



FACULTAD DE PSICOLOGÍA y CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

TRABAJO FINAL INTEGRADOR

Los factores de riesgos psicosociales en el servicio social de la administración pública

Directora de Lic. en Psicología - Sede Comahue: Lic. Agostina Reale

Rectora: Arq. Ruth Fische

Vicerrector General: Lic. Christian Kreber

Decana: Lic. Beatriz Labrit

Vicedecana Regional: Lic. Fabiana A. Del Col

Nombre y apellido del alumno: Castillo Diego Saúl Alberto (Leg. 22753)

Directora TFI: Lic. Erica Andrada

Cipolletti, 2023

ÍNDICE

RESUMEN	3
INTRODUCCIÓN	4
Planteamiento del Problema	4
Objetivos	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Hipótesis	5
Fundamentación	6
ANTECEDENTES	7
MARCO TEÓRICO	11
Los Factores Psicosociales en el Trabajo	11
Los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo	13
Los Efectos de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo	15
Dirección de Centros de Promoción Comunitaria	17
Definición de las Variables	18
MÉTODO	22
Diseño de Estudio	22
Muestra	22
Instrumentos	22
Procedimiento	24
RESULTADOS	26
DISCUSIÓN	38
Contrastación de Hipótesis	39
APORTES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	40
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	41
REFERENCIAS	44
ANEXOS	47
Nota de Autorización a la Institución	47
Consentimiento informado	48
Cuestionario COPSOQ-ARG	50
Consentimiento y cuestionarios administrados	54

AGRADECIMIENTOS

A mi mamá, por confiar en mí y acompañarme como madre, respetando mis tiempos con amor y comprensión. Y que cuando las cosas se complicaron, siempre confió en que las resolvería.

A mis compañeros/as de la universidad, con quienes pasé y compartí gran parte de este camino y que sin ellos/as no habría sido lo mismo. Gracias por las risas, el aprendizaje, las frustraciones compartidas pero siempre un oído y unas palabras de aliento; Ariel, Ángel y Sofí.

A Vero, mi psicóloga, quien fue un pilar fundamental en este proceso desde que inicié en UFLO y que me acompañó durante todas estas subidas y bajadas.

A Erica, mi directora de TIF, por la predisposición, acompañamiento, atención, confianza e incentivar a que continúe formándome sobre esta temática que me apasiona.

A la Universidad, por tener profesionales de tan buena calidad y los diferentes programas de acompañamiento de becas para que los/as estudiantes puedan alcanzar sus objetivos.

¡MUCHAS GRACIAS!

RESUMEN

En el presente Trabajo Final Integrador tiene como objetivo identificar qué factores de riesgo psicosocial se encuentran presentes en los empleados del servicio social de la administración pública donde se buscó demostrar empíricamente a través de una metodología cuantitativa y transversal para validar o refutar la hipótesis planteada sobre que los empleados que trabajan en este sector presentan niveles altos en riesgos psicosociales y de esa forma establecer una descripción sobre las variables y el nivel en el cual inciden los factores psicosociales en los empleados.

Se administrará el instrumento de medición y evaluación de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, COPSOQ-ARG versión breve donde se tendrán en cuenta como variables las 7 dimensiones y subdimensiones que presenta el instrumento; exigencias en el trabajo, doble presencia, organización y sentido del trabajo, relaciones interpersonales y liderazgo, confianza y justicia, también los datos demográficos; género, edad, condición de empleo, antigüedad, tipo de contrato, horario laboral, formación académica y rol o tarea que ejerce. El mismo es un formulario que se divide en dos secciones, por un lado las preguntas que ayudan a contextualizar la exposición de riesgos a través de los datos demográficos, y la segunda sección corresponde a la que mide las dimensiones y subdimensiones de los riesgos psicosociales y su nivel de exposición.

Una vez administrado el COPSOQ-ARG y recogida la muestra, los datos serán sistematizados a través del software de cálculo de datos Excel para realizar el análisis y contrastar los resultados con la hipótesis planteada refutando o validando la misma.

