



Universidad Autónoma de Bucaramanga
 División de Ciencias Sociales, Humanidades y Artes
 Facultad de Psicología
 Programa de Psicología

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL EN
 LOS INVESTIGADORES JUDICIALES DEL CUERPO TÉCNICO DE
 INVESTIGACIÓN DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

SECCIONAL BUCARAMANGA

UNAB BIBLIOTECA		NO. CLASIFICACION 76/37.04 C122f 9.1	
VENDEDOR AUSTIN		FECHA 04 JUN 2004	NO. INVENTARIO 056993
PRECIO \$ 30.000=			

Presentado por:
 Edna Carolina Cadena Raguá
 Miguel Ángel Jaimes Barbosa

PR. I	VENDEDOR	UNAB BIBLIOTECA	
NO INVE	FECHA		
	NO. CLASIFICACION		

Bajo la dirección de la Ps. Martha Eugenia Ortega
 Bucaramanga, Junio 2 de 2004

UNAB BIBLIOTECA MEDICA

04 JUN 2004

Tabla de Contenido

Resumen	VI
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL EN LOS INVESTIGADORES JUDICIALES DEL CUERPO TÉCNICO DE INVESTIGACIÓN DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN SECCIONAL BUCARAMANGA	1
Descripción de la Institución	4
Misión	6
Visión	6
Planteamiento del Problema	8
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Antecedentes Investigativos	11
Variables	16
Marco Teórico	17
Estrés	17
Características Diagnósticas del Estrés	22
Enfermedades por Estrés	23
Situaciones del Estrés según su Duración	24
Formas del Afrontamiento del Estrés	24
Características Individuales y Estrés	25
Estrés Laboral	27
Factores psicosociales causantes de estrés ocupación al	28
Clasificación de los riesgos psicosociales	33
Evaluación de los factores psicosociales	38
Afrontamiento del estrés ocupacional	40

Programas y Estrategias de intervención para la prevención y manejo del estrés laboral	40
Estrategias de intervención a nivel organizacional	46
Método	48
Sujetos	48
Instrumento	49
Resultados	54
Nivel de riesgo por áreas	55
Área contenido específico del trabajo	55
Área administración de personal	56
Área organización del trabajo	58
Área relaciones interpersonales	59
Área carga mental	60
Área alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral	61
Nivel de riesgo general	62
Análisis de correlación entre reactivos	63
Discusión	65
Pautas de Intervención para la Prevención y Control del Estrés Laboral en los Investigadores Judiciales del CTI Bucaramanga	69
Referencias	73
Apéndices	76
Nota Acerca de los Autores	77

Lista de Tablas

Tabla 1. Características de las variables del estudio	16
Tabla 2. Respuestas fisiológicas y cambios orgánicos asociados al estrés psicológico	20
Tabla 3. Escala de nivel de peligrosidad de los factores de riesgo psicosocial	54
Tabla 4. Nivel de riesgo global	55

Lista Figuras

Figura 1. Sistemas parasimpático y simpático del ser humano	21
Figura 2. Contenido específico del trabajo	55
Figura 3. Administración de personal	57
Figura 4. Organización del trabajo	58
Figura 5. Relaciones interpersonales	59
Figura 6. Carga mental	60
Figura 7. Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral	61
Figura 8. Nivel de Riesgo Psicosocial General Asociado al Trabajo	62

Resumen

La presente investigación tiene por objeto describir los factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en los investigadores judiciales del CTI de la Fiscalía General de la Nación Seccional Bucaramanga, para proponer una serie de pautas de intervención. Para tal efecto se aplicó el cuestionario de Bocanument y Berján (1993) que mide cinco áreas de riesgo psicosocial! los resultados fueron analizados y se concluyó que el área de Carga Mental se encuentra en un nivel elevado de riesgo, mientras que las de Contenido Específico del Trabajo, Administración de Personal y Organización del Trabajo están en el nivel medio; también se estableció que las áreas de Relaciones Interpersonales y Alteraciones Psíquicas y Biológicas Relacionadas con el Trabajo tienen un bajo nivel de peligrosidad como promotoras del estrés.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADOS AL ESTRÉS
LABORAL EN LOS INVESTIGADORES JUDICIALES DEL CUERPO
TÉCNICO DE INVESTIGACIÓN DE LA FISCALIA GENERAL DE LA
NACIÓN SECCIONAL BUCARAMANGA

Para los colombianos no es desconocida la actual y debatida temática referente a los índices de criminalidad, producto de una sociedad en deterioro progresivo en sus aspectos sociales, económicos y políticos.

Todo ha sido el resultado de la falta de empleo, de desplazamientos forzados, del incremento de la delincuencia juvenil, de la falta de control de la natalidad, de la corrupción y de muchos otros factores que han hecho que el crimen haya recogido simpatizantes de todo nivel dentro de la esfera social del país.

Frente a este fenómeno, Colombia cuenta con organismos jurídicos y judiciales preparados hábilmente en la contención de las acciones delictivas descontroladas, generadoras de situaciones caóticas. Estos organismos están sustentados constitucionalmente, se encuentran regidos por normas y leyes para que su compromiso de hacer justicia sea ecuánime, imparcial y objetivo, en procura de asegurar a las personas su vida, trabajo, convivencia, libertad y paz dentro del marco jurídico que garantiza el orden político, económico y social.

Es así que para investigar la violación de los derechos fundamentales —que de acuerdo con la Constitución Nacional, título III, capítulo I, son— la vida, la libertad y los bienes de las personas, entre otros — han sido creadas instituciones judiciales con facultades para indagar toda clase de hechos delictivos. De ahí que, con la Constitución Nacional de 1991, se creó la Fiscalía General de la Nación (FGN), a la cual corresponde de oficio, por denuncia o querrela, investigar los delitos y acusar a los presuntos infractores ante los juzgados y tribunales competentes.

Haciendo parte de la FGN, se encuentra el Cuerpo Técnico de Investigación (CTI), organismo de Policía Judicial que con los Investigadores Judiciales, se encarga de apoyar a los fiscales y jueces en la consecución, aseguramiento y estudio técnico-científico de la prueba judicial, como base del pronunciamiento judicial definitivo, sindicando al infractor de la ley o ayudando al esclarecimiento de un crimen.

En conclusión, el Investigador Judicial es el encargado de recopilar la información, las pruebas, los testimonios, y adelantar las diligencias que se estimen pertinentes para la judicialización de los infractores de la ley penal colombiana. Acciones que, dadas las magnitudes de sus consecuencias, generan un alto grado de riesgo, tanto físico como mental, para el Investigador, quien se enfrenta ante diferentes manifestaciones delictivas, las cuales debe saber afrontar para no perder su vida ni la de sus compañeros. Aquellas diligencias judiciales por sencillas que parezcan, ofrecen diversas situaciones generadoras de estrés, debido a la magnitud de las responsabilidades ante las cuales se ven expuestos los investigadores judiciales frente a la sociedad, que demanda una eficiente y rápida labor; es por esto que los profesionales se ven afectados en las diferentes dimensiones emocionales, cognitivas, comportamentales y laborales.

Teniendo en cuenta las situaciones de riesgo antes descritas, las personas que participan en la lucha contra esta realidad, están expuestas a diversos factores generadores de estrés, que se convierte en una amenaza para la salud de los trabajadores y, como consecuencia, a la salud de las organizaciones, en la medida que repercuten en la salud mental y física de los trabajadores y en su producción laboral. De esta forma los diversos agentes negativos implícitos en el medio laboral, afectan el bienestar biopsicosocial del trabajador, generando enfermedades y accidentes de trabajo relacionados con el estrés laboral. Es por esto que la importancia del medio ambiente psicosocial en los lugares de trabajo está aumentando considerablemente.

El desarrollo económico, el progreso técnico, el incremento de la productividad y la estabilidad social, no sólo dependen de los diferentes medios de producción de que se disponen, sino también de las condiciones de trabajo y de vida, así como del nivel de salud y del bienestar de los trabajadores y sus familias. Este reconocimiento conduce al desarrollo de una acción preventiva global, que tiene en cuenta, no sólo los riesgos físicos y químicos, sino también los diversos factores psicosociales inherentes a las empresas, que pueden tener una considerable influencia sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores.

Por este motivo, surgió la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, la cual dio impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, reconociendo los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, dentro de los que se encuentra el estrés.

Debido a las actividades que realizan los investigadores judiciales, se ha considerado trascendente el estudio de éstas con relación al estrés laboral, con el propósito de generar nuevos conceptos que, no sólo proporcionarán elementos teóricos a la psicología, sino también a la empresa una visión más amplia de la problemática. Por otra parte, la investigación contribuirá con la disminución de este factor a partir de las estrategias planteadas, desarrollando herramientas que le permitan a la organización brindarles a los investigadores un lugar de trabajo adecuado.

Descripción de la Institución

La Fiscalía General de la Nación se creó con la Constitución Política de 1991, como respuesta a la necesidad de superar las deficiencias de los antiguos procedimientos del sistema penal inquisitivo. Es una entidad con plena autonomía administrativa y presupuestada perteneciente a la rama judicial del poder público. De tal forma, en 1991 el Gobierno Nacional expidió los decretos 2699 (Estatuto Orgánico de la Fiscalía General de la Nación) y 2700 (Código de Procedimiento Penal), que abrieron el camino para que el primero de julio de 1992, comenzara a operar la institución.

La función de la Fiscalía General de la Nación es la investigación de los delitos y la acusación de los presuntos infractores de la Ley Penal. Para apoyar esta labor, la entidad cuenta con las Dirección Administrativa, la Dirección Financiera y el Cuerpo Técnico de Investigación. Las funciones de la Fiscalía General se realizan a través de Unidades Nacionales, Regionales, Seccionales y Locales de Fiscalía, que controlan también el desarrollo de las funciones de investigación adelantadas por las Unidades del Cuerpo Técnico de Investigación, teniendo dentro de sus funciones la competencia en delitos de narcotráfico, delitos contra la existencia y seguridad del estado, extorsión y secuestro extorsivo o agravado, delitos contra la fe pública y el patrimonio económico, vida, libertad sexual y la libertad humana, seguridad pública y secuestro simple, contra el patrimonio económico, querrelables y las lesiones personales.

La Fiscalía general de la Nación cuenta con apoyo de los organismos con funciones de Policía Judicial, como lo es el Cuerpo Técnico de Investigación; organismo constitutivo de la Fiscalía, que se dedica a la averiguación, indagación y en general a la búsqueda de los presuntos autores o partícipes de un hecho punible, brindando soporte técnico, científico e investigativo a los fiscales en el desarrollo de sus funciones. Para ello, cuenta con escuelas de formación de Investigadores Judiciales,

laboratorios de balística, grafología, espectrógrafo de voces, carta dental, lofoscopia, equipos de cromatografía, laboratorios de fotografía y demás actividades que puedan ser evaluadas por los servicios criminalísticos.

Para un mejor desempeño institucional, el Cuerpo Técnico de Investigación se encuentra armónicamente distribuido, estando la Dirección Nacional localizada en la capital del país; es la encargada de planear, organizar, dirigir, controlar y ejecutar las funciones de Policía Judicial de la FGN. Para el logro de lo anterior, cuenta con las direcciones seccionales del CTI a nivel nacional, que organizan y coordinan el adecuado desarrollo de sus funciones en el cumplimiento de sus investigaciones de conocimiento, cada una con sus respectivas divisiones o secciones de trabajo. Estas áreas investigativas son la sección de Criminalística y de Investigación.

En Santander, con sede en la ciudad de Bucaramanga, se encuentra la dirección del Cuerpo Técnico, contando con la sección de criminalística, encargada de analizar, estudiar, y confrontar las pruebas materiales recopiladas por los Investigadores Judiciales en la escena donde se cometió un delito, y asesorar científica y técnicamente al fiscal que emitirá su concepto judicial.

La sección de Investigaciones está conformada por grupos que conocen determinadas clases de delitos, como son: el grupo de delitos especializados, que tiene conocimiento de delitos de terrorismo, narcotráfico, subversión y secuestros extorsivos; el grupo de homicidios, quienes determinan los autores o partícipes de los delitos que atenten contra la vida; el grupo de capturas, encargado de ubicar, localizar y detener a las personas que se encuentran sindicadas por la justicia como los autores o cómplices de un crimen; el grupo de delitos varios, encargado de investigar todos los delitos que tengan relación contra el patrimonio económico como hurtos, estafas, falsificación de monedas, entre otros; y el grupo de denuncias, quienes reciben jurídicamente los testimonios de las personas que han sido víctimas de un hecho delictivo para su posterior investigación.

En la actualidad, para pertenecer al Cuerpo Técnico de Investigación, el aspirante debe cumplir con una serie de requisitos dispuestos por el estatuto de la Fiscalía, tales como-’ ser mayor de 18 años, haber cursado y aprobado los estudios exigidos en la Escuela de Investigación Criminalística, cursar o estar cursando estudios de nivel universitario, y tener una excelente hoja de vida personal, familiar y social.

Misión

Asegurar a los colombianos el acceso a la justicia penal, actuando oportunamente en el desarrollo efectivo de una labor de investigación y acusación de los presuntos infractores de la ley penal, con el propósito de combatir las diversas manifestaciones de la delincuencia, a través de la formulación e implementación de una política criminal, para erradicar la impunidad y coadyuvar en el logro de la credibilidad nacional e internacional en la administración de justicia y en los valores humanos, para alcanzar la paz social.

Visión

Yace en ser una herramienta de paz, de profundización de la democracia, de fortalecimiento de las convicciones de igualdad y libertad que son fundamentales del sistema político colombiano. Su adecuado funcionamiento es pieza clave del motor de desarrollo social, económico y político del país. El reto de la Institución consiste en estar a la altura de lo que el ordenamiento jurídico, la audiencia internacional, y los colombianos esperan de ella. En la medida en que cumpla cabalmente con las funciones que le han sido asignadas y que se modernice, fortalezca y desarrolle, más posibilidades reales tendrán en el afianzamiento de una sociedad fraternal y pacífica para Colombia.

UNIVERSIDAD DE LA COSTA

Planteamiento del Problema

El Investigador Judicial es una persona con preparación especial para apoyar a los Fiscales en el esclarecimiento de los delitos, debe poseer cualidades como: paciencia, memoria, inteligencia, creatividad y sentido de observación. Además, se compromete a estar dispuesto a trabajar en todo momento y donde sea necesario para disminuir los altos índices de criminalidad en las diferentes modalidades delictivas! debe realizar su trabajo con gran esfuerzo y mística, aplicando los conocimientos adquiridos en las escuelas de formación de investigadores, cursos de capacitación y actualización y en la misma experiencia diaria para esclarecer los hechos e identificar a los responsables sin salirse de sus deberes, los cuales están enmarcados dentro de la ley , soportados dentro de la Constitución Nacional, Código Penal, Código de Procedimiento Penal y Estatuto Anticorrupción. Aunado a lo anterior, el Investigador Judicial debe cumplir con una serie de requisitos los cuales fueron descritos en las páginas precedentes.

