

**IDENTIFICACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON EL
MEDIO LABORAL DE LA EMPRESA COFFE COMPANY**

**ELIZABETH POLANIA SUAREZ
YINETH CAMACHO CASTAÑEDA**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE SALUD
PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL
NEIVA – HUILA
2008**

**IDENTIFICACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON EL
MEDIO LABORAL DE LA EMPRESA COFFE COMPANY**

**ELIZABETH POLANIA SUAREZ
YINETH CAMACHO CASTAÑEDA**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al titulo de
Profesional en Salud Ocupacional**



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE SALUD
PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL
NEIVA – HUILA
2008**

Nota de aceptación

Firma presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Neiva, Febrero de 2009

DEDICATORIA

*Dedicamos este trabajo a Dios por darnos la fortaleza necesaria
para salir adelante a pesar de las dificultades, por colocarnos en el
mejor camino, iluminando cada paso de nuestras vidas.*

*A los seres que mas amamos nuestros padres, hermanos
e hijos por ser la fuente de nuestra inspiración y motivación para
superarnos día a día*

*Elizabeth
y Ineth*

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a.

A Dios porque sin su presencia, compañía y guía, no hubiera sido posible la Culminación de este proyecto.

A todo el equipo de educadores de la Universidad Surcolombiana, por sus enseñanzas, ha sido un gran aporte para nuestro desarrollo tanto profesional como personal.

A todos los compañeros y amigos que desinteresadamente fueron pieza importante en el desarrollo de esta investigación.

A todos los participantes de este proyecto, mil gracias.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
2. JUSTIFICACION	17
3. OBJETIVOS	19
3.1 OBJETIVO GENERAL	19
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	19
4. MARCO REFERENCIAL	20
4.1 MARCO TEORICO	20
4.2 MARCO CONCEPTUAL	30
4.3 MARCO LEGAL	37
5. HIPOTESIS	41
6. ESTRATEGIA METODOLOGICA	42

	pág.
6.1 TIPO DE ESTUDIO	42
6.2 MÉTODO	42
6.3 POBLACION Y MUESTRA	43
6.4 FUENTES Y TECNICAS	43
6.5 VARIABLES	45
6.5.1 Variable independiente	45
6.5.2 Variable dependiente	45
6.6 POBLACION	45
7. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	46
8. CONCLUSIONES	56
9. RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	59

LISTA DE GRAFICAS

	pág.
Gráfica 1. ¿Hace más de una tarea a la vez?	46
Gráfica 2. ¿Sus funciones y tareas son lo suficientemente claras?	46
Gráfica 3. ¿Se siente satisfecho con las tareas propias de su trabajo?	47
Gráfica 4. ¿El tiempo de trabajo le alcanza para realizar todas sus tareas?	47
Gráfica 5. ¿Tiene usted mucha responsabilidad de personas, bienes o materia prima?	48
Gráfica 6. ¿Su jefe inmediato es amable y cordial al hablar con usted?	48
Gráfica 7. Cuando tiene problemas en el trabajo puede contar con sus compañeros?	49
Gráfica 8. ¿Debe trabajar horas extras?	49
Gráfica 9. ¿Durante el turno puede tomar periodos de descanso cortos así no estén reglamentados?	50
Gráfica 10. ¿Su labor generalmente le exige trabajar muy rápido?	50
Gráfica 11. ¿Se imparten instrucciones claras y suficientes para realizar adecuadamente su trabajo?	51

Gráfica 12.	¿Hay oportunidades de capacitación relacionadas con su cargo?	51
Gráfica 13.	¿La empresa le enseña cómo cuidar su salud en el trabajo?	52
Gráfica 14.	¿Hay rotación de puestos?	52
Gráfica 15.	¿Su desempeño laboral es valorado?	52
Gráfica 16.	¿Se desconcentra en el trabajo?	53
Gráfica 17.	¿Sintomatologías más relevantes de los trabajadores de la empresa COFFE COMPANY?	53

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1.	Sintomatología de los Trabajadores	53
-----------------	------------------------------------	-----------

RESUMEN

Las nuevas condiciones de trabajo que están imponiendo fenómenos como el de la globalización han provocado la aparición de nuevos riesgos para la salud de los trabajadores, que se suman a los tradicionales de tipo traumático. Son los riesgos psicosociales, aquellos que tienen su origen en la organización del trabajo, tan peligrosos y dañinos, o más, como cualquier otro, pero tan poco considerados como ninguno. Y es que los empresarios se niegan en rotundo a que se tomen medidas en una parcela, la de la organización de su empresa, que consideran exclusivamente suya y por eso impiden cualquier atisbo de evaluación en esa materia.

Con este estudio de investigación y observación realizado sobre los trabajadores de la empresa COFFE COMPANY, se logro establecer como a muchas personas vinculadas laboralmente a esta empresa, presentan síntomas y patologías asociadas directamente con estrés, donde incluso con la presencia de ciertas situaciones evidenciadas por sus integrantes en la empresa pueden llegar a generar crisis psicológicas y psicosomáticas, facilitadores de ausentismo, desmotivación y bajas en la productividad y el buen servicio que busca brindar la empresa dentro de sus diferentes políticas.

Palabras claves: Riesgos psicosociales, stress, crisis psicológicas, ausentismo laboral, desmotivación laboral

SUMMARY

The new work conditions that are imposing phenomena like that of the globalization has caused the appearance of new risks for the health of the workers that you/they sink to the traditional of traumatic type. They are the risks psicosociales, those that have their origin in the organization of the work, so dangerous and harmful, or more, as any other, but so little considered as none. And it is that the managers refuse in firm to that take measures in a parcel, that of the organization of their company that you/they consider exclusively his and for that reason they impede any evaluation flash in that matter.

With this investigation study and observation carried out on the workers of the company COFFE COMPANY, you achievement to settle down like to many people linked lubberly to this company, they present symptoms and associate pathologies directly with stress, where even with the presence of certain situations evidenced by their members in the company they can end up generating psychological crisis and psychosomatics, facilitators of absenteeism, desmotivación and low in the productivity and the good service that it looks for to offer the company inside their different ones political.

Passwords: Risks psicosociales, stress, psychological crisis, work absenteeism, work desmotivación

INTRODUCCION

En la actual sociedad el desarrollo de las organizaciones se encuentra influenciado por las condiciones del entorno que exige que se tengan en cuenta numerosos factores que son difícilmente previsibles y cambiantes, como son: la globalización de la economía, la demanda de los clientes, la innovación y el cambio tecnológico, y la naturaleza de la competencia.

El mundo laboral ha ido evolucionando dejando atrás la organización tradicional caracterizada por un sin número de tareas operativas, trabajos en línea, toma de decisiones centralizadas, etc. La competencia del mercado actual requiere de empresas organizadas dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

Una de las razones para dirigir los esfuerzos de la organización hacia su recurso humano es la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los trabajadores y la importancia de generar y mantener altos niveles de motivación entre los trabajadores.

Entender a las empresas de hoy, hace indispensable diseñar programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo, que permita no solo identificar las necesidades reales y prioridades de cada empresa o los factores de riesgo presente en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también dirigir los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros que permitan el control y seguimiento de la enfermedad más representativa de los últimos años: el estrés ocupacional.

