiológica de factores psicosociales del trabajo.

Tomar conciencia frente a las aptitudes personales de los trabajadores

Analizar la relación de los deseos y expectativas, que tienen los trabajadores, si no existe coincidencia, es necesario emprender las acciones correspondientes para desarrollar las aptitudes requeridas. De lo contrario, se deben replantear los proyectos. Cuando una persona ingresa en el ámbito laboral, la empresa debe conocer los proyectos que trae frente al trabajo, con el fin de tomar en cuenta su viabilidad o, en caso contrario, no alimentar falsas expectativas.

Es importante que la empresa realice una encuesta de necesidades de capacitación, salud, vivienda, recreación, deporte y, en general, tenga presente estos resultados para diseñar programas internos, o para gestionar con otras instituciones las posibles soluciones.

Tomar en cuenta las características de la personalidad

Para ubicar a las personas en puestos de trabajo afines con ellas. Por ejemplo, un trabajador con personalidad tipo A en un trabajo monótono y de mínimo contacto social, no se desempeñará adecuadamente y experimentará insatisfacción y malestar continuos. Lo mismo ocurrirá a una persona con rasgos de dependencia, en un cargo que le exige toma de decisiones.

Capacitación

La capacitación se debe realizar de acuerdo con un plan en tiempo y espacio definidos, y priorizar los elementos críticos de las necesidades existentes en el personal de la empresa. Temas como los siguientes deben ser fundamentales en los programas de capacitación:

1. Desarrollo Organizacional: misión, visión, imagen institucional, etc.
2. Desarrollo Personal: relaciones interpersonales, comunicación, responsabilidades, compromisos, etc.
3. Desarrollo Técnico: procesos y procedimientos del servicio, actualización en temas, etc.

Cuando las exigencias sobrepasan las capacidades del trabajador, la empresa puede

implemento procesos de capacitación que ayuden a los trabajadores a desempeñar su trabajo con mayor eficiencia, que les proporcione más posibilidades de auto-realización, que reduzca los conflictos y mejore las relaciones entre superior y subordinado. De esta manera, se produce un mejor desempeño laboral, el bienestar físico y psicosocial se favorece, actuando positivamente en la reducción del estrés excesivo.

Cuando exista sobrecarga cualitativa por promociones o por cambios tecnológicos, es importante preverlos con antelación, emplear algún tiempo en formar e informar a las personas afectadas. De lo contrario, puede ocurrir que éstas, al no rendir como esperaban, pierdan confianza y se sientan insatisfechas.

#### Administrar tiempos de trabajo

Como una medida protectora para evitar la fatiga ocasionada por la sobrecarga la empresa propenderá a que los trabajadores no realicen largas jornadas de trabajo (horas extras, dobles turnos)

Además, se debe realizar una adecuada organización de pausas y descansos. Estas pausas deben permitir la recuperación parcial de la capacidad de ejecución del trabajador. Es preciso que estos periodos de descanso se intercalen durante el trabajo, puesto que, por razones fisiológicas, no es lo mismo cambiar las pausas en el trabajo por un descanso largo al final de la jornada. Es adecuado introducir pausas secundarias, diferentes a la principal en la cual se ingiere el alimento, con una duración de 10 a 15 minutos. Para determinar las pausas necesarias en cada caso, es importante tener en cuenta el tipo de trabajo: algunos pueden requerir de varias pausas cortas y otras pocas, pero largas.

#### Diseñar políticas salariales

Compatibles con la salud ocupacional, estimulando positivamente a los trabajadores, que eleven su satisfacción, disminuya la rotación de personal y garanticen niveles altos de producción. Se plantean las siguientes opciones para lograr esta estrategia:

La compensación salarial ofrecida debe ser lo más equitativa posible, con el fin de que el trabajador tenga un sentimiento de justicia y logre mantener un nivel de vida en el que pueda satisfacer sus necesidades.

#### Evaluaciones de cargos

Que por medio de procedimientos sistemáticos y ordenados logren establecer el valor

de cada cargo dentro de la organización y promover el concepto de equidad. Estas evaluaciones deben garantizar una compensación exitosa, consistente y deben ser explicadas, con el fin de que puedan ser aceptadas favorablemente.