Por lo anterior, los investigadores judiciales del C.T.I. de la ciudad de Bucaramanga se encuentran en permanente presión psicológica y física, al estar constantemente enfrentados a amenazas de muerte y asesinatos directos, sufriendo así varias bajas entre sus miembros en los últimos años. También es conocido que los investigadores judiciales del C.T.I. han sido declarados objetivos militares por grupos de extrema izquierda y extrema derecha, por estar investigando las masacres y otros atropellos en contra de la población civil que estos grupos realizan.

Es así como, en cumplimiento del deber, el investigador judicial expone su vida, ya que en ocasiones la delincuencia organizada posee iguales e incluso mejores medios tecnológicos, físicos y logísticos, lo cual ha dificultado su decaimiento. De esta manera, el investigador judicial, al no contar con los suficientes medios, lo cual es producto principalmente de la

crisis presupuestal por la que atraviesa la entidad, puede constituirse en blanco fácil de la delincuencia.

Es importante señalar que, además de las presiones mencionadas anteriormente, el investigador judicial debe resolver las misiones asignadas en un tiempo relativamente corto y presentar informes de éstas con calidad, sin dejar a un lado otras funciones propias del cargo que desempeña; un ejemplo de éstas son los operativos, los cuales pueden presentarse a cualquier hora del día o la noche, lo cual indica que el funcionario debe tener una disponibilidad total hacia la institución a la cual pertenece, incluso debiendo continuar en sus labores sin poder disfrutar de su horario de descanso.

Tomando en cuenta que en el tipo de actividades que conlleva el cargo de Investigador Judicial el funcionario está expuesto a factores de riesgo generadores de estrés, la presente investigación pretende establecer la incidencia de dichos factores en como riesgo psicosocial asociado al trabajo de estas personas; para dirigir el curso de la investigación, el problema fue planteado a través del siguiente interrogante: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en los Investigadores Judiciales del Cuerpo Técnico de Investigación de la Fiscalía General de la Nación Seccional Bucaramanga?

Objetivos

Objetivo General

Identificar los factores de riesgo psicosocial asociados al estrés en el Investigador Judicial del C.T.I de la seccional de Bucaramanga, por medio del cuestionario desarrollado por Bocanument y de esta forma contribuir con los programas de prevención en pro del bienestar de la organización y de los funcionarios.

Objetivos Específicos

Describir los factores de riesgo psicosocial generadores de estrés laboral en los investigadores judiciales del CTI.

Evaluar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial hallados en las áreas de: Contenido específico del trabajo, Administración del personal, Organización del trabajo, Relaciones interpersonales, Carga mental y Alteraciones psíquicas y biológicas del desempeño laboral.

Proponer pautas de intervención para el control y prevención de los factores psicosociales que generan estrés laboral en los investigadores judiciales del CTI de la ciudad de Bucaramanga.

Antecedentes Investigativos

En el grupo de los investigadores judiciales del Cuerpo Técnico de Investigación de la ciudad de Bucaramanga hasta el momento no ha sido estudiado el estrés laboral como consecuencia de los factores psicosociales a los que se encuentran expuestos diariamente.

Se han realizado investigaciones sobre otros aspectos del CTI, entre los que se incluye el panorama de factores de riesgos que se constituyen por derecho propio en la base y fuente de trabajo en materia de salud ocupacional en la empresa, lo que se conoce como “Columna Vertebral del Programa de Salud Ocupacional”.

Las investigaciones que se han adelantado están relacionadas con la medicina preventiva, higiene y seguridad industrial, que hacen presencia durante el desempeño de tareas por parte de sus colaboradores.

Con referencia al estrés laboral de la población específica en la presente investigación, no se han realizado estudios. Sin embargo, se han llevado a cabo investigaciones acerca del estrés laboral en diferentes áreas como: cargos directivos, educativos, de la salud, entre otros.

Respecto a las investigaciones de estrés en general, se han realizado numerosas exploraciones, donde se abarcan aspectos que van desde el concepto de estrés, pasando por la fisiología de éste, su medición y hasta las diferentes formas de prevención.

Dentro de los autores interesados en su estudio se encuentran Hans Selye, quien en 1936 utilizó el término estrés en un sentido técnico; Grinker y Spiegel, que en 1945 estudiaron los motivos de estrés en el combate militar; Janis, que a finales de la década de 1950 estudió el modo en que un paciente a quien trataba psicoanalíticamente manejaba el estrés provocado por una intervención quirúrgica; Mechanic, que en un texto de 1962 documentó con precisión el estrés y el proceso de manejo provocado por estuchantes universitarios que se enfrentaban a un examen que amenazaba

toda su carrera (Sandin, 1995).

El proceso investigativo acerca de los factores psicosociales de estrés laboral surge luego de los cuestionamientos a los primeros estudios del estrés realizados por Cannon (1911) y Selye (1936), citados por Sandin (1995), orientados únicamente a las respuestas del organismo en defensa a estímulos amenazantes, sin tener en cuenta los factores que lo desencadenaban. Por ello, las posteriores investigaciones se centran en indagar cuáles son los estímulos que generan las respuestas del estrés.

Entre las investigaciones con respecto a este tema se encuentran las efectuadas en 1986 por Weiman (citado por Turcotte, 1986), en un estudio de los factores psicosociales con 1540 ejecutivos, encontró como fuente potencial para producir el estrés laboral la gran variedad de responsabilidades del cargo directivo, que conlleva a que este grupo de empleados sufra alteraciones en su organismo.

Olaya y Ahumada, citados por Toro (1992), argumentan la incidencia de los factores psicosociales asociados al ejercicio de cargos directivos con un estudio comparativo en personal de mando de dos empresas colombianas, una privada y otra estatal, logrando determinar que la mayor causa de estrés se produce a partir de la percepción de sobrecarga y exceso de trabajo.

Ramírez (2000), realizó una investigación con la finalidad de identificar los factores de riesgo psicosocial asociados con la aparición del estrés en el personal de la Clínica San Juan Bautista (actualmente Clínica Saludcoop), empleando para tal efecto el cuestionario de Estrés Organización al de la Organización Mundial de la Salud (CEOIT - OMS); esta prueba permitió a la investigadora explorar siete diferentes factores, los cuales son: a) clima organizacional, b) estructura organizacional, c) territorio organizacional, d) tecnología, e) influencia del líder, f) falta de cohesión y g) respaldo del grupo de trabajo. Los resultados obtenidos permitieron diagnosticar un nivel de estrés intermedio en los empleados de

la clínica en mención, con alto riesgo de incremento! se propuso la generación de pautas de prevención, pero debido la posterior liquidación de la institución no fue posible llevar a cabo un programa de prevención. Aunque Ramírez hace referencia al nivel de estrés observado, no se realizó una identificación precisa del factor o factores que pudiesen estar produciendo el nivel medio de estrés apreciado.

También en la ciudad de Bucaramanga, Cadena (2000) desarrolló un estudio en la Asociación Paz y Cooperación (Niños de Papel ONG), dedicada a rescatar a niños de la calle, donde se aplicó el cuestionario desarrollado por Bocanument y cois. (1993), con el fin de determinar el grado de peligrosidad de estrés laboral al que están expuestos sus empleados. Los resultados más importantes indicaron un nivel medio de peligrosidad en el Area de Gestión de Personal, mientras que los educadores y administrativos mostraron resultados análogos en el área de Organización del tiempo de trabajo. Consecuentemente, Cadena manifestó la necesidad urgente de intervenir en estos dos aspectos con el fin de minimizar o controlar el riesgo psicosocial actual. Otro punto importante dentro de la investigación fue el relacionado con el área cognitiva, donde los profesionales, educadores y administrativos mostraron un alto grado de peligrosidad, reflejado en alteraciones de la memoria, la concentración y la comunicación, principalmente. Estos residí a dos permitieron llegar a la conclusión de que las condiciones actuales para realizar el trabajo y las implicaciones emocionales de trabajar con la población que atendían incrementaban el riesgo psicosocial de adquirir niveles nocivos de estrés laboral.

Rueda (2000), realizó una investigación similar con el personal directivo de una empresa avícola de la ciudad de Bucaramanga, utilizando el mismo instrumento. En su definición metodológica determinó una relación de causalidad entre las variables “estrés laboral” (dependiente) y factores de riesgo psicosocial (independiente); además estableció una variable control, la cual fue “alteraciones en la salud”. La información

recopilada señaló que la población objetivo mostró un nivel medio de estrés en los factores “naturaleza de la tarea” y “organización del trabajo”, los cuales generaban trastornos a nivel cognitivo y fisiológico, por lo que se planteó la necesidad urgente de medidas de prevención para evitar un aumento de dichos niveles.

Por otra parte, Gonzáles (2001) realizó un estudio en el cual se identificaron los factores de riesgo psicosocial de los empleados de la empresa de METROGAS de Colombia S.A. E.S.P. del municipio de Floridablanca. Para la recolección de los datos de análisis se empleó el test de identificación de factores de riesgo de Bocanument y cois. (1993). Los resultados evidenciaron que las cinco áreas de evaluación de la prueba se ubicaron en puntuaciones de rango medio, destacando como principales factores de riesgo psicosocial: variedad y cantidad de funciones, falta de reconocimiento por el desempeño, exigencia en la calidad del trabajo, inflexibilidad en el ritmo de trabajo, falta de capacitación, horas extras, falta de rotación de turnos, exceso en la jornada laboral, falta de canales adecuados de información, falta de compañerismo, simultaneidad de tareas, velocidad y complejidad de la tarea. La investigadora planteó estrategias destinadas a controlar la influencia de los factores de riesgo psicosocial dentro de METROGAS.

Díaz y Rueda (2001) profundizaron en las situaciones culturales generadoras de estrés de las labores militares, donde contaron con la participación de 25 militares del Batallón de Contraguerrilla Los Guanes, con lo cual determinaron desde un paradigma interpretativo (los propios actores sociales) las situaciones culturales estresoras de las labores militares. El estudio se desarrolló desde supuestos teóricos y metodológicos de la etnografía, utilizando a la vez observación no participante y un formato de entrevista cualitativa estructurada. Los resultados de este estudio revelaron que dentro de las labores realizadas dentro del área de combate, la confrontación es identificada como la situación cultural más

estresante. De igual forma, se interrelacionaron vivencias, acontecimientos y valoraciones personales de los soldados participantes, de las cuales se desprende el malestar o estrés que es sentido y narrado por el soldado como angustia, depresión, miedo y rabia. De acuerdo con los resultados, se planteó un programa de apoyo psicosocial dirigido al personal militar del Batallón de Contraguerrilla No. 5 Los Guanes, para proporcionar elementos de ayuda a la salud mental y al desempeño ocupacional de esta población.

Una vez expuestos los antecedentes investigativos, a continuación se presenta el marco teórico, que recopila los fundamentos sobre los cuales se sustenta la presente investigación.

Variables

Las variables del estudio se denominan factores psicosociales. Los indicadores elegidos para la variable independiente son 6: a) contenido específico del trabajo, b) administración de personal, c) organización del trabajo, d) relaciones interpersonales, e) carga mental, f) alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral.

Tabla 1.

Características de las Variables del Estudio.

VARIABLE	DEFINICIÓN		INDICADORES
	CONCEPTUAL	OPERACIONAL	
Factores de riesgo psicosociales asociados al estrés laboral de los investigadores judiciales del CTI.	Agentes nocivos o situaciones negativas del trabajo que descompensan al individuo	Los factores psicosociales se entienden como las áreas de valoración que van a sor medidas como-' contenido específico del trabajo, administración de personal, organización del trabajo, relaciones interpersonales, carga mental, alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral	Contenido del trabajo: variedad y cantidad de funciones, falta de incentivo al buen rendimiento, exigencia en la calidad de trabajo, riesgos físicos* Admón. del personal: capacitación, seguridad social, estabilidad laboral, motivación. Organización del trabajo: planeación, jornada laboral, rotación de ios turnos, horas extras, descansos. Relaciones interpersonales: comunicación, relación compañeros y jefes, trabajo en equipo, colaboración. Carga mental: complejidad y velocidad de la tarea, concentración y precisión en la tarea, grado de dificultad. Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral: enfermedades profesionales.

Marco Teórico

Los conceptos teóricos que fueron considerados importantes para el desarrollo de este trabajo se ubicaron de la siguiente manera^ para dar comienzo se hace una breve reseña sobre el origen del concepto de estrés, con su respectiva definición, para así poder exponer el sustento fisiológico, psicológico y laboral de éste. De igual forma, en el presente marco teórico se realizó una revisión y una clasificación internacional de los factores de riesgo psicosociales relacionados con el trabajo. Por último se presentan algunos de los programas y estrategias de intervención para la prevención y manejo del estrés laboral.

Estrés

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austríaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia presentaban síntomas comunes y generales^ cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto le llamó mucho la atención a Selye quien se dedicó a investigar más a fondo sobre este fenómeno. Dentro de sus investigaciones encontró que no solamente los agentes físicos nocivos que actúan directamente sobre el animal son productores de estrés, sino que, además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno que posteriormente se denominaría estrés.

Según Selye, cuando definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud, se trata de ‘la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior’ (Citado por Ortega, 1999). Por otra parte, dentro de

los estudios que a lo largo de su carrera realizó Selye, identificó tres etapas en la respuesta del estrés (Belloch, 1995):

1. Reacción de alarma: Reacción del organismo cuando es expuesto repentinamente a diversos estímulos para los que no está adaptado. Se sugiere el término “reacción de alarma” para la respuesta inicial del organismo, porque el síndrome probablemente presenta una Ramada general a las fuerzas defensivas del organismo. Esta etapa tiene dos fases, choque y contrachoque. La fase de choque constituye la reacción inicial e inmediata al agente nocivo. Son síntomas típicos de esta fase la taquicardia, la pérdida del tono muscular y la disminución de la temperatura y la presión sanguínea. La descarga de adrenalina, cortisol y corticoides son reacciones primarias de defensa que empiezan durante esta fase, pero se hacen más evidentes en la siguiente. La fase de contrachoque que es una reacción de rebote (defensa contra el choque), caracterizada por la movilización de una fase defensiva, durante la cual se produce agrandamiento de la corteza suprarrenal con signos de hiperactividad (incremento de corticoides), involución rápida del sistema timo-linfático y, en general, signos opuestos a los de la fase de choque, es decir, hipertensión, hiperglucemia, diuresis, hipertermia etc. Muchas de las enfermedades de estrés agudo corresponden a estas dos fases de la reacción de alarma.