El logro de la competitividad como organización productiva o prestadora de servicios, pasa por entender que junto a los procesos de calidad, debe ponerse especial énfasis en la atención a los recursos humanos y en sus condiciones de trabajo. La intervención en la concepción de los medios y sistemas de trabajo caben responder en general a dos exigencias: favorecer la salud global de los trabajadores y mejorar la eficiencia de la organización.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El clima organizacional y la motivación son dos importantes indicadores del funcionamiento psicológico del recurso humano en las organizaciones. Las investigaciones vinculadas al tema, reportan una directa asociación entre estas variables y un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de ellas en entidades exitosas; además se ha vinculado estos elementos con el desempeño y la satisfacción en el trabajo; constituyendo todos estos, elementos mediatizadores de la relación con el cliente y por lo tanto viabilizan en su expresión la calidad de servicio que se aspira como ideal de funcionamiento e incluye el contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran no solamente los riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa, la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador, aspectos de organización, administración, sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas. Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud, la seguridad etc.; por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

La prevención y atención de los riesgos psicosociales constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales. Lo más importante consiste en tratar de identificar los agentes causales del estrés y lograr conciencia en el empleador, mostrando a este las posibles consecuencias ante las situaciones de estrés laboral que se puede estar presentando en la empresa COFFE COMPANY.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Mediante sondeos, entrevistas y teniendo en cuenta las manifestaciones de los trabajadores sobre las condiciones laborales y las sintomatologías que comúnmente ellos presentan, se pretende realizar un diagnostico que permita dar a conocer en la empresa **¿Cuáles son los riesgos psicosociales que se encuentran en la empresa COFFE COMPANY y que puedan influir en el medio laboral?** Ante la importancia sobre dicha problemática que influye negativamente en el recurso humano de la empresa y finalmente en la calidad y el buen servicio prestado por esta institución.

2. JUSTIFICACION

En la actual sociedad el desarrollo de las organizaciones se encuentra influenciado por las condiciones del entorno que exige que se tengan en cuenta numerosos factores que son difícilmente previsibles y cambiantes, como son: la globalización de la economía, la demanda de los clientes, la innovación y el cambio tecnológico, y la naturaleza de la competencia.

El mundo laboral ha ido evolucionando dejando atrás la organización tradicional caracterizada por un sin número de tareas operativas, trabajos en línea, toma de decisiones centralizadas, etc. La competencia del mercado actual requiere de empresas organizadas dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

Una de las razones para dirigir los esfuerzos de la organización hacia su recurso humano es la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los trabajadores y la importancia de generar y mantener altos niveles de motivación entre los trabajadores.

Entender a las empresas de hoy, hace indispensable diseñar programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo, que permita no solo identificar las necesidades reales y prioridades de cada empresa o los factores de riesgo presente en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también dirigir los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros que permitan el control y seguimiento de la enfermedad más representativa de los últimos años: el estrés ocupacional.

El logro de la competitividad como organización productiva o prestadora de servicios, pasa por entender que junto a los procesos de calidad, debe ponerse

especial énfasis en la atención a los recursos humanos y en sus condiciones de trabajo. La intervención en la concepción de los medios y sistemas de trabajo caben responder en general a dos exigencias: favorecer la salud global de los trabajadores y mejorar la eficiencia de la organización.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar las condiciones y factores de riesgo laborales negativos que generan dificultad en el clima laboral, con base en las condiciones ambientales de la empresa COFFE COMPANY.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Revisar y analizar toda la información bibliográfica existente sobre condiciones laborales y administrativas que se relacionan con este medio laboral.

Identificar las situaciones de riesgo que permitan reconocer la presencia de riesgos psicosociales en el ambiente laboral por medio de la información directa y observacional en la empresa COFFE COMPANY.

Entrega de los resultados, donde se presente la información recolectada por medio de un informe relacionando cada uno de los factores de riesgo que están afectando el medio laboral.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEORICO

Las nuevas condiciones de trabajo que están imponiendo fenómenos como el de la globalización han provocado la aparición de nuevos riesgos para la salud de los trabajadores, que se suman a los tradicionales de tipo traumático. Son los riesgos psicosociales, aquellos que tienen su origen en la organización del trabajo, tan peligrosos y dañinos, o más, como cualquier otro, pero tan poco considerados como ninguno. Y es que los empresarios se niegan en rotundo a que se tomen medidas en una parcela, la de la organización de su empresa, que consideran exclusivamente suya y por eso impiden cualquier atisbo de evaluación en esa materia.

Más competitividad, mayor exigencia de productividad y, por tanto, de los ritmos de trabajo; mayor disponibilidad y dependencia personal con horarios sin límites; más esfuerzo intelectual en el trabajo en detrimento del físico; mayor especialización y más presiones de tiempo para finalizar las tareas; más capacidad para trabajar en equipo; más flexibilidad... Son sólo algunas de las condiciones laborales a las que están sujetos cada vez más trabajadores y que están minando, a marchas forzadas, la calidad de vida de muchos de ellos. Y es que en la economía globalizada que impera, el "más" que exigen las empresas lo están pagando los trabajadores con muchos "menos", principalmente en su salud.

El problema no es, ni mucho menos, baladí. La nueva concepción del trabajo ha supuesto que, junto a los riesgos tradicionales de enfermedades profesionales o accidentes laborales de tipo traumático, hayan aparecido otros nuevos que están dando lugar a nuevas formas de enfermar. Son los riesgos psicosociales, los que están directamente relacionados con la organización del trabajo, unos riesgos más

difíciles de detectar y que se manifiestan a través de procesos psicológicos conocidos como estrés, englobando aspectos que tienen que ver con los ámbitos físicos, mentales y sociales.

Los responsables sindicales consideran que, en el fondo, esa resistencia se debe al miedo que tienen los empresarios a salir mal parados personalmente en las evaluaciones. El hecho de que, por ejemplo, se vaya a evaluar el estilo de liderazgo de los jefes, podría ponerles en entredicho en la empresa.

"Esa es una visión errónea porque las evaluaciones no buscan culpabilizar a nadie, saber si hay un buen o mal jefe, sólo analizar las condiciones de trabajo para saber si la organización actual funciona o no. Los empresarios tienen que pensar, además, que previniendo los riesgos psicosociales se conseguirá que la empresa vaya mejor y que crezca la productividad, algo bueno para todos", dicen desde el sindicato.

Pero hay más. La tutela de la salud de los trabajadores, prevista en nuestra legislación, se extiende a la protección contra las patologías de carácter psíquico, tal y como se subraya en la Ley General de Sanidad, haciendo mención a la "protección integral de la salud de los trabajadores". Y en este sentido también se manifiesta la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en cuyo artículo 4.3 se consideran como daños derivados del trabajo "las enfermedades, patologías y lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo". El sindicato considera evidente que este concepto comprende las patologías de carácter psíquico.

Por si alguien tuviera aún dudas, la misma Ley de Prevención, en su artículo 15, determina los principios aplicables a la prevención de riesgos, incluidos los de naturaleza psicológica. En este sentido, el apartado g) de ese artículo dice expresamente que "el empresario deberá planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización de trabajo, las

relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo". Los responsables del sindicato recuerdan que también está recogido el principio de adaptar el trabajo a la persona y de atenuar el trabajo monótono y repetitivo, con el fin de reducir los efectos del mismo sobre la salud de los trabajadores.

Estos argumentos, sin embargo, no están convenciendo a los empresarios. Estos siguen pensando que estas evaluaciones -en las que se analiza, por ejemplo, las exigencias psíquicas o emocionales que se hacen a los trabajadores, el apoyo que reciben de la empresa o su sensación de integración en ella- son muy subjetivas y que no hay un método para realizarlas.

Los factores de riesgo psicosocial deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno. (G. Villalobos, 1999).

Hans Selye plantea la idea del síndrome general de adaptación para referirse al estrés, definiéndolo como "la respuesta no específica del organismo frente a toda demanda a la cual se encuentra sometido". El empleó el término inglés stress (esfuerzo, tensión) que era aplicado a la física de materiales, para cualificar al conjunto de reacciones de adaptación que manifiesta el organismo, las cuales pueden tener consecuencias positivas(mantenerse vivo), o negativas si nuestra reacción demasiado intensa o prolongada en el tiempo resulta nociva para nuestra salud.

La enfermedad ocupacional más representativa en nuestros días es el estrés ocupacional. Estudios e investigaciones muestran que en los países desarrollados parece estar dándose un relativo estancamiento de la incidencia de riesgos

laborales tradicionales (accidentes de trabajo y enfermedades específicas o monocausales), mientras que asciende la prevalencia de enfermedades multicausales relacionadas con el trabajo y en particular los síntomas asociados al estrés. El estrés del trabajo se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica y Europa.