### Sistemas de incentivos

Existen los incentivos laborales, económicos, psicológicos y sociales. Con respecto a los incentivos de tipo económico los más recomendables son los que promueven la cooperación entre los trabajadores. Es el caso de las primas o bonificaciones colectivas por rendimiento y participación activa en las decisiones que estén relacionadas con el trabajo y la salud.

Acercas de este último tema, es importante realizar actividades que comprometan al grupo en la defensa de su salud y su seguridad, como las campañas y jornadas de salud, premios a las ideas de seguridad, motivar la participación en diferentes comités, etc.

De la misma forma es importante que los incentivos trasciendan a nivel de la supervivencia y estimulen el crecimiento y el desarrollo personal de los trabajadores, mediante el apoyo, para estudios y para la realización de actividades culturales.

En el incentivo psicológico están clasificados el reconocimiento social, la retroalimentación verbal y escrita y todas las formas reales o simbólicas de estimular al trabajador, tales como destacar a uno por encima del grupo. Elogiarlo públicamente, entregarle diplomas o condecoraciones.

### Mejorar las relaciones interpersonales

Es importante considerar no sólo las relaciones en general, sino la calidad de las mismas. De allí la importancia de fomentar el apoyo social dentro de la empresa, entendido éste como la expresión de afecto positivo, como disponibilidad de ayuda a otras personas. Su valor radica en la expresión de compañerismo y colaboración (relaciones cooperativas)

Las condiciones que deben primar en la empresa para fomentar el apoyo social depende de la estructura de la misma, ya que ambientes competitivos y rígidos, sumados a la poca disponibilidad de recibir este apoyo por parte de algunas personas, dificultan su implementación.

Por consiguiente, unas relaciones interpersonales que contribuyan al bienestar del trabajador se facilitan si la organización permite el intercambio y la comunicación con

los demás.

Mejorar la comunicación en la organización

Se deben establecer canales de comunicación ágiles, definidos, directos; a través de los cuales fluyan las órdenes y los datos de forma clara, con el fin de evitar rumores, equívocos y malestar interpersonal y organizacional.

Esto contribuirá a que los procesos productivos sean más expeditos y diversos, ya que la información se dará de una manera oportuna y veraz, sin interpretaciones vagas. Los trabajadores se sentirán motivados a contribuir con sus ideas al mejor desempeño de la empresa, ya que son ellos en última instancia quienes la conocen mejor.

Realizar programas educativos

Para los trabajadores, sobre la relación entre ciertos rasgos de personalidad y sus efectos sobre la salud, con el objeto de lograr cambios de actitud, identificar ideas irracionales, adquirir conductas asertivas, entre otras técnicas.

Incentivar a los trabajadores para que practiquen ejercicios físicos, con el fin de evitar la vida sedentaria, que puedan ocasionar sobrepeso y cardiopatías.

La organización, con la asesoría de la Administradora de Riesgos Profesionales, debe llevar a cabo un programa de manejo de estrés ocupacional. Cuando se detecten patologías asociadas a estrés, la empresa remitirá a los trabajadores a la Administradora de Riesgos Profesionales para que realice la evaluación correspondiente y se indiquen las acciones y tratamientos pertinentes. Al introducir cambios administrativos o tecnológicos, se procederá en forma progresiva a preparar a los trabajadores para que sean capaces de asimilarlos. Se debe tener en cuenta que las reubicaciones y promociones a cargos nuevos, son causas de estrés, por lo cual se debe dar tiempo para la adaptación del trabajador.