2. Etapa de resistencia: Ningún organismo puede mantenerse constante en un estado de alarma. Si el agente es incompatible con la vida y se mantiene, el ser muere durante la reacción de alarma en pocas horas o en días. Si puede sobrevivir, la fase inicial de alarma es necesariamente seguida por la fase de resistencia. En esta etapa se produce adaptación del organismo al estresor junto con la consecuente mejora y desaparición de los síntomas. Se caracteriza por una resistencia aumentada al agente nocivo particular y por una menor resistencia a otros estímulos. Así pues, se obtiene la impresión de que se adquiere la adaptación a un agente a costa de la menor resistencia a otros agentes. La mayoría de los cambios

morfológicos y bioquímicos presentes durante la reacción de alarma desaparecen durante este periodo y en algunos casos se invierten.

3. Etapa de agotamiento. Si el organismo continúa expuesto al estresor prolongadamente pierde la adaptación adquirida en la fase anterior entrando en la tercera fase o de agotamiento. El agotamiento llega si el estresor es suficiente, severo y prolongado. Reaparecen los síntomas característicos de la reacción de alarma y puede significar la muerte del organismo.

La existencia de estrés está unida a algún tipo de respuesta por parte del organismo, ya sea de tipo fisiológico o psicológico (ver Tabla 2). Las respuestas fisiológicas fueron establecidas inicialmente por Selye, quien implicó a los sistemas endocrinos hipotálamo-hipofiso-corticosuprarrenal y médula suprarrenal, así como también a la activación del sistema nervioso autónomo simpático. Posteriormente, Masón en 1968 (citado por Lazarus, 1984) indica que el sistema neuroendocrino responde a los estresores en forma de patrones, de respuesta, implicando a cualquier sistema neuroendocrino del organismo. Los cambios hormonales que se producen durante el estrés podrían significar un proceso fisiológico asociado a los mecanismos del sistema nervioso central y /o autónomo.

El sistema nervioso autónomo se divide 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.

Tabla 2.

Respuestas fisiológicas y cambios orgánicos asociados al estrés psicológico

Tipo de respuesta /órgano	Tipo de efecto
Cardiovascular	Incremento tasa cardíaca Aumento presión sanguínea sistólica Aumento presión sanguínea diastólica Aumento output cardíaco Vasoconstricción periférica Posibles arritmias cardíacas Incremento tensión muscular general
Otras respuestas psicofisiológicas	Temblor Incremento tasa respiratoria Hiperventilación Incremento de actividad electrodermal Incremento dilatación pupilar Reducción tensión muscular intestinal Reducción de la salivación Reducción amplitud ondas EEG Reducción pH piel/saliva
Tipo de respuesta / órgano	Tipo de efecto
Respuestas metabólicas	Liberación de glucosa Incremento en producción de glucosa Catabolismo proteico Aumento ácidos grasos libres Aumento del colesterol plasmático Aumento de triglicéridos plasmáticos Incremento del transporte de oxígeno
Estomago	Incremento secreciones gástricas
Bronquios	Dilatación
Timo y sistema inmune	Incremento tamaño/actividad
Suprarrenales	Incremento tamaño/actividad
Glándulas sexuales	Reducción tamaño/actividad
Hígado	Involución
Páncreas	Involución
Riñón	Degeneración

Según Sandin (1993, citado por Belloch, 1995), los datos que aparecen en la Tabla 2 indican que el estrés afecta a un conjunto amplio de variables psicofisiológicas —respuestas asociadas al sistema cardiovascular— y metabólicas, así como también a diversos órganos (véase Figura 1).

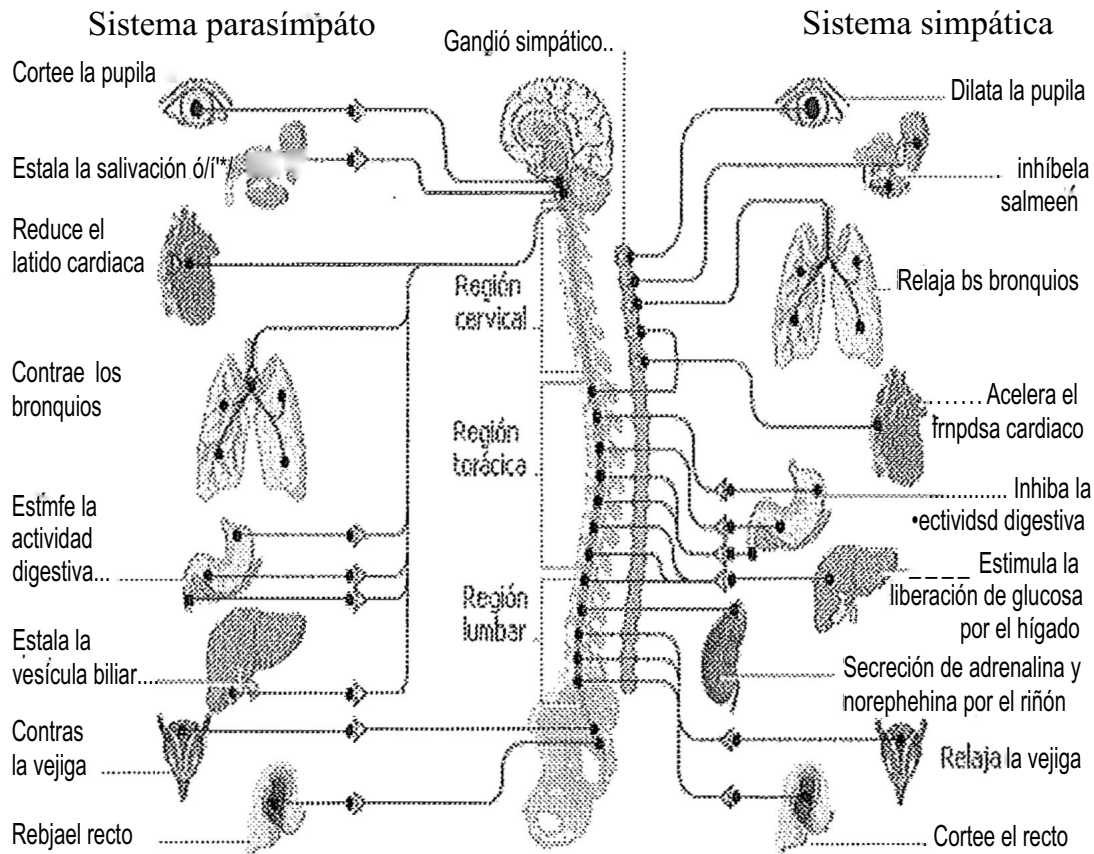


Figura 1. Sistemas parasimpático y simpático del ser humano.

Por otra parte, las respuestas psicológicas asociadas al estrés son de tipo emocional. Este surge cuando el organismo lleva a cabo un sobre-esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio inducido por alguna amenaza que altera su normal funcionamiento; tal actividad incluye acciones dirigidas hacia una meta (por ejemplo, ira que urge a luchar, dolor que activa y elicit el escape, etc.). De este modo, la emoción es activada junto a los cambios fisiológicos que caracterizan el “síndrome de estrés”, cada vez que éste aparece en el individuo.

El tipo de emociones que suelen acompañar a la experiencia de estrés son emociones negativas, como ansiedad, miedo, ira, depresión, etc.; por tanto las emociones acompañan y determinan los procesos del estrés y hacen que en el aspecto mental la persona se encuentre en desventaja.

Pero no siempre las respuestas asociadas al estrés son de tipo emocional, puesto que se ha encontrado que existen también respuestas cognitivas y conductuales como variables psicológicas importantes. Generalmente, el estrés produce emociones molestas como la ira, la tristeza, el miedo, la impotencia, el orgullo herido, la apatía, la agresividad y en especial la ansiedad (sensación interior de no hallarse) y alteraciones de las facultades cognoscitivas: atención, concentración, memoria, capacidad de juicio, de análisis, etc.; aunque también provoca cambios en el comportamiento, tales como la agresividad hacia los demás, hacia los objetos y hacia si mismo, irritabilidad creciente, gritos, agresividad verbal, ausentismo laboral, irresponsabilidad, desinterés, suicidio, necesidad excesiva de comida, alcohol, tabaco o droga entre otros.

Características Diagnósticas del Estrés

La característica esencial del trastorno por estrés agudo según el DSM-IV (2002), es la aparición de la ansiedad, síntomas disociativos y de otro tipo, que tienen lugar durante el mes que sigue a la exposición a un acontecimiento traumático de carácter extremo. En el mismo momento del trastorno o con posterioridad a él, el individuo presenta al menos tres de los siguientes síntomas disociativos: sensación subjetiva de embotamiento, desapego o ausencia de la realidad que lo rodea, desrealización, despersonalización, y amnesia disociativa. Después del acontecimiento traumático, éste es revivido de forma recurrente, el individuo presenta un acusado comportamiento de evitación de aquellos estímulos que pueden hacer aflorar recuerdos del trauma y presenta síntomas significativos de ansiedad o aumento de activación (arousal). Los síntomas provocan un malestar clínico significativo, interfieren acusadamente la actividad del individuo, o afectan notablemente su capacidad para llevar a cabo tareas indispensables.

Enfermedades Por Estrés

La práctica médica ha constatado por años las enfermedades producto del estrés, los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente sus cargas tensionales y produce la aparición de diversas patologías.

Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés pueden clasificarse en dos grandes grupos:

1. Enfermedades por Estrés Agudo: Aparece en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar, aparece en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente se observan son: a) úlcera por estrés! b) estados de Shock! c) neurosis postraumática! d) neurosis obstétrica! y e) estado posquirúrgico.

2. Patologías por Estrés Crónico: La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos. A continuación se mencionan unas de las alteraciones más frecuentes: a) gastritis, b) ansiedad, c) propensión a accidentes, d) frustración, e) insomnio, f) colitis nerviosa, g) migraña, h) depresión, i) agresividad, j) disfunción familiar, k) neurosis de angustia, l) trastornos sexuales, m) disfunción laboral, n) hipertensión arterial, o) infarto al miocardio, p) adicciones, q) trombosis cerebral, r) conductas antisociales y s) psicosis severas.

Situaciones de Estrés Según su Duración

La tipología del estrés según la duración del episodio se divide en tres, según lo manifestado por Blanco y Sendlle (1988):

1. Situación corta: provocada por estresores suaves, de una duración de unos segundos a pocas horas! si estas situaciones se dan en cadena hay peligro para la salud.

2. Situación moderada: producida por situaciones más intensas (problemas familiares, sobrecarga de trabajo, etc.), que presentan una duración que puede ir desde varias horas hasta días, precipita trastornos y síntomas si hay predisposición orgánica o psíquica.

3. Situación alta o severa: desencadenada por estresores crónicos (dificultades económicas, situaciones inmodificables, reacción prolongada ante la pérdida de un ser querido, enfermedad permanente), con una duración de meses y años! puede llevar posiblemente a enfermedad física o mental.

Formas de Afrontamiento del Estrés

El afrontamiento del estrés se da en dos modos principales:

1. Afrontamiento pasivo: Es el que se produce cuando el sujeto no puede ejercer control y solamente puede soportar la situación aversiva.

2. Afrontamiento activo: Es aquel en el que el sujeto puede realizar una acción para controlar la situación.

Según Seligman (s.f., citado por Belloch, 1995), el estrés incontrolable es más grave que el estrés controlable, siendo la magnitud del estímulo la misma, pero, además, ha podido demostrar que los efectos negativos de la falta de control no se reducen a las reacciones orgánicas, sino que abarcan también cambios cognoscitivos, motivacionales y emocionales. Según esta explicación, las personas más adaptadas serían aquellas que son capaces de

discriminar las situaciones potencialmente controlables de las que no lo son.

Las diferencias individuales entre el estrés y las emociones se hallan en que éstas últimas son desencadenadas por un tipo de situaciones muy específicas y concretas, mientras que el estrés se desencadena ante cualquier tipo de alteración en la rutina cotidiana. Las emociones poseen unos efectos subjetivos o sentimientos propios de cada una de ellas, mientras que el estrés carece de tales efectos; las emociones tienen una expresión facial típica de cada una de ellas, el estrés no posee tales características, las emociones se caracterizan por poseer una forma de afrontamiento propia para cada emoción, mientras que el estrés moviliza una amplia gama de posibles formas de afrontamiento.

Características Individuales y Estrés

Los efectos del estrés y sus consecuencias prolongadas, varían con las características individuales, tienen diferentes sintomatologías, así como diversas estrategias y estilos de afrontar las situaciones estresantes. Algunas de las características de interés son:

Personalidades de Tipo A y Tipo B. Las personas que pertenecen a la primera categoría son agresivas y competitivas, se fijan altos niveles de desempeño y se ponen a sí mismos bajo constantes presiones de tiempo, se imponen exigencias excesivas hasta en las actividades recreativas y de tiempo libre. Muchas veces no se percatan que sus presiones provienen de sí mismos, no del ambiente circundante. Por el estrés constante que sufren, son más vulnerables a los padecimientos físicos como ataques cardíacos. Fontana (1992), expresa al respecto que:

Existen además otras cualidades que merecen ser mencionadas dentro del tipo de personalidad A, entre ellas: la obsesividad (lucha

constantemente por algo que se desea, olvidando que existen otros intereses), sobreidentificación (el empleado se refiere acerca de él por medio de su nombre, posición familiar, profesión y cargo laboral), con respecto a esta cualidad los sobreidentificados pueden ser obsesivos, personas solitarias para quienes el trabajo compensa la falta de amigos, conlleva a que el individuo se vuelva agresivo o muy defensivo cuando su orgullo profesional es desafiado, (p.79)

El individuo tipo A se puede considerar como un trabajador obstinado en buscar la perfección en donde el trabajo es el centro de su vida. Los individuos con una personalidad de tipo B son más tranquilos y serenos, aceptan las situaciones y trabajan en ellas sin adoptar una actitud de competencia, no se dejan agobiar por las presiones del tiempo y por consiguiente, están menos propensos a sufrir los problemas provenientes del estrés. Blanco y Sendlle (1988), sugieren que ‘la distinción entre la personalidad de tipo A y B plantea interesantes cuestiones a los gerentes. ¿Debe una organización tener en cuenta el tipo de personalidad del individuo cuando hace las asignaciones al trabajo?’ (p. 568).

Teniendo en cuenta lo planeado anteriormente, sería interesante examinar el tipo de personalidad de los individuos que pertenecen a la presente investigación.