En 1990, el 13% del total de casos de incapacidad de trabajadores que gestionó Northwestern Nacional Life, importante aseguradora estadounidense de accidentes de trabajo se debían a trastornos relacionados con estrés laboral (Northwestern Nacional Life 1991). En un estudio realizado en 1985 por el National Council on Compensation Insurance se comprobó que una sola causa de baja laboral, la incapacidad psicológica debida a estrés mental progresivo había llegado a representar el 11% del total de indemnizaciones por enfermedad profesional (National Council Compensation Insurance 1985).

En un estudio de 1991 sobre los estados miembros de la Unión Europea se llegó a la conclusión de que "la proporción de los trabajadores que se quejan de problemas organizativos, que son especialmente propicios para la aparición del estrés, es superior a la proporción de los que se quejan de problemas físicos"(Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo 1992).Analogamente en un estudio sobre la población activa holandesa se observó que la mitad de los trabajadores de la muestra señalaron un ritmo de trabajo alto, tres cuartas partes de ellos señalaron escasas probabilidades de promoción y una tercera parte refirió una escasa adecuación entre sus estudios y su empleo.(Houtman y Kompier 1995).

En una encuesta realizada a varios miles de trabajadores estadounidenses, más del 40% de los encuestados señalaron una carga de trabajo excesiva y afirmaron que al final de la jornada se encontraban agotados y emocionalmente exhaustos(Galinski, Bond y Friedman 1993).

Datos recopilados por la oficina central de estadística de Suecia durante el decenio de 1980 pusieron de manifiesto que: el 11% del total de trabajadores suecos están expuestos continuamente a un nivel de ruido ensordecedor; el 15% realizan tareas en las que se ensucian mucho (aceite, pintura, etc.); el 17% tiene una jornada de trabajo incomoda, es decir, no sólo la jornada normal del día, sino también muy temprano o de madrugada, trabajo a turnos u otras jornadas irregulares; el 9% tiene una jornada laboral bruta diaria superior a 11 horas (este concepto incluye las horas de trabajo, las pausas de descanso, el tiempo de desplazamiento, las horas extraordinarias, etc., en otras palabras, la parte del día que se reserva para el trabajo); el 11% tienen trabajos que se consideran de "ritmo muy elevado" y "monótonos"; el 34% consideran que su trabajo es "mentalmente pesado"; el 40% consideran que "no tienen influencia en la organización del tiempo para descansos"; el 45% consideran que carecen de "oportunidades para aprender cosas nuevas" en su trabajo; el 26% tienen ante su trabajo una actitud instrumental. Estiman que "su trabajo no les brinda nada más que el salario, es decir, no tienen ningún sentimiento de satisfacción personal". El trabajo se considera estrictamente como un instrumento para obtener unos ingresos.

En su importante estudio sobre las condiciones de trabajo en los 12 países miembros de la Unión Europea (1991/92), la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo (Paoli 1992) comprobó que el 30% de la fuerza de trabajo consideraba que su trabajo era un riesgo para su salud, que había 23 millones de personas que trabajaban de noche más del 25% del total de horas trabajadas, que una de cada tres señalaba que su trabajo era muy repetitivo y monótono, que uno de cada cinco varones y una de cada seis mujeres trabajaban bajo una "presión de tiempo constante" y que uno de cada cuatro trabajadores soportaba una fuerte carga o trabajaba en una postura forzada o dolorosa más de la mitad de su jornada.

La repercusión de este problema en términos de pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida es sin duda enorme, aunque difícil de estimar de manera fiable. En un análisis de datos de más de 28000 trabajadores realizados por Saint Paul FIRE and Marine Insurance se comprobó que los problemas de salud notificados estaban más asociados a la presión de tiempo y otros problemas emocionales y personales en el trabajo que cualquier otro estresor de la vida personal, más incluso que los problemas financieros o familiares o que la muerte de un ser querido.(St. Paul FIRE and Marine Insurance Company 1992).

De cara al futuro, los rápidos cambios en el tejido laboral y en la fuerza de trabajo plantean riesgos desconocidos y posiblemente mayores de estrés del trabajo.

A los fines del presente trabajo los Factores Psicosociales comprenden todos aquellos aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo, el diseño y contenido de las tareas (variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.), el entorno existente fuera de la organización (Ej. Exigencia domestica) y aspectos del individuo (Ej. personalidad, actitudes) que pueden influir en la aparición de estrés en el trabajo. En este sentido las situaciones que se dan en cualquier "sistema de trabajo", entendido éste como un conjunto de eficacia y elementos y variables interdependientes dirigidas a alcanzar un fin común, interactuando e influyéndose mutuamente, abarcan los siguientes elementos:

- La persona
- El trabajo a realizar
- Los resultados esperados en términos de calidad y cantidad.
- Los efectos sobre las personas tanto positivos como negativos y en términos de salud física, accidentabilidad.

- Las adaptaciones a los efectos y a resultados ocurridos.

El estrés es entonces una respuesta general adaptativa del organismo ante las diferentes demandas del medio cuando estas son percibidas como excesivas o amenazantes para el bienestar e integridad del individuo. El estudio del estrés ocupacional a cobrado gran auge dado sus implicaciones en la salud de los trabajadores y en el desempeño laboral. Por esta razón, varios investigadores han postulado diversos modelos teóricos que buscan describir de manera objetiva éste fenómeno; Estos modelos son:

- El modelo de ajuste entre individuo y ambiente laboral formulado por Harrison en 1978, propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre la demandas del entorno y los recursos de las personas para afrontarlas, es decir, por una falta de ajuste entre las habilidades y capacidades disponibles por la persona y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar, y también entre las necesidades de los individuos y los recursos del ambiente disponibles para satisfacerlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desajuste percibido.

La falta de ajuste entre las personas y el entorno puede conducir a diversos tipos de respuestas en los sujetos. A nivel psicológico, pueden suponer insatisfacción laboral, ansiedad, quejas o insomnio. A nivel fisiológico, pueden implicar una presión sanguínea elevada o incremento del colesterol; Y a nivel comportamental pueden implicar incrementos en la conducta vinculadas con fumar, comer, ingerir bebidas alcohólicas o mayor número de visitas al médico. Por el contrario un buen ajuste tendrá resultados positivos en relación al bienestar y de desarrollo personal.

De esta teoría se identifican tres factores importantes en la generación de estrés ocupacional:

- Los recursos con los que cuentan las personas para hacerles frente a las demandas del medio.
- La percepción de las demandas por parte del sujeto.
- Las demandas en sí misma. Estos elementos constituyen factores indispensables para comprender la dinámica de estrés ocupacional.

En este aspecto es necesario enfatizar que el estrés como tal es una fuerza que condiciona el comportamiento de cada persona, es el motor adaptativo para responder a las exigencias del entorno cuando estas se perciben con continuidad en el tiempo y su intensidad y duración exceden el umbral de tolerancia de la persona, comienzan a ser dañinas para el estado de salud y calidad de vida del sujeto. Niveles muy bajos de estrés están relacionados con desmotivación, conformismo y desinterés.

La percepción del estrés en el trabajo es un fenómeno que refleja la experiencia mediada por las relaciones entre las condiciones objetivas y subjetivas. Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, suscitando muchas consideraciones tales como las que se refieren al trabajador individual como a las condiciones del ambiente de trabajo.

- El modelo conceptual de Matteson e Ivancevich clasifica los tipos de respuesta ofrecido por los individuos ante situaciones de estrés. Este modelo pretende sintetizar los elementos relevantes del estrés de forma que resulten útiles para la

dirección de las empresas, en vista de intervenir sobre ellas. Distingue seis componentes:

- Los estresores, entre los que incluyen no solo los factores internos a la organización (del puesto, de la estructura organizacional, de los sistemas de recompensas, de los sistemas de recursos humanos y de liderazgo), sino también externos (relaciones familiares, problemas económicos, etc.); estos estresores inciden sobre
- La apreciación de la situación del individuo; esta a su vez incide sobre
- Los resultados de esa apreciación (a nivel fisiológico, psicológico y comportamental); y estos a su vez sobre
- Las consecuencias tanto a las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización.

