

Factores Psicolaborales y sus Efectos en la Salud del Personal Administrativo de una Empresa de Servicios Temporales en Cali, Colombia.

Luz A Calderón Beltrán¹, Yaely Lemus Buenaños²,
Olga L Gualy Londoño³, Liliana Parra Osorio⁴

RESUMEN. *Introducción:* Según la OIT/OMS los riesgos psicolaborales son factores que pueden afectar la salud, mental y física, del trabajador. El sector de servicios temporales se ha convertido en un gran generador de empleo pero la mayoría de las gestiones en la intervención de los riesgos ocupacionales se han enfocado en el personal en labor, descuidando al personal administrativo. Este trabajo describe los factores de riesgo psicolaboral y su relación con el estado de salud en personal administrativo de una empresa de servicios temporales de la ciudad Cali (Colombia). *Metodología:* Estudio descriptivo, transversal y correlacional en 92 trabajadores del área administrativa de una empresa de servicios temporales. El levantamiento de datos se hizo usando la escala de factores psicosociales en el trabajo (Silva, 2004) y el cuestionario de salud de Goldberg GHQ30. Se evaluó la correlación con el coeficiente de Spearman. *Resultados:* Los factores psicosociales más prevalentes fueron: carga laboral (70.7%), remuneración del rendimiento (60.9%) y exigencia laboral (35.9%). En el estado de salud, encontramos: depresión (53.3%), disfunción social (40.2%) y síntomas somáticos (20.7%). Aunque la correlación entre factores de riesgo psicosocial y problemas de salud fue baja, si fue estadísticamente significativa ($R=0,269$; $P<0,05$). *Conclusiones:* El personal administrativo está expuesto a factores de riesgo psicosocial del tipo de carga y exigencia laboral, los cuales están relacionados con su estado general de salud, en particular síntomas físicos y disfunción social.

Palabras clave: Riesgo psicolaboral, factores psicosociales en el trabajo, Goldberg GHQ 30, sector servicios, administrativos. *Línea de investigación:* Psicología de Itrabajo.

PSYCHOSOCIAL FACTORS AND ITS EFFECTS ON THE HEALTH STATUS OF ADMINISTRATIVE STAFF, IN A TEMPORARY EMPLOYMENT AGENCY IN CALI COLOMBIA.
ABSTRACT: *Introduction:* According to the ILO/WHO psychosocial risks are factors that can affect the mental and physical health of the worker. The temporary outsourcing sector has become a major employer but most of the interventions on occupational risks have focused on staff at work, neglecting administrative staff. This paper describes psychosocial risk factors and their relationship to the health status in administrative personnel of a temporary employment agency Cali (Colombia). *Methodology:* Descriptive, transversal and correlational study in 92 administrative staff workers of a temporary employment agency. The survey data was done using the Scale of Psychosocial Factors at Work (Silva, 2004) and the Goldberg Health Questionnaire (GHQ30). We evaluated the correlation with the Spearman coefficient. *Results:* The most prevalent psychosocial factors were: workload (70.7%), performance pay (60.9%) and labor demand (35.9%). In health, we found: depression (53.3%), social dysfunction (40.2%) and somatic symptoms (20.7%). Although the correlation between risk factors and psychosocial health problems was low, it was statistically significant ($R = 0.269$, $P < 0.05$). *Conclusions:* The administrative staff is exposed to psychosocial risk factors such as workload and labor demand, which are related to their overall health status, including physical symptoms and social dysfunction.

¹ Doctora en Medicina, Escuela Latinoamericana de Medicina La Habana, Cuba. Especialista en Salud ocupacional, Universidad Libre-seccional Cali (Colombia). Email: dra.luz.calderon@gmail.com

² Ingeniera Industrial, Universidad Santiago de Cali. Especialista en Salud Ocupacional, Universidad Libre-seccional Cali. Asistente de salud ocupacional y seguridad industrial, Terminal especializado de contenedores de Buenaventura (TECSA), Buenaventura (Colombia).