Neuroticismo /Ansiedad. Estas características de personalidad están muy relacionadas con el estrés. En general existe evidencia empírica de que las personas que perciben los estímulos como más amenazantes y ansiógenos son más vulnerables a situaciones de estrés.

Características Cognitivas. Las aptitudes cognitivas o capacidades cognitivas mediatizan el proceso de estrés. Los estilos cognitivos como dependencia e independencia de campo, también mediatizan la forma en

que una situación determina estrés o no.

Tolerancia a la Ambigüedad. En las condiciones de trabajo es frecuente encontrar situaciones ambiguas, estas situaciones pueden ser consideradas como un modulador de estrés ocupacional, para personas con baja tolerancia a la ambigüedad.

Otras Características Individuales. Con respecto al par extraversión — introversión, los estudios indican que los segundos son más estresantes. De igual forma la edad es una característica que modera la experiencia de estrés.

Estrés Laboral

La definición de estrés laboral se refiere a: "una situación en la que los factores relacionados con el trabajo interactúan con el empleado para modificar su condición psicológica y/o fisiológica, de modo tal que la persona es forzada a desviarse del funcionamiento normal" (Salas y Cannon, 1991).

Con base en este concepto, se puede decir que el estrés laboral implica el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador.

Seward (1990) destaca la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, señalando que se hace evidente la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes, entre ellos resaltan'-

1. Trabajo apresurado: obreros en líneas de producción mecanizada, cirujanos, artesanos.
2. Peligro constante: policías, mineros, soldados, bomberos,

alpinistas, buzos, paracaidistas, boxeadores, toreros.

3. Riesgo vital personal de aeronavegación civil y militar, chóferes urbanos y de transporte foráneo.

4. Confinamiento: trabajadores petroleros en plataformas maríneas, marinos, vigilantes, guardias, custodios, celadores, personal de centros nucleares o de investigación, médicos, enfermeras.

5. Alta responsabilidad: rectores, médicos, políticos.

6. Riesgo económico: gerentes, contadores, agentes de bolsa de valores, ejecutivos financieros.

Sin embargo, hacen falta estudios formales que permitan establecer las variables participantes y correlaciones correspondientes, a efecto de poder determinar los porcentajes y mecanismos de participación de los agentes estresantes que ocasionan las diferentes enfermedades que inciden notablemente sobre estos grupos de trabajadores.

Factores Psicosociales Causantes de Estrés Ocupacional

Las leyes de salud ocupacional y prevención de riesgos laborales ofrecen bases reales y sólidas de intervención, al establecer la obligatoriedad empresarial de evaluar riesgos y prevenir posibles daños (también los derivados de la organización del trabajo) y reconocer el derecho de los trabajadores a la información y a la participación en todos aquellos aspectos que afecten su salud.

Introducir cambios en la organización del trabajo puede ser una tarea necesaria, pero no parece fácil a simple vista. Para los empresarios, decidir la organización del trabajo forma parte de sus prerrogativas, y discutirla significa discutir su autoridad. Los trabajadores pueden desconfiar de los objetivos de los cambios organizativos, pero ambos objetivos —los de patronos y empleados— son compatibles. Existen evidencias de que las empresas que mejoran su organización mejoran no sólo la salud y la

satisfacción de sus trabajadores, sino también su productividad y calidad.

Una empresa puede avanzar hacia una organización más saludable a través de pequeñas iniciativas y modificaciones progresivas, tales como:

1. La promoción de la participación de los trabajadores en el establecimiento de su situación de trabajo concreta, su transformación y desarrollo.

2. El diseño de la tecnología, la organización y el contenido de las tareas de forma que no comprometan la exposición del trabajador a cargas físicas o mentales que puedan producir enfermedades, incluyendo formas de remuneración y de horarios de trabajo que comportan un riesgo apreciable de enfermedad o accidente.

3. La eliminación del trabajo estrictamente controlado y pautado.

4. La provisión de oportunidades para la variedad y para la continuidad entre las tareas individuales.

5. La provisión de oportunidades para el contacto social y la cooperación.

6. La promoción del desarrollo personal y profesional.

Los efectos psicosociales del trabajo repetitivo también son evitables. La prevención del estrés laboral beneficia directamente la prevención de lesiones músculo-esqueléticas. Las mejoras organizativas relacionadas con el enriquecimiento del trabajo (por ejemplo, diversificación de tareas, rotación de puestos, etc.), tendrán efectos preventivos sobre el estrés (aumento del control sobre el trabajo), y sobre los trastornos músculo-esqueléticos directamente (disminución del trabajo repetitivo) e indirectamente (reducción del estrés).

Además, la prevención en términos operativos, es una actividad necesariamente integrada, en la que las acciones de higiene, de seguridad, de ergonomía y de vigilancia de la salud deben complementarse y coordinarse, en un marco organizativo concreto —el de la producción de cada día— que debe hacer posible que tales acciones no sólo se planifiquen,

sino que se ejecuten y den resultados.

Hay ejemplos concretos de empresas en las que medidas preventivas potencialmente útiles y eficaces fracasan en términos de resultados: sistemas de seguridad que no se utilizan, protecciones que se olvidan, tareas generadoras de polvos y humos que se realizan fuera del radio de acción de los sistemas de aspiración localizada, sillas ergonómicas para trabajadores que apenas tienen tiempo de sentarse, etc. En definitiva, la experiencia demuestra que buenas medidas y acciones preventivas, de cualquier naturaleza, pueden ser totalmente inefectivas por no ser aplicables a la realidad diaria de la organización del trabajo.

Una concepción pragmática de la prevención nos lleva a considerar el trabajo repetitivo y el estrés en el trabajo como problemas de organización y no como problemas individuales de algunas personas afectadas, pues la experiencia ha demostrado que suelen ser más efectivas las intervenciones dirigidas al ambiente u organización del trabajo que las que simplemente pretenden el aumento de los recursos individuales para gestionar el estrés generado por las condiciones de trabajo o protegerse de los efectos nocivos de éstas.

El Comité Mixto de la OIT/OMS define estos factores estresantes del trabajo como

...aquellas interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte y por 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 y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo". (9º. Reunión, 1984, p.3)

Lo anteriormente expuesto, permite establecer que si existe un

equilibrio entre las condiciones del trabajo y el factor humano, el trabajo puede incluso crear sentimientos de confianza en sí mismo, aumento de la motivación, de la capacidad de trabajo y una mejora de la calidad de vida. No obstante, un desequilibrio entre las exigencias del medio por una parte y las necesidades y aptitudes por otra pueden generar una mala adaptación, presentando como posibles consecuencias respuestas patológicas de tipo emocional, fisiológico y de comportamiento. Por su parte, los efectos del estrés y sus consecuencias varían con las características individuales y tienen diferentes sintomatologías, así como diversas estrategias y estados de afrontar las situaciones estresantes.

La evaluación de los riesgos laborales debe considerarse, pues, como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de adoptar una decisión apropiada sobre el tipo de medidas preventivas que deben adoptarse.

1. Toda evaluación consta de los siguientes elementos fundamentales■
- Identificación de los riesgos y de los trabajadores y trabajadoras expuestas a ellos.

2. Valoración cualitativa y/o cuantitativa del riesgo.

3. Determinación de la necesidad de evitar, controlar, reducir o eliminar el riesgo.

4. En cualquier caso la evaluación de los riesgos debe plantearse como un proceso que consta de dos fases: una primera de evaluación global de todos aquellos riesgos conocidos cuyas medidas de control pueden determinarse de inmediato y comprobarse con facilidad y una segunda de evaluación específica y pormenorizada de aquellos riesgos que requieren un estudio más detallado.

En Colombia, en los últimos años, se han dado importantes pasos 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 tomar en cuenta estos aspectos (los psicosociales) como fundamentales en la acción preventiva de riesgos.

El Decreto 1832 de 1994, por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales, señala en el Artículo 1, numeral 42, las patologías causadas por estrés en el trabajo^ trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo; trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo! trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina; trabajos por turnos, nocturnos y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acidopéptica severa o colon irritable.

Guerrero (1992) postula que, cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y se fomenta la salud. Así, un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales genera reacciones de un tipo diferente. Cuando se produce una mala adaptación, sus necesidades no están satisfechas, el nivel de exigencia del trabajo es alto, o cuando se le menosprecia, el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento. Se está en este caso, ante una situación estresante. Si la exposición a esta condición de estrés ocupacional se da en límites razonables, el individuo podrá reaccionar con éxito y recuperar su desequilibrio original.

Clasificación de los riesgos psicosociales

Son indicadores conocidos de riesgos psicosociales en el trabajo, asociados a estimulaciones estresantes (Guerrero, 1992):

1. Medio ambiente físico de trabajo: En general, las condiciones deficientes de seguridad e higiene así como la concomitante exposición al riesgo de accidentes y enfermedades, constituyen situaciones estresantes. Se ha demostrado que la presencia de riesgos físicos (ruido, calor, vibraciones, etc.) y químicos son muchas veces la causa del estrés.

2. Factores propios de la tarea: Carga excesiva de trabajo, sea cuantitativa o cualitativa! trabajo monótono y rutinario! tareas poco estimulantes, que enajenan la iniciativa, creatividad y control del trabajador sobre el proceso que realiza están asociados a disfunciones tales como: trastornos del comportamiento! consumo de tabaco y bebidas alcohólicas! baja motivación hacia el trabajo, pérdida de respeto hacia sí mismo! dolencias coronarias y síntomas de tensión psicológica.

3. Organización del tiempo de trabajo: Pausas de descanso insuficientes, duración excesiva de la jornada de trabajo, trabajo por turnos, trabajo nocturno afectan adversamente las estructuras del sueño - vigilia, las condiciones de recuperación de la fuerza de trabajo desgastada en el proceso productivo, la participación social y el estilo de vida en general de la población trabajadora. 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.

4. La función del trabajador: Falta de claridad en el contenido de su tarea! ser responsable de la seguridad de terceros y elevados niveles de responsabilidad pueden generar disfunciones cardiovasculares, trastornos de la personalidad y mentales y bajos niveles de satisfacción en el trabajo.

5. Factores de la estructura y gestión de la empresa, como su política

administrativa general, la falta de consulta a los trabajadores, la no participación en la toma de decisiones y la limitación de la iniciativa entre otros, constituyen elementos que influyen de manera negativa sobre el bienestar de los trabajadores. Se acepta que un nivel elevado de participación contribuye a un aumento de la productividad, a un menor grado de inestabilidad de la fuerza de trabajo y a una disminución de las enfermedades físicas y mentales, así como de ciertos trastornos del comportamiento causados por el estrés, como el alcoholismo y el tabaquismo.

6. Vásquez (1998), se ha establecido una relación entre la calidad de las relaciones humanas en el mecho de trabajo. Las relaciones del trabajador con sus compañeros, sus superiores y sus subordinados, así como el apoyo social que se presta a su gestión, en caso de ser conflictivas y deterioradas, pueden generar riesgos de tensiones psicológicas que repercuten adversamente en la satisfacción laboral y en la generación de trastornos fisiológicos.

7. Cambios tecnológicos: Los cambios tecnológicos en las empresas pueden conducir a situaciones de estrés cuando: a) estos cambios no se preparan tecnológica ni psicológicamente, al no recibir el trabajador la información ni la capacitación anticipadas y adecuadas, b) los nuevos métodos de trabajo no se planifican de acuerdo con los principios ergonómicos necesarios.

8. Migración: Los trabajadores que provienen de otras zonas, con todos sus valores y creencias, tienen dificultades de adaptación a la nueva forma de vida, sin dejar de mencionar su falta de capacitación para las tareas industriales.

9. Desempleo y subempleo: Son fenómenos que están relacionados con los factores psicosociales y el estrés en el trabajo. Así, por ejemplo, la inestabilidad en el empleo incide negativamente sobre el bienestar de los trabajadores ya que los predispone a trabajar en condiciones precarias:

jornadas prolongadas de trabajo, tareas de elevada sobrecarga física, condiciones riesgosas de higiene y seguridad, etc. Esto se agrava si se considera la baja calidad de las condiciones de vida y su inestabilidad en el empleo.

Para sintetizar lo expuesto, se puede decir que existen evidencias de que el estrés laboral, puede causarse de dos formas. Por una parte, puede haber una relación directa entre ciertas condiciones objetivas laborales, estrés fisiológico y psicológico y la mala salud; por otra, ciertas condiciones de estrés pueden generar fatiga y/o pasividad en los individuos y esto hace que sea más difícil para ellos acometer el cambio de sus condiciones de trabajo (incluyendo factores de riesgo físicos y químicos) que pueden ir en detrimento de su salud.

Como se planteó anteriormente, los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, que pueden ser de carácter individual, económico o de desarrollo personal, así como relativos a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen, no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos en los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera como influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

Otros factores externos al trabajo, pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador, se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo.

Castillo (1997), en su artículo publicado sobre la vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial expone las fuentes de riesgo psicosocial de la siguiente manera:

1. Condiciones del individuo: Incluye las características de la

personalidad, entendidas como los modos habituales de ser y de actuar, las cuales constituyen factor de riesgo cuando el trabajador tiene personalidad de tipo A (Ivancevich, M, 1982). Así mismo, implica la vulnerabilidad, o susceptibilidad y facilidad de reacción ante hechos o circunstancias. Son características predisponentes de la vulnerabilidad (Lazarus, 1984); a) el grado de compromiso y motivación y b) las opiniones acerca de si mismo y el mundo. Además, existen unas variables asociadas o moderadores, que en sí mismas no son un riesgo, pero califican la relación entre otras variables, intensificándola o debilitándola. Se puede decir entonces que actúan como predisponentes o como protectores ante el factor de riesgo (Ivancevich, M, 1982); se clasifican en dos tipos; a) moderadores cognoscitivo / afectivos como nivel de motivación y de satisfacción, habilidades y aptitudes, nivel de formación y de educación, percepción sobre el control de los hechos, tolerancia a la ambigüedad, autoestima, experiencias pasadas y estereotipos y resistencia al estrés! b) moderadores demográficos como edad, sexo, estado de salud, ocupación y ajuste a la ocupación.

2. Condiciones Internas de Trabajo; Incluye las condiciones relacionadas con el mecho ambiente de trabajo, tales como; a) agentes físicos (temperatura, luz, ruido, vibración, movimiento y ventilación), b) agentes químicos (presencia de agentes contaminantes con efectos neurotóxicos), c) agentes biológicos, d) condiciones de seguridad del ambiente, e) condiciones de saneamiento básico, f) agentes ergonómicos, g) condiciones relacionadas con la tarea, li) carga física de trabajo (Guelaud, 1981), i) carga mental del trabajo, j) conocimiento de la tarea, k) definición del rol, l) identificación con la tarea, y m) nivel de responsabilidad del cargo.

