

Factores psicosociales laborales en un grupo de trabajadores venezolanos del sector servicios



Blanco Gomez, Gisela
Universidad Central de Venezuela.
Facultad de Medicina
Escuela de Salud Pública.
Postgrado de Salud Ocupacional. Venezuela
giblanco5@yahoo.com



Sandrea, Esther
Empresa Simbio CA
Caracas. Venezuela
esther.sandrea@gmail.com

ABSTRACT

El estudio de los factores psicosociales relacionados con el trabajo se ha ido ampliando en el curso de los últimos años debido al avance de las evidencias en favor de la relación salud-trabajo, dada la importancia que tiene el clima psicosocial en el que se ejecuta el trabajo y sus implicaciones o efectos ya sean positivos o negativos que estos tienen en la vida de los trabajadores. En esta investigación se identificaron y evaluaron los factores psicosociales laborales en un grupo 137 trabajadores (105 mujeres y 32 hombres) de diferentes áreas del sector de los servicios en la ciudad capital. Se trata de un estudio descriptivo y transversal en el que se utilizó la versión media del cuestionario del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (Istas 21), incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual; obteniéndose una fiabilidad (alfa de Cronbach) de 0.98. En los resultados se pudo evidenciar que las dimensiones que los trabajadores reportaron con mayor riesgo para la salud fueron las altas exigencias cuantitativas y cognitivas, seguidas de las sensoriales, el liderazgo inadecuado, el bajo apoyo social, el poco reconocimiento por su trabajo así como problemas para contar con los recursos y materiales necesarios para realizar su trabajo. Dimensiones como claridad del rol, posibilidades de relación social e integración a la organización resultaron ser factores positivos psicosociales.

Palabras Claves

Factores psicosociales, salud laboral, bienestar de los trabajadores.

INTRODUCCIÓN

Los factores psicosociales en el trabajo, constituyen uno de los temas que mayor preocupación y atención han generado en las últimas décadas por su relación con la productividad, el bienestar y la salud. Las investigaciones realizadas en diversos países muestran una gran cantidad de información sobre como las condiciones psicosociales en el trabajo pueden afectar la salud y el bienestar de los trabajadores. (Saraz, 2006; Siegrist, 2005; Karasek & Theorell, 1990; Gil-Monte, 2005).

Estos factores son complejos y difíciles de entender, se pueden englobar en aquellos relacionados con los trabajadores, los ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo; los asociados a las influencias económicas y sociales fuera del ambiente laboral que también tiene impacto sobre los trabajadores. Una de las primeras definiciones sobre factores psicosociales laborales fue realizada por el comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984, en la cual señalan que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Otros autores más recientemente, los han definido como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto el desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador. (Lahera Martín y Góngora Yerro, 2002)

En materia de salud y seguridad laboral, en Venezuela la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) establece en su artículo 86, que es un derecho la protección de las personas en "*contingencias, de maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales...*" De lo expresado, se desprende que constituye una garantía de rango constitucional, la protección de los ciudadanos contra los riesgos laborales y enfermedades. Así mismo, en su artículo 87, se consagra la responsabilidad de los empleadores de garantizar condiciones de seguridad, higiene y ambientes de trabajo adecuados. De esta manera, se establece el asidero legal que compromete a los sectores empleadores a velar por la prevención y control de aquellas condiciones de trabajo que puedan deteriorar la salud de los trabajadores y trabajadoras.

En la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), se desarrolla la normativa legal en materia de salud y seguridad en el trabajo en Venezuela; relacionado con la salud integral de los trabajadores, esta ley establece en su conjunto una serie de disposiciones orientadas a la promoción del trabajo seguro y saludable, adecuado uso del tiempo libre, descanso y turismo social como un mecanismo de prevención y protección de los trabajadores, cuyo propósito es garantizar el ejercicio pleno de las facultades físicas y mentales de las personas en su entorno laboral.

