

*TRABAJO SOCIAL EN LA ADMINISTRACION DE LOS FACTORES DE  
RIESGO SICOSOCIALES*

*ELIZABETH SENIOR NUÑEZ*

*CORPORACION EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO SIMON BOLIVAR*

*FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL*

*BARRANQUILLA*

*1995*

---

*Nota de aceptación:*

---

---

---

---

---

*Presidente del Jurado*

---

*Jurado*

---

*Jurado*

*Ciudad y fecha* \_\_\_\_\_

## *AGRADECIMIENTOS*

*La autora expresa sus agradecimientos a:*

*ALVARO MENDOZA REYES, Director Regional INDEGA, Bogotá.*

*MARIA PATRICIA PABON, Enfermera Regional Embotelladoras Román, S. A., Barranquilla.*

*SONIA HERNANDEZ REY, Trabajadora Social Embotelladoras Román, S. A., Barranquilla.*

*GABRIELA DIAZ GOMEZ, Gerente de Relaciones Industriales, Embotelladoras de Santander, S. A., Cúcuta.*

*JORGE TORRES, Decano Facultad de Trabajo Social, Universidad Simón Bolívar, Barranquilla.*

*Todos mis amigos, que de una u otra forma contribuyeron para la elaboración de este trabajo, el cual es muestra de esfuerzo y dedicación y sobre todo, de amor hacia mi profesión.*

---

*A mis Hijas, KATHERINE y KARINA,  
quienes me impulsaron a seguir  
adelante.*

*A don ALVARO MENDOZA, quien me  
dio la oportunidad y creyò en mi  
y en mis capacidades.*

*A mis Amigos, en especial MARIA  
PATRICIA, quien siempre estuvo  
ahì, conmigo. Gracias.*

*ELIZABETH*

## CONTENIDO

	<i>pág.</i>
<i>INTRODUCCION</i>	1
<i>OBJETIVOS</i>	4
<i>JUSTIFICACION</i>	6
1. <i>LOS FACTORES DE RIESGO Y SU RELACION CON EL TRABAJO SOCIAL</i>	9
2. <i>ANALISIS PSICOSOCIOLOGICO EN EL CAMPO EMPRESARIAL</i>	23
3. <i>ESTILOS DE ADMINISTRACION</i>	37
3.1 <i>OBJETIVO</i>	37
3.2 <i>ANTECEDENTES</i>	37
3.3 <i>EVOLUCION</i>	40
4. <i>DETERMINANTES BASICOS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES</i>	56
4.1 <i>INTERRELACIONES HUMANAS</i>	56
4.2 <i>LA MENTALIDAD</i>	59
4.3 <i>LAS MOTIVACIONES</i>	60
4.3.1 <i>Objetiva</i>	60
4.3.1.1 <i>Las motivaciones necesidad</i>	61

---

4.3.1.2	<i>Las motivaciones aspiración</i>	61
4.3.1.3	<i>Las motivaciones artificiales o incentivos</i>	61
4.3.2	<i>Subjetiva</i>	61
5.	<i>FACTORES PSICOSOCIALES EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO</i>	63
5.1	<i>MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO</i>	68
5.1.1	<i>Agentes físicos</i>	68
5.1.2	<i>Agentes químicos</i>	68
5.1.3	<i>Agentes mecánicos</i>	69
5.1.4	<i>Agentes biológicos</i>	69
5.1.5	<i>Agentes generales</i>	69
5.1.6	<i>Agentes ergonómicos</i>	70
5.1.7	<i>Agentes humanos</i>	70
5.2	<i>FACTORES INTRINSECOS DEL EMPLEO</i>	70
5.2.1	<i>Nivel de responsabilidad</i>	71
5.2.2	<i>Autonomía para emplear sus propias aptitudes</i>	71
5.2.3	<i>Monotonía-rutina</i>	71
5.2.4	<i>Nivel de exigencia del trabajo</i>	71
5.3	<i>ORGANIZACION DEL TIEMPO DE TRABAJO</i>	72
5.4	<i>POLITICAS Y ADMINISTRACION</i>	73
5.4.1	<i>Funciones y responsabilidades definidas</i>	75
5.4.2	<i>Interrelaciones laborales</i>	75
5.4.3	<i>Cambios en la rutina de trabajo</i>	75
5.4.4	<i>Participación</i>	75

---

		Pág.
5.4.5	<i>Cambios tecnológicos</i>	76
5.5	<i>OTROS FACTORES IMPORTANTES</i>	77
5.5.1	<i>Métodos directos</i>	78
5.5.2	<i>Métodos indirectos</i>	79
6.	<i>EFFECTOS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD</i>	80
6.1.1	<i>Sintomas musculares</i>	80
6.1.2	<i>Alteraciones gastrointestinales</i>	80
6.1.3	<i>Trastornos cardiacos</i>	80
6.1.4	<i>Sintomas respiratorios</i>	81
6.1.5	<i>Desórdenes del sistema nervioso central</i>	81
6.1.6	<i>Otras alteraciones comunes</i>	81
6.2	<i>TRASTORNOS PSICOLÓGICOS</i>	81
6.3	<i>TRASTORNOS DEL COMPORTAMIENTO</i>	82
6.4	<i>REPERCUSIONES FUERA DEL MEDIO DE TRABAJO</i>	82
6.5	<i>ESTRES LABORAL</i>	82
6.5.1	<i>Estresores de corta duración</i>	83
6.5.2	<i>Estresores de larga duración</i>	84
7.	<i>EL MANEJO DE LOS FACTORES DE RIESGO POR PARTE DEL TRABAJADOR SOCIAL</i>	85
7.1	<i>DETERMINACION DE FUNCIONES</i>	102
7.1.1	<i>Superintendente, Gerente, Director</i>	103
7.1.2	<i>Jefe de Departamento</i>	103
7.1.3	<i>Jefe de Sección</i>	103

---

		Pàg.
7.2	METODOLOGIA DE TRABAJO	105
7.2.1	Medicina de trabajo	108
7.2.1.1	Examen de pre-empleo	108
7.2.1.2	Exàmenes de control periòdico	108
7.2.2	Medicina preventiva	109
7.2.3	Higiene Industrial	109
7.2.4	Prevenciòn de riesgos	109
7.2.5	Comitès de Trabajo Ocupacional	109
B.	CONCLUSIONES	111
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	114

## RESUMEN

Actualmente, la Administración y el manejo del Talento Humano, se constituyen en el factor más importante de la Administración Moderna, indiscutiblemente los cambios que se han venido suscitando así lo confirman.

Estos cambios que se venían dando paulatinamente y que han dado un giro vertiginoso y acelerado gracias a la administración más directa y participativa, han permitido reconocer que en el desarrollo de su trabajo se generan en el individuo ciertos factores de riesgo que conllevan a elevar los costos laborales para las empresas.

Así mismo, se destaca el apoyo que el Estado ha dado en materia de salud a la población trabajadora, con la aparición de la Ley 100, con las políticas que de Salud Ocupacional se han derivado y generado, con miras a obtener un bienestar físico y mental de las personas, tal como lo confirma el Decreto 614 de 1984 y la Resolución 001016 de marzo de 1989.

---

1

destacando así que la participación del Trabajador Social como un eslabón importante en la cadena administrativa, ya que el rol desempeñado permite obtener directrices que llevan a la interacción necesaria para mantener y asegurar un talento humano sano dentro de las organizaciones empresariales.

Los factores de riesgo se constituyen en parte fundamental en el desarrollo laboral del profesional de Trabajo Social, por cuanto permite manejar los conceptos con claridad y contribuir en la administración de estos factores, convirtiéndolo en el principal mediador, lo que le permite actuar frente a diferentes profesiones, manteniendo un liderazgo positivo, enriqueciendo aún más sus conocimientos y lo más importante, su contacto permanente con las personas que son la razón primordial en su trabajo.

Es bien sabido que para el profesional de Trabajo Social, se constituye en un campo de acción relativamente novedoso, que a la vez, realzan y valoran sus actuaciones en el desempeño laboral. De ahí la importancia de la vinculación en el campo empresarial de los profesionales de Trabajo Social, por su capacidad para dirigir a través de diferentes programas entre ellos el de capacitación y a la vez promover con su liderazgo una buena educación

ajustar con las necesidades de la organización para mantener y retener el mejor talento humano dentro de ellas.

En la actual administración, la educación es el principio vital de todo proceso de mejoramiento y en este sentido, la inversión de la empresa en capacitación es cada día más significativa. Se trabaja sobre dos grandes áreas: capacitación formativa, cuyos programas pretenden contribuir al desarrollo integral del trabajador y capacitación técnica, con lo cual se fortalecen las habilidades requeridas para el desempeño en los diferentes cargos.

En términos generales y para resumir, con este trabajo se pretende llegar a los profesionales de Trabajo Social, con el fin de contribuir a una labor que en gran medida resulta de innumerables beneficios para el sector laboral en general.

---

## INTRODUCCION

A través del tiempo, la organización del trabajo ha sufrido múltiples cambios, trayendo como consecuencia una multiplicidad de factores de carácter histórico, cultural, económico y social.

En el ejercicio laboral el trabajador se encuentra expuesto a diversos factores de riesgo, entre los cuales se hayan los psicosociales, éstos al igual que los riesgos presentes en el micro-ambiente laboral y su entorno, se convierten en agentes agresores de la salud, de la capacidad productiva de la población asalariada, actúan como elementos que contribuyen a la ocurrencia de los accidentes de trabajo, de enfermedades profesionales y que desencadenan en ansiedad, frustraciones, relaciones interpersonales conflictivas, ausentismo, stress, sobrecarga mental, fatiga, alcoholismo, drogadicción, falta de motivación para el trabajo, insatisfacción, depresión y trastornos psicossomáticos que inciden en las

---

condiciones de vida de la población trabajadora y de su familia.

La Organización Mundial de la Salud desde 1974, ha venido prestando mayor atención a los factores psicosociales en relación con la salud y el desarrollo humano.

En el presente trabajo se pretende dar a conocer los factores de riesgo psicosociales de índole psicológico y social, generados en el trabajo, los cuales tienen su expresión a través de patologías orgánicas, psicosomáticas y emocionales, que van acompañadas de alteraciones en el comportamiento.

Cada organización tiene sus propios riesgos, que obligan a estudios y diagnósticos muy particulares para dar respuestas a partir de programas preventivos o asistenciales que contribuyan a la superación de los factores que ocasionan los riesgos.

Para Trabajo Social, es un campo de intervención posiblemente nuevo, pero lo que si es importante destacar la ausencia de documentos o teorías manejadas por los profesionales del Trabajo Social. En consecuencia, este

*trabajo que se propone desarrollar, va encaminado a superar en mínimo grado estas limitaciones teóricas, las cuales posibilitan a los Trabajadores Sociales las bases para profundizar en la temática de estudio.*

---

## OBJETIVOS

### GENERAL

*Señalar cómo el Trabajador Social se convierte en un profesional con capacidades y aptitudes para el manejo adecuado de conceptos y prácticas que abarca la Salud Ocupacional, en cuanto a la administración de riesgos se refiere.*

### ESPECIFICOS

*Determinar los factores de riesgo psicosociales que más inciden en el talento humano dentro de cualquier organización y sus implicaciones en el medio ambiente que rodean el contexto del individuo en su nivel interno y externo.*

*Investigar cómo cada uno de estos factores contribuyen con el deterioro físico y psicológico del individuo.*

*Aportar el conocimiento necesario, que sirva de guía en la identificación de los fenómenos psicosociales, analizando los determinantes que permiten su aparición en el trabajo.*

*Motivar a los Trabajadores Sociales para que se especialicen en esta área y produzcan teorías para el beneficio de las organizaciones y de la sociedad.*

## *JUSTIFICACION*

*El progreso de una organización está estrechamente ligado a una adecuada administración y al desarrollo de su talento humano.*

*Cuando se habla del talento humano, inmediatamente se visualiza al hombre dentro de una organización de manufactura o servicio, como un elemento importante dentro de ésta.*

*La historia del hombre es la búsqueda de su crecimiento y supervivencia.*

*En ese proceso de búsqueda se han ido dando diferentes tipos de relaciones de poder entre los hombres y entre las sociedades, de tipo económico, social, cultural y religioso. Es así como en las organizaciones unos contratan el trabajo de otros para cumplir unos objetivos, llenar una función, o prestar un servicio.*

---

*Es en estas relaciones donde se forma el medio ambiente de trabajo, el cual se interpreta como un conjunto de factores interdependientes de muy diversa y compleja naturaleza, que actúa sobre el hombre en su actividad productiva.*

*Este medio ambiente de trabajo y las condiciones de vida en general provocan la acción de factores psicosociales que alteran y producen deterioro en el organismo tanto a nivel psicológico como físico.*

*Los factores psicosociales del trabajo se refieren a la estructura organizativa de la empresa, son numerosos y de diferente naturaleza, comprenden aspectos físicos, de organización, sistemas de trabajo y calidad de las relaciones humanas en la empresa. Todos estos factores reaccionan entre sí, interactúan, repercuten sobre el clima psicosocial de la empresa y sobre la salud física y mental de los trabajadores.*

*La identificación de estos factores de riesgo psicosociales y su impacto en el talento humano, permite la toma de acciones tendientes a lograr ambientes sanos y confortables al individuo.*

---

*Por lo anterior, se hace necesario un estudio en el que se determinen los efectos de estos factores de riesgo en el individuo, en el que se establezcan medidas efectivas de control, tendientes a solucionar y/o mejorar a través de la intervención del Trabajador Social en el mejoramiento del clima laboral.*

*Es importante señalar que es indispensable una reducción a la exposición del individuo a los factores de riesgo psicosociales y buscar el mejoramiento de esas condiciones para el desempeño de las funciones laborales y la calidad de vida del trabajador, esto sólo se lograría con un conocimiento más claro de las repercusiones de los riesgos psicosociales en el talento humano.*

1. *LOS FACTORES DE RIESGO Y SU RELACION CON EL  
TRABAJO SOCIAL*

*Es importante plantear en la relación de Trabajo Social con los factores de riesgo, un recuento de los antecedentes y la evolución del Trabajo Social Laboral.*

*La década de 1920, fue denominada la era del paternalismo, por la amplia difusión que se dio de servicios como vivienda y comisariatos para compra de mercancías a más bajo precio. Este enfoque decayó por el deseo de lograr un estado de adultez por parte de los empleados de factorías de esta época; la depresión de los años 30, sirvió igualmente para eliminar muchos de los servicios financiados por los empleadores.*

