

---

## FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Comprendiendo su significado

Por: Fabiola María Betancur Gómez.

Artículo publicado por la revista Protección y Seguridad, Consejo Colombiano de Seguridad, año 58/No. 342, marzo-abril de 2012

### Introducción

La intervención de los factores psicosociales en el trabajo es hoy una estrategia inseparable de la gestión empresarial, dado que estudia aspectos tales como: el contenido y la organización del trabajo, las prácticas de gestión, la calidad de las relaciones humanas, las características personales, entre otros factores, que influyen directamente en la satisfacción y desempeño de la gente.

El propósito de este artículo es presentar las principales distinciones que forman parte de los fenómenos psicosociológicos en el trabajo y la manera cómo interactúan los diferentes elementos que le dan su especial significado, para que los profesionales de gestión humana tengan mejores criterios en el momento de escoger la estrategia de diagnóstico e intervención, y los sociólogos, psicólogos, especialistas de la salud en el trabajo y demás personas interesados en el estudio e intervención de éstos fenómenos, dispongan de una base conceptual para la toma de decisiones, dentro de sus organizaciones o con sus clientes.

### Definiciones

Para abordar los factores psicosociales en el trabajo es necesario comprender el significado de estos fenómenos. A continuación se presentan algunas definiciones al respecto.

#### ***Factores psicosociales***

El Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS, 1984) define a los *factores psicosociales en el trabajo* como "interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento".

Para el Ministerio de Protección Social (2008), los *factores psicosociales* comprenden aquellos aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la 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.

Toro, Londoño, Sanín y Valencia (2010), definen los *factores psicosociales ocupacionales* como “una condición presente en el trabajo, de carácter tecnológico, organizacional, social, económico o personal, con la que se relaciona un individuo y que puede afectar positiva o negativamente, la salud, el bienestar, el desempeño o el desarrollo personal o colectivo”.

### **Factores de riesgo y factores protectores psicosociales**

Para Toro Londoño, Sanín y Valencia (2010) el *factor de riesgo psicosocial* es cualquier condición psicosocial presente en el trabajo de una persona o colectividad laboral que puede afectar negativamente su salud, bienestar, desempeño y también su desarrollo personal. Y el *factor protector psicosocial* se presenta cuando dicha condición minimiza o elimina un riesgo y además afecta positivamente las dimensiones antes descritas.

El Ministerio de Protección Social (2008), define los *factores de riesgo psicosocial* “como aquellas condiciones de trabajo, del entorno o del individuo, que en una interrelación dinámica generan percepciones y experiencias que influyen negativamente en la salud y en el desempeño de las personas”. Además, considera que hay *factores protectores* que promueven la salud y el bienestar en el trabajo.

Gunnar Nerell y C. G. Sandberg (1993) definen el *riesgo psicosocial* como “la condición o condiciones propias del individuo, medio laboral y del entorno extralaboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y de tiempo de exposición, producen efectos negativos en el trabajador y por último estrés ocupacional, el cual puede generar desajustes en la salud del individuo o individuos a nivel intelectual, fisiológico, psico-emocional y social”.

Como se puede ver en estas definiciones hay varias cosas por resaltar: la interacción dinámica entre los elementos intralaborales, extralaborales e individuales; el fenómeno perceptivo que hace posible dicha interacción; la diferencia entre factor de riesgo y factor protector; las consecuencias de los factores psicosociales, sean estas negativas o positivas, y dos conceptos que presentan los últimos autores referenciados, que son clave para la definición del grado de riesgo de dichos factores, especialmente cuando se quiere calificar una patología y determinar su origen profesional. Estos conceptos son: las *condiciones de intensidad y grado de exposición* que forman parte de los criterios de calificación de factores de riesgo psicosocial. (Ministerio de Protección Social, 2007).

### **El psicologismo y el sociologismo laboral**

Lo psicosocial, como su nombre lo indica, tiene que ver con lo psicológico y lo sociológico. Estas disciplinas estudian las realidades del trabajo desde perspectivas diferentes que si bien son parciales, necesariamente se complementan.

**El psicologismo.** El foco de estudio son los individuos o el factor humano desligado de las condiciones socio-ambientales y culturales. Esta disciplina explora rasgos o condiciones internas de las personas que pueden afectar su salud, satisfacción o desempeño. Propone métodos para encontrar las personas con los mejores perfiles para

un puesto de trabajo o detectar y corregir las inadaptaciones individuales, mediante la aplicación de test psicotécnicos y el análisis de las actitudes de los empleados que pueden favorecer la presencia de factores de riesgo o de factores protectores.

