



CAPÍTULO 1.

FACTORES DE RIESGO

psicosociales intralaborales

CAPÍTULO 1.

1.1.FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES INTRALABORALES

Como ya se mencionó, de acuerdo con la normativa colombiana, los riesgos psicosociales de origen laboral se agrupan en tres grandes categorías: los **intralaborales**, los **extralaborales** y los **individuales**, cada uno de los cuales se desglosa en una serie de factores psicosociales particulares. Para empezar, resulta preciso aclarar la diferencia conceptual entre los términos *factor psicosocial* y *factor de riesgo psicosocial*.

Un *factor psicosocial* puede entenderse como cualquier condición presente en un entorno de trabajo que se relacione directamente con el modo en que éste se organiza, las responsabilidades del cargo, el ejercicio de sus funciones, e, incluso, con el ambiente, y que presenta un potencial de afectación tanto para el cumplimiento de la labor como para el bienestar de quien la ejerce. Además, el *factor psicosocial* comporta un doble potencial; puede ser favorable o desfavorable para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo (Gil-Monte y Llorca-Rubio, 2016).

Entre tanto, el *riesgo psicosocial* propiamente dicho se relaciona con aspectos como el diseño del trabajo, su organización y dirección, así como con los ambientes organizacional y social que lo rodean y presentan capacidad de ocasionar efectos nocivos a nivel biológico, psicológico y social en el trabajador (Gil-Monte y Llorca-Rubio, 2016). Así, el *riesgo psicosocial* puede entenderse como un *factor psicosocial* de carácter desfavorable.

La diferencia fundamental entre uno y otro radica en que los *factores psicosociales* son aspectos relacionados con el trabajo que una vez percibidos y evaluados por el trabajador tienen la capacidad para afectar su bienestar tanto en un sentido favorable como en uno desfavorable, en dependencia de si el trabajador valora dichos aspectos como amenazantes o riesgosos para sí, mientras que los *riesgos psicosociales* siempre se asocian a la percepción de unas condiciones de trabajo que suponen una amenaza intrínseca (Gil-Monte, 2011).

Lo anterior pone de manifiesto el carácter subjetivo del factor psicosocial, dado que el efecto que éste tiene sobre la salud del trabajador está mediado en gran parte por la percepción del individuo. Esto ha valido que dichos efectos sean equiparados al estrés, máxime teniendo en cuenta que la relación entre los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo –como los biológicos y los físicos, por ejemplo-, y la salud de los trabajadores:

Los efectos adversos de los factores psicosociales sobre la salud son más intangibles e inespecíficos, se expresan en el individuo como reacciones de estrés-distrés en el trabajo y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, apatía), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia en el trabajo y riesgos innecesarios) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas) (Abello y Vieco, 2014, p. 358).

Además, de acuerdo con Torres (2018), todo esto toma relevancia en la medida en que se ha encontrado relación entre la calidad de vida general y la salud laboral de las personas. Por su parte, la Resolución 2646 de 2008, capítulo II, artículo 5, concibe los factores psicosociales como “los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la

Factores psicosociales laborales:

una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (Ministerio de la protección social, 2008. p, 3). En la siguiente tabla se relacionan todos los aspectos en los que, de acuerdo con la norma legal en mención, se desglosan los factores psicosociales.

Tabla 1. Categorización de los riesgos psicosociales según la resolución 2646 de 2008.

<i>Riesgos Psicosociales Según la Resolución 2646 de 2008</i>		
Riesgos psicosociales intralaborales	Riesgos psicosociales extralaborales	Riesgos psicosociales individuales
<ul style="list-style-type: none">• Gestión organizacional.• Características de la organización del trabajo.• Características del grupo social de trabajo.• Condiciones de la tarea• Carga de trabajo.• Condiciones del medioambiente de trabajo.• Interfase persona-tarea.• Jornada de trabajo.• Número de trabajadores por tipo de contrato (aforo de personal).• Programas de bienestar de la empresa.• Programas de capacitación y formación permanente.	<ul style="list-style-type: none">• Utilización del tiempo libre.• Tiempo de desplazamiento y medio de transporte.• Pertenencia a redes de apoyo social.• Características de la vivienda.• Acceso a servicios de salud.	<ul style="list-style-type: none">• Información sociodemográfica (actualizada anualmente).• Características de personalidad y estilos de afrontamiento (evaluados mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos).• Condiciones de salud (evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales con base en metodologías de la Medicina del Trabajo).

Tabla 1. Fuente: elaboración propia. Basado en *Resolución 2646 de 2008*, Ministerio de la Protección Social.

Nótese como la anterior definición asigna a los factores psicosociales una naturaleza trifásica, basada en el reconocimiento de tres condiciones fundamentales que en interacción sinérgica pueden influir en el bienestar y el rendimiento laboral de la persona: los aspectos intralaborales, los extralaborales y las características de cada trabajador. Asimismo, se asigna un papel preponderante a la percepción y la experiencia de cada persona en términos de la influencia que dicha interacción puede tener a nivel de su salud y su desempeño laboral.

Sin embargo, lo que no se aprecia en la definición hecha por la Resolución 2646 de 2008 es un énfasis en el doble potencial de los factores psicosociales, dado que no se refiere explícitamente que estos puedan presentarse tanto de modo favorable como de manera desfavorable, aunque bien podría darse por entendido que en la definición se asume dicha condición de doble potencial, ya que sí se menciona que los factores psicosociales pueden influir en la salud y el desempeño de las personas. Más aun, lo que sí se encuentra dentro del acervo terminológico básico de la Resolución, de manera explícita, es una diferenciación fundamental entre las nociones *riesgo* y *factor de riesgo*, y las nociones *factor de riesgo psicosocial* y *factor protector psicosocial*, las cuales se presentan a continuación.

Literalmente, la resolución define el *riesgo* como la probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado, mientras que el *factor de riesgo* es la posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño. Asimismo, los *factores de riesgo psicosocial* son entendidos como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestran efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo, al tiempo que los *factores protectores psicosociales* son definidos como las condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Factores psicosociales laborales:
una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

Continuando con la exposición propuesta, se presenta en seguida el conjunto de factores psicosociales que de acuerdo con la Resolución 2646 de 2008 constituyen las condiciones mínimas de índole **intra-laboral** que deben considerarse en un proceso de prevención de riesgos laborales. Se expone el conjunto de factores psicosociales intralaborales siguiendo un orden numérico, sin embargo, se asignará a cada factor, entre paréntesis, el orden literal (a, b, c, d) en el que aparecen expuestos dentro de la Resolución. De igual modo, se retomará la nominación y definición básica que de cada factor presenta la Resolución entre comillas refiriendo al apartado de la norma de la cual es extraída, para luego ampliar y desarrollar dicha definición tomando como referencia literatura técnica y científica sobre el tema puntual que cada factor representa, tratando de argumentar, de paso, por qué es necesaria su consideración dentro del proceso de evaluación, diagnóstico, intervención y seguimiento de riesgos psicosociales.

1.1.1 Gestión organizacional (a):

“Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros”³ (Cap. II Art. 6. Lit. a). (Ministerio de la protección social, 2008. p. 3) “el subrayado es nuestro”.

En lo que a la gerencia del talento humano se refiere, una de las razones para que las empresas enfoquen su atención hacia su recurso humano

3 Los aspectos que conforman el factor Gestión organizacional y que están subrayados dentro de esta definición se desarrollarán en un texto de corrido, señalando a cada uno de ellos con un resaltado en negrita para facilitar su identificación.

es la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los trabajadores, puesto que la incidencia de los factores de riesgo psicosocial se ve reflejada en aspectos como los índices de ausentismo, de rotación de personal y las respuestas dadas en la entrevista de retiro, así como en el número de accidentes, enfermedades profesionales, porcentajes de incapacidades y sus correspondientes causas. Además de su evidencia en registros de licencias y/o bajas por incapacidad, número de solicitudes de traslados, cantidad y causa de sanciones disciplinarias, frecuencia de robos y otros actos contra la organización. Finalmente, dicha incidencia se puede apreciar también por medio del aumento de las quejas, reclamos, rumores y las huelgas y demandas de los sindicatos, entre otras (Newel, 2003).