*A partir de la segunda guerra mundial se inició lo que algunos han denominado el nuevo paternalismo, aumentando comparativamente los servicios y beneficios que se prestaban en 1920; posteriormente, la legislación en*

---

*favor de la Seguridad Social, lleva a muchos a pensar que la empresa privada era moralmente responsable de la vida de sus trabajadores, fue una forma de forzar al empleador a ser paternalista.*

*En Colombia, en el año 1943, la empresa FABRICATO, crea el Secretariado Social, cuyo objetivo era prestar servicios de educación, capacitación, salud, orientación familiar y ayuda moral y económica a sus trabajadores.*

*En 1945, esta misma empresa funda La Casa del Trabajador, como un refugio de bienestar para el personal, desarrollando en ella actividades como cine, teatro, primeras comuniones, celebraciones litúrgicas, entre otras.*

*Todas estas actividades eran realizadas por personas de muy buena voluntad y de gran sensibilidad social.*

*Para esta misma época, inicia labores La Escuela de Servicio Social, que contribuyó a cualificar este desempeño por lo menos en los años siguientes.*

*Posteriormente, otras empresas inician actividades similares en bien del trabajador. Todas estas actividades tienen en común la prestación de servicios*

*asistenciales orientadas a la satisfacción de necesidades básicas, unas veces reconocidas por la empresa como justicia social y otras veces exigidas por los trabajadores representados a través de organizaciones sindicales. En estos casos, la acción de Bienestar Social se limita a la administración de servicios pactados por convención.*

*Es así como empiezan a aparecer unas formas más estructuradas de servicios como fueron los programas de bienestar, los cuales se fueron tergiversando, pues no alcanzaban a proporcionar respuestas satisfactorias y el logro del objetivo de Bienestar Social estaba absolutamente condicionado al grado de satisfacción de las necesidades básicas de las personas.*

*Todos estos programas tuvieron una proyección positiva, pero su manejo significaba duplicidad de esfuerzos y la acción se orientaba a la solución de problemas sociales y económicos generalmente curativos, no preventivos ni promocionales.*

*La concepción del bienestar ha permitido que se utilice como incentivo para satisfacción del trabajador en la empresa, con el fin de favorecer su rendimiento y*

---

*disminuir tensiones, evitar conflictos laborales y obtener a cambio una mayor productividad. Todo esto desencadenó en que el trabajador entendiera que Bienestar Social era una obligación que la empresa tenía con él y la empresa pensaba que era un favor que ella le hacía.*

*Se identificó la acción de Bienestar Social con la función a desempeñar por el Trabajador Social, especialmente en lo que se refiere a la atención de problemas, esperando soluciones, más no orientación, ni búsqueda de alternativas, delegando las responsabilidades de resolver situaciones al funcionario encargado del Bienestar Social Laboral.*

*Dentro de este enfoque se dieron identificaciones como la de que el Bienestar Social era un excelente medio de hacer relaciones públicas, brindar atenciones y celebraciones especiales.*

*Sumado a esto, se dio la concepción que el Bienestar Social es sólo para el trabajador de base, el empleado se margina y el directivo piensa que no lo necesita.*

*La importancia del desarrollo profesional de Trabajo Social, radica en el contacto permanente y directo con el*

---

*recurso humano, ésto debido a que su rol principal está basado en el manejo del Bienestar Social y en la orientación humana, porque permite conjugar numerosas directrices y así obtener el acercamiento primordial del individuo con su trabajo.*

*Dentro del contexto de Trabajo Social como un área de gran relevancia, está el Bienestar Social cuya función principal es la de brindar asesoría profesional a todos los niveles de la organización en la prevención y solución de problemas y necesidades generados por la interacción entre el talento humano, la organización y la comunidad.*

*Se entiende por Bienestar Social todo un conjunto de beneficios, los cuales se van dando con el manejo de ciertas estrategias que buscan satisfacer necesidades de tipo social y económico para lograr ciertos objetivos, en donde la directa intervención y participación del Trabajador Social, cubre múltiples aspectos en la vida laboral del individuo.*

*Estas acciones de Bienestar Social brindan la oportunidad de desarrollar un trabajo en donde se involucra la Salud Ocupacional, que permite enriquecer los programas de bienestar, partiendo de dos realidades: la de la organización y la del hombre trabajador.*

---

*En la organización juegan un papel importante las características derivadas de la actividad o sector económico al cual pertenece y al nivel de desarrollo alcanzado, ya que se constituyen en elementos determinantes en los programas de Salud Ocupacional. No se pueden trasladar mecánicamente diseños previstos para grandes empresas para ser aplicados en pequeñas empresas.*

*En lo que respecta al hombre trabajador, contiene dentro de cada empresa, características que lo hacen sociodemográficamente diferente, no sólo por sus condiciones personales, sino por la condición de estar ocupando cargos específicos con responsabilidades diversas, inmersos en procesos laborales variados, expuestos a riesgos y en entornos diferentes.*

*La función del Bienestar Social no puede ser ajena a las fuerzas económicas, sociales, políticas y tecnológicas que lo afectan y, en muchas ocasiones lo determinan.*

*De ahí los constantes esfuerzos que debe realizar el Trabajador Social para educarse a los cambios que se producen, tanto en el interior de las organizaciones en las cuales trabaja, así como a los cambios sociales que afectan a la sociedad en su conjunto y por ende, a la empresa.*

---

*En el ámbito de la empresa el Trabajador Social cubre distintos niveles de actuación según el cargo que ocupe. A nivel de Bienestar, su actividad fundamental se basa en el manejo de políticas sociales de bienestar personal (salud, vivienda, alimentación, recreación, etc.). Además de administrar estas políticas, el Trabajador Social realiza funciones de carácter asistencial.*

*El tipo de actividad que realiza el Trabajador Social está determinado por el tipo de organización, tamaño, estructura y complejidad, así como también por el poder que tengan los trabajadores en un momento dado. Este poder está estrechamente ligado a las políticas laborales de gobierno, las cuales determinan las relaciones entre trabajadores y empresarios.*

*Según la labor del Trabajador Social, ya sea orientada hacia actividades de tipo asistencial o a la formulación e implementación de políticas de administración, sus posibilidades de acción exitosa estarán fuertemente determinadas por el nivel de información de que disponga y del conocimiento de su manejo.*

*El tipo de información que se requiera será diferente, según el tipo de actividad hacia el cual se oriente su quehacer profesional.*

---

Es por ésto, que dentro de la actuación cuando la actividad profesional se orienta hacia la formulación y administración de políticas sociales y laborales, así como de capacitación, la información requerida es bastante más compleja y hace relación con la detección de problemas organizacionales de tipo estructural y tecnológico, problemas laborales y del trabajo, así como las condiciones económicas de los trabajadores, sus expectativas y aspiraciones.

El análisis dentro del cual se desarrollan las políticas de Bienestar Social Laboral, empieza por un recuento de los grandes cambios que se han dado a nivel mundial, entre ellos:

1. El surgimiento de una nueva concepción de empresa, que no se opone a su objetivo económico, establece que ésta tiene también responsabilidades sociales que cumplir, no sólo con sus trabajadores, sino con su entorno, lo que significa que las organizaciones no son sólo entes económicos por su objetivo de rentabilidad, sino que además, son entes sociales porque son creados por personas, sus procesos son aplicados por personas, sus beneficiarios son personas. Si se suprime el elemento humano de las organizaciones, éstas desaparecerían.

*Se establece así una correlación entre los objetivos económicos y los objetivos sociales. Si las organizaciones no responden a las expectativas de sus trabajadores en aspectos como estímulos, capacitación, promoción, participación, éstos no pueden funcionar, como la organización tampoco puede hacerlo sin un grupo humano que realice las tareas conducentes al logro de su razón social.*

*La sociedad en general y en especial las comunidades locales esperan de las organizaciones, no solamente la generación de empleo, sino su contribución al desarrollo y crecimiento del sector y el mantenimiento de las condiciones ambientales.*

*Los otros sectores que tienen relación con la comunidad, son: la familia, los proveedores, los acreedores, los jubilados, la universidad, los gremios, etc., con los cuales tiene responsabilidades que cumplir. Es aquí donde surge el concepto de responsabilidad social, que viene a ser la respuesta a todas las expectativas que como empresa ésta genera en el entorno y sobre todo en los sectores con los cuales tiene relación. Igualmente, en materia de desarrollo integral de sus trabajadores permitiendo su crecimiento y desarrollo de la misma.*

---

*Estos objetivos económico-sociales, constituyen el fundamento para un replanteamiento del Bienestar Social Laboral, y por ende, del desempeño profesional del Trabajador Social.*

*2. La empresa como sistema social abierto. El rol del Trabajador Social en la empresa, es difícil definirlo sin antes analizar sus elementos constitutivos: su estructura organizacional y el recurso humano que la conforma.*

*Al ubicar al ser humano como tal, es fácil identificarlo como parte de una organización: su familia, el colegio, las actividades deportivas, sociales, políticas, la universidad, la empresa donde labora, todas son organizaciones, ya que cumplen con los requisitos básicos para serlo: tamaño, acciones interdependientes entre sus miembros, ubicación en tiempo y espacio, comunicaciones, insumos y un producto final como objeto de la organización.*

*Las empresas como tales, son organizaciones complejas, encontrando diversas gamas según su tipología: estructuradas, rígidas, definidas, formales, durables. Así mismo se encuentran también organizaciones flexibles, débiles, espontáneas e informales.*

---

*Todas estas organizaciones buscan el cumplimiento de objetivos diferentes que van desde la producción de bienes y servicios hasta la satisfacción de las expectativas del personal: recompensas, estímulos, seguridad.*

*Por todo lo anterior, los programas y actividades desempeñados por un profesional de Trabajo Social, están estrechamente relacionados con las características específicas de la organización.*

*El recurso humano se constituye en el elemento más importante de la organización, pues ha dejado de ser un medio de desarrollo económico para constituirse en el fin primordial de las empresas. Las nuevas tendencias administrativas centran su atención en el hombre como una concepción integral de desarrollo, la administración participativa, los grupos primarios, plan de sugerencias, balance social, son entre muchas otras, herramientas administrativas orientadas a desarrollar plenamente el potencial del hombre dentro de la organización.*

*El ser humano como parte integrante de una empresa y además con un trabajo por desarrollar, con funciones específicas, está expuesto a riesgos.*

---

*Los riesgos son inherentes y existen en todos los ambientes y trabajos, no siendo éstos, exclusivos de la industria. Cuando se habla de riesgos profesionales, se refiere a todas aquellas situaciones que en el ejercicio laboral, ya sea por el trabajo en sí, por el ambiente, por las condiciones de las personas o de las organizaciones, puedan llegar a producir enfermedades o accidentes, o sea, que el riesgo es la consecuencia de un factor de riesgo.*

*Los factores de riesgo están estrechamente ligados con la salud de las personas, pero no es el hecho de su desarrollo, sino el de su origen, sus causas y sus posibles consecuencias, las que hacen que haya la necesidad de una investigación que permita obtener resultados que demuestran cómo en gran medida las condiciones con las cuales se trabajan, van generando malestares en el organismo.*

*Pero, no sólo son las condiciones de trabajo las que ocasionan ciertas molestias o stress laboral; también existen diversas causas relacionadas con el medio en que se desenvuelve el individuo, ya sea a nivel familiar o social que igualmente repercuten en su salud física y mental, afectando su normal desenvolvimiento.*

---

*El término salud ha estado muy identificado como la ausencia de enfermedad, sin embargo, la Organización Mundial de la Salud, lo ha definido que no es sólo la ausencia de enfermedad, sino el completo bienestar físico, mental y social de las personas.*

*Toda empresa está compuesta por recurso humano, más recurso capital; es importante entender que son necesarias las dos para sobrevivir y progresar, por lo cual es indispensable desarrollar programas para tener todos los días un mejor recurso humano; entre éstos programas, uno de los más importantes es el de Salud Ocupacional.*

*El Decreto 614 de mayo de 1984, establece la obligación de adelantar programas de Salud Ocupacional en Colombia; su objetivo es el de propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de vida y de salud de la población trabajadora y prevenir todo daño para la salud de las personas derivadas de las condiciones de trabajo.*

*Con base en estas disposiciones, en la Resolución 001016 del 31 de marzo de 1989, se reglamentó la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional que deben desarrollarse en las empresas del país.*

---

*La Salud Ocupacional es una especialidad orientada a promover y mantener el bienestar físico, mental y social del recurso humano, en relación con su labor y medio ambiente de trabajo.*

*Por lo tanto, la actividad laboral de cualquier persona es la resultante de una serie de condiciones intra y extralaborales, por lo cual en Salud Ocupacional es indispensable partir del concepto del hombre como un ser bio-psicosocial.*

*BIOLOGICO: Por sus condiciones físicas y fisiológicas. Antecedentes genéticos, familiares y personales.*

*PSICOLOGICO:*

*SOCIAL: Grupo familiar y social. Obligaciones y derechos. Vida de comunidad.*

*Cada uno de estos conceptos son propios y exclusivos del hombre, se pueden separar para analizarlos, se pueden segmentar para estudiarlos, pero cuando se estudia al hombre en una forma integral, se tienen que considerar como partes de un todo, tan estrechamente unidos y dependientes el uno del otro, que no permite considerarlos en forma individualizada exclusivamente.*

## 2. ANALISIS PSICOSOCIOLOGICO EN EL CAMPO EMPRESARIAL

*Este enfoque estudia las interacciones entre el trabajo, el ambiente, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y condiciones personales fuera del trabajo que, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en su salud, el rendimiento y la satisfacción.*

*La necesidad de un análisis psicosociológico, se debe en gran parte a la situación paradójica que se observa en las relaciones directas con el recurso humano, ya que mientras el nivel cultural de la población y subsidiariamente, sus expectativas y necesidades tienden a aumentar en términos generales, los trabajadores perciben que su trabajo y las condiciones bajo las cuales lo realizan, van sufriendo paralelamente un empobrecimiento relativo. Aún cuando mejoren algunas condiciones materiales, los trabajos parecen tener cada*

---

vez un menor contenido en comparación con el aumento del nivel cultural, generando importantes niveles de insatisfacción.

En buena medida el análisis e intervención psicosocial, ha surgido como una reacción frente a los excesos y problemas derivados del desarrollo tecnológico, que sin ser algo negativo, ha conducido a una auténtica deshumanización del trabajo, al condicionar al hombre como un mero instrumento al servicio de la producción.