³ Ingeniera Industrial, Universidad San Buenaventura Cali. Especialista en Salud Ocupacional, Universidad Libre-seccional Cali (Colombia). Líder Nacional de seguridad social integral y de salud ocupacional del grupo corporativo eficacia.

⁴ Enfermera; MSc Administración en Salud; MSc en Salud Ocupacional; PhD Medicina del Trabajo. Grupo Investigación Esculapio. Directora Postgrado Salud Ocupacional, Universidad Libre-Seccional Cali (Colombia).

Keywords: Psychosocial risk factors at work, Goldberg GHQ 30, Outsourcing, Administrative. *Research line:* Psychosociology at work.

Aceptado para publicación: Octubre 29 de 2011.

INTRODUCCION

El interés en el estudio de los factores psicosociales y su relación con el estado de salud de la población trabajadora, viene tomando un auge importante, desde el año de 1984, cuando el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS) examinó de forma sistemática los progresos en el estudio de estos factores. ⁽¹⁾ Así mismo, en un informe realizado por este comité en el 2010, sobre los Riesgos Emergentes en un Nuevo Mundo de Trabajo y Transformación, ⁽²⁾ se incluye a los Riesgos Psicolaborales en especial el estrés relacionado con el trabajo, como factores que pueden afectar la salud del trabajador, al provocar trastornos del sistema osteomuscular y otras formas de trastornos de la salud, como hipertensión, úlcera péptica y enfermedades cardiovasculares. ⁽²⁾

Si bien los riesgos psicosociales aparecen en cualquier sector de producción, ⁽³⁾ existe una mayor posibilidad de que se den en el sector servicios; ya que estas empresas se han convertido en las grandes generadoras de nuevo empleo, con nuevas formas de contratación y externalización, que limitan la jerarquía y aumentan la complejidad de las relaciones de trabajo convirtiéndose en relaciones de mercado donde, el objetivo en común es garantizar la calidad del servicio que se presta a las empresas usuarias. ⁽²⁾ En Colombia este sector es uno de los de mayor demanda y exigencia según un informe del Ministerio de Comercio del año 2010. ⁽⁴⁾ Por consiguiente, en la búsqueda de garantizar el cumplimiento del suministro del servicio al cliente todas las gestiones en la intervención de los riesgos desde el punto de vista ocupacional se han enfocado en el personal en misión y se ha descuidado al personal administrativo; quien debe enfrentar una alta carga laboral bajo presión, desempeñar múltiples tareas y lidiar con el tema de la competencia de mercados y la renovación de políticas. ⁽¹⁾

Por consiguiente, teniendo en cuenta todo lo anterior, se pretende realizar un estudio descriptivo, sobre los factores de riesgo psicolaboral y su relación con el estado de salud del personal administrativo de la sede nacional de una empresa de servicios temporales de la ciudad Cali (Colombia).

METODOLOGÍA

Tipo de estudio y muestra: Estudio descriptivo de corte transversal en una muestra de 92 trabajadores del área administrativa, adscritos a la sede nacional de una

empresa de servicios temporales en la ciudad de Cali (Colombia), durante el año 2010.

Criterios de inclusión y exclusión: Para este estudio se incluyeron los empleados que tenían un tiempo de vinculación mayor o igual a un año y con tipo de contrato a término indefinido. Se excluyeron los aprendices, personal en pasantía o práctica, en reemplazo por personal en vacaciones o licencia de maternidad y aquellos que no firmaron el consentimiento informado.