De ahí que las cuestiones relativas a la gestión del talento humano sean tenidas en cuenta como factores psicosociales de índole intralaboral, puesto que son asuntos que tienen lugar, se planean, definen y ejecutan al interior de la empresa y, como ya se mencionó, está comprobado que dichos factores pueden predisponer la aparición de estrés, desmotivación o insatisfacción laborales, pero que también pueden operar como condicionantes favorables dependiendo de cómo se gestionen.

Así, por ejemplo, con respecto a los **estilos de mando** varios estudios han mostrado que los líderes transformacionales son capaces de generar recursos positivos que contribuyen a controlar el estrés y aumentar el eustrés de sus colaboradores; Schultz, Greenley y Brown, (Citado en Peiró y Rodríguez, 2008), utilizando una medida compuesta de liderazgo transaccional y transformacional, encontraron que el liderazgo contribuía a la congruencia de metas, la claridad del puesto y la satisfacción laboral y, así, indirectamente, también a disminuir el síndrome de burnout. Por otra parte, los **estilos de mando** que fomentan roles confusos y laceran la autonomía para to-

Factores psicosociales laborales:
una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

mar decisiones impactan el bienestar del trabajador y la percepción que tiene de su salud, lo que se relaciona con el aumento en los indicadores de ausentismo y otras variables desfavorables (Niedhammer, Bugel, Goldberg, Leclerc y Gueguen, 1998).

Adicionalmente, los estilos de liderazgo resultan fundamentales en un mundo que se encuentra bajo el influjo de la globalización y el libre mercado, que exige a las empresas adaptarse cada vez con más velocidad a una dinámica económica y comercial cambiante que pide innovación constante. Esto, a su vez, se traduce en una serie de demandas que recae sobre la población laboral, la cual debe asimismo ajustarse a cambios en los distintos procesos de trabajo, pudiendo éstos condicionar la aparición de desfases o desajustes con efectos sobre la salud de los trabajadores. De manera que resulta necesario tener en cuenta la relación existente entre la **gestión del cambio** como una exigencia del mundo laboral actual y los riesgos psicosociales.

A este propósito, Acosta, (citado en García, Rubio y Bravo, 2007), se refiere al cambio como una serie de transformaciones que tiene lugar en los múltiples niveles y esferas de una empresa, como resultado de dinámicas que, por una parte, dependen de la voluntad y la capacidad de planeación de quienes las crean y las impulsan, y por otra, como la respuesta que la organización emite frente a las variaciones y fluctuaciones propias del mercado y la economía en el mundo globalizado.

Lo cierto es que el modo en que los individuos perciben un cambio es el factor determinante de la manera en que reaccionan ante él. Al respecto, Carr (1994) recomienda conocer las diferencias individuales entre los trabajadores para predecir sus reacciones ante las situaciones novedosas y cambiantes, puesto que, de acuerdo con Davis y Newstrom (2001), en algunos registrados, la resistencia al cambio implica la emisión de conductas, tanto a nivel individual como grupal, con el fin

de ralentizar, sabotear o vilipendiar la implementación de un cambio, dado que se puede valorar, individual o socialmente, como un aspecto que pone en riesgo la satisfacción de las necesidades de seguridad, prestigio o autoestima.

Lo anterior requiere la aplicación de una serie de instrumentos que permitan valorar las características de personalidad de los trabajadores, más específicamente en relación con sus actitudes y sus estilos de afrontamiento, ya que serían éstos los determinantes últimos de las reacciones que la población trabajadora de una empresa concreta evidenciaría ante una exigencia de cambio y/o innovación puntual.

Además, resulta fundamental la realización de actividades de formación e información que faciliten la **gestión del cambio**, tanto desde el punto de vista gerencial y administrativo teniendo en cuenta nociones como el *liderazgo transformacional*, como desde un punto de vista operativo, por cuanto toda la comunidad laboral de la empresa debe desarrollar las habilidades y actitudes necesarias para afrontar los cambios, ya que de una adecuada gestión del cambio depende en gran parte el éxito de las organizaciones en el mundo actual y la prevención de algunas formas de riesgo psicosocial, como las arriba mencionadas.

Lo anterior pone de relieve la importancia de las actividades de formación e información, o como se le conoce en Colombia –según la nominación utilizada en la resolución 2646 de 2008-, **inducción y capacitación**. Lo cual se concibe como un requisito fundamental para el logro de los objetivos de la empresa en todos los aspectos concernientes a la misma, implicando, desde luego, la inducción y capacitación relacionada con la Seguridad y la Salud en el Trabajo y, por extensión, con los riesgos psicosociales.

Factores psicosociales laborales:
una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

De acuerdo con Castañeda, Hernández y Ramos (2016), para que el aporte de la capacitación sea real y no sólo potencial, se requiere del diseño, ejecución y medición de sus resultados, los cuales deben ser coherentes con la estrategia empresarial, así como de la identificación de las necesidades de capacitación en función de los requerimientos del puesto y del ambiente de trabajo y, fundamentalmente, del fomento de condiciones idóneas para que, una vez concluida la acción de capacitación, el trabajador pueda transferir lo aprendido en su quehacer diario dentro de la empresa, en este caso, con un énfasis preventivo.

Por otra parte, variables como las **modalidades de pago y de contratación** comportan también efectos significativos para los trabajadores, puesto que las modalidades de contratación a término fijo, por ejemplo, suelen ir en detrimento de la satisfacción laboral, dado que confirman una disminución en la calidad de vida de los empleados sujetos a estos tipos de contratación. Lo anterior obedece en gran medida a ciertas políticas económicas de tipo neoliberal, cuyo impacto se evidencia no solo a escala global, sino, fundamentalmente, a nivel individual, toda vez que el empleado debe afrontar múltiples cambios en sus condiciones de trabajo, los cuales escapan a su control por cuanto, como ya se mencionó, obedecen a dinámicas económicas globales (Useche, 2002).

En sentido similar, Recio (1997) propone que las formas de vinculación laboral desde finales de la década de los noventas, -y que permanecen vigentes en la actualidad- carecen de los estándares de protección característicos de épocas anteriores (por ejemplo, los de los años setentas) y están ideadas para generar un alto grado de subordinación y una particular adecuación de los trabajadores a las necesidades del capital. Bajo esta modalidad, según este autor, el discurso empresarial ha promovido la discriminación de clases y la competencia entre miembros de un mismo grupo socioeconómico, propiciando una ruptura entre

los trabajadores y, en consecuencia, una afectación en su ambiente de trabajo relacionada con variables como su satisfacción, clima, bienestar, identidad, adaptación, valores, ideología, desarrollo, compromiso y proyección laboral; generando cada vez más panoramas desalentadores para su salud.

Así, investigaciones como la realizada por Uribe-Rodríguez, Garrido-Pinzón y Rodríguez (2011), la cual tuvo como propósito analizar la influencia que tiene el tipo de contratación en la calidad de vida laboral, atendiendo en especial a los factores de riesgo psicosociales generados por las diferentes modalidades contractuales en trabajadores santandereanos⁴, señalan que los empleados con una contratación estable (contrato indefinido) gozan de mejores condiciones laborales, poseen un mejor ambiente social de trabajo y tienen menos efectos colaterales producto de su actividad laboral. Mientras que para los trabajadores con un contrato a término fijo (inestable) existen condiciones de trabajo menos favorables y padecen un mayor dominio de las políticas organizacionales. Razones por las cuales las **modalidades de pago y de contratación** deben ser tenidas en cuenta como un factor psicosocial intralaboral fundamental.