La Lopcymat (2005), igualmente establece que los servicios de seguridad y salud en el trabajo entre sus funciones tienen el promover y mantener el nivel más elevado de bienestar *físico, mental y social* de la población laboral, *así como identificar, evaluar y controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar la salud física y mental* de los trabajadores. Es decir, también es una responsabilidad de estos servicios atender aquellos aspectos del entorno laboral, que puedan afectar la salud integral de la población expuesta, lo cual se circunscribe no solo a brindar asistencia a la persona con alguna sintomatología, sino que en primer lugar se deben desarrollar acciones destinadas a prevenir e intervenir en el medio ambiente laboral, sobre aquellos agentes potencialmente capaces de producir afecciones de carácter psicosocial.

Así mismo, establece que debe evitarse el acoso en los lugares de trabajo, desarrollando políticas para evitar el mismo. (Art. 56, núm. 5). Resulta evidente el deber y compromiso para propiciar ambientes de trabajo saludables, evitando el acoso laboral de los trabajadores y trabajadoras, conductas que sin duda alguna, repercuten negativamente en el individuo. (Lopcymat 2005)

Igualmente, en los artículos 69 y 70, la Lopcymat (2005) al definir los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, establece como agentes causales, aquellas condiciones del ambiente de trabajo de orden psicosocial y emocional, que condicionen la aparición de trastornos o desequilibrios de carácter mental, temporales o permanentes, o bien que predispongan a la ocurrencia de accidentes de trabajo.

Dada la importancia de identificar los factores psicosociales laborales, ha generado la necesidad de desarrollar y validar instrumentos de evaluación que puedan permitir indagar sobre la presencia de estos factores en los diferentes ambientes laborales.

Es así como el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca desarrolló una evaluación e intervención preventiva ante el riesgo psicosocial laboral, siendo adaptada al español por un equipo de investigadores liderado por el Instituto Sindical, Trabajo, Ambiente y Salud (Istas) (Moncada, Llorens, Kristensen, 2004). La versión media del instrumento está diseñada para identificar y valorar la exposición a veintiún grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo y es aplicable a cualquier tipo de trabajo, haciendo énfasis en los elementos preventivos y en la acción organizativa de los trabajadores.

Los riesgos laborales del sector de servicios son principalmente psicosociales. Son riesgos que provienen de las nuevas formas de trabajo, del dinamismo de las nuevas organizaciones y sus formas cambiantes. Son principalmente riesgos que provienen de las múltiples formas de atender a clientes/usuarios en interacción dinámica con el trabajador. Aunque la interacción social siempre ha sido una característica del trabajo, la novedad consiste en que se ha convertido en su característica central. (Moreno, 2011)

En Venezuela se cuenta con muy pocos instrumentos adaptados y validados para la identificación de los factores o condiciones psicosociales laborales es por ello que el objetivo del presente estudio fue la identificación de los factores psicosociales laborales utilizando la versión media del cuestionario Istas en un grupo de trabajadores del sector de los servicios

METODO

Se trata de un estudio de corte transversal descriptivo. El cuestionario fue administrado en formato electrónico y distribuido a través del correo electrónico de los trabajadores, fue anónima para garantizar la confidencialidad de los datos emitidos por los trabajadores. Se enviaron a un total de 500 trabajadores; obteniéndose un porcentaje de participación del 27,4% ya que 137 de ellos completaron todo el cuestionario y fueron incluidos. Todos los trabajadores fueron convocados a participar en el estudio y se enviaron mensajes periódicos para promover la participación. El estudio fue realizado durante los meses de abril y mayo del año 2012. No hubo límite de tiempo para concluir el cuestionario.

Participaron un total de 137 trabajadores; siendo 105 mujeres y 32 hombres con edades comprendidas entre 18 y 80 años y una media de 32 años. Dentro de las ocupaciones hay dos grandes sectores trabajadores del área administrativa y del área de servicios. Entre las profesiones más representativas están docentes 28%, médicos y personal de salud 16 %, administradores 12% y abogados 4%.