Por ejemplo, cuando hay una exposición a la misma situación estresante, dentro de límites razonables, un individuo podrá reaccionar con éxito y mantenerse sano, mientras que otro tendrá problemas de salud, según sean las actitudes y aptitudes (recursos individuales) que tenga para afrontar dicha situación. Desde esta perspectiva han surgido diversas estrategias que permiten indagar en las condiciones individuales, las cuales han sido utilizadas en los procesos de selección, entrenamiento, desarrollo, promoción y despido. Estas técnicas siguen vigentes, pero son parciales y por lo tanto insuficientes.

**El sociologismo.** Como respuesta al enfoque individualista de la psicología, la sociología ha dado explicaciones al comportamiento humano a partir de las características de los sistemas productivos, las relaciones de poder, las relaciones entre tecnología y organización del trabajo y las relaciones entre trabajo y salud.

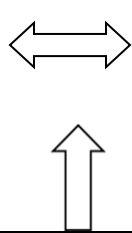
Desde esta disciplina, las condiciones del contexto laboral son los determinantes en última instancia de la aparición de los problemas de salud, productividad, desempeño, entre otras consecuencias que pueden ser favorables o no a la organización y al individuo. Sin embargo, éste enfoque, al igual que el anterior, por sí solo (sin tener en cuenta las características individuales) no es suficiente para explicar la complejidad de los fenómenos organizacionales donde lo social, lo técnico y lo económico conviven con lo humano.

### **Enfoque psicosociológico**

La psicosociología del trabajo surge como disciplina integradora de la realidad psicológica y sociológica, mediante la cual se estudia la interacción dinámica entre las condiciones del contexto laboral y las condiciones internas de las personas. De este modo, las actuaciones de las personas en el trabajo están determinadas por sus condiciones personales (dimensión psicológica), por el contexto (dimensión social) y por la interacción entre estas dos instancias (dimensión psicosocial). Ninguna de estas tres condiciones es suficiente para explicar la acción. Es indispensable considerarlas todas (Juárez, 2008).

Dichas interacciones se dan por medio de *percepciones*, en las cuales pueden tener más peso las condiciones subjetivas (propias de las personas) o las objetivas (propias del contexto). Según sean estas percepciones y el peso relativo otorgado por las personas a cada una de estas condiciones, los factores psicosociales tendrán efectos positivos o negativos en su salud, bienestar y desarrollo, y afectarán favorable o desfavorablemente el clima psicosocial.

### Dos realidades y un solo concepto

Enfoque psicológico	Enfoque psicosocial	Enfoque sociológico
<i>Centra su atención en las condiciones de la persona</i>	<i>Interacción dinámica</i> 	<i>Centra su atención en las condiciones del contexto laboral:</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autoestima y autoeficacia</li> <li>▪ Carga mental y psíquica</li> <li>▪ Estabilidad emocional</li> <li>▪ Crecimiento psicológico</li> <li>▪ Respuestas de afrontamiento</li> <li>▪ Motivación y desarrollo psicológico</li> <li>▪ Locus de control</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión de la organización</li> <li>▪ Organización del trabajo</li> <li>▪ Contenido del trabajo</li> <li>▪ Carga física</li> <li>▪ Grupo social del trabajo</li> <li>▪ Aspectos económicos</li> <li>▪ Medio ambiente de trabajo</li> <li>▪ Relaciones de autoridad...</li> </ul>
<i>Estilos de vida (variables socio-demográficas)</i>		

De acuerdo con el gráfico anterior, el estudio de los factores psicosociales en el trabajo abarca un conjunto de variables propias del contexto laboral y, también, de las condiciones personales, entre los cuales Toro (2010) y su equipo de investigadores destacan los siguientes: autoestima, autoeficacia, equilibrio emocional, estilos de afrontamiento, crecimiento psicológico y locus de control. Estas variables influyen las *percepciones* que tienen las personas sobre el contexto, como también lo hacen los estilos de vida y el contexto familiar y social del que forman parte (variables socio-demográficas).

Tanto los factores contextuales como los personales, deben ser evaluados con una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos. Un especialista en el tema podrá orientar a la empresa en la toma de decisiones convenientes y efectivas, sin que para ello tenga que sobre-diagnosticarse.

### Dimensiones de análisis e intervención psicosocial

El Ministerio de Protección Social (2010) publicó una batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales, la cual incluye dos cuestionarios de factores intralaborales, un cuestionario de factores extralaborales y un cuestionario de evaluación del estrés. No se incluyó en esta batería, la evaluación de las condiciones individuales, las cuales, como se anotó en la revisión anterior, tienen una alta relevancia en la interpretación de los diagnósticos psicosociales. Tampoco se incluyó la evaluación de otros efectos diferentes al estrés.