Este análisis permite brindar perspectivas analíticas integradoras que rescatan la totalidad del ser humano en sus interacciones con el contexto socio-económico o histórico-social que lo determinan y posibilita una acción transformadora que privilegia lo colectivo sobre lo individual.

Se hace importante retomar la evolución histórica de los conceptos salud-enfermedad a lo largo de las formaciones económico-sociales por las cuales ha atravesado la humanidad, esbozar algunas consideraciones acerca del trabajo para reivindicar su carácter antropogénico y su categoría eminentemente social, y por último, relacionar el trabajo y la salud, en términos de aquellas condiciones de trabajo o cargas laborales que lo afectan.

---

*Históricamente ha sido ubicada la definición de los conceptos salud-enfermedad y no hay aceptación universal de sus significados. Por lo tanto, la sociedad ha decidido en cada momento histórico qué es la salud y qué es la enfermedad, con base en las experiencias, los conocimientos y los intereses clasistas de dicho momento.*

*Es así como en la primera experiencia grupal del hombre La Horda, era fundamental la conservación del cuerpo.*

*En la organización económico-social de la comunidad primitiva y como resultado de la primera división natural del trabajo, las mujeres fueron los primeros médicos de la historia, al corresponderles entre otras funciones, la selección de plantas medicinales. En cuanto al término de salud-enfermedad, el manejo está muy influido por concepciones animistas y mágico-religiosas que atribuyen ambos estados a decisiones de los dioses.*

*En la organización económico-social esclavista, la clase dominante consideraba a los esclavos como herramientas a las cuales no era importante brindarles salud, se trataba entonces, de una medicina clasista y surgieron las primeras definiciones escritas de salud, tales como:*

---

*"Alcmeón: Salud es la armonía perfecta de todos los órganos del ser humano y enfermedad es la desarmonía.*

*Píndaro: Salud es la sana felicidad y el pleno goce de la vida.*

*Galeno: Salud es la ausencia de dolor y la posibilidad de funcionar bien en la sociedad".<sup>(1)</sup>*

*En este momento histórico, la medicina popular era escasa. Luego aparecieron en su orden la medicina privada y la estatal. También se dieron las primeras normas escritas sobre salud pública, pero estaban confinadas a los libros sagrados. Comenzó a separarse la medicina de la religión y se abrió el campo a la formación académica de los médicos.*

*En la formación económico-social del feudalismo, no se elaboró ninguna definición de salud-enfermedad, porque se decía que la enfermedad era una prueba que Dios enviaba al hombre y por tanto, había que prepararse para un bien morir.*

---

<sup>(1)</sup> **MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL.** *Conocimientos básicos sobre la relación salud-enfermedad.* Medellín: Instituto de Seguros Sociales, Seccional Antioquia. 1993. p. 5.

*Se regresó a las formas religiosas de curar y los santos se volvieron especialistas.*

*A pesar de todo, se cultivaban plantas medicinales y a los médicos se les otorgó por primera vez, el título de doctor. Debido a las pestes se establecieron cuarentenas, lo que permitió el descubrimiento de los períodos de incubación de los microbios conocidos hasta entonces.*

*En el modo de producción capitalista, se descubren las alteraciones a que están expuestos en relación con sus condiciones de trabajo, los artesanos. Surgen la Epidemiología, la Administración de Salud y la Salud Ocupacional, con base en la necesidad sentida de mantener obreros y soldados sanos y aparece así la medicina de Seguridad Social.*

*El hombre no ha sido considerado como el elemento central del proceso productivo, sino como un elemento más del mismo, con el agravante que debido a su capacidad de adaptación, ha recibido muchos menos cuidados que las máquinas, pues éstas han de mantenerse en buenas condiciones de funcionamiento para lograr un rendimiento óptimo; en cambio, con respecto al hombre, se piensa que con tal de pagarle un salario, trabajará en cualquier*

---

circunstancia. lo que ha provocado una serie de resultados contraproducentes, tales como: una tendencia en la baja en la productividad y en la calidad del trabajo, insatisfacción laboral creciente e incremento del desorden social.

Otra razón importante es la forma cómo ha evolucionado el concepto de trabajo, la forma de trabajar, las oportunidades, las diferentes relaciones laborales y en fin, un sinnúmero de situaciones que han modificado completamente en los últimos años, todos los esquemas administrativos y sociales del trabajo como actividad. Este concepto se ha manejado desde concepciones popularizadas que muestran la incidencia religiosa en la forma cómo se logre, así como también el punto de vista científico que permite analizar las contradicciones que se han presentado en las diferentes sociedades a partir del surgimiento del capitalismo y existe también el concepto legal por el que finalmente se rigen tanto las empresas como el ser humano.

Desde la antigüedad y aún en nuestros días, el trabajo ha tenido y tiene un significado negativo que lo presenta como un castigo, una carga difícil de sobrellevar, una tarea tan desagradable que a cambio se recibe un pago, un

---

acto de supervivencia para ganarse la vida y no perderla entera, etc.

Muchas de estas ideas sobre el trabajo, provienen del pasaje bíblico sobre el paraíso y Adán y Eva que allí podían holgar sin tener que pensar ni realizar ningún tipo de actividad creativa y sin ninguna necesidad de superación, pero lo más importante era que no tenían que trabajar. La expulsión de este paraíso implicó como castigo el tener que trabajar, bajo la sentencia: "Ganarás el pan con el sudor de tu frente". Así pues, el trabajo surge como una sanción, como una actividad indeseable e indeseada.

Desde una óptica más científica, lo que ocurrió fue que, a medida que evolucionaban las estructuras sociales, se produjo dentro de las mismas, una división entre poseedores y desposeídos en cuanto a bienes y medios de producción y, los desposeídos tuvieron que empezar a malvender su fuerza de trabajo.

De ahí el trabajo adquirió la connotación de actividad desagradable propia de los más pobres, en tanto los ricos y poderosos intentan reproducir el ideal del paraíso bíblico mediante la explotación de esclavos, siervos, proletarios y subalternos. En la sociedad, dividida en

---

*clases, la fuerza de trabajo se debe vender y es comprada al mejor precio posible; por ello, en buena parte, la jubilación es como un premio que reproduce las características del paraíso perdido: estar en casa, hacer lo que se le antoje, sin rendirle cuentas a nadie y recibiendo la platica.*

*Para los trabajadores, la salud puede tener varios significados, uno de ellos se asemeja al de la empresa, ya que la salud es necesaria para poder trabajar, perder la salud es perder el trabajo y empezar a tener problemas para ganarse la vida.*

*Pero este significado es impuesto por la sociedad, ya que la vida está condicionada a la capacidad de trabajo y por ello, muchos trabajadores tratan de mantenerse entre los sanos aunque estén sufriendo serios trastornos de salud.*

*Los problemas de salud como las enfermedades, los accidentes, las características del desgaste, la esperanza de vida o las formas de morir, al estar determinados por la forma cómo se trabaja y se vive, se van transformando a medida en que esas condiciones cambian.*

---

*Las concepciones científicas, consideran que desde hace más de un siglo, el trabajo es visualizado de manera distinta y aparece como una actividad esencialmente humana, inherente al hombre y que le dá a éste su carácter de tal. El trabajo es una posibilidad creativa que debe permitir la satisfacción de los aspectos más elevados del ser humano, es un espacio de realización personal y es el espacio productivo de mayor trascendencia social.*

*Ya no se admite como un ideal el vivir sin trabajar, sino el poder tener un trabajo con condiciones justas y dignas que permita a las personas expresar de la manera más plena posible, sus potencialidades creativas y realizar una tarea que no sólo sirva para el beneficio individual, sino también para el beneficio social.*

*Es importante destacar en todo el contexto que abarca el término trabajo, los elementos que éste contiene:*

- El trabajo mismo, o sea, la actividad orientada a un fin.*
  
  - El objeto de trabajo: comprende todo aquello sobre lo que recae el trabajo del hombre, ya sea la tierra, los minerales, las materias primas, etc.*
-

- Los medios de trabajo: son todas las herramientas utilizadas por el hombre, o sea, los instrumentos de producción que van desde la más insignificante herramienta, hasta los más sofisticados equipos y máquinas.

Pero también es importante resaltar que para que el proceso de trabajo se lleve a cabo, es necesaria la fuerza del hombre, su capacidad, su energía física. Esta fuerza o capacidad, es el elemento activo de la producción, ya que al perfeccionarse los instrumentos, también se perfecciona la capacidad de trabajo, su destreza, sus hábitos, su experiencia productiva.

Es así como desde las perspectivas científicas, el trabajo aparece como una categoría social, como un proceso que ocurre entre hombres como seres sociales y para ello es necesario involucrar los elementos esenciales, tales como:

- El hombre como representante de un conjunto de trabajadores con diferentes niveles de capacitación, responsabilidad y autoridad frente al trabajo, trabajadores que viven y expresan momentos sociales diferentes y que participan, de manera desigual, de los productos del trabajo.

---

- La naturaleza, es la que enfrenta el hombre en los distintos medios en los cuales se desenvuelve, los mineros, los agricultores, los textileros, es la materia en diferentes momentos de elaboración, con diversos grados de dificultad y riesgos durante su procesamiento.

- La relación del hombre con la naturaleza, no es una relación directa ni inmediata, entre ambos se interpone un orden de posesiones y apropiaciones, o sea, una estructura de poder, ya que el hombre no se relaciona con la naturaleza que quiere, ni en las condiciones que desea, sino con la naturaleza que puede y bajo las condiciones que le son impuestas por un orden social y económico que el hombre no controla.

- El fin al cual se orienta el trabajo, obedeciendo básicamente a un orden de intereses y prioridades históricamente determinados generalmente por el poder y la ganancia.

- Otros elementos esenciales en el proceso del trabajo son la recreación, la educación, la cultura y los demás insumos, es decir, el momento reproductivo, lo que quiere decir que el trabajo no sólo comprende el momento productivo, sino que el momento reproductivo hace parte

---

de este proceso y sus implicaciones en el proceso de salud-enfermedad son muy importantes.

*Pero si se resume el significado del trabajo, es aquello que le permite al obrero ganar un salario para sostenerse a sí mismo y a su familia. Sin embargo, al analizarlo no como una actividad aislada de cada individuo, sino como el trabajo de todos (trabajo social), es la actividad básica de los seres humanos, que sin él no habría nada, ya que sin el trabajo no existirían las cosas necesarias para la vida, porque no sólo produce lo que necesitamos a diario, sino, ante todo, la riqueza de la sociedad. Si no hay quienes siembren y cosechen y quienes fabriquen, operen y vigilen las máquinas, no habrá producción.*

*Con la invención de la máquina de vapor en 1776 y la promulgación de la división del trabajo por Adam Smith, aparecen las organizaciones empresariales con métodos de producción masiva y relaciones de empleo. Se inicia entonces, el desplazamiento de los jornaleros a nuevas condiciones laborales, caracterizadas por la especialización del trabajo y la sujeción a reglas, procedimientos y políticas establecidas unilateralmente por el patrono.*

*Para estos primeros tiempos de la era industrial, la mano de obra, aunque abundante, no era capacitada. La selección se realizaba sin ninguna preocupación por ajustar las características del individuo a los requisitos del cargo. Las condiciones de trabajo eran caracterizadas por largas jornadas con extremas temperaturas, polvo, ruido y retribución mínima.*

---

*En este ambiente el trabajador fue considerado como un obstáculo del proceso productivo que en cambio estaba impulsado por la maquinaria y energía recién desarrolladas. Los empresarios consideraban que su principal responsabilidad era obligar a los trabajadores a producir por cualquier medio, incluyendo la coacción física. (2)*

*En resumen, el análisis psicosociológico, es en gran parte una acción dirigida a cambiar la estructura organizativa, es el tratamiento sobre un grupo de personas que forman parte de una empresa, cuyo objetivo básico es la evolución de las personas, los grupos y las organizaciones. No se enfatiza sobre las soluciones, sino sobre los procesos, ya que se ayuda a analizar los obstáculos o los conflictos que impiden la evolución, actúa esencialmente sobre las relaciones y las comunicaciones. Podría interpretarse como una acción terapéutica, cuyo fin consiste en clarificar y de, poner de manifiesto aquello que se encuentra escondido y camuflado en forma latente.*

*La intervención en este análisis se hace básicamente sobre las estructuras y sobre los individuos, en donde se*

---

<sup>2</sup> CASTILLO APONTE, José. *Gestión total de personal*. Bogotá, 1984. p. 20.

*pretende que los grupos humanos tomen conciencia de la situación en forma más inmediata, haciendo emerger las relaciones que pueden existir entre las condiciones de trabajo y la salud.*

*Entre los métodos que se utilizan para lograr esta acción, se tienen las dinámicas de grupo y la toma de conciencia, con los que se busca, mediante su correcto uso, que se tomen decisiones de progreso y de cambio, lo que lleva a poner en marcha acciones como el ordenamiento del tiempo de trabajo, mejoras en las condiciones físico ambientales y en el contenido del trabajo, etc.*

### 3. ESTILOS DE ADMINISTRACION

#### 3.1 OBJETIVO

*El objetivo fundamental de introducir en este trabajo los estilos de administración, es el de comparar cómo desde tiempos anteriores se ha venido mejorando el sistema en cuanto a administración e importancia al manejo del talento humano se refiere, lo que facilita visualizar la importancia que a través del tiempo se le viene dando, desencadenando a la vez en la atención del talento humano como cliente interno.*

#### 3.2 ANTECEDENTES

*Indiscutiblemente la administración humana ha sido necesaria desde cuando aparecieron los grupos humanos organizados para lograr objetivos comunes. "Es difícil imaginar la realización de obras como las pirámides de Egipto, sin una adecuada organización,*

---

coordinación y control de la gente que intervino en su construcción". (3)

*En primera instancia, el funcionamiento de la administración de personal fue eminentemente instrumental, centrada en operaciones de registro, liquidación de las remuneraciones, contrataciones, afiliaciones de ley, mantenimiento de la disciplina laboral y manejo de servicios como casino, transporte y vigilancia. Estas funciones se desarrollan con una visión a corto plazo y enmarcadas dentro de la ley laboral para asegurar el funcionamiento de la empresa.*

*Es así, como a mediados del Siglo XIX toma fuerza el movimiento de asistencia social, el cual propone el ofrecimiento a los trabajadores de mejores condiciones de vida que las garantizadas por la ley. (4)*

*Su promotor, el reformador inglés Robert Owen (1771-1858), es considerado como el fundador de la gestión de personal contemporáneo, por haber puesto en práctica en las cooperativas fundadas por él, muchos de los principios de la asistencia social.*

*Para finales del Siglo XIX la Revolución Industrial alcanza su máximo desarrollo con los métodos de*

---

(3) CASTILLO AFONTE. *Op. Cit.* p. 20.