Las palabras claves son:

Factores psicosociales en el trabajo - Riesgo Psicosocial - Psicología organizacional - Trabajo social

INTRODUCCIÓN

Planteamiento del Problema

De diversos estudios se ha descubierto que el trabajo en el ámbito de servicios sociales y comunitarios los empleados y empleadas se encuentran con altos niveles de exposición a riesgos psicosociales que afectan negativamente en su salud. Entre ellos se encuentra una prevalencia en la dimensión de exigencias psicológicas, apoyo social y doble presencia (Caravaca Sánchez et al, 2020; Manrique et al, 2021; y Royo Martin et al, 2016), de esta manera aumentando la probabilidad de que el empleado sufra síndrome de burnout a causa de la exposición prolongada al estrés por factores de riesgo psicosociales (Caravaca Sánchez et al, 2020).

Las consecuencias que se presentan en la organización por factores de riesgo psicosociales se pueden ver reflejadas a través del ausentismo laboral, rotación del personal, irritación, dificultad para concentrarse, accidentes en el trabajo, bajo rendimiento laboral, consumo excesivo de tabaco y alcohol, problemas al vincularse con la familia, etc. La exposición continua y persistente de las mismas pueden presentar mayores cuadros de enfermedad cardiovasculares, hipertensión, úlceras pépticas, depresión, síndrome de burnout y demás (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2010).

En la 108a reunión de la CIT (Conferencia Internacional del Trabajo [CIT]) celebrada en Ginebra por la OIT (2019), en la Recomendación 206; artículo 9, plantean como recomendación que en el trabajo se deberán tener en cuenta los factores que aumentan las probabilidades sufrir violencia y acoso, pero también, incluyendo aquellos peligros y riesgos psicosociales. También, en el Convenio 190 celebrado en esa reunión se plantea a través del artículo 9 la prevención de los “riesgos psicosociales que se relacionan con la gestión de la seguridad y salud en el trabajo” además de los asociados a la violencia y acoso (OIT, 2019, artículo 9). A este convenio y recomendación, Argentina es uno de los países que adhirió y a partir de febrero del 2022 el Convenio 190 ya se encuentra en vigencia (OIT, 2022). A razón de esto, la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo falló a favor de una trabajadora que presentó una demanda a su empleador por haber padecido estrés y síndrome de burnout más allá de que éste no estuviere incluido en la lista de enfermedades profesionales, la damnificada resultó favorecida ya que los jueces de la cámara hicieron adherencia al Convenio 190 y Recomendación 206, aludiendo a que “Es evidente que el empleador demandado no adoptó medidas para prevenir situaciones de ambiente hostil en el establecimiento donde trabajó la actora, ni tampoco realizó exámenes

médicos periódicos (...) responsabilidad que también le compete a la aseguradora (Microjuris, 2022, párr. 56).

Por lo tanto, para evitar que estos factores se agraven es importante que se realicen acciones en conjunto entre los empleadores, los trabajadores y los sindicatos, para implementar medidas de prevención (Neffa, 2019; Amable et al, 2021).

En función de lo expuesto es indispensable investigar sobre los riesgos psicosociales en el trabajo en el ámbito social y comunitario para alcanzar la respuesta a la pregunta:

¿A qué riesgos psicosociales se encuentran expuestos los trabajadores del servicio social de la administración pública de una ciudad de Río Negro en 2022?

Objetivos

Objetivo General

- Identificar factores de riesgo psicosocial se encuentran presentes en los empleados del área de servicio social de la administración pública de una ciudad de Río Negro en 2022.

Objetivos Específicos

- Describir los indicadores de los factores psicosociales en el trabajo
- Distinguir el nivel de mayor prevalencia en los factores psicosociales según las características demográficas de los empleados.
- Identificar la prevalencia de factores de riesgo psicosociales en los trabajadores.

Hipótesis

Los empleados/as del área de servicio social de la administración pública presentan niveles altos de riesgos psicosociales.