Factores psicosociales y estado de salud: Para los agentes psicosociales se utilizó la encuesta de Factores Psicosociales en el Trabajo (FPSIS, BNSG 2004) diseñada por Silva *et al*(2010)⁽⁵⁾ que consiste en una lista de agentes agrupados en siete áreas que son: a) condiciones del lugar de trabajo, b) carga de trabajo, c) contenido y características de la tarea, d) exigencias laborales, e) papel del académico y desarrollo de la carrera, f) interacción social y aspectos organizacionales, y g) remuneración del rendimiento. Este instrumento utilizó una escala de frecuencia de 5 grados, tipo Likert, que va de 0 (nunca) a 4 (siempre). Se suman los puntajes de cada apartado y se determinan también tres categorías: bajo, medio y alto⁽⁶⁾. Para el estado de salud de los trabajadores se aplicó el instrumento Goldberg GHQ 30 que consiste en un cuestionario auto-administrado que consta de 28 variables agrupadas en cuatro subescalas de siete ítems cada una: subescala A (síntomas somáticos), subescala B (ansiedad e insomnio), subescala C (disfunción social) y subescala D (depresión grave).⁽⁷⁾ Cada pregunta tiene cuatro posibles respuestas, progresivamente peores. Para determinar la puntuación del GHQ se pueden utilizar 3 métodos alternativos: *Puntuación Liker*, que consiste en asignar valores de 0, 1, 2 y 3 a cada una de las cuatro posibles respuestas (a,b,c y d); *Puntuación GHQ*, cuyo objetivo es determinar el número de síntomas presente y asigna valores a las respuestas de 0, 0, 1, 1; o *Puntuación CGHQ*, que divide los ítems en dos apartados: los positivos, que hacen referencia a la salud (A1, C1, C3, C4, C5, C6 y C7); y los negativos, que hacen referencia a la enfermedad. En esta última, los positivos se puntúan 0, 0, 1, 1 y los negativos 0,1,1,1. La ventaja de este último sistema frente al anterior, consiste en evitar pasar por alto los trastornos de larga duración, dado que en presencia de dicha situación, es probable, que los pacientes seleccionen la respuesta: “no más que lo habitual”, y por tanto puntuarían 0 con el método GHQ. Adicionalmente, se consideraron variables sociodemográficas como sexo, edad, escolaridad y estado civil.

Análisis de los datos: Con el programa SPSS 18.0®, aplicamos estadística descriptiva, para la edad; se construyeron las subescalas según los grados de intensidad (alto, medio y bajo) para cada cuestionario y se correlacionaron las variables de ambos cuestionarios

utilizando el coeficiente de Spearman, considerando 0,05 como error alfa.

Consideraciones éticas: El protocolo de este estudio fue revisado y aprobado por el Comité de Evaluación Ética en Investigaciones de la Facultad de Salud de la Universidad Libre-Seccional Cali. Todos los participantes firmaron el consentimiento informado.

RESULTADOS

La edad promedio de los participantes del estudio fue de 30(±7) años, en su mayoría mujeres (62%). El estado civil más frecuente fue soltero (73%) (ver Tabla 1).

Variables	
<i>Sexo</i>	
Mujer	62%
Hombre	38%
<i>Estado civil</i>	
Solteros	73.9 %
Casados	14.1 %
Unión libre	12.0 %
<i>Edad(años)</i>	
Promedio (SD)	30.54 (6.94)
Rango	19-50
Mediana	28.50
Rango intercuartil	26-34
<i>Escolaridad</i>	
Bachiller	17 %
Tecnológica	3 %
Técnica	19 %
Profesional	55 %

Factores	Subescalas (%)		
	Bajo	Medio	Alto
Condiciones en el lugar de trabajo	46.7	50.0	3.3
Carga laboral	28.3	70.7	1.1
Contenido de la tarea	35.9	63.0	1.1
Exigencias laborales	14.1	50.0	35.9
Desarrollo de la carrera	39.1	59.8	1.1
Interacción social	52.2	40.2	7.6
Remuneración del rendimiento	60.9	34.8	4.3
Total general	18.5	59.8	21.7

Entre los factores psicolaborales, encontramos que en la subescala alto, el factor con mayor porcentaje de prevalencia es la exigencia laboral con 35.9% (ver Tabla 2). Para la subescala medio, el mayor porcentaje de prevalencia corresponde a la carga laboral con un 70.7%. De manera general, hay presencia de factores psicolaborales en un nivel de intensidad medio con 59.8% (ver Tabla 2).