(4) *Ibid.* p. 21.

*producción en masa, apoyada en gran parte por los trabajos de Frederick Taylor, creador del movimiento conocido con el nombre de la Administración Científica.*

*La Administración Científica tuvo su auge durante el período comprendido ente 1870 y 1915, basada en cuatro principios propuestos por Taylor.<sup>(5)</sup>*

- 1. El desarrollo de una verdadera ciencia empresarial.*
- 2. La selección científica de los trabajadores.*
- 3. El desarrollo y educación científica del trabajador.*
- 4. Una cooperación amistosa entre los directivos y sus colaboradores.*

*Con la aplicación del segundo principio de la administración científica, las organizaciones comienzan a esforzarse por aplicar técnicas de selección para escoger el individuo que mejor se acople a las exigencias del cargo.*

---

*(5) Ibid. p. 22.*

*El tercer principio genera la responsabilidad de las organizaciones para promover la capacitación de su fuerza laboral, en lugar de esperar que ésto ocurra espontáneamente o por iniciativa del trabajador.*

*La cooperación amistosa, prevista en el cuarto principio, implica la distribución de los beneficios económicos entre los dirigentes empresariales y sus trabajadores, con base en los incrementos de la productividad. Esto dio lugar a los primeros ensayos de participación de los trabajadores en la solución de problemas que dificultan el alcance de los objetivos de las organizaciones.*

*Es así como la administración científica, junto con el movimiento de la asistencia social, le dieron un fuerte impulso a la administración de personal, creando funciones como los beneficios sociales, la selección, entrenamiento y remuneración, todo lo cual dio lugar a la aparición de la segunda etapa de evolución en el Siglo XX.*

### **3.3 EVOLUCION**

*A comienzos del Siglo XX, aparecen los especialistas de salarios, selección, seguridad industrial, entrenamiento y bienestar social, conformando los primeros*

---

departamentos de administración de personal en las empresas.

El industrial francés Henry Fayol<sup>(6)</sup>, en 1916, presenta los principios y elementos fundamentales de la moderna ciencia administrativa. Fayol identificó las funciones de los gerentes, así: planeación, organización, coordinación, dirección y control.

Estos planeamientos de Fayol influyeron de forma determinante la división de personal como una dependencia de la máxima autoridad de la institución.

Los principios formulados por Fayol, son:

1. *DIVISION DEL TRABAJO.* Tiende a lograr la especialización de las funciones, con lo que se eleva el rendimiento, obteniéndose mayor producción y mejores niveles de calidad.

Tiene por finalidad producir más y mejor con el mismo esfuerzo.

---

(6) SILVA DUARTE, Jorge Enrique. De la administración tradicional a la administración por calidad Bucaramanga, 1994. p. 19.

2. *AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.* Autoridad se define como el derecho de mandar y el hacerse obedecer. No se pueden separar sin la correspondiente responsabilidad.

Definiendo aquí que los jefes deben tener además de la autoridad legal inherente a su función, una autoridad personal conformada por la inteligencia, el conocimiento, la experiencia y las aptitudes.

3. *DISCIPLINA.* Es la obediencia al sistema de autoridad que exista, basada en las convenciones que la empresa establece y que todos sus miembros deben respetar y obedecer.

Se considera que la disciplina es absolutamente necesaria para la buena marcha de los negocios y ninguna empresa puede prosperar sin ella. Su énfasis en este principio hace pensar que ella depende de los jefes y que, cuando existan fallas de disciplina no se debe tanto a problemas de los subordinados, sino a la incapacidad de la jefatura.

4. *UNIDAD DE MANDO.* Este es uno de los principios donde Fayol no admite ninguna flexibilidad, la vulnerabilidad de este principio afecta al control y esto derrumba toda

---

*la estructura administrativa, perdiendo su consistencia y eficiencia.*

*La dualidad de mando no debe existir, porque causa estragos en la empresa y porque no resulta soportable para los hombres. Esto quiere decir que, cada persona, para la ejecución de sus funciones, sólo debe recibir órdenes de un jefe.*

*5. UNIDAD DE DIRECCION. Este principio tiende a lograr unificación de la dirección, por lo que no debe confundirse con el mando. Debe existir un solo jefe o una sola cabeza y un solo programa para cada conjunto de actividades.*

*La unidad de mando no puede existir sin una buena unidad de dirección.*

*6. SUBORDINACION DEL INTERES PARTICULAR AL INTERES GENERAL. El interés de una persona, no debe prevalecer sobre el interés de la empresa.*

*7. REMUNERACION DEL PERSONAL. Dado que la remuneración es el precio del servicio prestado; debe ser equitativa, tanto para el personal como para la empresa, definiendo tipos de remuneración para obreros (por jornal, por tarea*

---

y por hora) para jefes medianos, para altos jefes y para empleados. Incluye además, una forma de hacer participar al personal en los beneficios.

8. **CENTRALIZACION.** Lo considera un hecho natural, dado que todo organismo tiende a concentrar las decisiones en la cabeza.

Explica que la centralización y descentralización deben ser utilizadas según las circunstancias de cada caso.

9. **JERARQUIA.** Es la pirámide constituida por los jefes, desde la máxima autoridad hasta la base, es decir, los de menos nivel. Esta vía jerárquica es de utilización obligatoria en materia de comunicaciones. Es descendente para el mando y ascendente para el control.

10. **ORDEN.** Lo define como orden material y orden social. Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.

11. **EQUIDAD.** Exige en su aplicación muy buen sentido, mucha experiencia y mucha bondad. No excluye ni la energía, ni el rigor.

12. **ESTABILIDAD DE PERSONAL.** Para formar buenos jefes es de vital importancia darles estabilidad. Las personas

---

*necesitan tiempo para iniciarse en una función nueva y llegar a desempeñarse bien, si el empleado es desplazado apenas aprendió su tarea, no podrá nunca rendir bien.*

13. *INICIATIVA.* Es un estimulante poderoso para la actividad del personal. Es la oportunidad de dar a cada persona, oportunidades para decidir y ejecutar, restringida a los límites de la jerarquía, de la disciplina y el orden.

14. *UNION DEL PERSONAL.* La armonía y la unión del personal de una empresa constituyen una gran fuerza para ella, no debe fomentarse el dividir para reinar. La unión hace la fuerza y la armonía y la unión son las bases de una buena administración.

A diferencia de Taylor, Fayol se muestra más interesado en explicar el funcionamiento de la organización. Su visión es más amplia y percibe algunos elementos sistémicos, sobre todo a nivel de dirección, clarificando su papel con perspectiva formalista, por carecer del enfoque del comportamiento humano, que explica hoy, los factores de éxito de las organizaciones.

Posteriormente, surgen los psicólogos industriales, quienes intervienen en la búsqueda de soluciones a los

---

problemas generados como reacción a la aplicación inadecuada de los principios de la administración científica, cuyas principales contribuciones, tienen relación con la satisfacción de necesidades superiores a los individuos como requisito para elevar su desempeño laboral, el estudio de los requerimientos mentales y emocionales de los oficios, el efecto de la estructura social en la productividad y el desarrollo de pruebas de selección.

En respuesta a la concepción del ser humano como un instrumento del proceso productivo, se empieza a utilizar el término recursos humanos. Ahora, el individuo no es visto como algo contra lo cual hay que trabajar, sino como medio con el cual se enriquece el proceso.

Para el desarrollo de las organizaciones, los científicos de la conducta, provenientes de disciplinas como la Sociología, Antropología y Psicología, muestran interés en un amplio campo de problemas que incluyen asuntos como la influencia de los diferentes métodos de remuneración en el desempeño laboral, los efectos de los estilos de liderazgo, la satisfacción humana, la comunicación y el diseño de diversas estrategias de cambio. (7)

---

(7) CASTILLO APONTE. Op. Cit. p. 24.

*La contribución que han hecho los estudiosos de la conducta humana al desarrollo de la administración de personal ha sido valiosa, pues no es posible conducir al ser humano sin el adecuado conocimiento de su naturaleza y motivaciones.*

*El movimiento paternalista se fortaleció con el enfoque del recurso humano, cuyo fin era el de obtener mayor provecho de los factores de producción, incluyendo al hombre.*

*Junto con la consideración del ser humano como un recurso de producción, surgen otros conceptos como: período de vida útil del trabajador, desechables, capital humano y manejo de personal.*

*Debido a la importancia que se le otorga al ser humano, se encargan del manejo de éste, personas profesionales, con un hábil manejo de las relaciones humanas, que tengan una formación integral de los asuntos organizacionales en el diseño de programas para funciones como la previsión de la fuerza laboral, reclutamiento, selección, análisis ocupacional, remuneración, entrenamiento, disciplina laboral, relaciones sindicales, manejo de reclamos y evaluación del desempeño.*

---

*Aún así, los modelos de Taylor y Fayol se manifestaron impotentes para interpretar la nueva realidad y en sus aplicaciones surgieron restricciones que impedían alcanzar los niveles de eficiencia para los cuales fueron planeados.*

*Sin embargo, cuando se comprueba que no es suficiente la táctica represiva, ni la del paternalismo sentimental para lograr el máximo potencial de los trabajadores, se empieza a trabajar con estrategias sustentadas en una interpretación avanzada del trabajador, en donde el ser humano se concibe como el fin del proceso productivo.*

*Es así como bajo la consideración de la gente como instrumento de producción, las organizaciones obtienen bienes, servicios y utilidades a partir de insumos, incluido el hombre, obteniendo utilidades como un subproducto de su misión fundamental que es el desarrollo integral del ser humano. El proceso productivo no sólo funciona ahora con, sino para el hombre.*

*Este nuevo modelo se está abriendo paso como base filosófica de la gestión personal, las empresas japonesas que han alcanzado su mayor prosperidad, lo vienen*

---

*implementando a partir de los años 60, colocando al ser humano como el principal producto de las organizaciones.*

*Se cuenta que Matsushita propietario de la National Panasonic, decía a sus vendedores "que cuando los clientes les preguntaran: ¿qué hace su empresa?, contestaran: National hace hombres y también aparatos eléctricos, pero nuestra empresa hace primero seres humanos integrales". (8)*

*A partir de esta fase de evolución, el trabajador es tratado como cliente interno a quien hay que atenderle sus necesidades y expectativas legítimas para mejorar su calidad. Así mismo, se le insertan a estos procesos administrativos, sistemas como motivación, socialización, comunicación, dirección participativa, liderazgo y la auditoría del funcionamiento del sistema.*

*Teniendo en cuenta que esta estrategia se basa en lograr los cambios culturales y estructurales que propicien el mejoramiento de la calidad de vida de la gente y el desarrollo de la empresa para mantenerla altamente*

---

*(8) MATSUSHITA, Konosuke. La filosofía de la gerencia japonesa. Revista Gerencia al Día, 1982.*

*competitiva, se empieza a trabajar con conceptos como cliente interno, calidad humana y gestión humana.*

*Por lo anterior, se resume que la misión de la gestión humana es lograr el desarrollo integral de las personas a través de su trabajo y consecuentemente la productividad laboral.*

*La potencialización de la energía humana se logra incrementando los niveles de motivación y entrenamiento mediante la satisfacción de las necesidades reales de la gente, incluyendo la de ser cada vez mejor trabajador.*

*La administración de personal concilia los intereses de la empresa con los de sus colaboradores al mantener una fuerza laboral motivada y entrenada, es decir, de calidad.*

*Las organizaciones planifican para anticipar y superar las dificultades, tanto como para aprovechar las oportunidades que ofrece su medio ambiente. La planeación de personal también se realiza para resolver problemas y utilizar oportunidades, unos y otros son identificados mediante un diagnóstico organizacional, el cual constituye todo el sistema de la administración de personal.*

---

*Lo que quiere decir que la administración de personal moderna se basa en un diagnóstico que refleja tanto los aspectos fuertes como los débiles del comportamiento humano en las organizaciones. Los problemas del área de personal son resultados indeseables que se presentan por el funcionamiento deficiente de las funciones del sistema de la administración de personal. Es decir, hechos concretos tales como: incumplimiento de los horarios de trabajo, despilfarro de recursos, aumento de accidentes, incremento excesivo de los conflictos, elevado número de renunciaciones voluntarias de trabajadores requeridos, costos laborales excesivos y baja eficiencia laboral. Todo esto afecta el rendimiento de la fuerza laboral.*

*Cada empresa a través del tiempo, crea una serie de condiciones laborales relativamente estables que le son características y las cuales afectan el comportamiento de sus integrantes. Algunas de estas peculiaridades organizacionales son el estilo de dirección, los sistemas de reconocimiento, las técnicas de selección, las oportunidades de participación.*

*La forma como las personas perciben este grupo de atributos específicos de la empresa es lo que se conoce como clima organizacional.*

---

*El análisis del diagnóstico organizacional de una empresa permite evaluar las fuentes de conflicto e insatisfacción, al mismo tiempo que sirve para enfocar problemas críticos como ausentismo, rotación, actitud sindical y desempeño laboral.*

*La importancia del diagnóstico organizacional es que permite la obtención del máximo desarrollo de las potencialidades de la fuerza laboral.*

*La estructura organizacional es un medio para lograr los objetivos previamente determinados en cualquier proceso administrativo, por tanto, debe estar sujeta a los cambios necesarios para lograr la mayor eficiencia de la empresa.*

*La ubicación de una persona en una empresa, luego de ser contratada, determina con quién va a interactuar, a quién debe reportar y lo que debe hacer, todo lo cual afecta su comportamiento laboral.*

*La estructura organizacional así como también el diagnóstico organizacional conllevan al análisis ocupacional que consiste en la recolección y estudio de la información característica de todos los puestos de trabajo de la empresa, de tal manera que se pueda*

---

*identificar para cada uno de ellos su objetivo básico, las actividades que deben realizarse para lograr dicho objetivo, las relaciones funcionales, las condiciones ambientales bajo las cuales realiza el trabajo, sus responsabilidades, sus relaciones de autoridad y los requisitos que debe reunir la persona que lo ocupe.*

*El proceso organizativo del sistema de la administración de personal se concreta en el diseño de los puestos de trabajo y en la ubicación de las personas que ofrezcan las mejores posibilidades de ocuparlos eficientemente.*

*Los conocimientos, habilidades y demás cualidades que se definen en el análisis ocupacional como requisitos indispensables para desempeñar los cargos, constituyen información básica para llevar a cabo la previsión de la fuerza laboral, reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración y evaluación del rendimiento.*

*Todo puesto de trabajo debe estar compuesto por un conjunto de acciones que transforman unos insumos en resultados, los cuales son productos, servicios y/o parte de ambos, que se suministran al cliente del cargo, cumpliendo sus expectativas y necesidades.*

---

*El esfuerzo que se realiza para seleccionar la persona adecuada puede perderse si se abandona a su suerte desde el momento en que ingresa a la organización.*

*La adaptación de las personas con su cargo, con los demás trabajadores y con la empresa en general, es de gran interés tanto para el individuo como para la organización.*

---

#### 4. DETERMINANTES BASICOS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

*Se consideran como determinantes, aquellos elementos que se encuentran en cualquier situación de trabajo y que son propios del hecho de ser humanos y de interrelacionarse los unos con los otros en una organización para poder producir y transformar, mediante el trabajo, la realidad.*

*En resumen, se trata de considerar las variadas mentalidades, las complejas interrelaciones humanas, las motivaciones, las comunicaciones formales e informales, las relaciones de autoridad y otros elementos que se encuentran en todas las situaciones de trabajo. (9)*

##### 4.1 INTERRELACIONES HUMANAS

*El hombre es un ser social y todo trabajo tiene un componente de organización grupal, de autoridad y/o dependencia, y estas relaciones de comunicación, autoridad y socioafectivas, están marcando*

---

(9) AGUILAR B., Jairo. *Administración de la prevención de los riesgos profesionales.* Medellín, 1992.