3. Condiciones relacionadas con la organización: De las que hacen parte las características de la gestión (estilo de liderazgo, manejo del cambio en la organización, sistemas de evaluación del desempeño, planes de desarrollo de la capacitación y ascensos, servicios de bienestar social, políticas de contratación y estabilidad, sistemas y condiciones de

remuneración, estructura organizacional y posibilidades de participación), las características del grupo social de trabajo (cohesión de grupo, conflictos intra e intergrupales y personales) y las características de la organización propiamente dicha (modalidad de organización del trabajo, tecnología y automatización y patrones de desgaste, autonomía e iniciativa, ritmo de trabajo, jornada y horario de trabajo, estatus social, sistemas de comunicación).

4. Condiciones externas al trabajo^ Que agrupan a) la situación socioeconómica y educativa del grupo familiar, b) el efecto del trabajo en el medio familiar y social, y c) situación política, económica y social del país y la localidad.

Finalmente, la evaluación de la presencia, el grado de participación de estos factores y sus efectos sobre los trabajadores, depende de la capacidad del área de salud en el trabajo, de sus habilidades y de los recursos con que cuenta para el monitoreo de las situaciones de estrés laboral en determinado centro de trabajo.

Evaluación de los factores psicosociales

No existe un método único para evaluar los factores psicosociales, puesto que se han creado diversos instrumentos que intentan valorar de una manera objetiva las condiciones de trabajo que se consideran nocivas, desde el punto de vista psicosocial, y los efectos de estas condiciones en la salud mental y física del individuo.

Los métodos de evaluación que se resumen a continuación son los que han tenido mayor aplicación y difusión a nivel internacional (método LEST y método Regie-Renault) y uno de los instrumentos más aplicados a nivel nacional —Bocanument-Berján— (Godoy y Jutinico, 1996).

En Colombia, Bocanument y Berján (1993, citados por Godoy y Jutinico, 1996) diseñaron una encuesta para la identificación de factores de

riesgo psicosocial asociados al trabajo. El instrumento consta de los datos de identificación del trabajador (edad, sexo, número de personas a cargo, escolaridad, empresa donde trabaja, cargo y oficio, sección, tiempo de vinculación, tipo de contrato y salario mensual) y de las siguientes cinco áreas de valoración: a) contenido de la tarea, b) relaciones humanas, c) organización del tiempo de trabajo, d) gestión de personal y e) alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo.

Este cuestionario es contestado por cada trabajador y el estudio de los resultados de la aplicación general proporciona una información muy valiosa para el análisis de los factores de riesgo psicosocial en la empresa.

Otro método, ideado en Francia por el Laboratorio de Economía y Sociología del Trabajo (LEST), desarrolla cinco categorías de análisis y cada una comprende una serie de factores: a) ambiente físico (temperatura, ruido, iluminación y vibraciones), b) carga física (carga dinámica, carga estática), c) carga mental (apremio de tiempo, complejidad - rapidez, atención, minuciosidad), d) aspecto psicosociales (iniciativa, status social, comunicaciones, cooperación, identificación con el producto), y e) tiempo de trabajo (duración de la jornada, tipo de horario, existencias de pausas).

Una limitación de este método, es que únicamente es aplicable a puestos de trabajo obrero-industriales, poco o nada calificados, con un ciclo de trabajo bien definido. Esto implica que un gran número de tareas quedan excluidas del análisis, como es el caso de las labores de vigilancia, control de calidad, construcción, transporte, servicios, etc.

El método Regie-Renault, es un método efectivo creado en Francia para mejorar las condiciones laborales y buscar nuevos métodos de organización de las tareas. Plantea como objetivo mejorar la seguridad y el entorno, disminuir la cantidad de trabajo física y nerviosa, reducir la presión de trabajo repetitivo y del trabajo en cadena. El método consta de ocho factores, los que se evalúan a partir de 27 criterios de análisis que incluyen la concepción global del puesto.

Afrontamiento del Estrés Ocupacional

El afrontamiento del estrés ocupacional es conceptualizado como el proceso de manejo, entendido como esfuerzo orientado a la acción sobre el medio ambiente o intrapsíquica, movilizado por las demandas externas o internas, que sobrecargan o exceden los recursos de la persona con el fin de establecer una situación de equilibrio (Blanco y Sendlle, 1988).

Las funciones del afrontamiento son: reducir la tensión y restaurar el equilibrio. Las estrategias de afrontamiento pueden estar centradas en el problema o en la emoción. Los modelos de afrontamiento del estrés laboral pueden ser mediante:

1. Estrategias individuales: abordar o trabajar sobre el problema, intentar que éste no se apodere de la persona, descarga emocional, tomar medidas preventivas, recuperarse y prepararse para abordar el problema o situación, intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés, solicitar apoyo, etc.
2. Estrategias de afrontamiento grupal: presencia o ausencia de apoyo y dotación de recursos físicos y psicológicos provenientes del grupo.
3. Estrategias de afrontamiento organizacional: presencia o ausencia de apoyo y dotación de recursos provenientes de la organización.

Programas y Estrategias de Intervención para la Prevención y Manejo del Estrés Laboral

Los programas de intervención, deben abordarse desde una panorámica global que incluye un conjunto de estrategias y técnicas de intervención y que, por su carácter eminentemente técnico, exige ser llevada a cabo por especialistas.

Un programa de intervención debe distinguir:

1. Planificación preventiva, tratando de reducir o evitar estresores.
2. Diagnóstico de las fuentes y niveles de estrés.
3. Puesta en marcha de programas de prevención e intervención sobre estrés en aquellas áreas o grupos de personas de mayor riesgo.
4. Evaluación de los programas para documentar su eficacia y documentar el proceso de apoyo y modificaciones si hubiera lugar.

Por su parte las estrategias de intervención pueden ser-

1. Primarias, dirigidas a reducir o eliminar los factores estresores.
2. Secundarias, dirigidas a favorecer el manejo del estrés.
3. Terciarias, dirigidas a facilitar programas de asistencia a los empleados, tanto grupales como individuales.

El programa de Intervención puede ser estructurado en seis etapas:

Etapa I. Diagnóstico. Como se ha expuesto, la identificación de los factores de riesgo psicosocial requiere de la utilización de diferentes técnicas entre las que se encuentran: a) La entrevista individual, b) la observación directa y c) un instrumento de medición (encuestas, cuestionarios, autoinformes). A través de las respuestas, los trabajadores nos indican la percepción que ellos tienen acerca de la presencia y frecuencia de diversos agentes de riesgo psicosocial provenientes de:

1. El individuo: valoración psicológica personal, aplicación de pruebas psicotécnicas e historia clínica psicológica.
2. Las condiciones internas del trabajo: instrumento de medición (encuestas, cuestionarios) y observación directa.
3. Las condiciones externas del trabajo: informe en entrevista individual

Todo ello, con el fin de recopilar la información necesaria para establecer un panorama de riesgos psicosociales. Un aspecto importante del afrontamiento del estrés ocupacional en su medida, pues una vez evaluado el nivel de estrés a través de los instrumentos para su medida y conocido el

perfil psicológico de una persona se podrán evaluar las estrategias de que se dispone y determinar si son las más adecuadas, así como establecer un plan de intervención.

Etapa II- Análisis de Resultados. Se identifican los casos especiales de atención terapéutica individual, para luego identificar debilidades grupales por categorías profesionales, que junto con los resultados del instrumento brindan una información más completa y certera frente a cada categoría de medición. Este análisis determina no sólo que riesgos psicosociales son los más frecuentes, sino también en que grado estos han afectado directamente a los trabajadores y trabajadoras de la organización generando estrés ocupacional.

Mediante una revisión profunda y exhaustiva de los hechos identificados, será posible diseñar y estructurar un plan de intervención acorde a las necesidades mismas de la empresa.

Etapa III- Diseño de la Estrategia de Intervención. Identificados los riesgos más representativos en la población trabajadora se estudia la metodología más apropiada para minimizar la influencia del riesgo tanto en la fuente, como en el trabajador, determinando cual es la estrategia que facilitará la minimización del riesgo. Igualmente es necesario establecer un monograma de intervención en el cual se puntualicen los responsables de cada actividad, el tiempo de la misma y su correspondiente objetivo. Con el fin de evaluar el impacto del programa es indispensable determinar los indicadores de evaluación que permitan verificar el incremento o decremento de la incidencia del factor riesgo. Es importante, así mismo, el carácter participativo del programa, a través de la implicación de los trabajadores y trabajadoras y sus representantes legales en el diseño, implantación y gestión en las estrategias de intervención.

Etapa IV- Intervención. En esta etapa se implementan todas las medidas establecidas en el plan de intervención para el control del factor de riesgo y están dirigidas hacia:

1. Minimización del agente(s) de riesgo (fuente): implementación de metodologías para eliminar estos factores de riesgo (estresores), e igualmente hacer partícipes a los trabajadores y trabajadoras de manera que se comprometan con el cambio y faciliten la consecución de los objetivos propuestos por el programa de intervención en prevención de los riesgos psicosociales.

2. Control de los factores presentes en el ambiente laboral: identificados los factores presentes en el entorno laboral se determina la metodología idónea para mejorar el clima organizacional buscando un mayor compromiso, pertenencia y un mejor ambiente de trabajo.

3. Entrenamiento en técnicas y habilidades (individuo): hace referencia a la acción, para que los trabajadores puedan reducir las causas generadoras del estrés y de conductas y/o habilidades enfrentar las diferentes problemáticas diarias, es necesario favorecer la adquisición.

Estas medidas de control se deben desarrollar en beneficio de la empresa y de los trabajadores para prevenir o disminuir los factores de riesgo psicosocial, contribuyendo así al bienestar integral del trabajador. Las medidas deben aplicarse de acuerdo al diagnóstico de las condiciones de trabajo y determinan la fuente de origen de acuerdo con el grado de peligrosidad y de repercusión. El proceso de inicia con medidas de control en la fuente, y de manera alterna con los empleados que presentaron un grado de estrés medio o alto.

Las medidas de control que deben ser aplicadas se categorizar, de acuerdo con el área en la que intervienen, así:

1. Fuente: Realizar diagnóstico. Determinar las fuentes del riesgo, Analizar los puestos de trabajo. Revisar manual de desempeño. Especificar

los roles ocupacionales. Efectuar proceso de selección de personal. Definir los perfiles ocupacionales. Conservar comunicación asertiva y procesos jerárquicos.

2. Medio: Determinar proceso de inducción, entrenamiento y reinducción. Propiciar estabilidad laboral. Mantener un clima laboral propicio. Equipar al personal con todas las herramientas de trabajo. Desarrollar métodos para optimizar el trabajo. Propiciar ampliación y diversificación de la tarea. Diseñar y aplicar programas de capacitación sobre evaluación, prevención, identificación, seguimiento y control de riesgos psicosociales. Diseñar programas de promoción y ascenso de acuerdo con la experiencia, capacitación y capacidad para enfrentar el cambio. Informar sobre los deberes y derechos del trabajador, Informar sobre convenios con otras empresas y beneficios de las cajas de compensación. Establecer monogramas con actividades lúdicas, deportivas, culturales y recreativas para el trabajador y su familia. Llevar comparaciones estadísticas de ausentismos, accidentalidad. Establecer políticas de ascenso, desarrollo y crecimiento. Crear grupos semiautónomos con posibilidad de iniciativa y toma de decisiones en los puestos de trabajo. Formar grupos de auto ayuda.

3. Individuo: Sensibilizar al trabajador frente a sus reacciones y manejo adecuado de los impulsos. Concientizar a los trabajadores sobre los riesgos, Evaluar psicológicamente a los trabajadores y brindarle apoyo específico. Realizar exámenes médicos periódicos, de ingreso y de retiro. Participar en los programas psicoeducativos propuestos por la empresa. Desarrollar estrategias de seguimiento y control en presencia de enfermedades somatomorfias en los funcionarios. Fomentar actividades que permitan canalizar las tensiones proveniente de los riesgos psicosociales.

Etapas V: Evaluación de Resultados. Finalizada la etapa de intervención se realiza una evaluación mediante la implementación del

instrumento de evaluación de riesgos psicosociales con el fin de medir y cuantificar nuevamente la incidencia o ausencia a fin de determinar el cambio o no en el factor de riesgo y la eficacia del programa de vigilancia epidemiológica.

Etapa VE Seguimiento y Control. El desarrollo de esta etapa se contempla en dos tiempos^ uno por medio de controles periódicos en donde se establece la eliminación o reducción del factor de riesgo, y otro al finalizar el programa en el cual se identifica el cumplimiento del mismo a través de las medidas de control que han sido establecidas previamente a la puesta en marcha del programa de intervención.

Esta metodología está orientada a identificar e intervenir en las necesidades específicas de cada contexto laboral ya que en definitiva no residía del todo posible establecer una única metodología de trabajo dado que toda empresa es diferente a las demás incluso entre las que desarrollan la misma actividad económica, lo cual nos permite destacar que el estudio de los factores de riesgos psicosociales laborales implican un proceso complejo, si se tiene en consideración todas las variables asociadas a la calidad de vida laboral, además de su gran impacto en el ámbito individual y organización al. No obstante, se trata de un esfuerzo sin duda necesario para las organizaciones productivas.

Es conveniente, antes de decidir métodos de prevención a desarrollar en la empresa, identificar cuales son los aspectos dentro de estos factores que originan enfermedades y accidentes de trabajo en cada departamento, que a su vez inducen al estrés laboral en los empleados.

Estrategias de Intervención a Nivel Organizacional

En relación con las condiciones ambientales, cumplimiento de los mínimos de seguridad e higiene en el trabajo en relación a los estresores

identificados, las estrategias de intervención que pueden ser aplicadas son las siguientes (Fontana, 1992):

1. Técnicas de enriquecimiento del trabajo, esto es, incorporar en ellos autonomía, retroalimentación, paridad en las tareas y habilidades demandadas, identidad de la tarea, significatividad de la misma.
2. Diseño ergonómico de la tarea y puesto de trabajo en relación a complejidad, carga mental, etc.
3. Grupos semiautónomos, es decir asignación de la tarea al grupo que es responsable, de la planificación, organización, ejecución y control.
4. Cambio de horarios, en cuanto a la organización de la jornada, turno partido, horarios flexibles, etc.
5. Asignación de tareas para una determinada unidad de tiempo, sobre carga y plazos asignados a las tareas.
6. Plan de carrera, estableciendo planes de carreras flexibles: asegurando que el esfuerzo y la eficacia serán recompensados, y facilitando el intercambio de conocimientos entre empleados de distintas edades.
7. Procesos y tácticas de socialización y formación existentes en la organización. La presentación previa del puesto o presentación del candidato, dando a conocer las demandas del puesto y desempeñando un papel activo en su aceptación.
8. Nuevas tecnologías, incorporando el concepto de la ergonomía clásica y cognitiva, psicología del trabajo y de las organizaciones. Programas participativos en el diseño, implantación y gestión de las nuevas tecnologías.
9. Estructura organizacional, reduciendo el conflicto de ambigüedad del rol por determinadas técnicas: técnicas de negociación de roles, participación de los trabajadores en la gestión de la empresa y en el rediseño organizacional.
10. Estrategias grupalesi formación en dinámica de grupo, implantación de sistema de innovación y mejora, dimensión grupal del

apoyo social.