Fundamentación

Por medio del presente proyecto se busca conocer la incidencia sobre los factores psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores que se desempeñan en el área social de la administración pública; trabajadores sociales, técnicos, operadores comunitarios y administrativos trabajando en el acompañamiento de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad social a lo que conlleva a un desgaste emocional, cognitivo y entre otros factores, como se observa en las investigaciones seleccionadas como antecedentes. Por lo tanto, teniendo en cuenta como se observa en los antecedentes y el marco teórico cuando el trabajador se encuentra expuesto en un tiempo prolongado ante factores de riesgo psicosociales pueden llegar a sufrir diversas enfermedades relacionadas al estrés como pueden ser depresión, ansiedad, trastornos del sueño, burnout, etc. Por lo tanto, del presente trabajo se espera que utilizar el COPSOQ-ARG le permita a la institución tener un diagnóstico situacional sobre aquellos factores de riesgo psicosocial que puedan estar incidiendo en la salud de los trabajadores en este momento o en el futuro y de esa manera el rol del psicólogo laboral cobra mayor importancia ya que al conocer los procesos de salud-enfermedad en el trabajo, los aspectos y características organizacionales desde el comportamiento individual, grupal e institucional. Entonces, el psicólogo podría asesorar para implementar medidas de protección preventivas-promocionales con el fin de disminuir esos factores de riesgo. Las cuales podrían ser, por ejemplo, el asesoramiento para la modificación de la descripción del puesto, objetividad en roles, brindar talleres psicoeducativos, realizar capacitaciones en liderazgo, trabajo de equipo, inteligencia emocional, espacios grupales de revisión, comunicación, desarrollo del potencial, contrato psicológico, compensaciones y beneficios, entre otros.

De la sistematización de antecedentes se encuentra que hay una laguna en nuestro país respecto a la investigación sobre factores de riesgo psicosociales en el trabajo y con mayor razón en el ámbito de trabajadores sociales y comunitarios, por lo que fue necesario recuperar tesis e investigaciones realizadas fuera de Argentina y con un lapso mayor a 5 años de antigüedad. Así mismo, esto también es un factor motivador para continuar con el proyecto.

La viabilidad del proyecto depende de la autorización por parte de la administración pública y de la participación mayoritaria (60%) de los trabajadores y trabajadoras del área social de la administración pública.

ANTECEDENTES

Caravaca-Sánchez et al (2022) analizaron la “prevalencia de burnout y los factores de riesgo asociados a nivel demográfico, laboral, apoyo social percibido, ansiedad y satisfacción laboral en el colectivo de trabajadores/as sociales de España” (p. 179) compuesto de una metodología de investigación transversal de tipo analítico con una muestra aproximada de 970 mujeres y 1300 hombres, profesionales de Sevilla y Murcia. Los datos se recogieron mediante formulario de Google obteniendo variables demográficas y laborales; edad, sexo, estado civil, hijos, años en el puesto, el sector laboral y contexto laboral actual. Utilizaron el cuestionario de apoyo social percibido compuesto de 11 preguntas con 5 opciones de respuesta; 1:mucho menos de lo que se desea y 5: tanto como deseo, la puntuación va de 11 a 55 puntos y a partir de los 32 puntos es considerado apoyo social normal. También utilizaron la versión española del Generalized Anxiety Disorder el cual determina la presencia de síntomas de estrés; las opciones van de 0; para nunca, hasta 3; casi cada día, en relación a las últimas dos semanas de cuando se administra y cuando se obtiene 21 puntos indicado el mayor nivel de ansiedad. Además, para evaluar la satisfacción general del empleado recurrieron al cuestionario Overall Job Satisfaction (Warr et al, 1979, como se citó en Caravaca-Sánchez 2022), los niveles de respuesta oscilan entre 1 y 7; siendo 1 para poco satisfecho y 7 para muy satisfecho, y la puntuación general va de 15 a 105: la cual marcaría mayor satisfacción. Respecto al burnout, utilizaron el cuestionario MBI el cual puntúa tres dimensiones; cansancio emocional, despersonalización y realización personal a través de una escala Likert en la cual 0 es nunca y 6 es todos los días. Por último, el análisis estadístico se hizo a través del SPSS versión 22.0. Los resultados generales muestran que existe relación entre “las dimensiones del burnout (cansancio emocional, despersonalización, y realización personal), apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral” (p. 190)