*permanentemente en el desempeño de la labor, unas características que pueden ser positivas, negativas o neutras, pero que indudablemente tienen un gran significado y trascendencia para la realización del trabajo.*

*La organización de una situación de trabajo, implica un conjunto de comunicaciones y, cualquier comunicación puede analizarse según dos modalidades:*

- Una de orden informacional que está dada sobre todo por el contenido de la comunicación.*
- Otra proveniente del orden de las relaciones y que se refiere a la forma de comunicación.*

*El objetivo de una conversación informacional es transmitir informaciones necesarias para la realización de una tarea y para una buena marcha del conjunto. Es una comunicación orientada hacia la eficacia.*

*El objetivo de una comunicación relacional es transmitir información apoyándose en la relación entre el emisor y el receptor. Esta comunicación está centrada en la eficiencia, es decir, sobre la capacidad de mantener el sistema de comunicación interno.*

---

*Toda comunicación es al mismo tiempo informacional y relacional, transmite a dos niveles o tiene un doble nivel y, por tanto, puede decirse que no existe una no comunicación relacional, porque el hecho de no comunicarse, es ya una comunicación, o sea, que en relación con una situación, significa algo. Resumiendo que, existen otros niveles de comunicación, más allá de los verbo-intelectuales.*

*Otro aspecto para analizar es el referente a la relación de autoridad, la cual es una propiedad de la estructura inherente a toda organización. Las variables de la autoridad están definidas por la situación, la composición del grupo, la tarea y el grado de influencia de ciertas personalidades.*

*De acuerdo a como se den los poderes de decisión y cómo se ejercen estos poderes, se incluyen la definición de responsabilidades, la extensión y límites de su ejercicio, las modalidades personales de la autoridad y las reacciones que inducen al ejercicio de la misma.*

*En la actualidad, la organización industrial está formada por un conjunto de poderes que forman un nudo de fuerzas y es preciso evaluar ese nudo, viendo las distintas*

---

*posiciones según los momentos, las situaciones y los contextos socioeconómicos e históricos.*

*Para concluir, no se pueden omitir las relaciones informales que se forman entre los individuos a nivel socioafectivo; fenómenos éstos que se desarrollan entre dipolos de simpatía-antipatía, confianza y desconfianza, atracción y rechazo.*

#### **4.2 LA MENTALIDAD**

*Se entiende como la estructura interna psicológica del ser, reconociendo cuatro elementos principales:*

- Un conjunto de valores fundamentales o normas de evaluación: morales, religiosos, económicos, científicos, humanos, artísticos, que trazan y definen el perfil del comportamiento.*
  - Un conjunto de conocimientos generales y específicos (técnicos, científicos, morales, humanos).*
  - Un conjunto de normas de comportamiento. La norma es un modelo, una regla de comportamientos que sirve de referencia y que permite evaluar los comportamientos. Las normas no responden a principios universales, son*
-

*arbitrarias y convencionales y se derivan de los intereses y aspiraciones de la clase en el poder, en un lugar dado y en un momento histórico específico.*

*- Un conjunto de creencias personales o forma individual de analizar los hechos y comportarse.*

*Todo este conjunto de valores, conocimientos, normas y estereotipos, se amalgaman en una especie de sistema de creencias, basado en verdades subjetivas. En este sistema, se interviene en la percepción, comprensión, selección e interpretación de los datos del universo y, además interviene también en la acción, ya que predispone a actuar de una u otra.*

#### *4.3 LAS MOTIVACIONES*

*Las motivaciones pueden verse como los determinantes no racionales del comportamiento. En este amplio campo existen dos concepciones:*

*4.3.1 Objetiva. Pone el acento sobre la presión medio ambientalista externa. El hombre se comporta y reacciona según las presiones del medio externo.*

---

*En esta línea motivar es actuar desde el exterior para impulsar al individuo hacia una acción a realizar. Se distinguen así tres clases de motivaciones inducidas por el medio:*

*4.3.1.1 Las motivaciones necesidad. Consiste en el conjunto de condiciones ambientales de vida que imponen vías obligadas al comportamiento del individuo, a nivel biológico, de organización y cultural.*

*4.3.1.2 Las motivaciones aspiración. Vienen a ser las tensiones y objetivos inducidos por los fenómenos colectivos: normas sociales, mentalidades de grupos, estereotipos sociales.*

*4.3.1.3 Las motivaciones artificiales o incentivos. Son las estimulaciones institucionalizadas por el medio exterior.*

*4.3.2 Subjetiva. La razón de actuar está motivada por factores internos y deseos propios originados en iniciativas individuales.*

*Esta concepción subjetivista considera que los deseos son la fuente de las iniciativas individuales, en donde se agrupan los deseos en cinco niveles: fisiológicos, de*

---

*seguridad, de autonomía, de dependencia, realización de sí mismo.*

*De cualquier forma las motivaciones se traducen en los significados que se dan a las cosas y situaciones de la vida. El castigo se intenta evitar porque tiene una significación negativa, la participación en grupo es buscada siempre y cuando tenga una significación positiva.*

*El sentido aparece como la clave del comportamiento. Comprender aquello que tendrá significado para un grupo o para un individuo es poder preveer su comportamiento.*

*De la misma forma se puede orientar el comportamiento si se logra conferirle una u otra significación.*

---

## 5. FACTORES PSICOSOCIALES EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO

*Los factores psicosociales estresantes presentes en el medio ambiente de trabajo, son muy numerosos y diversos; comprenden desde aspectos físicos y ciertos aspectos de organización y sistemas de trabajo, hasta la calidad de las relaciones humanas en la organización. Todos estos factores interactúan y repercuten sobre el clima psicosocial de trabajo y sobre la salud física y mental de los trabajadores.*

*Estos factores psicosociales hacen relación a las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción laboral, las condiciones de organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situaciones personales y sociales fuera del trabajo que también influyen en la salud y el rendimiento.*

*Aún cuando se han mejorado las condiciones laborales con respecto a tiempos anteriores, actualmente los*

---

*trabajadores tienen mayores grados de insatisfacción; todo planteamiento coherente de la prevención de riesgos en el trabajo se apoya en el concepto de sistema, que viene a ser un conjunto de elementos en interacción que actúan en la búsqueda de un fin común. El trabajo es un sistema de interacción entre los diferentes elementos que conforman cada situación laboral, tales como: entre los individuos que trabajan, las tareas que realizan, los materiales que utilizan para desarrollar las tareas o procesos y el ambiente en que se lleve a cabo, orientados a la producción.*

*Son factores psicosociales entre otros, las políticas de promoción, de personal, de selección, de capacitación, los horarios y el ritmo de trabajo, los sistemas de comunicación, los incentivos por rendimiento y comportamiento de los trabajadores, el tipo de contratación.*

*Estos fenómenos psicosociales son innumerables, lo que se hace importante es el análisis de los determinantes que son los que permiten la aparición de aquellos elementos que se encuentran en toda situación laboral y, que son propios del ser humano y de sus mismas interrelaciones en una organización en la que están para producir y transformar.*

---

El gobierno preocupado por la necesidad de mejorar las condiciones del medio ambiente de trabajo, reglamentó a través de la Ley 9 de enero 24 de 1979 la Ley General de Salud Ocupacional que tiene como objeto: Preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones. Esta Ley establece normas tendientes a:

- Prevenir todo daño para la salud de las personas derivadas de las condiciones de trabajo.
- Proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.
- Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo.
- Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por las radiaciones.
- Proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, almacenamiento, transporte, expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública. (10)

Posteriormente el gobierno expidió el Decreto 614 de marzo 14 de 1984, en el que se crean las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional, con un campo de aplicación en todo lugar y clase de trabajo, cualquiera que sea la forma jurídica de su

---

(10) MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Código de Salud Ocupacional. Medellín, 1990.

*organización y prestación, así mismo, para las entidades tanto públicas como privadas, contratistas o subcontratistas.*

*La Salud Ocupacional es un aspecto importante dentro de todo contexto laboral u organizacional, en gran parte está dirigida fundamentalmente a promover y preservar la salud mental del trabajador, buscar la adaptación del hombre a su trabajo, puesto que al identificar los riesgos que se originan de las condiciones de trabajo, traza las políticas y programas tendientes a disminuir su grado de peligrosidad.*

*El gobierno no ha creado aún una legislación específica sobre riesgos psicosociales.*

*Diferentes estudios demuestran que los riesgos inherentes a las condiciones de trabajo son los que afectan al individuo y producen una serie de efectos tales como el estrés, adicción, ausentismo, fatiga, monotonía, rutina e insatisfacción laboral, etc.*

*Los factores psicosociales se clasifican en dos categorías principales: los que tienen efectos negativos en la salud de los trabajadores que son los que se conocen como factores de riesgos psicosociales y los que*

---

*pueden contribuir positivamente en el bienestar de los individuos.*

*Ahora bien, los factores de riesgo psicosociales, son aquellas situaciones de la estructura organizativa que se constituyen en agentes agresivos que dañan la salud, provocan disgustos, molestias, insatisfacción y baja en la producción bien sea a nivel individual o colectivo.*

*Caso contrario, son los factores psicosociales positivos, que se refieren a aquellas situaciones y maneras de la organización empresarial que se configuran en agentes que benefician la salud, propician el bienestar del individuo y provocan satisfacción personal y aumento de la producción, entre los cuales se destacan: el trabajo adecuado a las capacidades, a las habilidades, conocimientos e interés del trabajador, las políticas de personal centradas en la persona, las pausas de descanso, el reconocimiento de méritos, los salarios justos, la estabilidad laboral, la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, el ascenso por méritos, etc.*

*Con lo anterior, se resume que los factores psicosociales pueden ser positivos y favorecer el crecimiento empresarial y personal de los trabajadores, o negativos, e incidir en forma agresiva sobre los individuos y la*

---

organización. "Es aquí donde se define que cuando un factor psicosocial es negativo, se denomina factor de riesgo psicosocial". (11)

Dentro de los factores psicosociales en las condiciones de trabajo se tienen:

### 5.1 MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

El medio ambiente de trabajo y las condiciones de vida en general, provocan la acción de factores psicosociales estresantes con un impacto negativo que conduce a la aparición de enfermedades.

Este medio ambiente comprende las condiciones físicas o materiales que constituyen o rodean el trabajo como:

5.1.1 Agentes físicos. Los agentes que se presentan con mayor frecuencia son el calor, el ruido, la vibración, la iluminación, la presión atmosférica y las radiaciones ionizantes, ultravioletas e infrarrojas.

5.1.2 Agentes químicos. Estos riesgos son los que presentan toda clase de sustancias químicas utilizadas en todos los niveles empresariales, de los cuales existen dos clasificaciones:

---

(11) AGUILAR B., Jairo. Op. Cit.

- De acuerdo con el estado en que se encuentra la sustancia, o sea, según su estado físico, éstos a la vez se dividen en aerosoles, partículas suspendidas en el aire en forma líquida o sólida como los polvos, humos y neblinas; gaseosos como compuestos de gases y vapores.

- La otra clasificación se basa en los efectos que producen las sustancias químicas sobre el hombre; éstas se dividen en irritantes (afectan la membrana mucosa, los ojos y la piel); asfixiantes (son simples y químicos); anestésicos y narcóticos, venenos sistémicos, productores de neucomoniosis, alérgenos y otros.

5.1.3 Agentes mecánicos. Son originados por maquinaria o equipo con partes móviles sin protección, herramientas de trabajo y muchos más.

5.1.4 Agentes biológicos. Estos agentes se presentan más que todo en agricultores, médicos, enfermeras y veterinarios, trabajadores de mataderos y laboratorios clínicos, y se conocen como virus, riquetsias, hongos, bacterias y parásitos.

5.1.5 Agentes generales. Son los que tienen que ver con los aspectos locativos, almacenamiento y manejo de materiales, orden y aseo.

---

5.1.6 *Agentes ergonómicos.* Se trata de la adaptación del hombre al trabajo y del trabajo al hombre, movimientos repetidos e innecesarios (mobiliario y dotación).

5.1.7 *Agentes humanos.* Creados por la administración, los mandos medios o por los empleados, profesionales, obreros y trabajadores en general.

## 5.2 FACTORES INTRINSECOS DEL EMPLEO

El trabajo tiene un papel fundamental, no sólo porque es una de las actividades en las que el sujeto se expresa en su totalidad, sino porque es uno de los lugares claves de aparición de las capacidades inherentes al hombre sano como son la capacidad de creatividad, de construcción, de comunicación, la capacidad de amor y la capacidad de goce.