11. Estrategias de intervención individual; técnicas de relajación, y meditación, técnicas de bio feedback, práctica de ejercicios físicos y mantenimiento de buena condición física, técnicas cognitivas y de autocontrol.

12. Programas preventivos: a) identificación-valoración de estresores y diagnósticos de los mismos por su potencialidad patogénica; b) eliminación o reducción de los mismos! c) análisis de características individuales! d) análisis y diseño de estrategias y tácticas de afrontamiento de las situaciones estresantes! e) diseño de un plan de intervención para reducir el nivel de estrés a un plazo aceptable! e) puesta en marcha del plan de intervención y í) evaluación de los resultados del programa de intervención.

Método

En esta investigación se utiliza el tipo de investigación descriptiva, transversal, que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (1997), especifica las propiedades importantes de la persona, grupo o comunidad analizada, permitiendo realizar predicciones del fenómeno sometido a análisis. Los diseños de investigación transversal 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 denominada Factores de Riesgo Psicosocial Asociados al Estrés Laboral en los trabajadores del Cuerpo Técnico de la Fiscalía General de la Nación seccional Bucaramanga. Se desea evaluar el nivel de peligrosidad de los Factores de Riesgo Psicosocial existentes en dicha población 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.

Los datos se recogieron durante el segundo semestre académico del 2003 (julio — noviembre).

Participantes

Los participantes de esta investigación son en total los 65 investigadores judiciales del CTI, 57 hombres y 8 mujeres con edades entre los 32 y 45, todos trabajadores de la seccional Bucaramanga, durante el segundo semestre de 2003.

Por tratarse de un grupo pequeño en el que el requisito es pertenecer al CTI en calidad de investigador judicial, se optó por una muestra de tipo intencional no probabilística compuesta por todos los investigadores de la

seccional Bucaramanga, lo cual confiere mayor confiabilidad a los datos recopilados.

Instrumento

En la presente investigación se utiliza el instrumento construido por Bocanument y Berján en 1993 (citados por Godoy y Jutinico, 1996). El instrumento está diseñado a manera de encuesta y recoge datos relacionados con: edad, género, número de personas a cargo, escolaridad, empresa donde trabaja, cargo y oficio, sección, tiempo de vinculación, tipo de contrato y salario mensual, además de las siguientes cinco áreas de valoración:

Área i: contenido de la tarea.

Área 2: Relaciones humanas.

Área 3: Organización del tiempo de trabajo.

Área 4: Gestión de personal.

Área 5: Alteraciones psíquicas y físicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo.

Cada una de las áreas tiene sus correspondientes ítems, con cuatro opciones de respuesta en escala tipo Likert: Casi siempre, La gran mayoría de las veces, Algunas veces, Casi nunca.

La calificación de cada factor se realiza con una escala de 1 a 4, la cual esta prefijada en la encuesta. Esta calificación se interpreta según el grado de peligrosidad (bajo, medio y alto) y en el área cinco se discrimina para respuestas fisiológicas, cognoscitivas, emocionales y de comportamiento.

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

1. Grado de peligrosidad bajo: atención progresiva y vigilancia.
2. Grado de peligrosidad media: atención urgente lo antes posible.
3. Grado de peligrosidad alto: corrección inmediata.

Los constructores de la prueba anexan una segunda opción de

puntuación de los resultados de acuerdo a otra escala en el grado de peligrosidad: no hay, leve, moderado, severo, y un modo de calcular el grado de peligrosidad global.

Debido al tipo de trabajo que la población escogida desempeña, se hace pertinente cambiar algunos de los ítems del instrumento con el fin de acercar el tipo de preguntas más hacia la realidad que ellos viven, los ítems cambiados fueron los siguientes-'

En el área 1 Contenido Especifico del Trabajo, el ítem número 8 el cual dice así: ¿Trabaja con maquinas y/o equipos de alto riesgo de accidentalidad? Fue cambiado de la siguiente forma: ¿Trabaja con elementos y/o equipos de alto riesgo de accidentalidad? Se hace pertinente el cambio de la palabra máquinas por elementos, ya que estos operan con diferentes aparatos de alto riesgo de accidente y la palabra máquinas es limitante.

En el área 5 Carga Mental, se hace conveniente el cambio en dos ítems. El primero es el número 41 el cual dice así: ¿El desempeño de su tarea implica realizar control de calidad de averías o de defectos? Fue cambiado de la siguiente forma: ¿El desempeño de su tarea implica realizar control de calidad de informes o de defectos en la investigación? Se considera necesario el cambio ya que este vocabulario va más acorde con el utilizado en la labor que cumple el investigador. El segundo y último de los cambios que se realizaron pertenece a esta misma área (5), es el número 45 el cual dice así: ¿En la realización de su tarea tiene que manipular objetos muy pequeños? Fue cambiado de la siguiente forma: ¿En la realización de su tarea tiene que manipular objetos de cuidado? Se considera necesario el cambio ya que el investigador muy rara vez manipula objetos pequeños en su trabajo, pero si objetos que aunque no sean pequeños si son de cuidado, por lo tanto el cambio realizado no deja de medir lo que se busca con esta pregunta que es la carga mental y de dejar el ítem original podría pasar por alto un factor relevante en el trabajo del investigador judicial.

Los cambios realizados fueron evaluados por una triada de expertos en el tema de factores de riesgo psicosocial y en el área de psicometría, quienes aceptaron las modificaciones. Para una mayor validez fue necesario hacer una prueba piloto con cinco (5) investigadores judiciales de la Fiscalía del municipio de Girón.

Para establecer si las modificaciones realizadas afectaban negativamente las cualidades métricas de la prueba, se calcularon los coeficientes de Pearson y Spearman entre ítems con ayuda del software SPSS, con los resultados que serán expuestos más adelante.

Para llevar a cabo la correlación de Pearson se recogen datos experimentales correspondientes a n individuos con información de dos variables Var1 y Var2 . Para calcular el coeficiente de correlación r de Pearson entre estas dos variables se necesita calcular previamente la covarianza entre las dos variables y las desviaciones típicas muestrales.

La covarianza entre dos variables Var1 y Var2 viene dada por

$$s_{xy}^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})$$

donde x_i indica el valor de la variable Var1 para el individuo i , y_i indica el valor de la variable Var2 para el individuo i , \bar{x} la media de Var1 y \bar{y} la media de Var2 .

Las desviaciones típicas muestrales S_x y S_y se calculan a partir de las expresiones siguientes:

$$s_x = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}$$

$$s_y = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}$$

siendo S_x la desviación típica de la variable Var_1 y S_y la desviación típica de la variable Var_2 .

A partir de los coeficientes calculados con anterioridad se calcula el coeficiente de correlación r de Pearson dado por:

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n \hat{X}_i \hat{Y}_i}{S_x S_y}$$

El coeficiente de correlación de Spearman es una técnica no paramétrica que se basa en los rangos en vez de en los valores originales de la variable. Para los datos de las variables Var_1 y Var_2 se calculan los rangos de los valores de éstas, a los que se denota por: $R_i(Var_1)$ y $R_i(Var_2)$, siendo $R_i(Var_1)$ los rangos de Var_1 asociados al individuo i y $R_i(Var_2)$ los rangos de Var_2 asociados al individuo i .

A continuación, se realizan los siguientes cálculos intermedios:

$$T_x = \sum_{i=1}^n (R_i(Var_1) - R_i(Var_2))^2$$

(n - número de empates)

$$T_y = \sum_{i=1}^n (R_i(Var_2) - R_i(Var_1))^2$$

(n - número de empates)

$$A = \frac{1^2 + \dots + n^2}{12}$$

$$B = \frac{n^3 - n}{12}$$

A partir de los coeficientes calculados con anterioridad, se calcula el coeficiente de correlación r_s de Spearman dado por:

$$r_s = \frac{A + B - D}{2\sqrt{AB}}$$

Se puede demostrar que si se calcula el coeficiente de correlación de Pearson sobre las variables $R_i(Var_1)$ y $R_i(Var_2)$ se llega al mismo resultado.

Resultados

Los resultados obtenidos se presentan en función de los objetivos de la investigación. En este sentido, de manera inicial se tiene en cuenta el puntaje del nivel de peligrosidad de cada una de las áreas de riesgo psicosocial asociado al trabajo que es evaluada por la prueba, destacando los ítems que por su puntuación pueden ser considerados como generadores de riesgo. Además, se expone el resultado a nivel de riesgo global, según la distribución de la muestra en razón de la puntuación total de la escala.

Para la presentación de los resultados en cada una de las áreas de evaluación de la prueba se tuvo en cuenta la escala de calificación propuesta por Bocanument y Berján (1993, citados por Godoy y Jutinico, 1996), la cual establece cuatro categorías diferentes de calificación del nivel de peligrosidad de los factores de riesgo psicosocial: muy bajo, bajo, medio y alto. Las puntuaciones correspondientes a cada una de las áreas se indican en la tabla 3.

Tabla 3.

Escala de Nivel de Peligrosidad de los Factores de Riesgo Psicosocial

ÁREAS	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO
1. Contenido específico 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.	1-9	10-18	19-27	28-36
4. Relaciones interpersonales	1-7	8-14	15-21	22-28
5. Carga mental	1-10	11-20	21-30	31-40
6. Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral.	1-23	24-46	47-69	70-92

Fuente: Godoy y Jutinico (1996)

Adicionalmente, el criterio empleado para la presentación de los resultados generales de la escala es similar, pero los rangos de puntuación para cada una de las categorías han sido definidos por Bocanument y

Berján (1993) como aparecen en la tabla 4.

Tabla 4.

Nivel de Riesgo Global

Nivel de Riesgo Global	Valores
Muy Bajo	6-70
Bajo	71 - 140
Medio	141-210
Alto	211 -280

Fuente: Godoy y Jutinico (1996)

Por tratarse de un análisis de resultados basado en la distribución de frecuencias, los datos se presentan por medio de histogramas, para facilitar la comparación de los diversos porcentajes.

□
Nivel de Riesgo por Areas

Área Contenido Específico del Trabajo

Los resultados correspondientes a esta área se presentan en la figura 2.

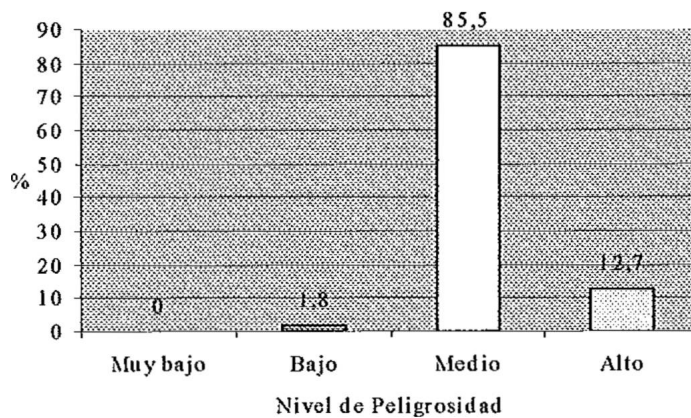


Figura 2. Contenido Específico del Trabajo

La categoría de calificación preponderante para el nivel de peligrosidad en el área de contenido específico del trabajo fue Medio, con el 85,5% de la muestra, seguida por la categoría Alto, que alcanzó el 12,7%, y la categoría Bajo, con 1,8%. La categoría de nivel de peligrosidad Muy Bajo no obtuvo porcentaje.

Lo anterior indica que la mayoría de los participantes presentan un nivel medio de peligrosidad relacionado con las capacidades y conocimientos necesarios para el tipo de trabajo, el tiempo con que cuentan para realizar sus actividades laborales, la flexibilidad en la velocidad o el ritmo, la exigencia de calidad en el trabajo, y el manejo de elementos o equipos con alto riesgo de accidentalidad y sustancias o materiales peligrosos para la salud. El nivel de peligrosidad alto mostró un porcentaje significativo.

Estos resultados plantean la necesidad de llevar a cabo una intervención urgente y corrección inmediata de los factores que implican mayor riesgo en esta área, como son: a) el elevado número de funciones asignadas; b) la baja frecuencia de reconocimientos por méritos; c) la poca flexibilidad del ritmo de trabajo y la velocidad de exigencia; d) la escasez de tiempo para el cumplimiento de metas; e) el nivel de exigencia en la calidad del trabajo; y f) el manejo frecuente de elementos peligrosos para la salud.

Las bajas puntuaciones en los otros factores evaluados contribuyeron para que la muestra se ubicara mayoritariamente en el rango medio.

Área Administración de Personal

Los resultados obtenidos en la muestra que corresponden a esta área de evaluación aparecen en la figura 3.

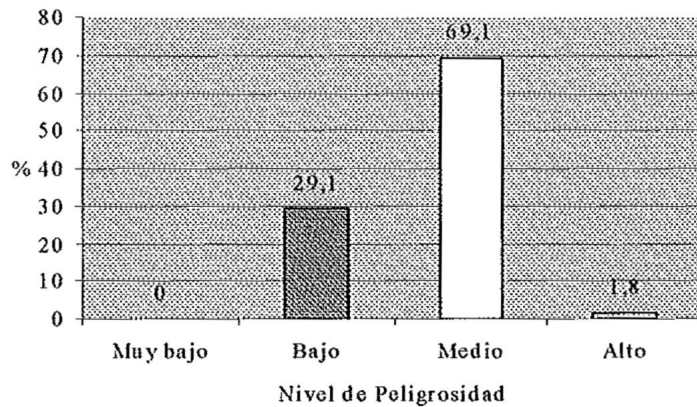


Figura 3. Administración de Personal

De manera similar al área anterior, la mayor parte de los sujetos se ubicaron en el rango Medio de la escala (69,1%), seguidos por un porcentaje significativo en el rango Bajo (29,1%) y uno muy reducido en el rango Alto (1,8%). No se obtuvo frecuencia para la categoría Muy Bajo.