Las diferencias individuales y las estrategias de afrontamiento son consideradas como variables moduladoras ya que ocupan gran parte del tiempo en el trabajo. El modelo explicativo del estrés que Ivancevich y Matteson coman como marco teórico considera cinco conjunto de estresores: ambientales, individuales, grupales, organizacionales y extraorganizacionales estableciendo como niveles de análisis el individual, el grupal y el organizacional.

- El modelo de R. Karasek relaciona la demanda (exigencias) y el control que los trabajadores pueden ejercer como método predictivo para identificar y modificar situaciones potenciales de estrés. Modificando las exigencias del trabajo o el control sobre el, se puede reducir la tensión y los trabajadores pueden alcanzar más alto niveles de autonomía. Este modelo por si sólo no predice las reacciones de estrés, para ello debe complementarse con la variabilidad individual, que interpreta y resuelve de forma satisfactoria o patológica las exigencias del entorno.

Lo interesante del modelo de Karasek es que los dos grupos de variables que considera: exigencia de la tarea y grado de control sobre ella agrupa una mayoría de conceptos que caracterizan los cambios que se están produciendo en la organización del trabajo. De éste modelo se derivan dos conclusiones básicas.

En primer lugar, la tensión psicológica aumenta cuando lo hacen las exigencias de la tarea y disminuye el control que los trabajadores ejercen sobre él. En segundo lugar los niveles de competencia aumentan cuando al alto nivel de exigencia le acompaña un alto nivel de control sobre la tarea. (Este modelo es el más aceptado y aplicado por el instituto nacional de salud y seguridad ocupacional – NIOSH- de los estados unidos de Norteamérica).

- El modelo de J. Edwards (1992), emplea un sistema cibernético para dar cuenta del comportamiento del empleado en interacción con los fines de la organización. Aquí se define como la discrepancia entre el estado de cosas que el empleado percibe y lo que éste desea, siempre que el grado de discrepancia se considere importante por el propio empleado. Por su parte, la percepción se entiende como la representación subjetiva de cualquier situación, condición o evento. Por tanto se refiere a la representación subjetiva de cómo son las cosas y no de cómo debieran ser. De acuerdo a esto los factores del medio ambiente producirán estrés sólo en la medida en que el empleado lo perciba así.

El estrés en el lugar de trabajo se puede detectar precozmente, pues viene precedido de síntomas como: poca disposición a asumir responsabilidades, quejas numerosas sin presentar soluciones, falta de relación personal con los compañeros, dificultad para realizar tareas corrientes, llegar tarde y salir temprano, dolor de cabeza y malestar gástrico frecuente, aumento de numero de accidente y fallos, distracciones entre otras. En este sentido "un indicador del grado en que una organización, se encuentra adaptada a las necesidades y expectativas de sus trabajadores puede ser el nivel de estrés existente en dicha organización".

En conclusión: el estrés desde un enfoque psicológico debe ser entendido como una reacción adaptativa a las circunstancias y demandas del medio con el cual la persona está interactuando, es decir, que el estrés es un motor para la acción, impulsa a la persona a responder a los requerimientos y exigencias del entorno (lustres o estrés positivo); cuando el entorno que rodea a una persona impone un numero de respuestas para las cuales la persona no se encuentra en la capacidad o no posee las habilidades para enfrentarlas se convierte en un riesgo para la salud (disstres o estrés de consecuencias negativas).

4.2 MARCO CONCEPTUAL

Los factores o riesgos psicosociales son una de las áreas en las que se divide tradicionalmente la prevención de riesgos laborales (las otras áreas son la ergonomía, la seguridad y la higiene).

Los riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo afectan, además de a la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo.

Causas. Las causas que originan los riesgos psicosociales son muchas y están mediadas por las percepciones, experiencias y personalidad del trabajador. Algunas de las más importantes pueden ser:

- Características de la tarea (monotonía, repetitividad, excesiva o escasa responsabilidad, falta de desarrollo de aptitudes, ritmo excesivo de trabajo, etc).

- Estructura de la organización (falta de definición o conflicto de competencias, comunicación e información escasa o distorsionada, pocas o conflictivas relaciones personales, estilo de mando autoritario, etc).
- Características del empleo (mal diseño del puesto, malas condiciones ergonómicas, de seguridad o higiene, salario inadecuado, etc).
- Organización del trabajo (trabajo a turnos, trabajo nocturno o en fines de semana, etc).
- Factores externos a la empresa (calidad de vida de la persona, problemas sociales, problemas familiares y todo tipo de problemática de índole social, etc).

Consecuencias Los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales son diversos y se ven modulados por las características personales. Algunos de los efectos más documentados son:

- Problemas y enfermedades cardiovasculares.
- Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental,
- El dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos,
- Trastornos médicos de diverso tipo (respiratorios, gastrointestinales, etc).
- Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social, etc).
- Absentismo laboral.

Ambigüedad de rol: Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.

Angustia: Sentimiento de temor sin causa aparente e incapacidad de dominar una situación. Sensación de estar en el vacío, La persona experimenta disgusto, inquietud, tensión, inseguridad de si mismo.

Ansiedad: Sensación de incertidumbre, caracterizada por la tensión, hiperactividad inquietud y agitación. Puede ser permanente, pasajera o clínica. En general se percibe más su contenido emocional.

Auto-cuidado: Es una conducta que existe en situaciones concretas de la vida, dirigida por las personas sobre sí mismas, hacia los demás o hacia el entorno, para regular los factores que afectan a su propio desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar.

Autoestima: Amor, confianza y valoración de sí mismo.

Burnout: Síndrome de desgaste profesional que se manifiesta en profesionales sometidos a un estrés emocional crónico, cuyos rasgos principales son: agotamiento físico y psíquico, actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y sentimientos de insatisfacción personal con las tareas que se han de realizar, y que suele producirse fundamentalmente en personal sanitario y en profesionales dedicados a la enseñanza.

Cambios en la organización: Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.

Conflicto de rol: Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir. Oposición ante las distintas exigencias del trabajo, conflictos de competencia.

Contexto físico: Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos por su peligrosidad puedan provocar en el individuo un sentimiento de amenaza.

Contexto laboral: Conjunto de elementos en interacción, que actúan recíprocamente en pro de un fin común. Dichos elementos constituyen un sistema en el que se destacan cuatro elementos básicos: los individuos, (fuerza de trabajo); las tareas que ejecutan (operaciones); los materiales, (medios tecnológicos, materias primas, etc.,) y el ambiente de trabajo.

Control: Existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.

Depresión: Estado emocional caracterizado por abatimiento, tristeza, valoración negativa de sí mismo, desanimo. Una depresión profunda puede llevar a la persona a la inmovilidad total.

Diestres: Inadecuada, excesiva o desregulada activación psicofisiológica que conduce al fracaso. Es Dañino y desmoralizante, con resultados de sufrimiento y desgaste personal.

Enfermedad Psicosomática: Trastorno del organismo causado por la interacción de factores emocionales, sociales y fisiológicos. Las molestias corporales, cardiovasculares, digestivas e inmunológicas afecta órganos gobernados por el sistema nervioso autónomo o involuntario pueden producirse por la dificultad de expresar emociones.

Estrés: Es la respuesta del organismo frente a condiciones externas que perturban su equilibrio emocional interno, adaptándose a las exigencias, tensiones

e influencias a las que se expone en el medio que se desarrolla.

Estrés laboral: El estrés laboral es el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

Estresor: Cualquier estímulo o situación capaz de provocar una respuesta de estrés.

Estresores del ambiente físico: Corresponden a las condiciones físicas donde se desenvuelve el individuo, afectando la contaminación visual y auditiva.

Estresores de nivel Grupal: Se incluyen como factores estresantes en los niveles grupales los siguientes: falta de cohesión grupal, conflictos intragrupal y conflictos intergrupales, apoyo inadecuado del grupo.

Estresores de nivel Individual: Se consideran la sobre carga de trabajo, conflictos y ambigüedad de roles y discrepancias con las metas de la carrera laboral.

Estresores sociales: Comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. La inadecuada interconexión hogar-trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, como también un Deterioro de la relación conyugal y familiar.