Varias categorías de trastornos del comportamiento y síntomas de disfunciones se atribuyen a una carga excesiva de trabajo; esta sobrecarga de trabajo puede ser cuantitativa (cuando hay demasiado que hacer) o cualitativa (cuando el trabajo es demasiado difícil).

---

Los factores intrínsecos del empleo son aquellos relacionados con el propio contenido del trabajo (factores motivadores propiamente dichos y factores higiénicos), entre los cuales se mencionan:

5.2.1 Nivel de responsabilidad. El cual conduce a un grado mayor o menor de autonomía en el desempeño de la labor, produciendo más o menos satisfacción.

5.2.2 Autonomía para emplear sus propias aptitudes. Llamado también nivel de competencia, pues cuando se está en él, existe equilibrio emocional, pero cuando se está por debajo o por encima, la situación será de insatisfacción o de fuerte estrés, según la situación.

5.2.3 Monotonía-rutina. Conduce a fatiga física, mental, pobre creatividad y una gran insatisfacción por falta de incentivos en la variedad y enriquecimiento del trabajo.

5.3.4 Nivel de exigencia del trabajo. Es claro que a una mayor calificación del trabajo, precisa una más alta demanda de exigencia, lo cual cuando la persona tiene el potencial adecuado, genera satisfacción.

---

### 5.3 ORGANIZACION DEL TIEMPO DE TRABAJO

*La duración diaria del trabajo, así como la duración semanal, mensual, anual y la de toda la vida productiva, en gran medida estructuran la forma de vida de la población activa. En todos los países está contemplada la jornada laboral entre las 40 y 48 horas, lo que exceda de ella se denomina tiempo extra, el cual, cuando se vuelve costumbre o se abusa de él, se convierte en uno de los más importantes productores de fatiga laboral.*

*La jornada laboral marca en una forma muy especial y definitiva el estilo de vivir, tanto de las personas como de su familia y de la comunidad, generando situaciones específicas de gran controversia como son los turnos nocturnos, necesarios para la producción o para los servicios, pero que al final, especialmente cuando se sobrepasan ciertos límites, pueden traer ciertos trastornos para la unidad y la armonía familiar.*

*Se ha comprobado que el trabajo por turnos modifica los ritmos biológicos, la temperatura del cuerpo, el metabolismo, los niveles de azúcar en la sangre, la agilidad mental y la motivación en el trabajo. Durante la vida cotidiana, los efectos pueden manifestarse particularmente durante el sueño, en las costumbres de*

---

*alimentación, la vida familiar y las actividades sociales.*

*Desde el campo fisiológico no se ha establecido claramente cada cuánto debe rotar el turno nocturno, si cada semana, o cada dos o quizás cada cuatro semanas, lo que sí se ha observado es que un turno nocturno permanente, conduce a una adaptación fisiológica bastante aceptable, pero su vida familiar y social se deteriora gravemente en la mayoría de los casos.*

*Otro aspecto a considerar son las pausas o descansos normales y aceptados en el trabajo, pues cuando se carece de la más mínima autorregulación del tiempo, la fatiga y el estrés aumentan notoriamente.*

#### *5.4 POLITICAS Y ADMINISTRACION*

*Cuando la función atribuida al trabajador es ambigua (por falta de claridad del contenido de la tarea) cuando es contradictoria o hay oposición entre las diferentes exigencias del trabajo, cuando es conflictiva (conflictos de competencia), esta situación puede ser en sí, causa principal de estrés. El personal de dirección, los empleados de oficina y los trabajadores intelectuales*

---

*están especialmente expuestos al estrés causado por la ambigüedad de su función.*

*Entre el carácter ambiguo o contradictorio de la función y la satisfacción en el trabajo hay correlaciones muy marcadas, pero que repercuten poco en el estado de salud mental. Frente a una función contradictoria las reacciones personales varían considerablemente según la personalidad.*

*Ser responsable de la seguridad de terceros, puede ser una causa de estrés profesional. También es evidente que el estrés físico está relacionado con la edad y el grado de responsabilidad.*

*La relación de autoridad es una propiedad de la estructura inherente a toda organización. Las variables de autoridad están definidas por la situación, la composición del grupo, la tarea y el grado de influencias de ciertas personalidades.*

*En la actualidad, la organización industrial está formada por un conjunto de poderes que forman a su vez un nudo de fuerzas, por lo que se hace necesario desarrollar conceptos dinámicos, flexibles y oportunos para buscar en forma permanente la satisfacción del personal.*

---

5.4.1 *Funciones y responsabilidades definidas.* Cuando no existe una descripción clara, concreta y definida, tanto del oficio como de sus responsabilidades, el desempeño eficiente del trabajo se vuelve complicado y difícil, pues la ambigüedad o la no existencia de un manual de funciones y alcances causa gran estrés, especialmente en personal administrativo y posibilidad de accidentes en el operativo.

5.4.2 *Interrelaciones laborales.* Factor principalísimo de satisfacción o insatisfacción, son las relaciones con los jefes, compañeros y subalternos; cuando están bien definidas y son satisfactorias, el trabajo se convierte en algo motivador, agradable e interesante; cuando las relaciones se afectan en cualquiera de los niveles anotados, la situación se vuelve prácticamente insostenible y se crea un tremendo conflicto psicosocial de impredecible definición.

5.4.3 *Cambios en la rutina de trabajo.* Dada la evolución de la sociedad, de las organizaciones, de las tecnologías, es necesario el desarrollo de nuevos sistemas, operaciones y formas de trabajar, desafortunadamente la resistencia al cambio, algo casi que natural en el hombre, a todo nivel, genera muchas veces rechazo, incomprensiones y poca colaboración, y

---

ésto ocurre precisamente porque en muchas ocasiones las nuevas innovaciones son impuestas, sin explicaciones, sin tener en cuenta a las personas y se pretende que las variaciones se capten y asimilen en forma inmediata, lo cual produce problemas de angustia, desadaptación e inconformidad.

5.4.4 *Participación.* Relacionándola con el punto anterior, se encuentra que la mejor manera de conseguir una buena aceptación al cambio, es precisamente mediante la participación, principio que todas las teorías administrativas del momento tienen como una de las bases fundamentales para conseguir un desarrollo y un compromiso de los trabajadores. Una administración no participativa genera un alto efecto de insatisfacción, de no compromiso, de desmotivación y se convierte en fuente de conflictos.

5.4.5 *Cambios tecnológicos.* Todos los cambios generan reacciones y así se observa cómo la evolución ha producido una serie de variaciones importantísimas a través de la humanidad, que han ido marcando la transformación de las diferentes actividades laborales, como pasar del pastoreo a la agricultura, luego a la artesanía, posteriormente a la industrialización y ahora a las nuevas tecnologías, trayendo cada etapa cambios tan

---

*importantes que ha generado nuevas culturas, nuevos comportamientos y nuevas sociedades con problemas de adaptación en los ciclos anteriores.*

### *5.5 OTROS FACTORES IMPORTANTES*

*Existen más factores componentes de la situación laboral que varían mucho según el desarrollo, las políticas de los países, la seguridad social y la naturaleza propia de los individuos.*

*Entre ellos, se pueden mencionar las situaciones de empleo y subempleo. En muchos países industrializados la situación del empleo se ha deteriorado en los años recientes. El desempleo aumentó también en algunos países en desarrollo.*

*La inestabilidad en el empleo afecta el bienestar de los trabajadores, que están dispuestos a aceptar trabajar en condiciones bastante precarias. A menudo están sujetos a largas horas de duro trabajo con una muy baja calidad de las tareas. El temor de perder fácilmente el trabajo se añade a las tensiones vinculadas con éste. Las condiciones precarias, la inseguridad en el empleo, la familia numerosa, la alimentación deficiente, todas ellas*

---

frecuentemente combinadas, colocan al trabajador en una posición débil para enfrentar esta pesada carga.

También influyen en mayor o menor grado, las jubilaciones, la distancia y los medios de transporte, la utilización del tiempo libre, posibilidades de capacitación, cobertura de la seguridad social y una buena cantidad de consideraciones alrededor de la persona que trabaja y del trabajo mismo.

No existen actualmente normas ni medidas establecidas para la evolución de los factores psicosociales que permitan llegar a un diagnóstico ya sea negativo o positivo, se ha encontrado que la solución más viable es la de medir una serie de parámetros característicos con los cuales se trabaja de acuerdo a la carga mental y a los factores psicosociales, aún cuando también se pueden establecer indicadores globales para las organizaciones.

Estos indicadores se agrupan en:

5.5.1 *Métodos directos.* Se refieren a los que proporcionan una información directa de las exigencias de trabajo: ritmo, autonomía, etc. Se utilizan como técnicas fundamentales la observación directa, el análisis y la valoración de las tareas.

---

5.5.2 *Métodos indirectos. Informan sobre los efectos y reacciones del individuo acerca de la calidad de las condiciones de trabajo existentes, entre los cuales se incluyen métodos objetivos como exámenes médicos y los métodos subjetivos como son las entrevistas, encuestas de satisfacción, inventarios, etc., orientados a la detección de diversos aspectos como estrés, desmotivación, ansiedad, fatiga, insatisfacción laboral, estadísticas sobre morbilidad, tasas de ausentismo, accidentes de trabajo, rotación de personal, alcoholismo, etc.*

*Estos métodos subjetivos son los más usados, porque permiten una valoración directa sobre el trabajo desempeñado y las condiciones físicas y emocionales del trabajador.*

---

## *6. EFECTOS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD*

*Los trabajadores que con frecuencia están expuestos a estresores psicosociales en el trabajo, presentan perturbaciones de las funciones corporales, afectando su salud física y psicológica que producen cambios de conducta y afectan negativamente su calidad de vida, entre las cuales se mencionan:*

### *6.1 CAMBIOS FISIOLÓGICOS*

*Son todos aquellos que se relacionan con la salud física, tales como:*

*6.1.1. Síntomas musculares. Tensión y dolor.*

*6.1.2 Alteraciones gastrointestinales. Indigestión, estreñimiento e irritación del colon.*

*6.1.3 Trastornos cardíacos. Palpitaciones (aumento de los latidos del corazón) y arritmias (cambio del ritmo cardíaco).*

---

6.1.4 *Síntomas respiratorios. Disnea (dificultad para respirar) e hiperventilación (respiración acelerada).*

6.1.5 *Desórdenes del sistema nervioso central. Insomnio (trastornos del sueño), debilidad, desmayos, dolores de cabeza y reacciones neuróticas (angustia, depresión, ansiedad, sentimientos de infidelidad).*

6.1.6 *Otras alteraciones comunes. La hipertensión arterial, asma y las úlceras gástricas.*

## 6.2 TRASTORNOS PSICOLÓGICOS

*Cuando el nivel de exigencia está por encima de los recursos de las personas, se pueden desencadenar trastornos de las funciones psicológicas, entre las cuales se hallan: irritación, preocupación, tensión y depresión, lo que conlleva a un mal funcionamiento de las facultades cognoscitivas como la alteración en la concentración, memoria y toma de decisiones.*

*Se encuentra la aparición de reacciones emocionales negativas: angustia, depresión, reacciones hipocondríacas (preocupación anormal por los procesos del cuerpo) y agresividad.*

---

### 6.3 TRASTORNOS DEL COMPORTAMIENTO

*Se presenta disminución en el comportamiento laboral, ausentismo, inestabilidad e insatisfacción laboral, consumo excesivo de tabaco, alcohol, drogas psicoactivas y aumentos de accidentes de trabajo.*

### 6.4 REPERCUSIONES FUERA DEL MEDIO DE TRABAJO

*Los problemas de origen laboral influyen en todos los aspectos de la vida, llevan a la pasividad, a la falta de iniciativa, de participación en la comunidad, en la sociedad, a conflictos familiares, a estrechez de intereses y de amistades.*

### 6.5 ESTRES LABORAL

*Se entiende por estrés la respuesta adaptativa del organismo biológico para enfrentarse a una situación de urgencia; es un recurso de naturaleza biológica, es una reacción o respuesta propia del organismo.*

*El estrés no siempre es dañino, pues en el ser humano algún tipo de estrés es natural e inevitable.*

---

*Las condiciones productoras de estrés, incluso de corta duración y leve intensidad, provocan modificaciones fisiológicas en términos de desequilibrios hormonales momentáneos, los cuales si se repiten por tiempo prolongado, se vuelven patológicos.*

*El hombre afronta situaciones de tensión relativas a condiciones de competencia social y económica, por lo que la respuesta defensiva del organismo es descoordinada y el componente hormonal está disociado de la respuesta somática y muscular. A largo plazo, esta disociación de la respuesta definitiva resulta dañina para el organismo, por lo que las condiciones repetidas de estrés, determinan una sobrecarga de trabajo para el corazón y provocan cambios en algunos componentes de la sangre.*

*El ambiente de trabajo se convierte en el productor de situaciones de estrés y a su vez, estos estímulos provocan una respuesta de corta o larga duración.*

#### *6.5.1 Estresores de corta duración.*

- Sobrecarga de trabajo, por tener que realizarlo en un tiempo limitado.*
-

- *Distracción y confusión determinados por ruidos, luces, etc.*

- *Temor de no hacer bien y en el tiempo debido el trabajo; de ser criticado, de sufrir los efectos de un peligro físico.*

#### *6.5.2 Estresores de larga duración.*

- *Inseguridad de conservar el trabajo.*

- *Atención prolongada.*

- *Organización del ritmo de producción.*

- *Supervisión autoritaria y despótica, incentivos, descansos insatisfactorios, turnos rotacionales, trabajo en festivos y horas extras, rutina, monotonía, poca posibilidad de ascensos y progreso personal.*

---

## 7. EL MANEJO DE LOS FACTORES DE RIESGO POR PARTE DEL TRABAJADOR SOCIAL

*Las empresas son unidades sociales creadas deliberadamente, a fin de alcanzar objetivos específicos; para ello cuenta con tres tipos de recursos: humanos, materiales y técnicos.*

*Son muchos los aspectos que pueden interferir en el logro de estos objetivos; algunos están relacionados con el elemento humano, tales como la salud, la personalidad, la adaptación a cambios e innovaciones y otros relacionados con el ambiente en que se desenvuelve el individuo: industrial, familiar y socioeconómico.*

*Las personas interactúan con el medio, reciben presiones que determinan comportamientos diferentes; estas presiones pueden ser sociales, culturales, políticas, ambientales, climáticas, económicas, etc. Estas presiones son reguladas por los elementos de*

---

*personalidad, dando como resultado un comportamiento específico y diferente de cada individuo, aún frente a la misma situación.*

*Todos estos factores pueden llevar al trabajador a un desequilibrio biosocial que puede manifestarse en ausencias al trabajo, disminución en el rendimiento, menoscabo en la salud física y mental, incremento en la accidentalidad, alteraciones interpersonales, pérdida de la motivación hacia las actividades laborales y renuncia al trabajo.*

*En relación con las condiciones del ambiente laboral en el cual se desarrolla el individuo, se deben tener en cuenta las características de la empresa y su mundo social, las relaciones formales e informales dentro de ella, la organización misma del trabajo con sus sistemas de pago y ascensos, comunicaciones y seguridad, las cuales influyen en el rendimiento y la satisfacción hacia el trabajo y hacia la empresa. Si éstas son inadecuadas puede constituirse en un riesgo para la salud del trabajador generando diversas alteraciones físicas y emocionales y contribuye a la ocurrencia de accidentes de trabajo y ausentismo laboral.*

---

*Los motivos del adulto son muy complejos y ningún motivo afecta el comportamiento, más bien son múltiples los motivos que pueden afectar al mismo tiempo.*

*De otra parte, el comportamiento humano está muy determinado también por el nivel de satisfacción que haya logrado en la escala de necesidades y que diferentes autores las plantean por niveles y en cuyo caso específico son cinco:*

*Necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estimación y autorrealización. Frente a esta jerarquización es importante anotar que los tres primeros niveles son de satisfacción y los dos niveles interiores son motivacionales.*

*Otros factores que determinan el comportamiento humano son aquellos elementos propios de la organización: su estructura (políticas, normas, reglamento), ambiente o clima organizacional, sus recompensas, estímulos, sanciones, la forma de administrar períodos de crisis o conflictos, entre otros.*

*Con estos elementos se puede concluir que también son las características del personal, sus necesidades, sus expectativas, sus posibilidades, sus recursos*

---

(emocionales, intelectuales y de personalidad) las que deben constituir el punto de partida para la planeación del bienestar social laboral, en otras palabras, es fundamental partir de un diagnóstico organizacional.