En términos generales, de acuerdo con Pedraza, Amaya y Conde (2010), la estabilidad laboral propicia tranquilidad al trabajador, así como salud, motivación y un buen estado emocional. Bajo estas condiciones, la persona que trabaja estaría dispuesta a esforzarse más y a enfocarse en metas que la lleven a mejorar su posición tanto en la empresa como en la sociedad, de ahí su importancia.

4 Santander es uno de los 32 Departamentos de la República de Colombia y se encuentra ubicado al noroeste del país. Como las mismas autoras de la investigación mencionan, aunque los resultados obtenidos en este estudio aplican a la población santandereana, es viable que sean extrapolados a una escala mayor, puesto que reflejan fielmente las características del capitalismo organizacional, un fenómeno ampliamente generalizado en Colombia.

Factores psicosociales laborales:
una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

Otro aspecto importante dentro de la gama de factores a evaluar, diagnosticar e intervenir a nivel de los riesgos psicosociales intralaborales es el que está a cargo de los **servicios de bienestar social**. De acuerdo con el Convenio número 161 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la misión de los servicios de salud en las empresas es aportar a los trabajadores las herramientas y los recursos necesarios para crear, mantener y mejorar el ambiente óptimo en la relación persona-trabajo, garantizando un nivel de bienestar y salud integral del individuo, dentro del contexto social en el cual se desenvuelve. En este sentido, los servicios de salud ocupacional deben estar integrados, en principio, por profesionales de distintas disciplinas, tales como *medicina ocupacional, seguridad industrial, higiene industrial, ergonomía, psicología y trabajo social* en correspondencia con el tamaño de la organización, lo cual implica, ineludiblemente, una labor de carácter interdisciplinario (Pérez y Díaz, 2014).

En Colombia, los **servicios de bienestar social**, generalmente, están a cargo de psicólogos y/o trabajadores sociales, siendo estos últimos los que con mayor frecuencia se encuentran a la cabeza de este tipo de gestiones. Al respecto, Torres (2006) afirma que en este país los trabajadores sociales que se desempeñan en el área organizacional tienden a utilizar el estudio de caso como método fundamental para comprender e intervenir los fenómenos y problemáticas propios de la interacción humana en el contexto organizacional, entre los que se cuentan la gestión de conflictos, las relaciones interpersonales, el estrés y el rendimiento laborales, la preparación para la jubilación, así como el acompañamiento en la elaboración de duelos y en el manejo de problemáticas familiares variadas como divorcios, problemas de rendimiento académico y drogadicción, entre otros.

A propósito del modo en que los servicios de bienestar social se llevan a cabo por parte de los profesionales en trabajo social, de acuerdo con

Sierra-Tapiro (2020) podría entenderse que, en el entorno organizacional, dichos servicios implican tener en cuenta la convergencia de múltiples intereses y necesidades, específicamente, los de los empleados y los de los trabajadores, los que quizá no siempre concuerden. No obstante, se da por entendido que los servicios de bienestar social al interior de las empresas están para tener en cuenta e intentar cubrir cierta gama de necesidades propias de los trabajadores, sin que ello implique estrictamente actuar en detrimento de los intereses de los empleadores.

En este sentido, el funcionamiento efectivo de los **servicios de bienestar social** al interior de las empresas constituiría un factor protector psicosocial de índole intralaboral, lo que, desde luego, justifica su evaluación e intervención, más aun si se tiene en cuenta que, de acuerdo con la legislación colombiana, el proceso de evaluación, diagnóstico e intervención de los riesgos psicosociales implica no solamente actuar en torno a los factores de riesgo, sino que también exige desplegar todo un trabajo promotor en torno a los factores psicosociales protectores.

Siguiendo esta misma línea, la **participación de los trabajadores** en el diseño de políticas y procesos administrativos resulta crucial, puesto que al igual que los servicios de bienestar social empresarial, la participación de los trabajadores constituye un factor psicosocial protector. Lo que hace necesario que en el contexto de la gestión humana se promueva la aplicación de enfoques participativos, no sólo por los beneficios que dichos enfoques reportan sino porque además su implementación garantiza el cumplimiento de normas legales, dado que, por ejemplo, la Resolución 2646 de 2008 en su capítulo III, artículo 13, punto 2 promulga que “la intervención de los factores de riesgo psicosociales se debe establecer con la participación de los directamente interesados o afectados.” (Ministerio de la Protección Social, p. 9), lo

cual implica la participación activa de toda la comunidad laboral en torno a la intervención los riesgos psicosociales.

La gestión de recursos humanos con un enfoque estratégico convoca, entre otros, a un modelo participativo, teniendo en cuenta la influencia que pueden ejercer los trabajadores en la toma de decisiones de sus empresas. De hecho, el estudio de los efectos de la participación en el mundo del trabajo se remonta a las investigaciones desarrolladas por Elton Mayo durante los años veinte y treinta del siglo pasado, quien comprobó la relación entre la elevación de la motivación de los trabajadores y el aumento de la productividad de la empresa como consecuencia del reconocimiento explícito de los trabajadores, poniendo de relieve la importancia de la presencia y participación de estos en la consecución de los objetivos organizacionales (Alonso y Ramos, 2010).

Siguiendo con Alonso y Ramos (2010), existen cuatro formas a través de las cuales el trabajador puede participar en la toma de decisiones en su empresa, a saber, *información, consulta, cooperación y aprobación*. Las cuales se describen a grosso modo a continuación.

- **Información:** La desigualdad informativa hace imposible la participación, de modo que garantizar el flujo de la información es la forma más elemental para lograr el compromiso que requiere la empresa, pues un trabajador desinformado es un trabajador sin posibilidades de participar activa y conscientemente en la toma de decisiones concernientes a su organización.
- **Consulta:** Esta implica escuchar las opiniones o puntos de vista de los trabajadores respecto de ciertas iniciativas administrativas y, más que eso, tenerlos en cuenta. Por ejemplo, al momento de elaborar y diseñar las reglas e indicadores que rigen la evaluación del desempeño de los trabajadores, estos pueden ser consultados, a través de sus representantes, acerca de las estrategias planeadas

para tal fin, de modo que puedan negociarse algunas posibilidades de reajuste en caso que resulte necesario.

- **Cooperación:** Se entiende como una forma de participación más compleja que las anteriores, pues supone una labor conjunta en el manejo de un tema en particular antes de la toma de cualquier decisión. Ambas partes dialogan y elaboran en conjunto, con la misma responsabilidad, un tema en particular. Por ejemplo, en el caso de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, como ya se ha dicho, en Colombia es imperativo que los trabajadores participen, por medio de sus representantes, en la definición y coordinación de los procesos de la actividad preventiva.
- **Aprobación:** Es la forma que requiere mayor implicación en la toma de decisiones; ésta consiste en que las directivas de la empresa presenten a los trabajadores, o a sus representantes, sus distintos planes, programas y proyectos, de modo que estos puedan, a través de un ejercicio activo y consciente aprobar o no las iniciativas presentadas por la organización en sus distintos niveles, todo a través de un proceso de comunicación y retroalimentación recíproca y constante entre las directivas y los trabajadores.

Como se aprecia fácilmente, fomentar la **participación de los trabajadores** es transcendental, primero porque como ya se demostró desde hace casi un siglo, ésta propicia altos niveles de motivación y reafirma el sentido pertenencia entre la comunidad laboral, por lo que se le puede entender como un factor protector psicosocial en sí misma y, segundo, porque al fomentarla se garantiza, de paso, el cumplimiento de la norma legal que exige la implicación activa de los trabajadores en la Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

Se demuestra entonces que las políticas y directrices relacionadas con la Gestión del Talento Humano deben implicar la participación de los

trabajadores en su diseño e implementación. Y es que, retomando el ejemplo mencionado anteriormente respecto de las estrategias para la **evaluación del desempeño**, se enfatiza que dicha acción sustancial de la administración de recursos humanos –como cualquier otra- no puede menos que ejecutarse *correctamente* atendiendo a criterios de equidad, claridad y congruencia entre su definición y su implementación.