## REFERENCIAS

- Adams, J. (1997) Video: Letting and Talking Hold Transición. Producciones C.R., Me. GrawHill.
- Alarcón R., Escobar, U. (1997) Estrés y Desarrollo Humano. Colombia: Fondo Editorial de Risaralda.
- Almodóvar, M., Berjón, M. (1995) Psicología del Trabajo. España: Centro Nacional de Condiciones del Trabajo.
- Bear, M., Connors, B. & Paradiso, M. (1988) Neurociencia Explorando El Cerebro. Barcelona: Editorial Masson.
- Belloch, A., Sandin, B., Ramos, F. (1995) Manual de Psicopatología. Volumen 1 y 2. Santafé de Bogotá: Editorial Me Graw Hill.
- Berman, S. (1993) El Estudio de La Salud Mental en Relación con el Trabajo. Parala ínygstigación sobre la salud de tos.trabajadores. Capítulo 7. Washington, EE.UU.: Organización Panamericana de la Salud.
- BillikopfG. (1997) Las Relaciones Interpersonales en el Trabajo. California.
- Bocanument, G., Berjón P. (1993) Encuesta para la identificación de los factores de riesgo psicosociales. Medellín
- Bhim, Nailor (1981) Psicología Industrial. México: Editorial Trillas.
- Briceño, K. (1999) Factores del Servicio de Urgencias Adultos Generadores de Estrés en auxiliares de enfermería del Hospital Universitario Ramón González Valencia de la ciudad de Bucaramanga. Bucaramanga: UNAB.
- Brunet, L. (1987) El clima de trabajo en las Organizaciones. México: Trillas.
- Caplan, R.D (1987) El trabajo y las demandas en la salud del trabajador: Principales efectos y diferencias ocunacionales. Washington, D.C.: Oficina de Gobierno de los Estados Unidos
- Coleta déla, L (1991) Accidentes de Trabajo. Medellín: Cincel Ltda
- Comité Mixto Organización Internacional del Trabajo-Organización Mundial de la Salud (1984) Factores psicosociales del trabajo: Naturaleza, Incidencia y prevención. Medicina del trabajo. 9ª. Reunión, septiembre 18-24.
- Corbella Rogi, J. (1994) Descubrir la Psicología. Barcelona: Ediciones Folio S.A.

- Conn, D. (1980) Introducción a la Psicología. México: Fondo Educativo Interamericano.
- Chiavenato, I. (1995) Introducción a la Teoría General de la Administración- Bogotá: Me Graw Hill.
- Dentón, K. (1985) Seguridad Industrial. Administración y Métodos. México: Me Graw Hill
- Empresa Colombiana de Salud, Ambiente y Desarrollo (1996). Documento Técnico: Factores de Riesgo Psicosociales. Colombia: Libros & Libres
- Fontana, D. (1995) Control del Estrés. México: Manual Moderno.
- Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de Trabajo (CEE) (1987) El Estrés Físico y psicológico en el trabajo. Ed. Ministerio de Trabajo y de Seguridad Social
- Hernández Sampiere, R. (1998) Metodología de la Investigación
- Hindle, T. (1998) El Estrés Bajo Mínimos. Barcelona: Grijalbo
- Katz, D. (1995) Psicología Social de las Organizaciones. México: Trillas.
- Labrado, F (1992) El Estrés Nueva Técnicas para su control. Ed. Temas de hoy (1992)
- Latorre, J., Beneit, P. (1981) Psicología de la salud. Argentina: Lumen
- Lazarus, R., Folkman S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca
- Llacuna Morera, J. (1990) Educación y formación de trabajadores para la prevención, salud y trabajo. Medellín. No. 28
- Matthew, M., Davis, M., Fanning, P. (1985) Técnicas Cognitivas para el Tratamiento del Estrés.
- Mendez, E. (1992) Factores de Riesgo Psicosociales. Medellín: ISS seccional Antioquia. División de Salud Ocupacional.
- Mendez, E. (1992) Stress Ocupacional. Medellín: ISS seccional Antioquia. División de Salud Ocupacional.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1987) Automatización, organización y tensión en el trabajo; Informe O.I.T.
- Minuchin, S. (1984) Técnicas de Terapia Familiar. Ediciones: Paidós, Barcelona, Buenos Aires

- Myers, M., Myers G. (1983) Administración mediante la comunicación: un enfoque organizacional. Editorial Me Graw Hill. México.
- Morales, F. (1996) Psicología Social y Trabajo Social. España: Me. Graw Hill.
- Oficina Internacional del trabajo (1986) Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención, Q.I.T.
- Pinilla, A. (1972) Relaciones Humanas y Laborales en la Empresa. Barcelona: Editores Técnicos Asociados S.A.
- Potter, B (1991) Estrés y rendimiento en el trabajo. México: Trillas
- Sager, S (1987). Investigación sobre el estrés en los Gerente de Ventas. Bogotá; División Interpublicaciones del Ministerio de Gobierno de Colombia.
- Seyle, H. (1950) Stress. Acta Inc. Montreal, Canadá
- Simón, P. (1979) Las Relaciones Interpersonales. Barcelona: Herder
- Slipak, O. (1996). Estrés laboral. AlcmeonNo. 19: Internet: [www.drwebsa.com.ar](http://www.drwebsa.com.ar)
- Ridruejo, P., Medina A., (1997). Psicología Médica. España: Me Graw Hill
- Robbins, S. (1994). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, J. (1995) Factores de Riesgo Psicosociales en la Organización Laboral. Medellín: Ediciones Gráficas.
- Valdés, M. y de Flores, T. (1985) Psicología del estrés. Ed. Martínez Roca
- Vallejo Nágera, J.A (1994) Guía Práctica de la Psicología. Madrid: Ed. Temas de Hoy.
- Villalobos, G. Revista Salud, Trabajo y Ambiente. (1996). Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgos psicosociales
- Witkin-Lonoli, G. (1985) El estrés de la mujer. España: Ed. Grijalbo