Enfatizando un poco más en lo que concierne al análisis organizacional, se define que cada empresa es única en la estructura, diseño y desempeño de sus funciones. La dinámica de las relaciones interpersonales tanto formales como informales es diferente, la concepción y manejo de autoridad, el criterio y desempeño de las responsabilidades, su historia, costumbres y valores organizacionales son igualmente distintas, lo que permite hablar de una cultura organizacional propia, específica, concreta y diferente.

Analizando más profundamente la interacción o interrelación o mutua influencia que se da en las organizaciones y sus miembros, este fenómeno se presenta desde el momento en que el individuo entra a la organización, durante su permanencia hasta su desvinculación.

Cada una de estas etapas generan expectativas, metas individuales y conductas o comportamientos diferentes, es decir, conductas de entrada, de permanencia y de salida.

---

*Frente a cada uno de estos momentos la organización deberá brindar una respuesta (programas, servicios) adecuada. No se puede dar por ejemplo, que las personas que apenas entran a la organización tengan las mismas expectativas e intereses que aquellas personas que están próximas a jubilarse.*

*La organización por su parte, espera mejorar su productividad, haber adquirido un recurso humano adecuado al cargo, que éste sea estable, entre muchas otras expectativas según las características y especificaciones de la organización.*

*Sólo cuando los objetivos del individuo se integran a los objetivos de la organización para bien de todos, puede decirse que hay equilibrio.*

*En la búsqueda de este equilibrio surge el concepto de administración del recurso humano, con una función interdisciplinaria de la organización, orientada a vigorizar y revitalizar el potencial humano, posibilitando el logro de los objetivos tanto del hombre como de la organización. También se puede expresar como un adecuado mantenimiento del talento humano dentro de la organización.*

---

*Este mantenimiento requerirá de políticas, programas y actividades concretas que respondan a las características y posibilidades de la empresa y a las necesidades y expectativas del individuo con un claro objetivo de desarrollo integral.*

*Este enfoque respecto a la función que debe cumplir la organización frente al talento humano, se constituye en otro soporte de un desempeño profesional con mayor alcance y proyección.*

*A modo de síntesis, el objetivo del Bienestar Social debe tener implícita la función de mantenimiento. El Trabajador Social debe ejercer la función de agente de cambio al interior de la organización para adecuar las políticas sociales a los requerimientos del talento humano, orientados al crecimiento y desarrollo integral y a procurar una mejor calidad de vida.*

*Partiendo de lo general a lo particular, de un nuevo concepto de empresa con responsabilidad social, y de una nueva perspectiva de las funciones que unos y otros deben cumplir, surge necesariamente un desempeño profesional acorde con estas nuevas circunstancias.*

---

*Es difícil concebir una política de desarrollo personal y organizacional, sin tener un equipo que se haga cargo de su implementación. Es imposible que una sola persona asuma tan compleja tarea o que diferentes personas se dividan el trabajo que emana de la política, sin que entre ellas medie un sistema de coordinación eficaz.*

*La ventaja de la formulación de una política con sus programas y proyectos, permite dividir el trabajo y coordinar el esfuerzo colectivo en función de objetivos explícitos. Este equipo, en lo posible y, dependiendo del tamaño de la empresa, debe ser multiprofesional, debe establecer un sistema de trabajo que permita un continuo análisis del cumplimiento de los objetivos.*

*No cabe duda que el Trabajador Social tiene un rol importante en él; dicho rol variará en función de las características de la empresa, del equipo humano que trabaja en el área funcional y también de sus características personales y profesionales.*

*Volviendo a las necesidades, la de seguridad contempla las condiciones del ambiente laboral y el salario como uno de los medios para satisfacer las necesidades fisiológicas y sociales que contribuirían al mantenimiento del bienestar individual y familiar, en la*

---

*medida en que son satisfechas, van surgiendo otras necesidades de niveles más altos en las cuales el trabajo contribuye a esa satisfacción.*

*Así, para que un trabajador pueda desempeñarse a cabalidad, es necesario que funcione integralmente su organismo, es decir, que se considere como un ser biosicosocial.*

*Uno de los problemas prioritarios a los que debe enfrentarse la Salud Ocupacional, es en lo relacionado con la salud mental de los individuos, ya que situaciones como alcoholismo, drogadicción, estados depresivos, estrés y otras alteraciones de comportamiento, son algunas de las causantes no sólo de accidentes de trabajo, sino de ausentismo laboral, lo que constituye serias dificultades para la empresa en materia económica y que afecta al trabajador, a la familia y a la comunidad.*

*Es importante crear condiciones de trabajo que favorezcan al crecimiento y conservación de la motivación hacia el desempeño laboral, mediante la creación de programas por parte de los profesionales del Trabajo Social tendientes a la identificación de necesidades del individuo y lograr satisfacerlas en lo posible.*

---

*Es fundamental la visión del trabajador no como ser individual aislado, sino como integrante de un medio social y familiar, económico, político, geográfico, etc., con el cual interactúa y del cual recibe diferentes presiones, las cuales son reguladas por los elementos de la personalidad, dando como resultado un comportamiento específico y diferente de cada individuo frente a una determinada situación.*

*Existen factores inherentes al medio laboral en el cual se desenvuelve el individuo y, que determinan el comportamiento de éste: su estructura organizacional, el clima laboral, las recompensas, estímulos, sanciones, las condiciones de trabajo y todos los estímulos ambientales a los que está expuesto, tales como: ruido, calor, frío, vapores, olores, tabaco, alcohol, fenómenos de carencia como el hambre y la sed, condiciones familiares, problemas de personalidad y la concepción psíquica e intelectual del entorno.*

*El Trabajador Social se encuentra en el campo laboral desempeñando funciones básicamente de carácter operativo, desenvolviéndose en el área administrativa, cumpliendo funciones orientadas al correcto desempeño en el cargo. En el área laboral, desarrollando programas y actividades con proyección al mejoramiento de las condiciones*

---

laborales del trabajador, en el área educativa y de desarrollo, llevar a cabo programas y actividades orientadas al desarrollo integral del personal y su familia, en el área de servicios, administrando los servicios de salud, vivienda, etc. y, finalmente en el área de investigación, la cual está plenamente relacionada con las anteriores y es una herramienta fundamental para el desempeño profesional, se diagnostican necesidades, rotación de personal, ausentismo, características sociolaborales del personal y muchas más.

Con la expedición del Decreto 0614, entró al país el concepto actual de Salud Ocupacional. Si bien es cierto que existen legislaciones anteriores, estas no tienen el concepto integral de la Medicina del Trabajo, la Higiene Industrial y la Seguridad como una disciplina unificada y coherente donde los tres aspectos mencionados corresponden a un objetivo común, la Salud y el Trabajo en forma integral.

La Salud Ocupacional es una responsabilidad, una obligatoriedad y un programa.

Es una responsabilidad ética y moral de los empresarios y/o empleadores con la vida del hombre trabajador y su

---

*integridad física, psíquica y biológica para mejorar su bienestar. Es responsabilidad del empresario transferir parte de sus recursos económicos y humanos al mejoramiento de las condiciones laborales que estén afectando la salud del hombre en cualquier actividad de trabajo y en especial, de aquellas condiciones en las que los riesgos son observables, medibles y posibles de eliminar, siempre y cuando se asuma la responsabilidad de hacerlo; la ética y la moral son los riesgos no sólo por los beneficios que puede traer a largo plazo en términos de productividad y rentabilidad, sino por la responsabilidad social compartida a partir de la contratación.*

*Es una obligatoriedad porque las manifestaciones de la ética y la moral no son en sí mismas garantías para cumplir responsabilidades en el proceso de desarrollo industrial y comercial de cualquier país, es necesario una acción gubernamental para lograrla en cualquier etapa y en todo tipo de empleo.*

*En Colombia, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social es la instancia oficial que define el carácter de obligatoriedad y responsabilidad en Salud Ocupacional.*

---

*Es un programa reglamentado en el artículo 2 de la Resolución 001016 de marzo 31 de 1989, en la que se define así: El programa de Salud Ocupacional consiste en la planeación, organización y evaluación de las actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinariamente.*

*Este programa de Salud Ocupacional se realiza teniendo en cuenta los siguientes aspectos:*

- Actividad económica, pues de ella depende el riesgo real y potencial a que se haya expuesto el número total de trabajadores contratados.*
  
  - Los recursos humanos, financieros y físicos acordes con la magnitud de los riesgos, deben definirse desde el diseño del programa. El programa tiene cuatro componentes:*
    - Subprograma de Medicina Preventiva*
    - Subprograma de Medicina de Trabajo*
    - Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial*
    - Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial.*
-

*Los tres primeros componentes son referidos a la atención directa del riesgo y el cuarto es de índole organizativo legal; los subprogramas tienen como finalidad la promoción, prevención y control de la salud del trabajador. El tiempo definido para el programa es de carácter permanente y debe elaborarse un cronograma que define la planeación de las actividades de cada subprograma a largo, mediano y corto plazo.*

*El Comité de Salud Ocupacional es el mismo anotado en el cuarto subprograma y se debe constituir legalmente ante las autoridades y registrarse ante ellas.*

*Los listados y registros indispensables para la planeación y desarrollo del programa son: listado de materias primas y sustancias empleadas en la empresa, agentes de riesgo por ubicación y prioridades, relación de trabajadores a agentes de riesgo, evaluación de los agentes de riesgos ocupacionales y de los sistemas de control utilizados, relación discriminada de elementos de protección personal, que suministren a los trabajadores, recopilación y análisis estadístico de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, ausentismo general por accidentes de trabajo, enfermedad profesional y común, resultados de inspecciones periódicas internas,*

---

*cumplimiento de programas de educación y entrenamiento, historia ocupacional del trabajador con sus respectivos exámenes de control clínico y biológico.*

*En el párrafo 2 del artículo 4 de la citada Resolución, se obliga la designación de una persona para dirigir y coordinar las actividades que requiere la ejecución del programa, pero no obliga a determinado cargo o profesión, quedando ésto a criterio de los empleadores y patronos.*

*Los artículos 8 y 9 dan oportunidad a que se contraten personas naturales o jurídicas de acuerdo con unos requisitos mínimos y de conformidad con el artículo 34 del Decreto 614 de 1984; el desarrollo de los programas de Salud Ocupacional a partir de la difusión de la Resolución 001016 de marzo de 1988, ha estado liderada por el personal calificado según las exigencias legales y puede afirmarse que los profesionales que han tenido trayectoria en los antecedentes de los programas pertenece a disciplinas cuya razón de ser, está íntimamente ligada al problema de la salud física, mental y social. No obstante, es obvia la necesidad de cualificación a través de una capacitación y actualización de los profesionales, derivada de las exigencias de la acción gubernamental acerca de la Salud Ocupacional.*

---

*Es aquí donde se puede hablar de un rol del Trabajador Social, ya que ni la trayectoria, ni las normas legales lo excluyen, su misma naturaleza legal lo acredita para participar en el programa de Salud Ocupacional.*

*El Trabajador Social como responsable de los programas de Bienestar Social Laboral dentro de la empresa, debe conocer qué es la Salud Ocupacional, sus programas y subprogramas.*

*El fin de la Salud Ocupacional es el de fomentar el más elevado nivel de bienestar físico, mental y social del trabajador, prevenir daños a la salud por diferentes condiciones de trabajo, proteger contra riesgos por la presencia de agentes nocivos para la salud del trabajador, colocar y mantener al trabajador en un puesto de trabajo acorde a sus condiciones y aptitudes fisiológicas y psicológicas. Adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.*

*Es importante entonces conocer que hay riesgos que afectan al trabajador y tienen efectos genéticos, por lo tanto, afectan a la familia.*

*Al existir el vínculo laboral, se dá un compromiso entre la empresa y el trabajador, de ofrecer estabilidad a*

---

cambio de un buen rendimiento laboral; la condición esencial para que ésto se logre es una buena salud si ésta no existe, se paga un alto costo tanto a nivel social como a nivel de la empresa y del individuo. El elevado ausentismo, la baja productividad y el abuso en las prestaciones de salud, son una pesada carga que toca pagar a todos por igual.

Un trabajador saludable es un trabajador eficiente, constructivo y contributivo; la clave es lograr una buena salud en la empresa, mediante la prevención de los problemas de salud de origen laboral y de los factores que atentan contra la salud del individuo. Ayudar al fumador a dejar de fumar, al obeso a perder de peso, al hipertenso a descubrir y solucionar su problema, es intervenir para detener y hacer regresar un proceso patológico, antes que produzca un daño permanente.