En páginas anteriores se mencionó que aspectos como las modalidades de pago y contratación pueden afectar negativamente la satisfacción laboral, la cual puede ser entendida de acuerdo con Davis y Newstrom (1999) como el estado emocional o afectivo de los individuos hacia su trabajo. Pues bien, conviene aclarar que la variable **evaluación de desempeño** podría constituir igualmente una afectación negativa a nivel de la motivación y la satisfacción laborales, es decir que puede ser un factor de riesgo psicosocial; pues un diseño inequitativo, irracional o equívoco de este procedimiento puede terminar lacerando el estado afectivo de las personas evaluadas respecto a su trabajo en particular, y respecto a la empresa en general.

De acuerdo con Chiavenato (2000), la **evaluación de desempeño** tiene como propósito valorar el comportamiento de los trabajadores de cara a las expectativas organizacionales, por lo que no representa un fin en sí mismo sino un medio para mejorar los resultados del talento humano de una empresa. Asimismo, al realizar esta actividad no se busca evaluar el desempeño general del trabajador, sino más bien su desempeño específico en relación con el cargo que ocupa y el rol formal que juega dentro de la organización.

De lo anterior se deduce que, si los propósitos de una evaluación de desempeño se malinterpretan o se malogran, es posible que su implementación tenga un efecto negativo en los trabajadores, máxime teniendo en cuenta que el proceso de evaluación en sí no garantiza

que estos sean capacitados y desarrollados correctamente, aunque los datos de la evaluación ayuden a determinar sus necesidades de capacitación y desarrollo (Pedraza, Amaya y Conde, 2010).

1.1.2 Características de la organización del trabajo (b):

Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor (Cap. II Art. 6. Lit. b). (Ministerio de la Protección Social, 2008, p. 3).

La organización del trabajo integra los recursos humanos con la tecnología, los medios de trabajo y los materiales mediante el conjunto de métodos y procedimientos que se aplican para promover niveles adecuados de seguridad y salud, asegurar la calidad del producto o del servicio prestado y garantizar el cumplimiento de los requisitos ergonómicos y ambientales establecidos (Morales, 2006).

La organización del trabajo, a su vez, se relaciona directamente con la estructura organizacional, la cual, de acuerdo con Mintzberg (1988), puede describirse a través de cinco mecanismos:

- **El ajuste mutuo.** Se consigue la coordinación del trabajo mediante procesos de comunicación informal. Es frecuente en organizaciones sencillas, pero también en organizaciones muy complejas cuando operan en circunstancias muy difíciles.
- **La supervisión directa.** Busca la coordinación al responsabilizar a una persona por el trabajo de los demás, dándoles instrucciones y controlando sus acciones.

Factores psicosociales laborales:

una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

- **La estandarización o normalización de los procesos de trabajo.** La coordinación de las partes se explicita cuando se diseña el programa de trabajo. Consiste en programar el contenido del trabajo mediante una serie de instrucciones que indican los pasos a seguir para el desarrollo de la actividad.
- **La estandarización de los resultados del trabajo.** Consiste en especificar cuáles deben ser los resultados a alcanzar.
- **La estandarización de las habilidades del trabajador.** Cuando no se pueden estandarizar los procesos de trabajo ni los resultados, cabe la posibilidad de estandarizar al trabajador mediante la normalización de las habilidades y conocimientos que debe adquirir o poseer para la realización del trabajo.

De manera que las características de la estructura organizacional influyen en el comportamiento de los miembros de la organización, sobre sus actitudes, sus valores y su motivación. El análisis de la estructura y su influencia sobre el individuo puede ayudar a comprender cómo piensan, sienten y se comportan las personas en el lugar de trabajo, dado que los efectos de la estructura organizacional sobre la salud de los trabajadores parecen estar modulados por las relaciones interpersonales y las características de los roles. En este sentido, el diseño organizacional, dirigido a mejorar las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores, debe prestar atención a este tipo de vínculos desarrollados en el enfoque sociotécnico (Gil-Monte y Llorca-Rubio, 2016).

En este contexto, la tecnología se puede definir como el nivel de automatismo del equipo empleado para realizar las tareas a fin de proporcionar los medios e instrumentos necesarios para promover el bienestar y desarrollo de las personas. La tecnología como fuente de

riesgo psicosocial afecta a los trabajadores a través de diferentes circunstancias del puesto y de la organización; puede facilitar o dificultar el desempeño de las tareas y conlleva un cambio en las habilidades que el individuo debe poner en práctica para desempeñar el trabajo. Este cambio puede afectar los sistemas cognitivos y emocionales del trabajador, dependiendo de su grado de ajuste al sistema tecnológico. De este modo, variables vinculadas a la tecnología, como el grado de adaptación requerido, el ritmo de trabajo impuesto, las demandas de atención exigidas, el ambiente físico de trabajo, el aislamiento social, las disfunciones en los roles, etc., pueden ser variables desencadenantes de estrés laboral (Gil-Monte, 2011). De ahí la necesidad de evaluar e intervenir, con ánimo preventivo, todo este tipo de aspectos.

1.1.3 Características del grupo social de trabajo (c):

Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo (Cap. II Art. 6. Lit. c). (Ministerio de la protección social, 2008, p. 3).

Chiavenato (2000), basado en la *teoría del campo* de Kurt Lewin que data de la década del treinta del siglo pasado, propone que el comportamiento de las personas no puede entenderse por fuera del ambiente que les circunda, sobre el cual influyen y por el cual son influenciadas en un proceso de interacción y retroalimentación constante. Dicho ambiente puede entenderse tanto en términos naturales como en términos sociales. Así, en este último tipo de ambiente es posible encontrar dispositivos e instituciones como la familia, la escuela y cualquier otra clase de formación social. Para efectos del tema que se trata en este texto y a propósito de la afirmación del autor citado, se confirma que la empresa constituye una forma más de grupo social.

Factores psicosociales laborales:

una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

En tanto grupo social, la empresa propicia un espacio de interacción humana, e independientemente de que sus trabajadores logren o no identificarse con los objetivos organizacionales, sus metas o sus valores, lo cierto es que el simple hecho de que interactúen en este contexto común favorece la aparición de toda una serie de fenómenos comportamentales, a través de los que, como ya se mencionó, el individuo y el grupo se influyen de modo recíproco y constante.

Se tiene entonces por un lado a la empresa, portadora de una plataforma filosófica aunada en una misión y una visión definidas, sus valores corporativos y su particular cultura, así como de unos recursos físicos, estructurales y financieros que la diferencian de las demás empresas y, por otro lado, se tiene a los trabajadores, con sus objetivos personales, sus propios esquemas de pensamiento y sus propios sistemas de valores, los que configuran su percepción de la realidad y en consecuencia determinan su comportamiento dentro y fuera de la organización. La particular percepción de la realidad que tiene un trabajador sobre la empresa y el entorno en el cual trabaja es lo que se denomina como *Clima Organizacional* (Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo, 2011).

Varios estudios han encontrado una relación significativa entre la satisfacción laboral y aspectos negativos del comportamiento organizacional como el absentismo y la rotación en el trabajo, de modo que quienes están más insatisfechos presentan mayores tasas de absentismo y rotación. Igualmente se ha encontrado una relación positiva con el rendimiento y la productividad, de suerte que quienes están satisfechos con su trabajo presentan un mejor rendimiento y son más productivos (Saari y Judge, 2004).

Otros estudios, como el realizado por Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo (2011), evidencian que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional general y la satisfacción laboral general,

encontrando, además, que el clima organizacional por sí sólo resulta ser un predictor significativo en términos de las condiciones personales y el comportamiento del trabajador al interior de la empresa.

1.1.4 Condiciones de la tarea (d):

Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles (Cap. II Art. 6. Lit. d). (Ministerio de la Protección Social, 2008, p. 3).