La propuesta que hace el Ministerio, por medio de los investigadores, para indagar en las *condiciones individuales*, la supeditan a las necesarias pero insuficientes variables socio-demográficas. Aquí hay un error metodológico importante, dado que dichas variables indagan sobre factores propios de la biología del individuo y de los estilos de vida de los grupos socio-económicos, los cuales pueden influenciar la psicología individual del trabajador, pero ello no significa que se constituyan en factores psicológicos como tales.

Un enfoque sistémico del método epidemiológico lo explica Breilh y Granda (1980) considera que la expresión *individual* de los procesos de salud-enfermedad no se debe interpretar aisladamente, sino inserta en unas dimensiones más amplias como son la dimensión *particular* de los grupos socio-económicos y la dimensión *general* contextual. Ello significa que los factores protectores o de riesgo psicosocial en el trabajo, son producto de la manera cómo interactúan estas tres dimensiones: los factores propios del contexto laboral (condiciones intralaborales), los del grupo socio-económico (condiciones socio-demográficas que dicen acerca de los estilos de vida) y los factores individuales (condiciones personales).

Otras metodologías españolas como la “CoPso-istas 21” (Istas, 2010) y los cuestionarios de evaluación de factores psicosociales del INSHT (1995) y del Instituto Navarro de salud laboral (2002), tampoco incluyen este abordaje. En el mejor de los casos hacen relación a cuestionarios para medir las consecuencias negativas a nivel individual (estrés, burnout, mobbing...) pero dejan de lado los efectos positivos que traen consigo los factores protectores, así como otras consecuencias que trascienden lo meramente individual.

En nuestro medio existe un modelo, desarrollado por Toro, Londoño, Sanín y Valencia (2010), que integra, a partir de una sólida base conceptual, la evaluación de los factores propios del contexto laboral, de las condiciones personales y de los efectos a nivel individual (salud, bienestar extralaboral, satisfacción, desarrollo ocupacional...). Dicho modelo está compuesto por cuatro aspectos: *el contexto laboral, las condiciones personales, las percepciones del trabajo y los efectos* en las personas, la organización y el mundo extra-laboral. Además de desarrollar un método para la evaluación objetiva del contexto, tiene en cuenta las correlaciones con las condiciones socio-demográficas con el propósito de concluir cuáles de ellas tienen mayor variabilidad en los resultados psicosociales, y por este medio generar estrategias donde la empresa pueda influenciarlos de alguna manera.

Es una realidad que la legislación colombiana ha dado un impulso muy grande a la investigación y conceptualización de los factores psicosociales laborales. De no ser así las nuevas propuestas, por parte del gobierno e investigadores particulares, para estudiar, evaluar e intervenir estas realidades del trabajo, es probable que aún no se hubieran dado. Esto ha hecho posible que hoy conozcamos un poco más que ayer acerca de estos factores, los cuales deben ser monitoreados de forma sistemática por razones éticas, de responsabilidad social y también por razones de desempeño y productividad.

## Referencias

- Breilh, Jaime y Granda, Edmundo (1980). *Investigación en salud en la sociedad. Guía pedagógica para un nuevo enfoque el método*. CEAS, Quito.
- Gunnar Nerell y C. G. Sandberg (1993). *Organizing work for health quality and effectiveness*. Sweden: Joint Industrial Safety Council.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT) (1995). *Procesos de evaluación de los factores psicosociales* NTP 702. En [www.inhst.es](http://www.inhst.es)
- Instituto Navarro de Salud Laboral (2002). *Cuestionario de factores psicosociales*. En [www.val.es](http://www.val.es)

- 
- Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS) (2010). Moncada, S., Llorens, C. y Kristensen, T. *Método Iistas21 (CoPsoG). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.* Versión 1.5. En [www.factorpsicosociales.com/español/instrumentos/istas.html](http://www.factorpsicosociales.com/español/instrumentos/istas.html)
  - Juárez, A. (2008). Percepción del control en la salud y bienestar laboral: desarrollo de un modelo psicosocial. *Psicología de la salud ocupacional en México.* México: Facultad de psicología UNAM.
  - Ministerio de Protección Social, (2007). *Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés.* Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
  - Ministerio de Protección Social, (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales.* Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
  - Oficina Internacional del Trabajo -OIT- (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención.* Informe del comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo. Serie: seguridad, higiene y medicina del trabajo # 56. Ginebra: OIT. En [www.factorpsicosociales.com/biblioteca/EPS-OIT-OMS-pdf](http://www.factorpsicosociales.com/biblioteca/EPS-OIT-OMS-pdf)
  - Toro, F., Londoño, M.E., Sanín, A., Valencia M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de psicología ocupacional.* 29 (2).