Eustrés: Adecuada activación necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada. Es Adaptativo y estimulante, necesario para el desarrollo de la vida en bienestar.

Falta de participación: La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral

Factor de riesgo: se entiende bajo esta denominación, la existencia de elementos, fenómenos, condiciones, circunstancias y acciones humanas, que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo.

Formación: Falta de entrenamiento o de aclimatación previo al desempeño de una determinada tarea

Infra carga de trabajo: El volumen del trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.

Infrautilización de habilidades: Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.

Inseguridad en el trabajo: Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo (despido).

Neurosis: Conflicto psicológico que se manifiesta por una lucha interna del Yo en sus actitudes ante el mundo o ante sí mismo.
El principal síntoma de la angustia.

Promoción: La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.

Relaciones personales: Problemática derivada de las relaciones (dependiente o independientes del trabajo) que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.

Repetitividad: No existe una gran variedad de tareas a realizar (son monótonas y rutinarias) y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.

Responsabilidad: La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas)

Ritmo de trabajo: El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.

Riesgo: Es la probabilidad de ocurrencia de un evento que trae consecuencias negativas para la integridad de los trabajadores, equipos y el ambiente.

Riesgo Ocupacional: Probabilidad de ocurrencia de un evento generado por una condición de trabajo capaz de desencadenar alguna lesión o daño de la salud e integridad del trabajador; daño en los materiales y equipo o alteración del ambiente laboral y extra-laboral.

Salud: Estado en que el ser orgánico ejerce normalmente todas sus funciones. Condiciones físicas en que se encuentra un organismo en un momento determinado.

Salud mental: Estado que se caracteriza por el bienestar psíquico y la auto aceptación. Desde una perspectiva clínica, la salud mental es la ausencia de enfermedades mentales.

Salud Ocupacional: Es el conjunto de actividades orientadas a la búsqueda del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en sus labores. Es también la inversión que hace la empresa para garantizar salud integral del recurso humano de la organización, obteniendo un equipo de trabajo saludable, con alto rendimiento y con posicionamiento de la empresa en el mercado.

Sobrecarga de trabajo: El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo disponible para realizarla) está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.

Prevención en salud ocupacional: Es el conjunto de acciones que tienen por objeto identificar, controlar o reducir los riesgos derivados de la organización del trabajo, que puedan afectar la salud de los trabajadores.

Probabilidad: Es la posibilidad de que la exposición al factor de riesgo en el tiempo genere las consecuencias no deseadas; dicha probabilidad está directamente relacionada con los controles que la empresa haya establecido para minimizar o eliminar el riesgo.

4.3 MARCO LEGAL

La legislación Colombiana establece dentro de la tabla de enfermedades profesionales 42 en total y argumenta que será considerada como enfermedad profesional toda aquella en la que se logre comprobar la relación entre el trabajo desarrollado y la enfermedad que se presente. A partir de 1990 se considero el derecho de los trabajadores a la seguridad social y al trabajo en condiciones dignas y seguras pero fue la ley 100 de 1993 que estableció la estructura de la Seguridad Social en el país, la cual consta de tres componentes como son:

- El Régimen de Pensiones
- Atención en Salud
- Sistema General de Riesgos Profesionales.

Cada uno de los anteriores componentes tiene su propia legislación y sus propios entes ejecutores y fiscales para su desarrollo.

En el caso específico del Sistema de Riesgos Profesionales, existe un conjunto de normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades profesionales y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan, además de mantener la vigilancia para el estricto cumplimiento de la normatividad en Salud Ocupacional.

El pilar de esta Legislación es el Decreto Ley 1295 de 1994, cuyos objetivos buscan establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores, fijar las prestaciones de atención en salud y las prestaciones económicas derivadas de las contingencias de los accidentes de trabajo y enfermedad profesional, vigilar el cumplimiento de cada una de las normas de la legislación en Salud Ocupacional y su esquema de administración de a través de las ARP, bajo la vigilancia y estricto control del ministerio de la protección social.

Particularmente, el Decreto 1295 en su Artículo 21 Literal D, obliga a los empleadores a programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de Salud Ocupacional en la empresa y su financiación. En el Artículo 22 Literal D, obliga a los trabajadores a cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del programa de Salud Ocupacional de las empresas.

En la Resolución 001016 de 1989 en el Artículo 4 y Parágrafo 1, se obliga a los empleadores a contar con un programa de Salud Ocupacional, específico y particular, de conformidad con sus riesgos potenciales y reales y el número de los trabajadores. También obliga a los empleadores a destinar los recursos humanos financieros y físicos, indispensables para el desarrollo y cumplimiento de estos programas de acuerdo a la severidad de los riesgos y el número de trabajadores expuestos. Igualmente los programas de Salud Ocupacional tienen la obligación de supervisar que se cumplan todas las normas en la empresa, y en particular, en cada centro de trabajo.

A continuación se describen los principales Decretos y Resoluciones que reglamentan la Salud Ocupacional en Colombia:

- Ley 9a. De 1979, es la Ley marco de la Salud Ocupacional en Colombia.
- Resolución 2400 de 1979, conocida como el "Estatuto General de Seguridad".
- Decreto 614 de 1984, que crea las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional.
- Resolución 2013 de 1986, que establece la creación y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en las empresas.
- Resolución 1016 de 1989, que establece el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional en las empresas.

- Decreto 1295 de 1994, que establece la afiliación de los funcionarios a una entidad Aseguradora en Riesgos Profesionales (ARP).

- Decreto 1346 de 1994, por el cual se reglamenta la integración, la financiación y el funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez.

- Decreto 1772 de 1994, por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Decreto 1832 de 1994, por el cual se adopta la tabla de enfermedades Profesionales.

5. HIPOTESIS

Un espacio con condiciones laborales adecuadas logra ambientes de trabajo agradable y satisfactorio para el desarrollo de funciones, minimizando las condiciones negativas de trabajo que puedan generar estrés.

Un diagnostico consiente de las condiciones laborales ayuda en la búsqueda de establecer acciones correctivas que prevengan la aparición del estrés laboral.

Si se identifican los riesgos ocupacionales y de las condiciones laborales en la empresa COFFE COMPANY, entonces se pueden plantear alternativas de solución que puedan contrarrestar esta problemática.

6. ESTRATEGIA METODOLOGICA

6.1 TIPO DE ESTUDIO

La investigación realizada en la empresa COFFE COMPANY, con el fin de identificar los riesgos psicosociales que están generando dificultad en el medio laboral, es descriptiva, ya que se identificaron las diferentes causas que están provocando la aparición de esta respuesta y se han descrito todas las características para asociarlas a su existencia.

Además se delimito la población con una muestra aleatoria para poder estudiar las formas de conducta y actitudes de los trabajadores, así como los comportamientos concretos frente al trabajo diario para conocer la posible relación entre estos aspectos y la aparición del estrés laboral. Igualmente se aplicaron técnicas de investigación en la recolección de la información como la observación y encuestas.

6.2 MÉTODO

Para el estudio de las condiciones de trabajo se utilizaron fuentes primarias como la observación no participante, con el fin de conocer la problemática planteada de la investigación, las características, las interrelaciones de estas para establecer conexiones entre el problema y el comportamiento de los trabajadores y corroborar la existencia de riesgos psicosociales; seguidamente se organizaron algunas visitas participantes; con el fin de evaluar los riesgos existentes y las condiciones en las que los trabajadores ejecutan sus labores, situación que conlleva a convertirse en factor coadyuvante a la aparición de incomodidad e insatisfacción en la realización de las diferentes labores.

6.3 POBLACION Y MUESTRA

La población objeto de este estudio son los trabajadores vinculados a la empresa COFFE COMPANY aproximadamente 50 personas; la selección de la muestra es de forma aleatoria, permitiendo establecer una interpretación de resultados con el fin de estimar los parámetros de la población sobre la que se determinara la muestra para probar las hipótesis

A través de la elección de este muestreo se pudo identificar la problemática presente dentro de la empresa COFFE COMPANY y presentar un informe que permita plantear alternativas de solución a la misma, al igual que formular estrategias para minimizar el impacto generado.