El análisis en torno a las condiciones de la tarea quizá puede realizarse más fácilmente si se tienen en cuenta aspectos como el *puesto*, la *posición* y la *tarea* misma.

- **Puesto.** El puesto se puede definir como un conjunto de tareas que se encuentran agrupadas bajo una denominación y que se diseña con el objetivo de que sea desempeñado por una única persona. Consiste en el trabajo total asignado a un trabajador individual, constituido por el conjunto de responsabilidades, funciones y deberes que en el marco de las condiciones de trabajo de una actividad concreta conforman la actividad laboral regular de una persona (Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2004).

De acuerdo con Gil-Monte (2014), pueden diferenciarse dos dimensiones en los puestos: la primera, su ámbito o amplitud, que se refiere al número de tareas distintas que contiene y a la extensión de esas

Factores psicosociales laborales:

una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

tareas. Hay puestos que requieren trabajadores polivalentes porque contienen numerosas tareas que implican diferentes conocimientos, destrezas o habilidades, mientras que otros se caracterizan por contener sólo una tarea que se repite de manera cíclica a lo largo de la jornada de trabajo. La segunda dimensión alude a la profundidad del puesto o el control ejercido por el trabajador sobre las actividades que realiza.

- **Posición.** Este término designa al conjunto de actividades y tareas desempeñadas por una sola persona, de manera que en una organización existen tantas posiciones como personas empleadas más las vacantes disponibles. Esto supone que un puesto también puede ser definido como un conjunto de posiciones cuyas tareas más relevantes son idénticas. Así, las posiciones que definen a un mismo puesto pueden tener un número de tareas idénticas, comunes a todas las posiciones del puesto, y ser diferentes en las tareas específicas de la posición (Gil-Monte, 2014).
- **Tarea.** Una tarea es un conjunto de operaciones y/o procesos articulados dentro de una secuencia de trabajo que se dirigen al logro de un fin. Se caracteriza por presentar una secuencia de operaciones con un principio y un fin determinado, lo que le confiere el estatus de unidad, que es identificable y tiene un resultado final. Incluye un conjunto de decisiones, percepciones y/o actividades físicas, y pueden ser realizadas por más de una persona, lo que lleva a hablar de interdependencia de tarea y de necesidades de coordinación (Gil-Monte y Llorca-Rubio, 2016).

Con respecto a la tarea como tal, siguiendo con Gil-Monte y Llorca-Rubio (2016), sus características tienen una gran influencia sobre la motivación y la satisfacción laborales, puesto que representan condiciones de trabajo que pueden motivar y satisfacer al individuo al ejecutarlas, en la medida en que le permitan realizarse personal y profesionalmente. En caso contrario, si las características de la tarea no se

ajustan a los intereses e inclinaciones del ocupante del cargo, van a ser una fuente importante de riesgo psicosocial.

Hackman y Oldham (1975), en su *modelo de las características del puesto*, enlistan una serie de cinco aspectos que, de no presentarse en relación con la tarea, pueden constituir un factor de riesgo psicosocial, a saber; **1)** la variedad de la tarea; **2)** la identidad de la tarea; **3)** el significado o importancia de la tarea; **4)** la autonomía y; **5)** la retroinformación o “feedback” de la propia tarea. La valoración de estos factores es fundamental dentro del proceso de análisis y diagnóstico de **las condiciones de la tarea**, en vista de que su carencia frecuente o extendida puede ocasionar un incremento en las experiencias de fatiga, agotamiento, molestias somáticas, depresión, ansiedad, irritación, deterioro emocional y otras quejas somáticas (insomnio, vértigos, problemas cardiorrespiratorios, dolores musculares, etc.).

1.1.5 Carga física (e):

Comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico, conforme a la definición correspondiente consignada en el artículo 3º de la presente resolución (Cap. II Art. 6. Lit. e). (Ministerio de la protección social, 2008, p. 4).

Si bien es cierto que en la actualidad se aprecia una evolución del trabajo representada en un aumento de las labores intelectuales por sobre las labores físicas, no es menos cierto que la necesidad de realizar actividades de este último tipo sigue vigente y, aunque en este documento se traten cuestiones más relacionados con los riesgos psicosociales que con otra clase de riesgos, está claro que existe toda una serie de aspectos que, a pesar de no tener una naturaleza exclusivamente

Factores psicosociales laborales:

una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

psicológica o social, pueden potenciar los efectos adversos de los riesgos psicosociales en la salud de la población trabajadora, máxime si se tiene en cuenta que, al igual que otros aspectos vistos hasta aquí, los problemas relacionados con la carga física de trabajo constituyen circunstanciadas derivadas de determinaciones administrativas y de organización del trabajo.

Por lo demás, en cualquier caso, todas las formas de trabajo implican, para quien las ejecuta, un consumo de energía tanto mayor cuanto mayor sea el esfuerzo físico solicitado. Así, tal como se refiere en la NTP 177, la realización de un trabajo muscular implica poner en acción una serie de músculos que aportan la fuerza necesaria y, según la forma en que se produzcan las contracciones de estos músculos, el trabajo desarrollado se puede considerar como **estático** o **dinámico**. Según se define en la mencionada norma, el trabajo muscular se considera estático cuando la contracción de los músculos es continua y se mantiene durante un cierto período de tiempo. El trabajo dinámico, por el contrario, produce una sucesión periódica de tensiones y relajamientos de los músculos activos, todas ellas de corta duración. Aunque en la práctica, excepto en casos muy característicos, la frontera entre trabajo estático y dinámico no es fácil de determinar, es importante mantener esta distinción por las consecuencias que se derivan de uno y otro tipo de trabajo. La consecuencia fundamental viene determinada por las diferencias que se producen en la irrigación sanguínea de los músculos que es la que, en definitiva, fija el límite en la producción del trabajo muscular. Dicha irrigación es fundamental por dos motivos, primero porque la sangre aporta al músculo la energía necesaria, y segundo porque, además, la sangre evacua del músculo los residuos de la reacción de oxidación de la glucosa producidos como consecuencia del trabajo (ácido láctico) (sin número de página).

Ahora bien, una de las cuestiones más preocupantes en torno a la carga física es la posibilidad de que genere trastornos musculoesqueléticos (TME), los que pueden relacionarse de manera directa o indirecta con los riesgos psicosociales, puesto que “la organización del trabajo (duración de la tarea, duración del trabajo, alternancia de los turnos de trabajo, etc.) tiene un importante papel dentro de los factores de riesgo musculoesquelético” (Félix. S.f. p.19).

De acuerdo con Bongers y cols y Lim y Carayon, (citados en Luceño, Martín, Rubio, y Díaz, 2004), existe una cantidad considerable de estudios en los que se evidencia una relación importante entre factores psicosociales del trabajo y la aparición de trastornos músculo esqueléticos; entre éstos últimos se describen el dolor en la parte baja de la espalda y trastornos en los miembros superiores. Dichos estudios señalan que los factores psicosociales más relevantes al momento de predecir un trastorno músculo esquelético serían la presión en el trabajo unido a un escaso poder de decisión.

Asimismo, se ha podido asociar el contenido del trabajo, el entorno social y relacional, los estilos de mando y la escasa participación de los trabajadores con los TME en muchas ocasiones, como consecuencia del estrés derivados de ellos. Además, los conflictos en el trabajo resultantes de exigencias de trabajos elevados, de un rol ambiguo o de obligaciones exageradas impuestas por los jefes, pueden sobrecargar los tejidos blandos favoreciendo la aparición de TME. Una posible explicación es que el estrés aumenta la tensión muscular por encima de la necesaria para realizar la actividad (Félix, s.f).

Finalmente, menciona Félix que, según ciertos autores, los trastornos cervico-braquiales (en cuello y hombros) parecen estar provocados por la combinación de la fatiga muscular y mental derivadas del trabajo.

1.1.6 Condiciones del medioambiente de trabajo (f)⁵:

Aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales (Cap. II Art. 6. Lit. f). (Ministerio de la protección social, 2008, p. 4).