Los factores psicosociales laborales, se evaluaron a través del cuestionario desarrollado por del Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (ISTAS 21), en su versión media (Moncada, Llorens y Kristensen; 2004) Este instrumento identifica y evalúa la exposición a 21 dimensiones psicosociales (exigencias cuantitativas, exigencias sensoriales, exigencias cognitivas, exigencias emocionales, exigencias de esconder emociones, influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo, integración en la empresa/institución, refuerzo, previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, apoyo social, posibilidades de relación social, sentimiento de grupo, seguridad del trabajo, estima, doble presencia) que pueden tener influencia en la salud de los trabajadores a través de 69 ítems. A este cuestionario se le incorporó una dimensión adicional denominada recursos para realizar el trabajo. El cuestionario mostró índices de fiabilidad muy adecuados tal y como puede observarse en la Tabla 1.

Tabla 1. Índice de Fiabilidad de las Dimensiones del Cuestionario Iistas versión media

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Exigencias cuantitativas	,629
Exigencias sensoriales	,952
Exigencias cognitivas	,919
Exigencias emocionales	,905
Exigencias de esconder emociones	,840
Influencia en el trabajo	,919
Posibilidades de desarrollo	,979
Control sobre el tiempo de trabajo	,872
Sentido del trabajo	,985
Integración en la empresa/institución	,958
Refuerzo	,887
Previsibilidad	,877
Claridad de rol	,966
Conflicto de rol	,856
Calidad de liderazgo	,974

Apoyo social	,961
Posibilidades de relación social	,692
Sentimiento de grupo	,976
Seguridad del trabajo	,908
Estima	,952
Doble presencia	,607
Recursos para realizar el trabajo	,938
Cuestionario total	,980

N= 137

RESULTADOS

Los resultados mostraron que los trabajadores percibieron como factores negativos o de riesgo psicosocial las exigencias cuantitativas un 53,3%, exigencias cognitivas 48,2% y las exigencias sensoriales un 45,3%. Más de la mitad de los trabajadores 59,8% percibieron una baja satisfacción por el trabajo, el 55,4% poca estima relacionada con el trabajo, 54% percibieron tener poca influencia sobre su trabajo, 51,1% de los participantes señalaron que la calidad de liderazgo es inadecuada, el 46,7% poca previsibilidad. El 43% bajo apoyo social, bajos refuerzos o recompensas y dificultades para obtener los recursos necesarios para realizar su trabajo. En cuanto al sentimiento de grupo o cohesión social el 38% percibió que era bajo.

Por otra parte este grupo de trabajadores percibieron 9 factores psicosociales positivos así tenemos que el 82% percibió que en su trabajo existen posibilidades para relacionarse con los otros (posibilidades de relación social), el 77,4% señalaron tener muy bajas exigencias emocionales y el 74,5% cree que su puesto de trabajo no exige esconder emociones. El 77,3% percibieron que no existe conflicto de rol (es decir tienen claro las actividades y responsabilidades relacionadas con su puesto de trabajo) así como el 62% percibieron una alta claridad en el rol que desempeñan. El 64,3% refirió que trabajo tiene mucho sentido para ellos, el 58,4% percibió altas posibilidades de desarrollo en el trabajo y el 56% señaló sentirse integrado en la empresa o institución así como tener unas condiciones de contratación que les brinda seguridad ya que todos tienen empleos fijos.

En la tabla 2 se muestran las medias y desviaciones típicas, así como los valores mínimos y máximos, que muestran los resultados descritos anteriormente.

Tabla 2. Estadísticos Descriptivos de las Dimensiones del Cuestionario del Cuestionario
Istas versión media

Dimensiones	Media	Desviación típica	Valores mínimo y máximo
Exigencias cuantitativas	4,78	3,61	0-12
Exigencias sensoriales	8,73	6,516	0-16
Exigencias cognitivas	7,07	5,747	0-16
Exigencias emocionales	2,88	3,220	0-12
Exigencias de esconder emociones	1,66	1,904	0-8

Influencia en el trabajo	5,93	5,505	0-16
Posibilidades de desarrollo	8,45	6,955	0-16
Control sobre el tiempo de trabajo	3,87	4,454	0-16
Sentido del trabajo	7,08	5,513	0-12
Integración en la empresa/institución	7,92	6,573	0-16
Refuerzo	3,73	3,257	0-8
Previsibilidad	3,45	3,104	0-8
Claridad de rol	8,75	6,969	0-16
Conflicto de rol	3,51	3,833	0-14
Calidad de liderazgo	6,65	6,291	0-16
Apoyo social	7,63	6,526	0-16
Posibilidades de relación social	1,55	2,040	0-8
Sentimiento de grupo	6,48	5,308	0-12
Seguridad del trabajo	5,81	5,490	0-16
Estima	8,73	6,516	0-16
Doble presencia	5,65	4,244	0-20
Recursos para realizar el trabajo	5,45	6,453	0-16