6.4 FUENTES Y TECNICAS

Dentro de la metodología de investigación se utilizo fuentes y técnicas que llevaron a identificar el problema y crear o plantear alternativas de solución al mismo, haciendo uso de todos los conocimientos e implementando las estrategias de obtención de información para poder profundizar dentro del tema a estudiar. Algunas de estas técnicas y fuentes son:

A través del análisis de diversos documentos y la utilización de diferentes medios se ha obtenido información que lleva al planteamiento y estructuración del diagnostico de los aspectos laborales que están influidos por los riesgos psicosociales en la empresa COFFE COMPANY.

A continuación se muestra la entrevista que se tuvo en cuenta para desarrollar la investigación.

EMPRESA COFFE COMPANY
ENTREVISTA REALIZADA A LA POBLACIÓN

Fecha_____

Hora_____

Nombre del Trabajador_____

Cargo_____

1. Padece usted de trastornos de sueño: somnolencia durante el día o se desvela en la noche?
2. Tiene cambios bruscos del apetito?
3. Está a gusto con el clima organizacional de su empresa?
4. Sufre de falta de concentración y olvidos frecuentes?
5. Tiene dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades?
6. Siente deseos frecuentes de no asistir a su trabajo?
7. Si tuviera la oportunidad de cambiar de trabajo y ganar menos del sueldo del que tiene, lo haría?
8. Es para usted su trabajo una de las cosas más importantes en su vida?
9. Presenta sensaciones de no poder manejar sus problemas en la vida?

10. Padece de estrés laboral?

11. Qué medidas utiliza para contrarrestarlo?

Realizada Por -----

6.5 VARIABLES

6.5.1 Variable independiente. Para la variable independiente, se tomará en cuenta el tipo de trabajo a los cuales están expuestos los trabajadores, junto con el tipo de mando administrativo que tiene con el fin de identificar la relevancia de la conceptualización de los riesgos psicosociales en el medio laboral de la empresa.

6.5.2 Variable dependiente. Se tomará en cuenta los sucesos encontrados en los casos identificados a nivel administrativo y operativo presentados en cada uno de las áreas y trabajadores de la empresa.

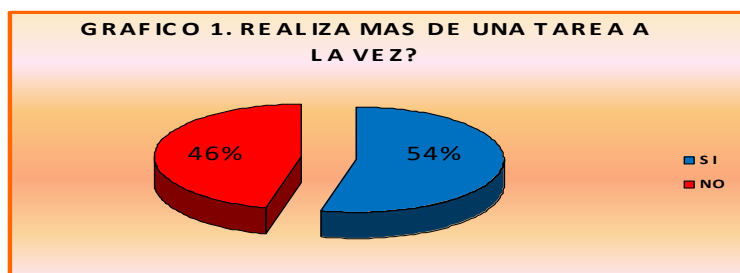
6.6 POBLACION

Se tomara en cuenta como sujeto principal de investigación los trabajadores de nivel administrativo y operativo de la empresa COFFE COMPANY, y se tomara como muestra un número significativo a cada área laboral por medio del método aleatorio.

7. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En el interés por el establecimiento de la salud y el bienestar de los trabajadores y en vista de las múltiples alteraciones y cambios no solo organizacionales sino a nivel personal, bajo el concepto de salud laboral; se hizo necesario conocer a través de una encuesta personalizada los diferentes aspectos y concepciones de los trabajadores de la empresa COFFE COMPANY, sobre las condiciones laborales en las cuales se están desempeñando.

Grafico 1. ¿Hace más de una tarea a la vez?



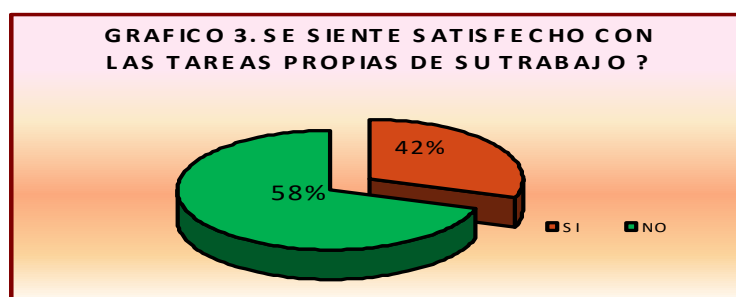
Dentro de la empresa COFEE COMPANY se tomo una muestra aleatoria de 50 personas de las cuales el 54% (27) manifiesta que realizan más de una tarea al tiempo; es seguido por un 46% (23) de la población que expresa no realizar más de una tarea al mismo tiempo.

Grafico 2. ¿Sus funciones y tareas son lo suficientemente claras?



De los 50 encuestados en la empresa COFEE COMPANY; 33 personas manifiestan que sus funciones no son completamente claras, en tanto que los 17 trabajadores restantes expresan que sus funciones son muy claras y concisas.

Grafico 3. ¿Se siente satisfecho con las tareas propias de su trabajo?



El 58%(35) de las personas encuestadas no están a gusto o sienten insatisfacción con las tareas asignadas en el trabajo; mientras el 42%(15) restante manifiesta estar satisfecho con las funciones impuestas en el trabajo.

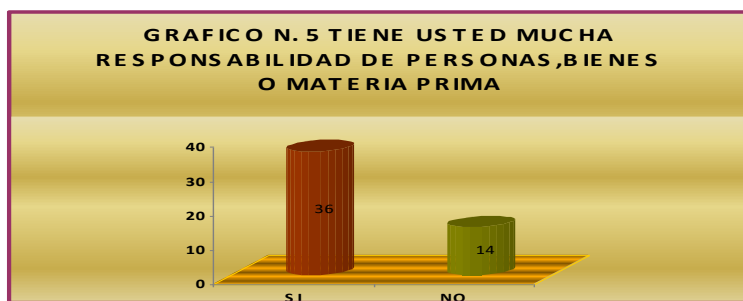
Grafico 4. ¿El tiempo de trabajo le alcanza para realizar todas sus tareas?



De los 50 trabajadores de la empresa COFEE COMPANY encuestados, 39 de ellos manifiestan que el tiempo de trabajo establecido no les alcanza para realizar

las funciones asignadas; en tanto las 11 personas restantes manifiestan que si les alcanza el tiempo para realizar todas sus funciones.

Grafico 5. ¿Tiene usted mucha responsabilidad de personas, bienes o materia prima?



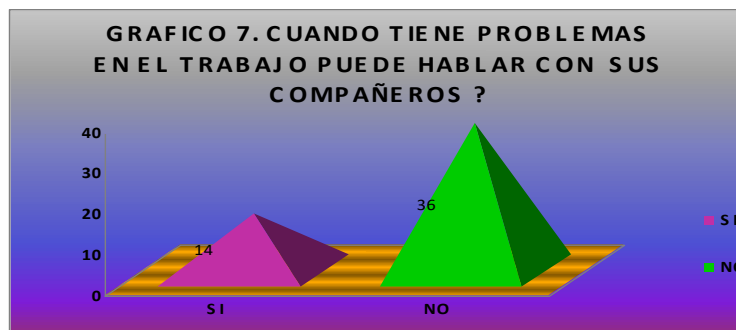
De las 50 personas encuestadas en la empresa, 36 manifestaron que tienen mucha responsabilidad sobre persona, bienes o materia prima y las otras 14 opinan que dicha responsabilidad no es muy grande.

Grafico 6. ¿Su jefe inmediato es amable y cordial al hablar con usted?



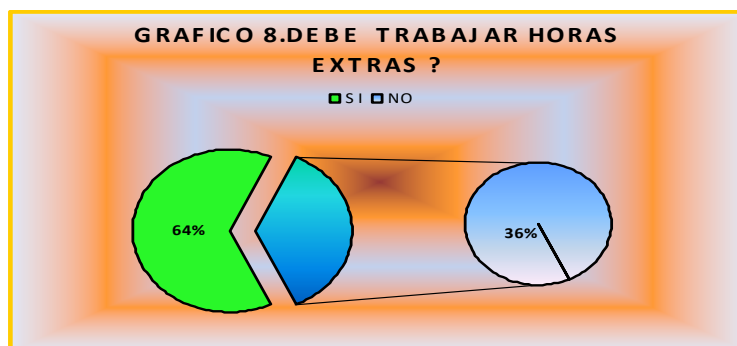
El 76%(38) de la muestra poblacional de la empresa, manifiesta no tener una buena relación con su jefe. Tan solo el 24%(12) restante de la población dice tener buena comunicación con sus jefes.