Uno de los aspectos que puede condicionar en gran medida la adaptación entre una persona y su puesto de trabajo es el **físico**, el cual implica el ambiente inmediato dentro del que la jornada laboral transcurre, y engloba, entre otros, factores como la temperatura, las vibraciones, el ruido y la iluminación. Aunque los anteriores factores tienen una naturaleza física y objetiva, a fin de establecer la relación entre estos y su efecto agravante o coadyuvante de factores psicosociales, es necesario enfatizar en las reacciones subjetivas que pueden experimentar los trabajadores al entrar en contacto con ellos.

-Reacciones subjetivas frente al ruido. Regularmente, el ruido, en tanto factor de riesgo, suele definirse más en términos subjetivos que físicos como un sonido no deseado y molesto. No obstante, un mismo entorno y sus características acústicas puede resultar desagradable y/o intolerable para ciertas personas, mientras que para otras no, más aun, un mismo estímulo sonoro pudiera ser incómodo para alguien en una situación puntual, e indiferente, o incluso, agradable en otra. Son precisamente las sensaciones de incomodidad y molestia los efectos subjetivos más comúnmente registrados a propósito del mencionado fac-

5 Para el desarrollo de este apartado se ha tomado como referencia datos publicados por el INSSST para impartir formación de Nivel Superior en Prevención de Riesgos Laborales con los contenidos correspondientes al Anexo VI del Reglamento de los Servicios de Prevención según la normativa española, los cuales han sido consultados en <http://www.mtas.es/insht/index.htm> en un texto bajo el título Tomo VI Especialidad de Ergonomía y Psicología Aplicada sin autor y sin fecha. Asimismo, se ha consultado el texto Aspectos ergonómicos del ruido: Evaluación, publicado por el INSSST bajo la autoría de Teresa Álvarez (s.f).

tor de riesgo físico. De acuerdo, con Álvarez (S.f) los efectos subjetivos o comportamentales más estudiados en relación con el ruido son los que condicionan el *rendimiento* y el *comportamiento social*, más específicamente la *comunicación*, los cuales se mencionan a continuación.

a- Efectos del ruido sobre el rendimiento: los efectos nocivos del ruido parecen estar asociados principalmente con tareas que exigen la aplicación de conocimientos, pensar detenidamente y llegar a conclusiones. Así, el ruido provoca disminución de la atención y deteriora especialmente la realización de trabajos que requieren concentración, velocidad de ejecución, rapidez o destreza, lo cual obliga al trabajador a que haga un esfuerzo adicional para alejarse del ruido resultando de ello un mayor desgaste y un aumento de la fatiga mental. Aunque es igualmente cierto que en el caso de tareas rutinarias el ruido no es sólo inherente a algunas de ellas, sino que también puede constituir un aspecto positivo para su realización, lo que termina afectando las relaciones sociales.

b- Efectos del ruido sobre el comportamiento social: como ya se ha dicho, la exposición al ruido en sí misma tiene el potencial de generar una serie de reacciones desagradables en la persona que lo percibe. En los casos en los que la exposición es crónica, los trabajadores tienden a tornarse irritables, a manifestar actitudes agresivas y parecen menos dispuestos a ofrecer apoyo y a manifestar conductas colaborativas.

De este modo las relaciones interpersonales al interior del trabajo se tornan más complicadas, tanto por la fatiga e indisposición que el ruido genera en el momento de la exposición, como por el tiempo que implica la recuperación auditiva y el consecuente reajuste afectivo y actitudinal. Siguiendo a Álvarez (S.f), entre algunos de los efectos que se pueden presentar en este sentido

Factores psicosociales laborales:

una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

se encuentran los siguientes: **1)** Perturbaciones del reposo y alteraciones en el ciclo del sueño, **2)** Disminución de la capacidad de concentración, **3)** Sensación de malestar que empieza a experimentarse a partir de los 35 dB (A), estando el umbral en 65 dB (A) según la OMS.

c- Efectos del ruido sobre la comunicación: como principal consecuencia en este sentido, se tiene la interferencia que el ruido puede generar a nivel de la comunicación hablada, lo cual puede ocasionar problemas de seguridad, en el proceso administrativo y en las relaciones interpersonales al interior del trabajo. Además, es importante tener en cuenta que las dificultades para la comunicación pueden generar aislamiento entre compañeros de trabajo.

Por otra parte, la comunicación en ambientes ruidosos aumenta la carga de trabajo tanto en el emisor como en el receptor: el primero debe elevar la voz mientras que el segundo ha de incrementar su atención para comprender el mensaje. La dificultad de comprensión aumenta cuando el trabajador debe prestar atención simultáneamente al mensaje verbal y a señales provenientes de otra fuente.

Finalmente, conviene tener en cuenta los efectos subjetivos que el ruido puede generar en el trabajador por la vía de la afectación hormonal, lo que sería más un efecto psicofisiológico, dado que el ruido tiene el potencial de activar las denominadas “hormonas del estrés” catecolaminas (adrenalina y noradrenalina) y hormonas corticosuprarrenales (cortisol). Dicho esto, cabe aclarar que estos efectos psicofisiológicos varían en función de la actividad, de la tarea y de otros factores físicos y psicosociales.

-Reacciones subjetivas frente a las vibraciones. Las vibraciones a las que un trabajador está expuesto en su lugar de trabajo tienen sobre él unos efectos subjetivos, relacionados principalmente con su sensación de confort o discomfort. El trabajador puede experimentar dichas vibraciones como más o menos distorsionantes en función de determinadas características personales, de la tarea, y de ciertos parámetros físicos de las vibraciones mismas, tales como su aceleración y su frecuencia.

Además de estos, va a haber otros factores determinantes de la magnitud de la respuesta subjetiva ante la exposición a vibraciones, como son el tiempo de exposición a las mismas y su dirección de entrada.

Las vibraciones corporales pueden afectar al rendimiento durante la exposición interfiriendo con las funciones periféricas motrices o sensoriales. Por ejemplo, pueden producir visión borrosa, haciendo que la imagen oscile en la retina, y produciendo un deterioro visual, o pueden provocar movimientos corporales involuntarios en el trabajador expuesto. Además, el rendimiento puede deteriorarse también debido a la fatiga que las vibraciones producen.

Por otro lado, las vibraciones también pueden interferir en los procesos cognitivos que afectan al rendimiento en las tareas, tales como motivación, ansiedad, o nivel de activación, y así tener un efecto generalizado sobre el rendimiento del individuo. Además, pueden distraer la atención de la tarea en curso.

-Reacciones subjetivas frente a la iluminación. La iluminación puede ser una fuente importante de satisfacción o de insatisfacción del trabajador con su ambiente físico de trabajo. El confort visual está relacionado fundamentalmente con tres aspectos de la iluminación: el nivel de iluminación, los deslumbramientos y reflejos, y el equili-

Factores psicosociales laborales:
una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

brio de luminancias. Además, otro factor fundamental para conseguir el confort visual en los puestos de trabajo es el tipo de iluminación, natural o artificial.

La iluminación de los lugares de trabajo debe realizarse, siempre que sea posible, con un aporte suficiente de luz natural. Puesto que ésta, por sí sola, no garantiza una iluminación correcta, debido fundamentalmente a que varía con el tiempo, será necesario compensar su insuficiencia o ausencia con luz artificial.

-Reacciones subjetivas frente al ambiente térmico. En la mayoría de las situaciones laborales, el trabajo se desarrolla en unas condiciones térmicas que no son directamente perjudiciales para los trabajadores expuestos, pero en una proporción considerable de puestos de trabajo estas condiciones distan de ser confortables, especialmente en algunas épocas del año.

No se puede hablar de unas condiciones térmicas que sean satisfactorias para todo el mundo, ya que se sabe que, frente a cualquier situación, laboral o no, y por óptimas que resulten las condiciones térmicas, va a haber siempre un 5% de los individuos expuestos a ellas que mostrarán insatisfacción, por calor o por frío.