De entre las categorías del test de Goldberg, la categoría con mayor porcentaje de prevalencia en el nivel alto fueron síntomas somáticos (20.7%). En el nivel medio de intensidad se ubicó la disfunción social (40.2%) (ver tabla 3).

TABLA 3
Distribución de la Categorías del Test de Goldberg

Categorías	Presencia (%)			
	No	Bajo	Medio	Alto
Síntomas somáticos	12.0	43.5	23.9	20.7
Ansiedad-Insomnio	12.0	52.2	28.3	7.6
Disfunción social	15.2	30.4	40.2	14.1
Depresión	42.4	53.3	2.2	2.2

TABLA 4
Correlación (R) entre Factores de Riesgo Psicolaboral y el Estado de Salud

Factores de riesgo Psicolaboral	Estado de salud			
	S	A	DS	D
- Condiciones en el lugar de trabajo	0,262	0,635	0,042	0,168
- Carga laboral	0,114	0,911	-0,09	0,164
- Contenido de la tarea	0,268*	0,372	0,171	0,145
- Exigencias laborales	0,272*	0,196	0,206*	0,312*
- Desarrollo de la carrera	0,248*	0,534	0,112	0,224*
- Interacción social	0,253*	0,494	0,154	0,205*
- Remuneración del rendimiento	0,211*	0,458	0,211*	0,226*

S: Somático; A: Ansiedad; DS: Distinción social; D: Depresión. *: P<0,05.

Entre las variables estudiadas se encontraron correlaciones positivas relevantes entre Ansiedad y: Carga Laboral (R=0,911); Condiciones del Lugar de Trabajo (R=0,635) y Desarrollo de la Carrera (R=0,534). Se encontró una correlación negativa entre Carga Laboral y Disfunción Social (R= -0.09), la cual es de valor muy bajo y no es estadísticamente significativa. Se encontraron varias correlaciones estadísticamente significantes, entre ellas se destaca la existente entre Exigencias Laborales y Depresión (R=0.312; P< 0,05). Por último, de manera general existe una correlación positiva y estadísticamente significativa (R=0.269; P< 0,05) entre los factores de riesgo psicosocial y los problemas de salud de la población estudiada. Por consiguiente a mayor número de factores de riesgo psicosocial en el trabajo mayor prevalencia de problemas de salud en la población estudiada.

DISCUSION

El presente estudio determinó la presencia de factores psicolaborales y problemas de salud en una muestra de trabajadores del área administrativa de una empresa de servicios temporales; así como su relación causal. Encontramos que la edad promedio de los participantes del estudio fue de 30(±7) años, en su mayoría mujeres (62%) y el estado civil más frecuente fue soltero (73%).

Entre los factores psicolaborales y problemas de salud encontramos una correlación positiva entre la Carga Laboral, las Condiciones del Lugar de Trabajo y el Desarrollo de la Carrera con síntomas de Ansiedad.

Comparando un estudio similar sobre factores psicosociales motivacionales y problemas de salud realizado en varias organizaciones de servicio humano en el año 2010; ⁽⁸⁾ encontramos algunas similitudes como la más alta frecuencia para el sexo femenino y el nivel de escolaridad en universitario o profesional. Dentro de las subescalas del cuestionario de Goldberg la de mayor porcentaje fue la de Síntomas somáticos y de manera general no se encontró relación entre las variables socio demográficas y la presencia de factores psicosociales o el estado general de salud de la población. Por otro lado, algunas diferencias con el estudio en mención son: el promedio de la edad (que en nuestro estudio fue 37 años vs 42 años) y el mayor porcentaje de los evaluados en nuestro estudios son solteros vs casados. Por último, dentro de las subescalas del cuestionario de Goldberg como segunda categoría más prevalente en nuestro estudio encontramos la Depresión mientras, en el estudio mencionado del 2010 como segunda categoría más prevalente se encontró los Síntomas Somáticos.