Grafico 7. Cuando tiene problemas en el trabajo puede contar con sus compañeros?



De los 36 de los 50 trabajadores encuestados manifestaron que no pueden contar con sus compañeros cuando tiene problemas en el trabajo, en tanto que las 14 personas restantes dicen contar con ellos ante las dificultades.

Grafico 8. ¿Debe trabajar horas extras?



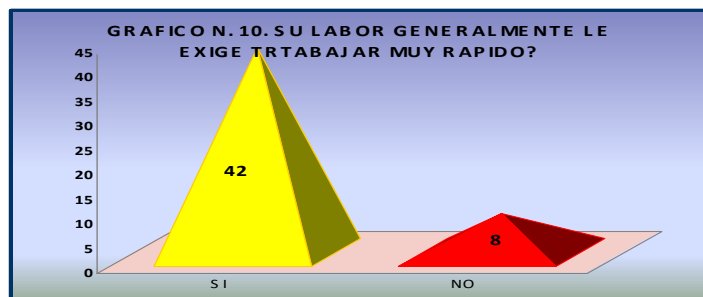
De las 50 personas encuestadas pertenecientes a la empresa COFFE COMPANY, el 64%(32) manifiesta que debe trabajar horas extras y el 36%(18) restante responden que no debe dedicar en la realización de sus tareas más tiempo del establecido en el horario de trabajo.

Grafico 9. ¿Durante el turno puede tomar periodos de descanso cortos así no estén reglamentados?



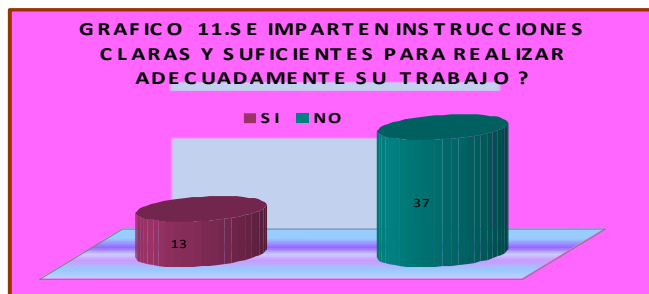
De los 41 de los 50 trabajadores encuestados manifestaron que no pueden tomar periodos de descanso cortos que no estén establecidos, y solo 9 de ellos expresan que pueden tomar descansos fuera de los reglamentados en la empresa.

Grafico 10. ¿Su labor generalmente le exige trabajar muy rápido?



De las 50 personas encuestadas vinculadas laboralmente, 42 manifiestan que su trabajo les exige realizar las funciones muy rápido, y 8 expresan que no tienen necesidad de precipitarse en el desarrollo de sus labores.

Grafico 11. ¿Se imparten instrucciones claras y suficientes para realizar adecuadamente su trabajo?

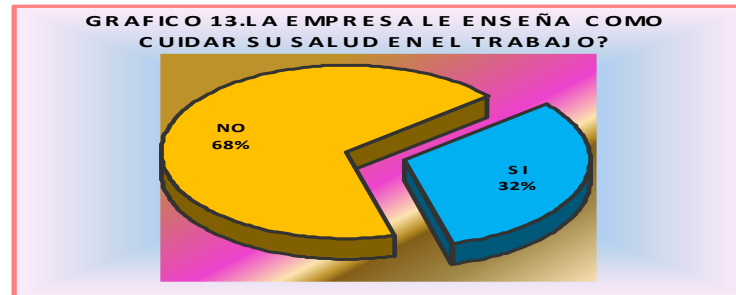


De los 37 de los 50 trabajadores encuestados en la empresa manifestaron que no les imparten instrucciones adecuadas para la realización de su trabajo, ya que no existe un flujo permanente de información, en tanto los 13 trabajadores restantes manifestaron que las funciones asignadas son suficientemente claras para la realización oportuna de sus tareas.

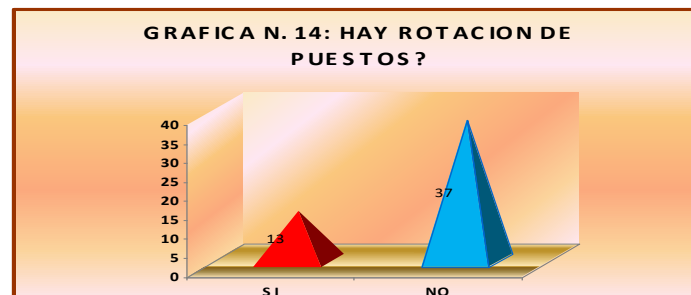
Grafico 12. ¿Hay oportunidades de capacitación relacionadas con su cargo?



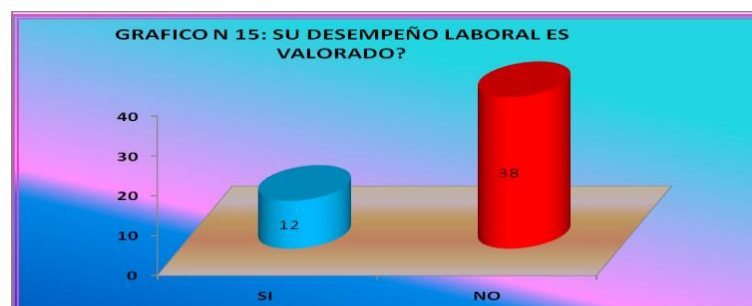
De los 50 trabajadores encuestados en la empresa, 43 expresaron que no existen oportunidades de capacitación relacionadas con su cargo y 7 manifestaron que sí reciben capacitaciones relacionadas con sus funciones en la empresa.

Grafico 13. ¿La empresa le enseña cómo cuidar su salud en el trabajo?

El 68%(34) de la población perteneciente a la empresa expresa que su empresa no le enseña cómo cuidar la salud en el trabajo; ante un 32%(16) que dice recibir orientación en este aspecto.

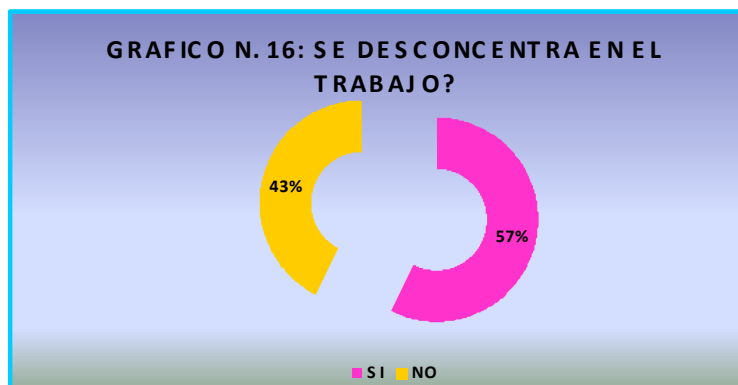
Grafico 14. ¿Hay rotación de puestos?

De los 37 trabajadores 50, manifestaron que no existe una rotación de los puestos de trabajo y 13 expresaron que si se presenta esta medida en la organización.

Grafico 15. ¿Su desempeño laboral es valorado?

De las 50 personas trabajadores de la empresa, 38 de los encuestados contestaron que no se les valora su desempeño laboral y 12 dicen sí se les tiene en cuenta su desempeño dentro de la empresa.

Grafico 16. ¿Se desconcentra en el trabajo?



El 57%(23) de las personas encuestadas vinculadas laboralmente a la empresa expresan perder la concentración en su trabajo; el 43%(17) restante no tiene este tipo de inconveniente según lo manifestaron.

Tabla 1. Sintomatología de los Trabajadores

Cabeza	Cuello	Estomago	Espalda
33	31	27	41

Grafico 17. ¿Sintomatologías más relevantes de los trabajadores de la empresa COFFE COMPANY?