N= 137

DISCUSION

Dada la alta exigencia que existe sobre los trabajadores y la forma en que se organiza el trabajo; la estructura organizacional en la empresa debe cobrar especial relevancia. El diseño del puesto de trabajo y la claridad en los roles técnicos y profesionales, la fluidez y pertinencia de la información, la coordinación del equipo de trabajo, liderazgo, la motivación de los trabajadores y el clima laboral influirán directamente en la carga laboral de los trabajadores y su bienestar. Estas exigencias afectan a trabajadores de distintos sectores, haciéndose más evidentes en los sectores salud y educación donde de no ser tomados en cuenta afectarían a calidad de la atención de pacientes y población estudiantil tal como observamos en nuestro estudio donde estos factores cobraron especial significancia y fueron percibidos como negativos por los trabajadores.

La baja satisfacción por el trabajo y su poca estima pueden estar determinados por los pocos incentivos o apoyos que el liderazgo aporta para la realización del trabajo, así como el nivel de capacitación continua que se les ofrezca a los trabajadores para mejorar sus herramientas de trabajo, comunicación con el equipo, asertividad del líder y la capacitación de los superiores en temas de organización, bienestar y mejora de la calidad de vida de todos los trabajadores, deben formar los pilares fundamentales en la cultura organizacional.

En Venezuela la implementación de la Lopcyamat a partir del año 2005 ha contribuido a mejorar la cultura entre trabajadores y empleadores para promover e incentivar programas que influyan en el bienestar social y de salud. Una de las puntas de lanza

Memorias del XI Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales ORP 2013. Santiago de Chile

de esta renovada legislación tiene como fundamento la participación protagónica del trabajador en la prevención y la promoción de la cultura en seguridad y la salud.

La participación de los trabajadores y un elevado poder en la toma de decisiones podrían mejorar la percepción obtenida en este estudio; desde mediados de los años setenta algunos autores lo han sugerido en sus investigaciones expresando que un nivel más elevado de participación contribuye a un aumento de la productividad, a un mejor rendimiento, a un grado menor de inestabilidad de los trabajadores y a una disminución de las enfermedades físicas y mentales; así como de ciertos trastornos del comportamiento causados por el estrés, como el alcoholismo o el tabaquismo. (Moreno, 2011)

En relación al poco apoyo social observado, se ha establecido una asociación entre el estrés profesional y las relaciones en el medio de trabajo; es decir, las relaciones del trabajador con sus compañeros, superiores y subordinados y el apoyo social que le prestan los mismos. Cuando en un grupo la distribución de las funciones es ambigua, esta ambigüedad puede acelerar el deterioro de las relaciones entre sus miembros, creándose así riesgos de tensiones psicológicas que revisten la forma de insatisfacción en el trabajo. Las tensiones profesionales se atenúan cuando el trabajador se siente apoyado socialmente por sus compañeros; este factor también interviene en los efectos del estrés ocupacional, en las funciones fisiológicas o en el hábito tabáquico. (Moreno, 2011)

En años recientes la implementación de programas de salud y bienestar en las empresas ha sido considerada como una estrategia eficaz para mejorar los problemas de salud física y mental aguda y crónica que puedan presentar los trabajadores así como también para mejorar la percepción del bienestar, la productividad, comportamiento y calidad de vida de los mismos.

Se ha encontrado evidencia que apoya las relaciones entre alta demanda laboral, bajo control, bajo apoyo de los compañeros de trabajo, bajo apoyo de supervisores los síntomas relacionados con estrés (Nieuwenhuijsen, Bruinvel, Frings-Dresen, 2010), tal como lo observamos en nuestro estudio.