Por otra parte, como limitante encontrada durante el proceso de evaluación fue el tipo de instrumento. El Cuestionario de Salud de Goldberg que se utilizó no contaba con escalas por grado de intensidad lo cual dificultó la correlación de los datos por lo cual, se debió construir dichas escalas por medios estadísticos.

A pesar de lo anterior, se encontró una correlación entre los factores psicosociales evaluados y el estado general de salud, lo cual sugiere fuertemente que los factores de tipo psicosocial a que está expuesto el trabajador en su labor diaria generan a largo plazo alteraciones en el estado de salud; lo cual coincide con la teoría de los factores psicosociales como condiciones que generan efectos negativos a nivel emocional, del comportamiento social, laboral y fisiológico. ⁽⁹⁾ Con base en lo anterior, podemos decir que este estudio aporta una información valiosa para la empresa sobre el estado de salud de sus colaboradores en el área administrativa; incluso se recomendaría hacer un estudio complementario para profundizar en los aspectos psicológicos y familiares de cada individuo, ya que estos podrían ser factores agravantes de su condición de salud actual, y permitiría a la empresa diseñar y emprender actividades de prevención enfocadas a necesidades reales y puntuales de sus trabajadores.

Los hallazgos de este estudio demuestran que los trabajadores del área administrativa de esta empresa quienes laboran en un grupo corporativo, que la conforma actividades económicas de: Empresa de servicios temporales (EST) y de prestación de servicios de Tercerización (*outsourcing*), están expuestos a factores de riesgo psicosocial del tipo de carga y exigencia laboral los cuales están relacionados con su estado general de salud sobre todo con la presencia de síntomas de tipo somático o físicos y de disfunción social.

Agradecimientos: Los autores agradecen al postgrado de salud ocupacional de la Facultad de Salud de la Universidad Libre-seccional Cali; Igualmente, al Dr. Reynaldo Carvajal por su colaboración con el análisis estadístico y a los colaboradores de la empresa de servicios temporales, por brindarnos el apoyo necesario para llevar a cabo el presente estudio.

REFERENCIAS

1. OIT/ OMS.Serie Seguridad, Higiene y Medicina Del Trabajo. *Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y Prevencion*. 1984. 56: 1-85.
2. Secretaria de Accion Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente.*Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral*. 2004:1-130.
3. Santana S. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones: estado del arte, retos y desafíos en America Latina. *Revista de Ciencias Sociales*. Universidad de Manizales.2007:1-9.
4. Ministerio de Comercio. Sector Servicios en Colombia. [En Linea]. 15 de Julio de 2010. <http://mincomercio.gov.co/eContent/NewsDetail.asp?id=5393&idcompany=1>.
5. Factores psicosociales y presencia de Mobbing en profesores Universitarios. *Revista de Salud Publica y Nutricion*. [En línea]: 23 de Mayo de2011.http://www.respyn.uanl.mx/ix/3/articulos/factores_psicosociales_y_mobbing.htm
6. Banderas EW, Escobar JJ. Factores de riesgo psicosociales en el trabajo en personal administrativo de atención al público en una universidad privada Cali 2009 – 2010 (Tesis). Cali (Colombia): Universidad Libre Seccional Cali, Facultad de Ciencias de la Salud. 2010
7. Lopez, Sergio, Lacida, Manuela y Rodriguez, Susana.*Cuestionarios, tests e índices para valoración del paciente*.Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Salud. Junta de Andalucía, 2004: 1-86.
8. Antonio Vazquez et al . *Factores psicosociales motivacionales y el estado de salud*. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*. 2010.56: 12-21.
9. Villalobos, G. *Vigilancia Epidemiologica de los factores psicosociales. Aproximacion conceptual y valorativa*. *Revista Ciencia y Trabajo*. 2004:1-5.