Los anteriores resultados indican que las actividades laborales relacionadas con el reconocimiento del desempeño laboral, la revisión y evaluación de la tarea, los elementos necesarios para la realización del trabajo, las sanciones recibidas por fallas en el trabajo, la estabilidad laboral, la existencia de inducción y capacitación al personal nuevo, los servicios médicos para el trabajador y su familia, y las relaciones de éste con sus subalternos, ejercen una influencia media como factores de riesgo psicosocial asociados al trabajo.

No obstante, los resultados permitieron identificar como factores que requieren atención inmediata los relacionados con: a) la capacitación en áreas diferentes a las específicas del cargo; y b) la evaluación y supervisión constante de la tarea.

Área Organización del Trabajo

Los resultados del área de organización del trabajo en términos de distribución de la muestra en las categorías de evaluación se pueden observar en la figura 4.

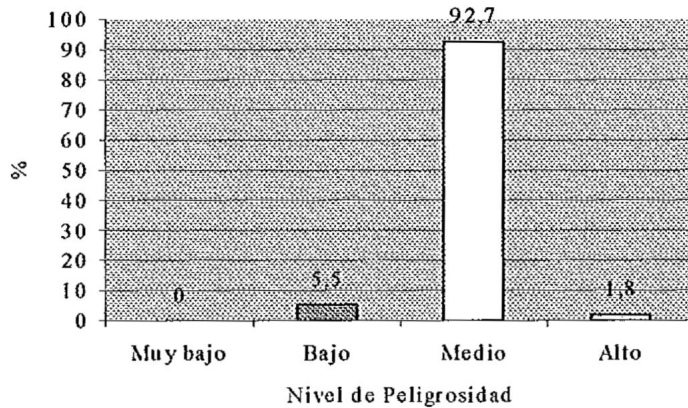


Figura 4. Organización del Trabajo

Los resultados de esta área mantienen la tendencia indicada por las dos anteriores. En la categoría Medio se ubicó el 92,7% de los sujetos, mientras que para Bajo se halló el 5,5% y para Alto el 1,8%, por otra parte, la categoría Muy Bajo no obtuvo ningún porcentaje.

Esto indica que las actividades que implican el planeamiento y la organización que se debe tener en el trabajo, las pausas o descansos durante la jornada laboral, las horas extras, el trabajo los fines de semana, los turnos nocturnos, la rotación en los turnos y las jornadas laborales que se exceden de 8 horas diarias, se constituyen en factores medianamente riesgosos para la salud de los trabajadores.

Los factores que evidenciaron un mayor índice de riesgo en esta área fueron: a) jornadas laborales superiores a 8 horas; b) la alta frecuencia de horas extras; c) la realización de actividades los fines de semana! y d) la

escasez de descansos reglamentados durante la jornada de trabajo.

Área Relaciones Interpersonales

Los resultados del área de relaciones interpersonales aparecen en la figura 5.

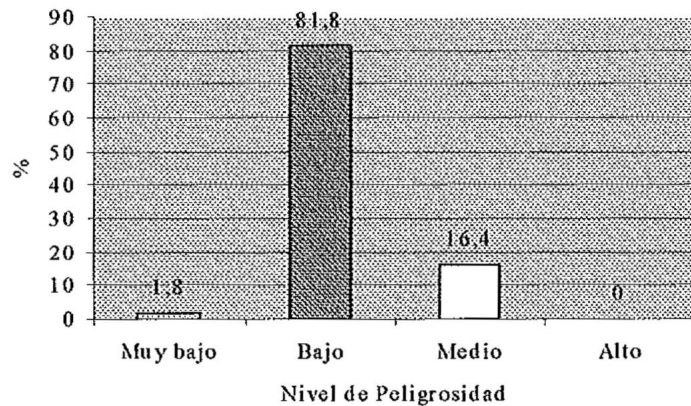


Figura 5. Relaciones Interpersonales

El diagnóstico de factores de riesgo psicosocial en esta área permitió establecer que éste es Bajo para la mayor parte de los sujetos (81,8%), con una representación significativa para la categoría Medio (16,4%), y una poco significativa en el rango Muy Bajo (1,8%). En esta área el rango Alto no obtuvo porcentaje.

Lo anterior indica que los factores laborales relativos al clima en las relaciones interpersonales, la colaboración entre compañeros y dependencias, el trabajo en equipo, la comunicación sobre la tarea y el diálogo con todos los niveles de la organización, no constituyen un aspecto de riesgo psicosocial en la muestra.

El único factor que mostró un nivel de riesgo que hace urgente su intervención es el escaso intercambio de comunicaciones que los

investigadores judiciales tienen con sus superiores acerca de la tarea.

Área Carga Mental

Los resultados de la muestra relacionados con la carga mental como factor de riesgo psicosocial se presentan a través de la figura 6.

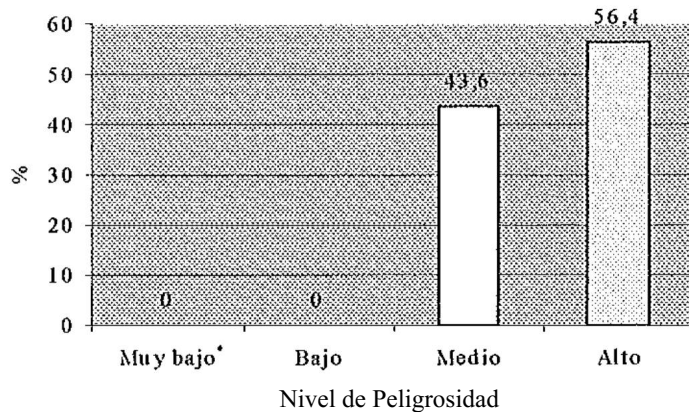


Figura 6. Carga Mental

El nivel de peligrosidad en esta área resultó mayor que en las anteriores, ya que el 56,4% de los sujetos obtuvo puntaje Alto, mientras que el 43,6% restante se ubicó en la categoría Medio. Para las demás categorías no se obtuvieron porcentajes.

Estos resultados indican que los aspectos del trabajo que se relacionan con la exigencia simultanea de varias tareas complejas y que requieren velocidad, la elevada concentración, el control de informes o defectos en las investigaciones, la vigilancia y control de varias señales, alto grado de dificultad y exigencia de precisión en el desempeño del trabajo, la manipulación de objetos de cuidado y la realización de las tareas con tiempo establecido o predeterminado, pueden actuar como importantes factores psicosociales de riesgo asociado al trabajo.

En este sentido, los resultados indicaron que todos los aspectos

evaluados por la prueba en esta área requieren una acción urgente.

Área de Alteraciones Psíquicas y Biológicas Derivadas del Desempeño Laboral

Los resultados de esta área se observan en la figura 7.

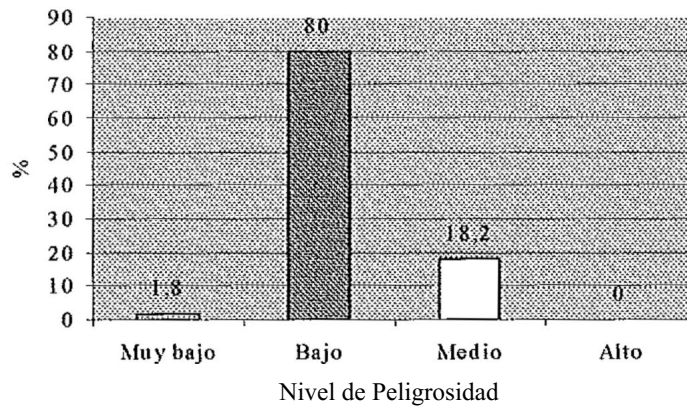


Figura 7. Alteraciones Psíquicas y Biológicas Derivadas del Desempeño Laboral

De manera similar al área de relaciones interpersonales, la mayor parte de los sujetos (80%) se ubicó en la categoría Bajo, con una participación significativa para Medio (18,8%) y para la categoría Muy Bajo el 1,8%. El rango de calificación Alto no obtuvo porcentaje.

Lo anterior señala que para los investigadores judiciales participantes no son fuentes importantes de riesgo psicosocial asociados con el trabajo aspectos como molestias somáticas y psicológicas, como dolor de cabeza, agotamiento mental, pérdida de la memoria, sudoración frecuente, alteraciones de la presión arterial, dificultad para dormir, alteraciones del apetito, inseguridad, dificultad para concentrarse, sentimientos de temor, alteraciones de la voz, agresividad frecuente, depresión, alteraciones sexuales, ausentismo laboral, desmotivación, consumo de bebidas

alcohólicas, tabaco y tranquilizantes, inquietud, y alteraciones respiratorias.

No obstante, los sujetos reportan porcentajes importantes en lo referente a dolores de la espalda y síntomas de agotamiento físico.

Nivel de Riesgo General

De acuerdo con los parámetros señalados en la tabla 3, las puntuaciones generales de los participantes han sido clasificadas como lo señala la figura 8.

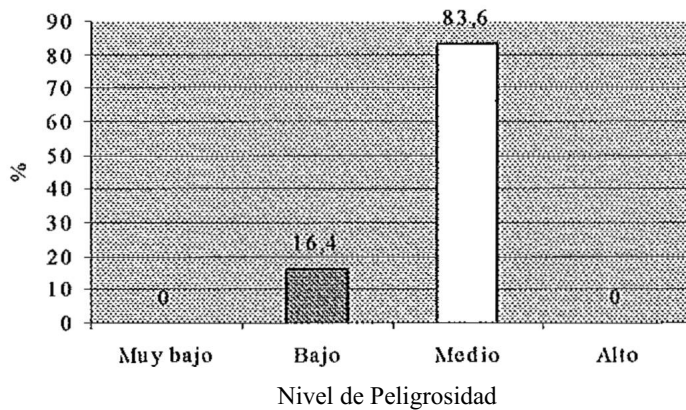


Figura 8. Nivel de Riesgo Psicosocial General Asociado al Trabajo

El nivel general de riesgo de la muestra indica que la mayoría de los participantes (83,6%) se encuentra en el rango medio de la escala, mientras que el 16,4% presenta un riesgo Bajo.

Aunque no deja de ser un diagnóstico positivo que ninguno de los participantes se encuentre en un nivel Alto de riesgo psicosocial asociado a la actividad laboral, el alto porcentaje de sujetos que se ubicó en el rango medio supone la necesidad de actuar en los factores que alcanzaron elevados porcentajes, con el fin de evitar que con el paso del tiempo los

niveles de riesgo se incrementen, sobre todo en el área de carga mental. Estas implicaciones serán debidamente analizadas en la discusión.

Análisis de Correlación entre Reactivos

Para el análisis de correlación entre reactivos se utilizaron los procedimientos estadísticos de Pearson y Spearman, tanto para los participantes de la prueba piloto, como para la muestra de la seccional Bucaramanga.

Luego de verificar los índices de correlación para cada una de las áreas (ver Apéndices A, B, C, D, E y F), se extrajeron las siguientes conclusiones:

Para el área de Contenido Específico del Trabajo se encontraron altos niveles de correlación entre las variables 2 y 7, 3 y 4, 3 y 5, 5 y 7, y 8 y 9, mientras que se estableció que el ítem 6, correspondiente al nivel de exigencia en cuanto a la calidad del trabajo mostraba escasa correlación con los demás ítems del área.

En el área Administración de Personal se halló que el ítem 10 tiene alta correlación con los ítems 11, 12, 14, 16, 19 y 21; el ítem 11 mostró alta correlación con los ítems 12, 13, 15, 16, 17, 19 y 21; el ítem 12 tuvo alta correlación con el 13; el ítem 14 se correlacionó significativamente con los ítems 15 y 16; el ítem 15 tuvo alta correlación con el 19 y el 20; el ítem 16 mostró alta correlación con los ítems 17, 19, 20 y 21; y el ítem 17 se correlacionó positivamente con el 19, el 20 y el 21. El ítem con menores índices de correlación dentro del área fue el 20.

Para el área de Organización del Trabajo las más altas correlaciones se hallaron para el ítem 23 con los ítems 24, 27 y 28; para el ítem 24 con los ítems 27 y 28; y para el ítem 25 con los ítems 26 y 28. El ítem 29 mostró la más baja correlación con los demás del área.

Dentro del área de Relaciones Interpersonales se obtuvieron altas correlaciones para el ítem 32 con los ítems 35 y 36; para el ítem 33 con el 36;

y para el ítem 35 con los ítems 36 y 37. Los ítems 31 y 34 mostraron escasa correlación con los demás del área.

En el área de Carga Mental hubo altos índices de correlación para el ítem 38 con los ítems 39 y 42; para el ítem 40 con el 41; para el ítem 41 con el 42; para el ítem 42 con los ítems 43, 44 y 47; para el ítem 43 con el 44; y para el ítem 45 y el 46. No hubo ítems con bajos índices de correlación con el resto del área.

Para el área de Alteraciones Psíquicas y Biológicas Derivadas del Desempeño Laboral se encontraron altos índices de correlación entre todas las preguntas, con excepción del ítem 66, correspondiente al consumo de bebidas alcohólicas.

De lo anterior se desprende que solamente hay 6 ítems con bajos niveles de correlación dentro de la prueba, por lo cual se puede asegurar la confiabilidad y validez del instrumento para la medición de los Factores de Riesgo Psicosocial Asociados al Estrés Laboral en Investigadores Judiciales del CTI Seccional Bucaramanga.

Discusión

El objetivo de este trabajo fue identificar y describir los factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en el grupo de investigadores judiciales del Cuerpo Técnico de Investigación de la Fiscalía General de la Nación Seccional Bucaramanga, por medio de la aplicación del cuestionario desarrollado por Bocanunient y Berján (1993, citados por Godoy y Jutinico, 1996), con el fin de proponer unas pautas de intervención en aquellas áreas que se identificaran como problemáticas y potencialmente riesgosas.

De la aplicación del instrumento se pudo establecer que entre los investigadores judiciales del CTI Bucaramanga hay un nivel de riesgo medio para la adquisición de estrés laboral, lo cual, a juicio de Bocanunient y Berján implica la necesidad de atención urgente de las áreas e indicadores identificados como potencialmente riesgosos, ya que de no hacerlo se acumulan los generadores de estrés, incrementando la posibilidad de experimentar un episodio agudo, como lo ha señalado Fontana (1992).