**ANEXOS**

Anexo A. Encuesta para la identificación cuantitativa de los factores de riesgo

    Psicosocial.....77

Anexo B. Hoja de Respuestas.....79



## Anexo A

## Cuestionario para la identificación cuantitativa de los Factores de Riesgo Psicosocial

**1. CONTENIDO ESPECIFICO DEL TRABAJO**

1. Su trabajo tiene muchas y variadas funciones
2. El buen rendimiento en el trabajo implica reconocimiento de alguna clase?
3. Existe flexibilidad en la velocidad o ritmo de trabajo
4. Cada quien elige la manera de realizar su trabajo?
5. El tiempo que utiliza es suficiente para realizar su trabajo?
6. La calidad del trabajo tiene que ser excelente?
7. El trabajo que usted realiza esta de acuerdo con sus Capacidades y conocimientos?
8. Trabaja con máquinas y/o equipos de alto riesgo Accidentalidad?
9. Trabaja con sustancias o materiales peligrosos para su salud?

**2. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

10. Existen manuales de funciones claros y específicos para los diferentes cargos?
11. Existe inducción al personal nuevo?
12. Existe capacitación para el cargo?
13. Se imparte capacitación en áreas diferentes al cargo?
14. Existen servicios médicos y de asistencia social para el trabajador y su familia?
15. Existe estabilidad laboral?
16. Cuando necesita una aclaración respecto al trabajo el jefe esta dispuesto ayudarlo?
17. Son cordiales las relaciones del jefe con sus subalternos y viceversa?
18. Su trabajo es revisado y evaluado cuando finaliza?
19. Su desempeño laboral o sus aportes son reconocidos como valorados y estimulados?
20. Son frecuentes las sanciones por fallas en el trabajo?
21. Cada persona cuenta con los elementos necesarios para realizar su trabajo?

**3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

22. Se busca que el trabajo sea rigurosamente planeado y organizado?
23. La jornada laboral excede (8 horas)?
24. Se trabajan horas extras?
25. Existe rotación en los turnos de trabajo?
26. Trabaja turnos nocturnos?

27. Existe la posibilidad de doblar turnos?
28. Trabaja los fines de semana?
29. Tiene que completar el trabajo con horas extras?
30. Tiene reglamentadas más de dos pausas (15') o descansos durante la jornada del trabajo?

#### **4. RELACIONES INTERPERSONALES**

31. Se permite hablar mientras trabaja?
32. Siento que trabajo con compañeros no con rivales
33. Su trabajo le obstaculiza la comunicación con sus compañeros
34. Recibe y envía comunicaciones para los supervisores?
35. Trabaja en equipo?
36. El puesto de trabajo o el tipo de ocupación obligan a permanecer aislados?
37. Cuando se trabaja en grupo o con otras dependencias de la empresa existe colaboración?

#### **5. CARGA MENTAL**

38. El trabajo exige simultáneamente varias tareas?
39. Las tareas son a su vez complejas y requieren velocidad?
40. El trabajo demanda una elevada concentración?
41. El desempeño de su tarea implica realizar control de calidad, de averías o de defectos?
42. Su trabajo implica la vigilancia y el control de varias señales?
43. Su trabajo específico exige de precisión?
44. El desempeño de su trabajo exige un alto grado de dificultad?
46. Su trabajo implica codificación e interpretación de señales?
47. Para hacer o realizar sus tareas tiene un tiempo establecido o predeterminado?

**Anexo B**  
Hoja de Respuestas

	A Nunca	B Pocas Veces	C Muchas veces	D Siempre
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				
35.				
36.				
37.				
38.				
39.				
40.				
41.				
42.				
43.				
44.				
45.				
46.				
47.				