Los aspectos fundamentales que influyen en la sensación de bienestar térmico de las personas son las condiciones ambientales (temperatura del aire, temperatura radiante, humedad relativa y velocidad del aire), la actividad física desarrollada y la ropa utilizada. Además, factores como la edad, el género o el origen geográfico también van a estar influyendo en estas diferencias.

1.1.7 Interfase persona–tarea (g):

Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización (Cap. II Art. 6. Lit. g). (Ministerio de la Protección Social, 2008, p. 4).

Es fundamental que se dé el ajuste necesario entre la persona y su puesto de trabajo, dado que del grado de dicho ajuste vendrá a depender toda una serie de situaciones y condiciones que pueden ser tanto agravantes como atenuantes de riesgos psicosociales.

Cuando este ajuste no tiene lugar, generalmente se debe a que las demandas del puesto superan las características del individuo, o bien, a que las características del individuo superan las demandas del puesto; como quiera que fuere, se abre paso a una merma en la calidad de vida laboral del trabajador y se potencia la aparición de riesgos psicosociales, los cuales se expresan regularmente a manera de ansiedad y otros problemas psicosomáticos acompañados de baja motivación e insatisfacción laboral, un deterioro de la productividad y mayores tasas de absentismo, lo que de paso implica para la organización una disminución de su eficacia y las consecuentes pérdidas económicas (Gil-Monte, 2014).

Lauver y Kristof-Brown (2001) mencionan que al momento de hablar de ajuste individuo-entorno de trabajo, o como se denomina en la normativa colombiana, **interfase persona–tarea**, es necesario tener en cuenta dos aspectos distintos pero relacionados entre sí, a saber, el ajuste *individuo-puesto* y el ajuste *persona-organización*; el primero de ellos se refiere al acople entre las habilidades de una persona y las demandas de su puesto, o a la correspondencia entre las necesidades y

Factores psicosociales laborales:
una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

deseos de la persona y lo que le ofrece el puesto de trabajo. El segundo aspecto alude a la compatibilidad entre el trabajador y la organización, lo cual se da cuando una parte ofrece a la otra lo que necesita, comparten principios y valores, o ambas cosas.

Así, el ajuste *individuo-puesto* garantiza que el trabajador desarrolle al máximo su potencial ocupacional, experimentando satisfacción y sintiéndose motivado a ejecutar las tareas de su cargo. De modo similar, el ajuste *persona-organización* permite al trabajador experimentar sentido de pertenencia y una vinculación afectiva positiva en relación con la empresa.

1.1.8 Jornada de trabajo (h):

Contar con información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales (Cap. II Art. 6. Lit. h). (Ministerio de la Protección Social, 2008, p. 4).

Debido a razones económicas y de producción, el trabajo nocturno y a turnos es un fenómeno laboral que cada vez se extiende más. Desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales, el trabajo nocturno y a turnos se valida siempre y cuando se tomen las medidas necesarias para prevenir su impacto negativo en la salud de los trabajadores, las cuales pueden presentarse tanto a nivel físico como psicológico o social. Los horarios de trabajo tienen un papel muy importante en la gestión del conflicto trabajo-familia, dado que interfieren con las actividades recreativas y con los roles extralaborales de pareja, cuidador

y progenitor, entre otras responsabilidades propias de la vida familiar (Gil-Monte y Llorca-Rubio, 2016).

De acuerdo con Trillo Párraga (2010), la reflexión preventiva acerca de la **jornada de trabajo** debe girar en torno a tres aspectos fundamentales. Como primera medida, el exceso de trabajo y/o la prolongación de la jornada laboral deben considerarse como factores de riesgo en sí mismos, puesto que el trabajo excesivo por sí solo puede generar alteraciones de la salud -incluso la muerte-, bien por algún tipo de dolencia directamente conectada con el sobreesfuerzo, bien por alguna patología intermedia derivada del estrés.

En segundo lugar, se tiene que, en concordancia con principios de Higiene Industrial, el tiempo de trabajo, entendido como tiempo de exposición a algún agente contaminante (o en este caso, a algún fenómeno nocivo de carácter psicosocial), es un aspecto fundamental a tener en cuenta a la hora de evaluar el potencial dañino de diversos factores de riesgo, dado que a mayor tiempo de trabajo mayor probabilidad de que se materialice un riesgo que represente un daño para la salud del trabajador.

Y, por último, se hace referencia no tanto a la jornada sino a la organización del tiempo de trabajo, aludiendo, en concreto, a aquellos factores de riesgo que se conectan con el trabajo nocturno u otro tipo de turnos. En este punto, se hace hincapié en ciertos aspectos relacionados con el modo de distribuir y organizar el tiempo de trabajo, partiendo de la base de que trabajar en determinados horarios y según ciertas frecuencias variables o rotatorias puede afectar la salud de las personas.

A este propósito, se sabe que los turnos rotatorios generan más problemas de salud que los turnos fijos, lo cual tiende a aumentar si la dirección de la rotación es del día hacia la noche, y de la noche hacia la

Factores psicosociales laborales:

una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

tarde, en contraposición a una rotación que vaya del día hacia la tarde, y de la tarde hacia la noche. De otro lado, se observa que la rotación rápida conlleva más alteraciones del sueño, que se asocian a dificultades fisiológicas de tipo gastrointestinal y psicológicas a modo de síntomas ansiosos y depresivos. Asimismo, se ha registrado que las personas que trabajan con este tipo de horario se quejan con mayor frecuencia de fatiga y problemas gastrointestinales que los trabajadores de horario estándar o fijo. Adicionalmente, el trabajo nocturno afecta el ciclo circadiano pudiendo ocasionar problemas de sueño y de descanso en el trabajador (Tovalín, Rodríguez y Ortega, 2004).

Por otra parte, aun cuando se tengan en cuenta todas las normas legales y técnicas que rigen la organización del trabajo nocturno y por turnos, la prolongación exagerada de la jornada laboral, indistintamente de que sea en un horario diurno fijo, entraña consecuencias negativas para la salud del trabajador, puesto que una jornada de labores excesiva puede ocasionar un sobreesfuerzo tanto físico como psicológico (Rivas y Vallejo, 2009).

Por todo lo anterior, conviene recordar que la jornada laboral es un aspecto derivado de la organización del trabajo, que es igual a decir que depende de decisiones administrativas, en este caso, de gestión del talento humano. De manera que, cuando por determinación gerencial se somete a una persona a jornadas de trabajo sumamente extendidas, probablemente aparecerán implicaciones nocivas acumulativas y crónicas para su salud, por ejemplo, a través de signos y síntomas constitutivos de un cuadro de estrés.

Finalmente, es preciso aclarar que cualquier actividad que el ser humano realice se desarrolla siempre en un contexto espacio-temporal determinado, por lo que es necesario tener en cuenta que el tiempo es un aspecto inherente al trabajo, de forma que al prolongarse el tiempo

de trabajo, se aumenta lógicamente el volumen de tareas, funciones y responsabilidades, lo cual puede generar una repercusión directa e inmediata en la salud del que trabaja, como pudiera ser, por ejemplo, alguna lesión derivada de un accidente producto de la fatiga que la persona experimenta por la mayor cantidad de trabajo que debe realizar durante una jornada exageradamente larga.

1.1.9 Número de trabajadores por tipo de contrato (I) (Cap. II Art. 6. Lit. i):

La Resolución 2646 de 2008 no presenta ninguna definición introductoria de lo que en su marco podría entenderse como *número de trabajadores por tipo de contrato*. Por lo que, dentro de este trabajo se asumen dos posturas interpretativas. La primera, que se trata de una disposición según la cual se busca que la asignación de tareas, funciones y responsabilidades entre los trabajadores de una empresa, o de una sección determinada de la misma, se haga atendiendo a criterios de equidad, ya sea teniendo en cuenta una repartición equilibrada de las labores entre los trabajadores existentes, o bien partiendo de la base de un adecuado análisis de los puestos de trabajo que se adscriben a una sección específica de la empresa según las labores que en dicha sección se deba desempeñar.