Está comprobado que el ambiente adecuado de trabajo no sólo estimula al trabajador, sino que le permite desarrollar sus funciones con mayor calidad y productividad, el desarrollo humano dentro de la organización se encuentra centrado en las realizaciones del hombre y en la medida en que el proceso de selección laboral adecuado, se tendrá un recurso humano más motivado, con mayor productividad, un mejor clima

---

laboral, un mayor grado de satisfacción, menos ausentismo, mayores utilidades en la empresa. Las nuevas relaciones de trabajo no se consideran como un gasto, sino como una inversión altamente rentable que debería tener prioridad en la empresa.

Considerando al hombre como un ser biosicosocial y a la salud como un concepto dinámico de armonía entre el individuo y el medio que lo rodea, en los últimos años se ha venido desarrollando el Trabajador Social como un apoyo importante para la Salud Ocupacional.

Su formación básica lo habilita para conocer y entender una serie de condiciones de la vida laboral, como es la selección inicial de las personas y su evaluación posterior, pues en muchas ocasiones las variaciones de conducta, los problemas de motivación, la capacidad de adaptación, etc., serán importantes razones de su trabajo.

Ese contacto permanente con el talento humano, ese acercamiento que existe debido a que el cumplimiento de su trabajo lo dedica en un gran porcentaje en el sitio de trabajo de las personas, hace que se desarrollen condiciones tanto en aptitud como de actitud, excelentes relaciones humanas, se convierte en polifacético, de

---

*buena capacidad analítica y autocrítica, gran receptor de inquietudes, con tendencia a investigar, a formular hipótesis sobre comportamientos tanto individuales como grupales y desarrollar actividades en la solución de problemas.*

### *7.1 DETERMINACION DE FUNCIONES*

*La dinámica empresarial, la renovación de expectativas y derechos frente al trabajo, el surgimiento de nuevas teorías administrativas, entre otros aspectos, determinan el surgimiento de nuevas respuestas organizacionales y desempeños profesionales de mayor trascendencia y cobertura.*

*El Trabajador Social no puede ser ajeno a la necesidad de renovarse personal y profesionalmente a la responsabilidad de ir conquistando nuevos espacios de desempeño profesional. Alternativas como el Balance Social, Calidad Total, Salud Ocupacional, son algunos de los retos que hoy se le plantean.*

*Este concepto integral de bienestar es el que le abre a la profesión de Trabajo Social un papel dentro de la Salud Ocupacional.*

---

*Este concepto integral de bienestar es el que le abre a la profesión de Trabajo Social un papel dentro de la Salud Ocupacional.*

*El Trabajador Social puede desempeñar funciones a tres niveles:*

*7.1.1 Superintendente, Gerente, Director. En este nivel se encuentran aquellos profesionales que hacen parte del grupo de dirección y cuyas funciones son más administrativas que operativas, algunas funciones de este nivel son: formulación de políticas sociales, interpretación e implementación de acuerdos convencionales, administración de proyectos, administración de políticas sociales, entre otros.*

*7.1.2 Jefe de Departamento. (Relaciones Industriales, personal), sus actividades están orientadas a interpretar y a aplicar las políticas sociales de la organización a través de una adecuada administración del talento humano.*

*7.1.3 Jefe de Sección. El mayor número de profesionales vinculados al campo laboral, se encuentran ubicados en este nivel, sus funciones básicamente son de carácter operativo y deben estar integrados al proceso de*

---

*desarrollo de la organización y a las características del personal.*

*De acuerdo con el medio laboral en que se desenvuelva el Trabajador Social, las funciones de asesoría o de ejecución directa en estos programas pueden darse en:*

- Análisis de ausentismo laboral, sus principales causas, morbilidad, ausentismo crónico, registros, controles y costos.*
  - Estudio de ausentistas repetitivos.*
  - Análisis sobre clima laboral.*
  - Diseño, estudio y aplicación de un programa sobre reubicación de personal con problemas médicos.*
  - Estudios sobre accidentógenos crónicos.*
  - Programa y aplicación sobre el retiro laboral o preparación a la jubilación en una forma armónica de acuerdo con las necesidades sentidas.*
  - Estudios y programas tanto en la prevención como en la solución al problema de la farmacodependencia y alcoholismo.*
-

- Investigaciones, conferencias y programas de control al estrés ocupacional.

- Evaluación por Salud Ocupacional de los primeros años de servicios, su adaptación, ausentismo, adaptabilidad.

El Trabajador Social se convierte en un coordinador o líder de un grupo multidisciplinario, distribuyendo el compromiso que se adquiriera en las diferentes soluciones a las problemáticas estudiadas y que se relacionan con los factores de riesgo psicosocial y su relación con enfermedades y accidentes, problemas de falta de compromiso y de participación, identificando deficiencias en los programas y conceptos de motivación, análisis y estudios tanto personales como colectivos, pues las situaciones de desadaptación, malas relaciones personales y otras muy propias para el Trabajador Social, hacen que su papel en este campo sea muy importante.

## 7.2 METODOLOGIA DE TRABAJO

El campo que abarca la Salud Ocupacional es una nueva perspectiva de intervención en el área laboral, la cual dá una nueva dimensión de proyección y alcance al Trabajador Social.

Por lo tanto, el profesional de Trabajo Social debe:

- Tener conocimientos generales de Salud Ocupacional, Educación en Salud, rehabilitación, conocimientos físicos de la planta y de los trabajos que allí se realizan y conocer ampliamente los procesos productivos de la misma, conocer la legislación sobre Salud Ocupacional para así planear programas acordes con la reglamentación existente.
  
  - Participar en la planeación de actividades y metas anuales del equipo interdisciplinario y en la determinación de los recursos necesarios para su realización.
  
  - Participar en la elaboración del presupuesto del servicio de salud de la empresa.
  
  - Establecer comunicación y divulgación entre la dirección de salud y el personal de otras dependencias de la empresa, mediante reuniones de información y programas.
  
  - Mantener coordinación entre el servicio médico y otras instituciones (SENA, Cruz Roja, Profamilia, Cajas de Compensación, etc.).
-

- Coordinar, planear y evaluar los cursos y conferencias que se dicten en la empresa dentro de las acciones preventivas.

- Participar en la planeación, desarrollo y evaluación de campañas tendientes a lograr un efecto de impacto sobre un problema específico.

- La función de promoción va dirigida a lograr un cambio de actitud, en la concepción que sobre salud tienen los empresarios, los trabajadores y sus familias.

- Planear, dirigir y controlar programas de educación en salud.

- Participar en las investigaciones sobre Salud Ocupacional de la empresa como medio para lograr el desarrollo de dicha área, conforme a las condiciones reales, a su medio ambiente y a las condiciones laborales y sociales de los trabajadores.

El programa de Salud Ocupacional consta de cinco actividades fundamentales las cuales se deben trabajar en forma integrada y coherente mediante la participación de un equipo multidisciplinario con metas y objetivos

---

definidos hacia el desarrollo integral del recurso humano. Estas actividades son:

7.2.1 *Medicina de trabajo. Programas orientados hacia una mejor adaptación del trabajador a su labor y una minimización de los riesgos de enfermedad profesional y de accidentes de trabajo.*

7.2.1.1 *Examen de pre-empleo. Del cual se desprenderá la ubicación adecuada del individuo según sus condiciones físicas y psicológicas, las diversas exigencias del oficio y las condiciones ambientales laborales.*

7.2.1.2 *Exámenes de control periódico. En los cuales se hace evaluación de adaptación física y funcional del trabajador a su labor, ésto es complementado con programas adicionales tales como el estrés ocupacional, análisis y control del ausentismo laboral, entre otros.*

7.2.2 *Medicina preventiva. Actividades orientadas al bienestar de la comunidad laboral, mediante la prevención de enfermedades especiales como las de origen cardiovascular, hipertensión arterial, cáncer en la mujer, drogadicción, alcoholismo y en general programas medicosociales que tienen implicación en el desarrollo y la productividad laboral.*

---

7.2.3 *Higiene industrial. Ambientes de trabajo con ruido, vibraciones, calor, gases, humo, productos químicos, etc., son lo común en todas las factorías, pero realmente son muy pocas las que tienen estudiadas estas condiciones ambientales y, su relación con la salud de los trabajadores, con el ausentismo, con la accidentalidad y por qué no decirlo, con la calidad y productividad.*

7.2.4 *Prevención de riesgos. Con este programa se desarrollan actividades tendientes a minimizar al máximo las posibilidades de accidentes de trabajo, que tan graves consecuencias sociales y económicas trae a la empresa, para tal efecto, es necesario mejorar la capacitación y crear conciencia de que la seguridad es responsabilidad de todos, mediante una actividad positiva y de grupo.*

7.2.5 *Comités de Salud Ocupacional. Es preciso comprometer a los trabajadores y a la administración en todas las actividades y responsabilidades, por lo tanto, es importante la creación de estos comités como asesores y colaboradores.*

---

*El Trabajador Social debe tomar parte activa y ser un agente motivador que logre una mayor participación de la comunidad laboral.*

*Las nuevas relaciones industriales están impulsando el desarrollo humano, para ello se ha diseñado el programa de Balance Social, en el cual se muestran y analizan todos los beneficios y realizaciones de una política social acorde con el país.*

*Al analizar los cinco puntos anteriores, se relacionan con el concepto de desarrollo humano, se observa que indudablemente las nuevas relaciones industriales están centradas en un ambiente adecuado y tienen como base fundamental una programación dinámica, actualizada y permanente de la Salud Ocupacional, constituyéndose en uno de los puntos más importantes y demostrativos de lo que es y debe ser una relación social positiva plasmada en el Balance Social.*

---

### 8. CONCLUSIONES

*Durante los últimos 20 años, se han hecho en Colombia muchos progresos en lo relativo a la protección de la salud en el trabajo, que se ve asediada por los riesgos laborales, por una legislación deficiente, por desconocimiento en cuanto a Medicina del Trabajo por parte de los médicos de empresas, por empresarios que, consciente o inconscientemente, ignoran el problema, trabajadores y directivos sindicales, que frecuentemente creen obtener un beneficio cuando negocian salud por dinero.*

*La industria hace siempre un compromiso con el trabajador en cuanto se refiere a estabilidad en el trabajo, a cambio de un recíproco compromiso por parte del trabajador, en lo que a buen rendimiento laboral se refiere.*

---

*Condición indispensable para cumplir este compromiso, es una buena salud; si ésta no existe, se hace necesario pagar un alto costo, tanto a nivel social, como por la empresa y por el individuo.*

*Al estudiar y analizar cada uno de los factores de riesgo psicosociales y su impacto en el talento humano, es importante resaltar cómo después de estar reconocidos como tales, las condiciones de trabajo son, tal vez, los hechos diarios más desconocidos.*

*Cada quien conoce y sufre sus condiciones de trabajo, pero ignora la de los demás.*

*La poca información al respecto que se conoce, generalmente es por denuncias o demandas de conflictos laborales, en donde se especifican los inconformismos y la insatisfacción laboral como jornadas de trabajo extenuantes, carencia de equipos de seguridad, etc.*

*Es así como se requiere al máximo de la participación del Estado y de los empresarios en dar la importancia al talento humano con miras a un incremento de la producción, como una muestra de satisfacción laboral.*

---

*El aporte que el Trabajador Social puede hacer con el estudio, identificación y manejo de los factores de riesgo psicosociales en el ambiente laboral, es fundamental por cuanto permite el acercamiento y conocimiento más a fondo de las causas que llevan a un incremento en las alteraciones físicas o mentales del talento humano y que de una u otra forma, repercuten en los resultados de la empresa.*

*Las intervenciones en este campo son muy amplias para el profesional de Trabajo Social, teniendo en cuenta que la atención que actualmente se centra en la Salud Ocupacional a nivel empresarial, se constituye en una herramienta valiosa para detectar y corregir después de un análisis ocupacional, los desbalances de las cargas de trabajo de las diferentes posiciones de la organización y así, evitar problemas de roces interpersonales y en general, de desmotivación de la fuerza laboral.*

---

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

GUTIERREZ BARROS.4, .4rsenio. Didáctica. General.  
Educación Superior Ediciones Universidad Simón Bolívar.

LIZ DE GUERRERO , . Carmen C. Plan Curricular.

I. C.F. S Reinención de la Universidad Prospectiva 1994.  
Primera. Edición. Santa fe de Bogota

PLAN DE DESARROLW DE LA UNIVERSIDAD SIMON BOLÍVAR, 1992 -  
1994

QUINCENO C. , Humberto. Educación Cultural No.10 Pag.25

PULIDO CHAVEZ, Orlando. Educación .Y Cultura No.9 Pag.64

BET4NCOUR MEJilla, Gabriel Educación y Cultural No.5.  
Pag.36

VALENCIA, TANO 4lfonso Jr. Educación y Cultural No 8. No.10

LEY 30 de 1992, Sobre le. Educación superior en Colombia

---

*Conocimientos básicos sobre la relación salud-trabajo-enfermedad. 2ed. Instituto de Seguros Sociales, Seccional Antioquia. Medellín: Ediciones Gráficas, 1993.*

*LEIGH, David. Como entrenar un grupo eficiente. 2ed. Bogotá: Legis Editores, 1992. 197p.*

*MATAMALA S, Ricardo y MUÑOZ C., Jesús Antonio. Administración por políticas HOSHIN-HANRY. Santafé de Bogotá: Kimpres, 1994.*

*MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Código de Salud Ocupacional. Instituto de Seguros Sociales, Seccional Antioquia. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia, 1990. 579p.*

*PETERS, Thomas J. y WATERMAN, Jr. Robert H. En busca de la excelencia. 9ed. Bogotá: Grupo Editorial Norma, 1994.*

*RENGIFO O., Jesús María. La seguridad social en Colombia. 3ed. Bogotá: Temis, 1989.*

*ROMERO GARCIA, Oswaldo. Crecimiento psicológico y motivaciones sociales. Venezuela: ROGYA, 1994.*

*SILVA DUARTE, Jorge Enrique. De la administración tradicional a la administración por calidad. Bucaramanga: Universidad Autónoma de Bucaramanga.*

*WERTHER, Jr. William B., y DAVIS, Keith. Administración de personal y recursos humanos. Bogotá: Mc Graw-Hill.*

---