Por los resultados obtenidos, el área que requiere una atención más urgente es la de Carga Mental, en la que más de la mitad de los encuestados puntuó por encima de 31 (Alto), pudiéndose establecer que todos los indicadores del área requieren de atención. Es decir, que aspectos como la simidthaneidad de funciones, la complejidad y rapidez de la tarea, los altos niveles de concentración exigidos, la entrega de informes sobre la calidad, la vigilancia y control, la exigencia de precisión, el alto grado de dificultad, la manipidación de objetos y sustancias peligrosos y la complejidad de la comunicación, son agentes altamente estresores entre los investigadores, quienes están dentro de una de las profesiones con alto riesgo psicosocial de estrés laboral, como lo ha destacado Seward (1990).

Otras áreas que requieren de atención, aunque de forma menos urgente son Contenido Específico de la Tarea, Administración de Personal y Organización del Trabajo.

Con respecto al Contenido de la tarea, se estableció que el 85,5% de la muestra puntuó entre 19 y 27 (Medio), siendo posible establecer que en esta área existe riesgo de estrés laboral a causa del alto número de funciones que tiene el cargo, el escaso o poco frecuente reconocimiento de los méritos obtenidos, la poca flexibilidad en el ejercicio de las funciones, el escaso tiempo señalado para el cumplimiento de metas, el alto grado de exigencia en el trabajo y el manejo de elementos potencialmente peligrosos para la salud. Como lo ha establecido Seward (1990), dentro de la profesión de los investigadores se dan situaciones de peligro constante, riesgo vital y alta responsabilidad, que al prolongarse durante largos periodos pueden ocasionar una crisis de estrés.

En cuanto a la Administración de Personal, el 69,1% de los sujetos puntuó entre 25 y 36 (Medio) en esta área, permitiendo afirmar que los indicadores con mayor incidencia de riesgo psicosocial de estrés laboral en esta población son la poca capacitación continuada y la falta de una evaluación y supervisión constante de la tarea. En estos términos, la responsabilidad de actualizarse y de supervisar el trabajo recae casi exclusivamente en el empleado, lo cual incrementa la responsabilidad de su cargo y, con ello, la posibilidad de sufrir de estrés laboral si la situación se prolonga en el tiempo, como lo han afirmado Seward (1990) y Guerrero (1992).

En el área de Organización del Trabajo, el 92,7% de los sujetos obtuvo puntuaciones entre 19 y 27 (Medio) de cuyo análisis se estableció que los aspectos que implican mayor riesgo de estrés laboral en esta área son la duración de las jornadas laborales (más de 8 horas), la frecuencia con que hay que trabajar horas extra, la necesidad de trabajar los fines de semana y la falta de reglamentación de descansos durante la jornada de trabajo. Si se tiene en cuenta la alta carga mental a la que están sometidos los investigadores judiciales, evidenciada en los resultados obtenidos, es lógico que la duración de las jornadas laborales y la escasez de descanso intra y

extralaboral constituyan un elevador del nivel de riesgo de estrés, como lo indica Belloch (1995).

Las áreas en las que se hallaron los más bajos niveles de riesgo psicosocial de estrés laboral fueron Relaciones Interpersonales y Alteraciones Psíquicas y Biológicas Derivadas del Desempeño Laboral. Respecto a las relaciones interpersonales, el 81,8% de los sujetos mostró Bajo Riesgo, señalando como único factor problemático la escasa comunicación sobre el trabajo con los superiores. En cuanto a las alteraciones psíquicas o somáticas, los síntomas que se mostraron como factores de riesgo son los dolores frecuentes de espalda y el agotamiento, pudiendo estar éste último relacionado con los altos niveles de carga mental detectados en el área 5 de la prueba.

Según la explicación aportada por Belloch (1995) acerca de la manera en que las tres fases del estrés afectan el funcionamiento del sistema nervioso, es posible afirmar que el nivel de peligrosidad general medio es altamente preocupante, ya que hay áreas que por sí solas requieren de atención urgente e inmediata, y puede inferirse que solamente se mantiene el nivel medio de riesgo por una especie de equilibrio entre las áreas problema y las que no constituyen riesgo, como se puede extraer de los comentarios hechos por Salas y Cannon (1991) acerca de la interacción de las características del trabajo como factor predisponente a la aparición del estrés.

Hay que insistir en el hecho de que los niveles de riesgo hallados son preocupantes, ya que la acumulación y la duración en el tiempo de los factores de riesgo incrementan paulatinamente la probabilidad de que aparezca un episodio de estrés laboral, como ha señalado Guerrero (1992); de ahí que los autores de la presente investigación hallan establecido unas pautas de intervención para el control y la prevención del estrés en los investigadores judiciales del CTI Bucaramanga, las cuales pueden ser útiles para la definición de futuras estrategias a desarrollar por parte de los

funcionarios del CTI o por intermedio de otras investigaciones. Dichas pautas de intervención se presentan a continuación de la discusión.

Atendiendo a la necesidad de reserva de los datos recolectados y a motivos obvios de seguridad, derivados de las características de los participantes y del trabajo que desempeñan, los autores de la investigación desean señalar que la consulta por parte de terceros del contenido de este trabajo debe ser controlada por la Universidad Autónoma de Bucaramanga y consentida por la Facultad de Psicología y/o el Cuerpo Técnico de Investigaciones, ya que la información aquí contenida podría ser utilizada en contra de los investigadores judiciales, el CTI o la Fiscalía General de la Nación.

Finalmente, a manera de conclusión los autores quieren agradecer al personal del CTI de Bucaramanga y Girón por su colaboración en el estudio y por la importante tarea que cumplen en aras del mantenimiento de la sana convivencia social y la paz.

Pautas de Intervención para la Prevención y Control del Estrés Laboral en los Investigadores Judiciales del CTI Bucaramanga

Con base en el diagnóstico descriptivo realizado por medio del cuestionario de Bocanument y Berján (1993, citados por Godoy y Jutinico, 1996) se logró establecer las áreas de mayor peligrosidad para la aparición de estrés laboral en los investigadores judiciales del CTI de Bucaramanga, con el fin de proponer unas pautas de intervención que puedan ser puestas en práctica por parte de la Fiscalía para prevenir y controlar el estrés laboral.

De este modo, se establecieron tres niveles de prioridad, según la urgencia con la cual hay que intervenir en las seis diversas áreas propuestas por la prueba-

1. Nivel de Prioridad 1: atención inmediata y urgente del área de Carga Mental.

2. Nivel de Prioridad 2: atención urgente no inmediata de las áreas de Contenido Específico de la Tarea, Administración de Personal y Organización del Trabajo.

3. Nivel de Prioridad 3: atención progresiva y vigilancia de las áreas de Relaciones Interpersonales y Alteraciones Psíquicas y Biológicas Derivadas del Trabajo.

Una vez establecidos los tres niveles de prioridad, a continuación se dan las pautas que deben ser tenidas en cuenta en cada uno de ellos.

Nivel de Prioridad 1

Las pautas a tener en cuenta de manera urgente con respecto a los indicadores de riesgo psicosocial de estrés laboral son los siguientes:

1. Reducir y simplificar la cantidad de funciones que deben ser llevadas a cabo de manera simultanea por los investigadores judiciales.

2. Capacitar a los investigadores judiciales acerca de métodos de

organización del trabajo con miras a facilitar y hacer más eficientes los procesos de su labor.

3. Organizar jornadas lúdico-recreativas destinadas a reducir los altos niveles tensión producidos por la exigencia de calidad, concentración y precisión exigidos a los investigadores.

4. Simplificar los mecanismos de entrega de informes de trabajo en cuanto la calidad, la vigilancia y control, así como los canales de comunicación entre diferentes niveles jerárquicos.

En cuanto al manejo de sustancias y elementos potencialmente peligrosos, es difícil realizar acciones encaminadas a reducir este factor, ya que el uso de dichos materiales es parte inamovible de la labor del investigador; sería adecuado promover campañas de seguridad, que refuercen los conocimientos y habilidades necesarios para evitar accidentes con dichos elementos, con lo cual se reduciría la presión en los investigadores.

Nivel de Prioridad 2

En los procesos de intervención correspondientes a este nivel de prioridad se deben tener en cuenta^

1. Reducir el número de funciones que debe ejercer de manera simultánea el investigador judicial.

2. Aumentar el tipo y frecuencia de reconocimientos por méritos a los que son sujetos los investigadores judiciales, por medio de actividades como el empleado del mes, los memorandos de felicitación, promociones, etc., dentro de los límites que imponen los manuales de procedimientos, las leyes, etc.

3. Flexibilizar hasta donde sea posible los procedimientos propios de la tarea.

4. Realizar capacitaciones constantes con miras a preparar al investigador para que cumpla con los altos niveles de exigencia que su labor

exige y sea consciente de sus capacidades.

5. Promover campañas permanentes de seguridad relacionadas con el manejo y uso de elementos peligrosos propios del servicio o que implican gran responsabilidad-’ armas, municiones, evidencia física, etc.

6. Establecer mecanismos de supervisión y evaluación constante.

7. Evitar en lo posible las jornadas superiores a 8 horas, el trabajo en días no laborales y establecer unos horarios para descansos durante la jornada laboral.

Es obvio que las características propias de la labor del investigador implican su disponibilidad al 100% con respecto al tiempo, pero este es un factor que puede ser de gran importancia para la sobrecarga mental que ha sido reportada en los investigadores judiciales, por cuanto es necesario establecer unas pautas de horarios y turnos que permitan contar con el tiempo adecuado y necesario de descanso.

Nivel de Prioridad 3

Las áreas de Relaciones Interpersonales y Alteraciones Psíquicas y Biológicas Derivadas del Trabajo solamente requieren de atención y seguimiento, pero pueden ser aprovechadas para que actúen como catalizadores del nivel de peligrosidad hallado en otras áreas. Es importante seguir fortaleciendo las buenas relaciones interpersonales, ya que el apoyo del equipo es un factor de gran importancia en la reducción de riesgos laborales.

Por otra parte, hay que prestar atención a los problemas de espalda reportados ya que podría deberse a características del mobiliario o de espacio físico, las cuales podrían ser corregidas fácilmente; así mismo, el reporte de agotamiento es un indicador de que la necesidad de flexibilizar los horarios es uno de los puntos en los que se debe insistir y actuar de manera inmediata.

Referencias

Asamblea Nacional Constituyente (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Legis

Belloch, A. (1995). *Manual de Psicopatología: Estrés y Trastornos Emocionales*. Volumen II. (Primera edición). Barcelona: Me Graw Hill

Blanco, A y Sendlle, A. (1988). *Prevención del Estrés! Desarrollo de Directivos y Calidad Total en la Organización*. (Segunda Edición). Madrid: Esic

Buitrago, M y Serrano, C. (2000). *Factores Psicosociales Asociados al Estrés Laboral en Empleados de las IPS Instituto del Sistema Nervioso del Oriente (ISNOR) y Laboratorio Higuera Escalante de la Ciudad de Bucaramanga*. Trabajo de Grado. Bucaramanga: Universidad Autónoma de Bucaramanga

Cadena, M. (2000). *Factores de Riesgo Psicosocial Generadores de Estrés en la ONG Paz y Cooperación*. Trabajo de Grado. Bucaramanga: Universidad Autónoma de Bucaramanga

Castillo, M. (1997). Vigilancia Epidemiológica de los Factores de Riesgo Psicosocial. En: *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 3; 95-103

Congreso de la República (1986). *Estatuto de Estupefacientes Ley 30 de 1986*. Bogotá: Legis.

_____ (2001). *Código Penal Colombiano*. Bogotá: Legis

(2001). *Código de Procedimiento Penal*. Bogotá. Legis

Davis, K (1994). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (Tercera Edición) México: Me Graw Hill

Díaz y Rueda (2001). *Situaciones Culturales Generadoras de Estrés Laboral en el Batallón de Contraguerrilla N°.5*. Trabajo de Grado. Bucaramanga: Universidad Autónoma de Bucaramanga

Fiscalía General de la Nación. (1998). Manual Único de Policía Judicial. Bogotá: Legis

_____ (2001). *Estatuto Orgánico de la Fiscalía General de la Nación*. Bogotá: FGN

Fontana, D. (1992). *Control del Estrés*. (Primera Edición) México: Manual Moderno

Godoy, M. y Jutinico, A. (1996). *Factores de Riesgos Psicosociales: Documento Técnico*. Bogotá: ECOSAD - ISS

González, M. (2000). *Factores de Riesgo Psicosocial Asociados al Estrés Laboral en la Empresa Metrogas de Colombia S.A, en Floridablanca*. Trabajo de Grado. Bucaramanga: Universidad Autónoma de Bucaramanga

Guerrero, J. (1992). *Psicología de la Salud en Colombia: Estrés Laboral en Colombia*. Volumen 1. Bogotá: EUN

Guelaud, F. (1981). *Para un Análisis de las Condiciones de Trabajo Obrero en la Empresa*. París: CNRS

Ivancevich J. (1989). *Estrés y Trabajo: Una Perspectiva Gerencial*. México: Trillas

Lazarus, R. (1984). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Madrid: Martínez Roca, S.A.

López, J. (2002). *Manual de Diagnóstico y Estadística de los Trastornos Mentales: DSM-TV-TR*. Barcelona: Editorial Masson

Newstrom, J (1996). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Me Graw HUI

Ramírez, L (2000). *Factores de Riesgo Psicosocial Asociados al Estrés en el Personal de la Clínica San Juan Bautista*. Trabajo de Grado. Bucaramanga: Universidad Autónoma de Bucaramanga

Rueda, S. (2000). *Factores de Riesgo Psicosocial Generadores de Estrés en una Empresa Avícola de Bucaramanga*. Trabajo de Grado. Bucaramanga: Universidad Autónoma de Bucaramanga

Salas, E. & Cannon, J. (1991). El Estrés Ocupacional y Seguridad-' Una

Revisión e Implicaciones para la Investigación y la Práctica. En: *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 10; 84-88

Sandín, B., Belloch, A. y Ramos, F. (1995). *Estrés y Trastornos Emocionales-' Manual de Psicopatología*. (Segunda Edición) Barcelona; Me GrawHill

Sandoval, C. (1997). *Investigaciones Cualitativas*. Bogotá: Casilimas

Seward, J. (1990). *Estrés Profesional-' Medicina Laboral*. México: Editorial Manual Moderno

Turcotte, P. (1986). *Calidad de Vida en el Trabajo*. México: Trillas.

Vásquez, F. (1998). Seguridad, Higiene y Salud ante las Nuevas Tecnologías. En: *Revista Salud y Trabajo*. 11; (3); 27-33

Nota Acerca de los Autores

Edna Carolina Cadena Ragua

e-mail: os_cadena@latinmail.com

Dirección postal: Carrera 34 No 12 - 64

Teléfono: 6458139

Miguel Ángel Jaimes Barbosa

e-mail: jaimigue@hotmail.com

Dirección postal:

Teléfono: 6522222 ext: 3111