La identificación de los factores psicosociales permite construir una cultura de la prevención y promover una serie de recomendaciones y modificaciones específicas en las organizaciones que se enmarca en la construcción colectiva de ambientes saludables de trabajo donde el entorno psicosocial es uno de los componentes del modelo de entornos saludables señalados por la OMS (2010).

En esta investigación también se pudieron identificar factores positivos psicosociales lo que permite utilizarlos como factores a potenciar que en ocasiones ayudan a minimizar en alguna medida el impacto de los factores psicosociales negativos.

CONCLUSIONES

En este estudio se pudo evidenciar en primer lugar la importancia de identificar y valorar los factores psicosociales laborales como primer paso para la construcción colectiva de los programas que favorecen ambientes de trabajo saludables. En ocasiones los factores psicosociales laborales se comportan como aspectos invisibles en los contextos laborales pero que tienen cada vez mas visibilidad especialmente en los efectos que causan a la salud y bienestar de los trabajadores.

Memorias del XI Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales ORP 2013. Santiago de Chile

Las dimensiones que los trabajadores reportaron con mayor riesgo para la salud fueron las altas exigencias cuantitativas y cognitivas, seguidas de las sensoriales. El liderazgo inadecuado, el bajo apoyo social, el poco reconocimiento por su trabajo así como problemas para contar con los recursos y materiales necesarios para realizar su trabajo.

Dimensiones como claridad del rol, posibilidades de relación social e integración a la organización resultaron ser factores positivos psicosociales.

Las altas exigencias, las bajas recompensas (estima, valoración) la baja satisfacción con el trabajo y la poca influencia que percibe tener sobre su trabajo; son algunos de los antecedentes o dimensiones del estrés laboral que es considerado un efecto o consecuencia de la exposición a los factores psicosociales negativos.

Otro aspecto resaltante de la investigación fue la identificación de los factores psicosociales positivos y negativos, lo que permite orientar con mayor precisión los programas de intervención no solo minimizando los riesgos que producirán las condiciones psicosociales negativas sino potenciando las variables psicosociales positivas.

El cuestionario ISTAS 21 mostró utilidad en la detección de factores de riesgos psicosocial. Se deben utilizar este cuestionario en otros sectores productivos además del sector servicios para evaluar la utilidad y capacidad de detección de factores psicosociales en esta población.

Es importante la realización de investigaciones que asocien las variables de este cuestionario con las manifestaciones de alteraciones de salud presentes en los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gil-Monte, P.E.(2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
2. Karasek, R & Theorell, T. (1990). Healthy work. Stresss, productivity and the reconstruction *of Working Life*. U.S.A: BasicBooks. HarperCollins Pub.
3. K. Nieuwenhuijsen, D. Bruinvel, M. Frings-Dresen, (2010). Occupational Medicine;60:277–286
4. Lahera Martín, M. & Góngora Yerro, J.J. (2002). *Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral. Gobierno de Navarra.
5. Moncada, S., Llorens, C., Kristensen, TS: Método Istars 21 (CoPsoQ) Manual para evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (ISTAS) Paralelo ediciones S.A. 2004
6. Moreno B. (2011). Factores y riesgos psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y seguridad del trabajo. 57 suplemento 1. 1-16.

7. Organización Internacional de Trabajo y Organización Mundial de la Salud. Comité Mixto. (1984). Factores psicosociales en el trabajo, naturaleza, incidencia y prevención. Serie seguridad, higiene y medicina del trabajo N° 56. Ginebra.
8. Organización Mundial de la Salud. (2010) Entornos saludables laborales. Suiza. 2-6
9. República Bolivariana de Venezuela Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453 (Extraordinario).
10. República Bolivariana de Venezuela. Asamblea Nacional. (2005). Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Publicado en Gaceta Oficial N° 38.236 de fecha 26 de Julio, 2005.
11. Saraz, S. (2006). Factores psicosociales en el trabajo. (pp.68-85). *En Factores psicosociales y salud mental en el trabajo*. Moreno, p., Carrión, M; Arellano, G., Saraz S. Compiladores. Universidad de Guadalajara México
12. Siegrist, J. (2005) Social reciprocity and health: new scientific evidence and policy implications. *Psychoneuroendocrinology*, 30, 1033-1038.