De acuerdo a estos resultados se refleja que los trabajadores presentan altos índices dentro de las sintomatologías más comunes en la aparición de estrés, como lo son el dolor de espalda, cabeza, cuello y estomago; evidenciándose que todos están dentro de un mismo nivel, siendo indudable que existen altos índices de probabilidad que estas alteraciones estén relacionadas con el trabajo.

De acuerdo con las preguntas realizadas sobre el contenido y desarrollo de las funciones en la empresa, se pueden vislumbrar de forma negativa un alto nivel de inconformismo y desmotivación de los trabajadores de esta empresa, en el momento de referirse, al desarrollo de tareas y funciones impuestas, en relación con el tiempo y las características de las mismas, bajo la responsabilidad única e independiente de quien la realiza; es decir que no se cuenta con el respaldo apropiado de sus jefes o compañeros de trabajo. De esta manera se crean unos factores condicionantes de responsabilidad y compromiso ante las exigencias y las aptitudes indiferentes e inapropiadas de la organización.

Una empresa con proyección empresarial y social debe empezar a mostrarse como ejemplo desde su organización en un ambiente de armonía y trabajo en equipo entre todos los niveles, comenzado desde el más bajo rango hasta llegar al gerente, todos hacen parte de una sola entidad y por lo tanto cada persona que allí labore es elemental en el buen desempeño y desarrollo competitivo; si no es de esa forma es de esperarse que la empresa y su capital tanto humano como financiero, fracase o se consuma en un ambiente de inconformismos y frustraciones determinantes en el sostenimiento de la organización empresarial.

Además de este factor condicionante en la aparición del estrés se suman otras situaciones o condiciones que limitan el desarrollo integro del trabajador como es el caso de una gran mayoría de trabajadores quienes manifestaron no recibir por parte de la empresa una adecuada inducción al cargo y que las capacitaciones recibidas no llenaban sus expectativas pues el contenido de estas llevan más un

enfoque orientado hacia la prestación del servicio, dejando de lado la parte humana, la seguridad y bienestar físico y mental del trabajador.

Otra de las condiciones que inciden directamente en la aparición del estrés laboral en esta empresa está directamente relacionada con la organización del tiempo de trabajo pues este no depende en este caso solo del trabajador; la gran cantidad de tareas impuestas no van en proporción del tiempo de trabajo. Por lo anterior y de acuerdo a lo expresado por los trabajadores de la empresa COFFE COMPANY, es muy común encontrar personal realizando o ejecutando sus obligaciones en horarios fuera de los reglamentados en la empresa; situación que es muy común y que no representa ningún beneficio para el trabajador pues ese tiempo extra es utilizado por el empleado para suplir las necesidades de la empresa y cumplir con las tareas asignadas a diario; esta situación conlleva prácticamente a generar un rechazo hacia la empresa y a realizar cuestionamientos por parte de sus trabajadores quienes expresan no recibir ningún tipo de beneficio o contraprestación a cambio.

No es extraño encontrar esta situación en las empresas porque a veces los requerimientos ameritan una mayor dedicación en el tiempo de trabajo, aun así dicha realidad debe ser compensada en el trabajador ofreciéndose a este mayores beneficios que produzcan como efecto una mayor motivación y entrega sin generar efectos adversos sobre el individuo. La situación más común y contradictoria se observa cuando en empresas como esta en mención, se recarga al trabajador de compromisos y tareas pero sin reconocerle el tiempo y el esfuerzo extra que la persona realiza. Por ello es muy probable que estas personas asuman una actitud poco cordial e indiferente como respuesta a unas condiciones que desmotivan y disminuyen la calidad de vida de quienes se ven en la necesidad de sobrellevar esta situación.

8. CONCLUSIONES

El diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su incidencia en la salud, satisfacción y resultados del trabajador, requiere de diferentes métodos de medición e investigación, los cuales deben brindar información que sirva de base para la identificación de los factores problemáticos y el establecimiento de las medidas de control y estrategias de prevención.

La revisión anterior resalta la importancia de establecer un programa de prevención y manejo del estrés con el objetivo de reducir y controlar la incidencia y prevalencia de los casos de estrés ocupacional detectados en la población trabajadora, causados por la exposición parcial o permanente a los factores de riesgo psicosocial presentes en contexto laboral con el objetivo de garantizar con ello la disminución de los índices de accidentalidad, absentismo, rotación y los altos costos para las empresas, además de incrementar el sentido de pertenencia, compromiso, la productividad y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

9. RECOMENDACIONES

Es importante reconocer que existen diferentes factores de riesgo en el trabajo y su incidencia en la salud, satisfacción y resultados del trabajador, requiere de diferentes métodos de medición e investigación, los cuales deben brindar información que sirva de base para la identificación de los factores problemáticos y el establecimiento de las medidas de control y estrategias de prevención. Entre las cuales encontramos:

- La empresa debe impulsar políticas de bienestar integral, estimular la participación, incentivar el estudio, la autonomía, las actividades recreativas y culturales. Esto contribuirá a que las personas además de trabajar, satisfagan varias necesidades simultáneamente (protección, afecto, participación, entendimiento, creación e identidad).
- Tomar conciencia frente a las aptitudes personales y analizar su relación con los deseos, expectativas y establecer que cada una de las personas ingresa en el ámbito laboral, la empresa debe conocer los proyectos que trae frente al trabajo, con el fin de tomar en cuenta su viabilidad o en caso contrario no alimentar falsas alternativas.
- La empresa debe contar con información clara sobre las condiciones de vida, los aspectos extralaborales, así como sobre los ciclos vitales por los que atraviesa el trabajador y su familia, con el fin de que pueda orientar sus programas de bienestar hacia las necesidades concretas y no sobre lo que imagina que puede necesitar.

- Fortalecer el proceso de selección de trabajadores por área de trabajo y su capacitación específica permite el desarrollo de funciones de manera ágil y productiva mejorando así el clima organizacional.
- La implementación de un adecuado programa de salud ocupacional da paso a la seguridad y fortalecimiento de la empresa como entidad promotora de salud y bienestar. Al tiempo que se reconoce el recurso humano como parte integral y de mayor importancia en los procesos de calidad, buen servicio y desarrollo empresarial.

BIBLIOGRAFIA

ARSEG S.A. Compendio De Normas Legales Sobre Salud Ocupacional. Julio De 2006.

AYALA, Luis Carlos. Legislación en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales

----- Legislación en Salud Ocupacional y riesgos profesionales.

BOCANUMENT, Luis Guillermo. Conocimientos básicos sobre la relación Salud. Trabajo Enfermedad.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL. Cartilla Seguro Social Protección Laboral. Aldemar Jutinico Vega. Mónica Marcela Pérez.
http://www.satse.es/salud_laboral/guia_preencion_estres.htm

MEMORIAS SEMINARIO NACIONAL PROMOCIÓN DE LA CULTURA DEL AUTO CUIDADO Y LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PROFESIONALES.

OIT ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, Capitulo 34, (Factores Psicosociales Y De Organización, Capitulo 5 Salud Mental.

ORGANIZACIÓN Y CONDICIONES DE TRABAJO. Cartilla Seguro Social Protección Laboral. Martha Jeanete Godoy. Aldemar Jutinico Vega.

PEIRO, J.M. Y PUETO F. (Editores) (1994) Tratado De Psicología Del Trabajo. 2 Volúmenes. Editorial Síntesis.

VILLALOBOS FAJARDO, G.H. (1999) Identificación Y Evaluación De Los Factores De Riesgo Psicosocial 32 V. Congreso De Seguridad Integral, Higiene Y Medicina Del Trabajo Consejo Colombiano De Seguridad.

DIRECCIONES ELECTRONICAS

<http://www.cdec.gov./spanish/priosh>

<http://www.medspain.com>

<http://www.cepis.org.pe>

<http://www.cdc.gov/spanish/niosh/>

<http://www.laseguridad.ws>

<http://gentecompetitiva.com/articulos/wretribuible.html>

<http://psicologosorganizacionales.blogspot.com/>