La segunda, que propone evaluar los efectos psicosociales experimentados por los trabajadores en relación con el tipo de contrato con el que se vinculan a la empresa. Si ese fuere el caso, se aclara que la consideración respecto del factor contractual ya se ha abordado en el *literal a* (gestión organizacional) de este mismo capítulo. Sin embargo, este factor se retoma aquí a fin de ampliar el análisis respecto de cómo una precaria vinculación contractual, experimentada a modo de inseguridad laboral, puede ser coadyuvante de riesgos psicosociales, dado que:

Factores psicosociales laborales:

una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

Los efectos de la inseguridad contractual provienen en gran medida del efecto de incertidumbre generalizada hacia el propio futuro laboral, y de los miedos que pueden aparecer ante la inseguridad económica para uno mismo y para la propia familia, en un contexto en el que la capacidad para la acción preventiva y la anticipación al problema son mínimas. Los problemas derivados de la inseguridad contractual son en parte producto de la indefensión ante la misma, de la incapacidad de actuar en un contexto laboral generalizado (Báez y Jiménez, 2010, p. 70).

En esta misma línea argumentativa, existen cuatro aspectos que pueden diferenciarse en la seguridad contractual: **1)** el bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato; **2)** el bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo; **3)** el bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación) y; **4)** el bajo nivel de control sobre la paga o el salario (Rodgers y Rodgers, 1989).

Adicionalmente, algunos estudios revelan que la sensación de inseguridad contractual se relaciona con un incremento de las afecciones de salud, así como con una elevada percepción de inseguridad en el trabajo (Benach, Amable, Muntaner y Benavides, 2002), puesto que, en la medida en que las condiciones contractuales empeoran y no son corregidas con el paso del tiempo, asimismo las condiciones laborales se deterioran y se relacionan cada vez más con indicadores de accidentes de trabajo, problemas de salud y enfermedades laborales propiamente dichas, tanto a nivel físico como a nivel mental (Báez y Jiménez, 2010).

Por otra parte, retomando la primera línea interpretativa de este artículo, se hace referencia a las formas de evitar la sobrecarga laboral derivada de una distribución inadecuada (irracional o inequitativa) del trabajo.

Y es que, en efecto, la sobrecarga de trabajo constituye en sí misma un factor de riesgo psicosocial, pues como ya se mencionó en alguno de los apartados anteriores, el desajuste individuo-puesto puede presentarse a causa de una carga desbordada de trabajo, la cual, de acuerdo con Gil-Monte y Llorca-Rubio (2016) puede provocar un incremento en la aparición de fatiga, agotamiento, molestias somáticas, depresión, aburrimiento, tedio, ansiedad, irritación, deterioro emocional y quejas somáticas (insomnio, vértigos, problemas cardiorrespiratorios, dolores musculares, etc.).

Asimismo, se han podido establecer otras relaciones significativas entre la sobrecarga de trabajo y el tabaquismo y la ansiedad y, de modo similar, diversos estudios concluyen que la sobrecarga de trabajo incrementa la probabilidad de muerte por enfermedades coronarias (Gil-Monte y Llorca-Rubio, 2016).

Lo anterior invita a reflexionar sobre la importancia que tiene, per se, sostener un aforo racional de trabajadores, así como mantener a raya, tanto como sea posible, la proporción de personal que puede experimentar inseguridad contractual, puesto que, el primer aspecto, determina una distribución razonable y equitativa del trabajo entre los colaboradores de una empresa o de un área específica de la misma, lo que representaría un factor protector frente al riesgo de sobrecarga; mientras que el segundo determina el grado de seguridad laboral y, en consecuencia, los niveles de satisfacción, motivación y sentido de pertenencia que el personal puede vivenciar en relación con su trabajo y su empresa, lo que vendría a representar, igualmente, un factor protector de índole psicosocial que, por obvias razones, conviene promover y reforzar.

1.1.10 Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa (j):

Programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc. (Cap. II Art. 6. Lit. j). (Ministerio de la Protección Social, 2008. p, 4).

Aunque la importancia que revisten los programas de bienestar social ya se estimó en el **literal a** de este apartado, cabe mencionar que en Colombia las cajas de compensación familiar tienen la responsabilidad de contribuir en la atención de los riesgos psicosociales, específicamente, la Ley 789 de 2002, en su artículo 16, establece la obligación que tienen estas entidades de:

Ejecutar actividades relacionadas con la protección y la seguridad social directamente, o mediante alianzas estratégicas con otras cajas de compensación o a través de entidades especializadas públicas o privadas, conforme las disposiciones que regulen la materia. Asimismo, deben administrar, a través de los programas que a ellas corresponda, las actividades de subsidio en dinero; recreación social, deportes, turismo, centros recreativos y vacacionales; cultura, museos, bibliotecas y teatros; vivienda de interés social; créditos, jardines sociales o programas de atención integral para niños y niñas de 0 a 6 años; programas de jornada escolar complementaria; educación y capacitación; atención de la tercera edad y programas de nutrición materno-infantil y, en general, los programas que estén autorizados a la expedición de la ley en mención, para lo cual podrán continuar operando con el sistema de subsidio a la oferta (Congreso de Colombia, 2002, p. 6).

El apoyo ofrecido desde los programas o departamentos de bienestar social al interior de las propias empresas, así como el acompañamiento brindado desde las cajas de compensación familiar, resulta fun-

damental en la medida en que el compromiso sobre la planeación y ejecución de procesos y actividades relacionados con la protección y la seguridad social no debe recaer solamente sobre los departamentos de Gestión Humana y/o de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, pues este tipo de secciones organizacionales han de llevar a cabo su labor preventiva bajo un criterio de corresponsabilidad, al tiempo que se operacionaliza el principio de intersectorialidad bajo el que deben actuar, coordinadamente, todos los actores y sectores que desde el Sistema General de Seguridad Social en Salud deben involucrarse en la prevención de riesgos laborales, en este caso específico, a través de la garantía de las condiciones arriba referidas, las cuales, desde el punto de vista de la psicología aplicada, constituyen factores protectores cuya promoción es necesaria, ya no solo con base en fundamentos técnicos, sino también con carácter de cumplimiento obligatorio según la normativa legal.

1.1.11 Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores (k) (Cap. II Art. 6. Lit. k).

Al igual que con el apartado anterior, en el *literal a* de este capítulo (Gestión Organizacional) ya se ha abordado el tema de la capacitación y la formación como factores psicosociales. Sin embargo, no está por demás recalcar la importancia que comportan los procesos formativos e informativos al interior de las organizaciones, pues la capacitación de los trabajadores, más que un gasto para las empresas, representa una inversión que dependiendo de cómo se planifique y ejecute ha de retornar a manera de mejoría en el desempeño de las personas gracias a las competencias desarrolladas a través de los ejercicios educativos. Mas aun, en el caso específico de la prevención de riesgos laborales, la capacitación de los trabajadores resulta crucial en la medida en que operaría como un factor protector de cara a la adquisición de actitudes

Factores psicosociales laborales:

una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

de autocuidado y cuidado mutuo dentro de las empresas, principalmente en aquellas secciones con mayores riesgos para la salud.

Asimismo, hay que tener en cuenta que muchos factores psicosociales, principalmente los de índole individual, es decir, los relacionados con las características de personalidad y los estilos de afrontamiento, pero también los asociados a aspectos de interacción como la comunicación, el trabajo en equipo, el liderazgo, las relaciones interpersonales, entre otros, son susceptibles de desarrollarse y consolidarse positivamente por medio de estrategias educativas, fomentando así la emisión de conductas protectoras de cara a algunos riesgos psicosociales, e, incluso, frente a otro tipo de riesgos laborales.