Marín Pineda (2021) llevó a cabo una investigación sobre riesgos psicosociales intralaborales en una entidad sin fines de lucro que presta servicios a usuarios en Medellín, Colombia con el fin de poder diseñar un plan de intervención. El tipo de investigación es mixto exploratorio y descriptivo. La muestra corresponde a 103 empleados de una organización sin fines de lucro distribuidos en 8 sedes de Medellín; el 87% eran mujeres y el 13% varones, respecto al nivel académico 46% son profesionales, el 15% posee postgrado, 16% nivel medio y 23% técnicos; el 49% se desempeña en el cargo profesional, el 19% son jefes y mandos medio con personas a cargo, el 19% operarios como educadores y/o cuidadores de niños y adolescentes

, el 13% restante corresponde a los administrativos. Los instrumentos que utilizó fueron la batería de riesgos psicosociales validada en Colombia por el Ministerio de la Protección Social donde la misma toma factores intralaborales (forma A y forma B), las mismas implican las dimensiones de: a) “liderazgo y relaciones sociales; características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores”, b) “las demandas del trabajo; demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de la jornada de trabajo, consistencia del rol, demandas ambientales y de esfuerzo físico”, c) “el control sobre el trabajo; control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, claridad de rol y capacitación”, y d) “recompensas; reconocimiento y compensaciones, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y trabajo que realiza” (pp. 36-37), los factores extra laborales; “tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda” (p. 38), y el estrés; determina el nivel de riesgo psicosocial como nivel muy bajo, nivel bajo, nivel medio alto y nivel muy alto. Una vez recolectado los datos optó por entrevistas individuales semi estructuradas para recabar información más profunda, y los grupos focales para obtener más información de tipo cualitativa utilizando la comunicación entre el investigador y los participantes, también validados por el Ministerio de la Protección Social. El objetivo general de la investigación fue “diseñar un plan de intervención de factores de riesgo psicosocial intralaboral en una entidad sin fines de lucro en Medellín”, y los objetivos específicos: a) “identificar el nivel de riesgo psicosocial intralaboral existente en los empleados de una entidad sin ánimo de lucro en Medellín”, b) “establecer los dominios y dimensiones de mayor afectación para priorizar el riesgo psicosocial intralaboral”, c) “involucrar diferentes actores de la organización” y d) “diseñar un plan de intervención de riesgo psicosocial para la entidad” (p. 18). Los resultados del mismo arrojaron que los empleados se encuentran con predisposición a desarrollar síndrome de burnout dando índice altos en demandas emocionales, carga mental y contenido de la tarea por lo que plantea prioritariamente una intervención en demandas del trabajo y recompensas, y para los mandos medios y jefes trabajar sobre el liderazgo y las relaciones sociales para que favorezcan a los equipos de trabajo y las relaciones del trabajo.

Manrique et al (2021) realizaron un proyecto de investigación con el fin de “identificar la relación existente entre el síndrome de burnout y las condiciones de riesgo psicosocial intralaboral en profesionales del área social” (p. 1). La metodología utilizada fue un diseño no experimental de corte transversal y correlacional, la muestra fue de tipo no probabilística a través de 76 participantes; el 92% contaba con un pregrado en psicología y el 8% restante, de trabajo social. La misma se definió a través del software G*Power 3.15 teniendo como criterios de inclusión; mínimo experiencia de dos años, matrícula y realizar tareas en el ámbito social o psicosocial grupal o individual. Los instrumentos utilizados para realizar el análisis de la muestra fueron el “Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS)” (Maslach et al, 1996 como se citó en Manrique et al, 2020, p. 5) y por otro lado, también utilizaron un cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Para el procesamiento y análisis de los datos recurrieron al “Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) utilizando el software de análisis estadístico IBM-SPSS-AMOS” (Manrique et al, 2020, p. 5). Los resultados de la investigación indicaron que existen relaciones significativas en; dominio de despersonalización, dominio de desgaste emocional, demandas de trabajo, control del trabajo y recompensas, con el síndrome de burnout. Finalmente, la relación con estas variables de estudio muestra que el síndrome de burnout tiene una relación del 47,8% con el riesgo psicosocial intralaboral.

Gómez Rodríguez (2020) realizó en Colombia un proyecto de grado con el título “Demanda emocional y fatiga por compasión en trabajadores del área de humanización de una clínica”. El método utilizado fue mixto observacional descriptivo y transversal, dividido en dos etapas; la primera de orden cuantitativa y la segunda etapa de tipo cualitativa. La población muestra fueron 11 trabajadores del área de humanización; 11 mujeres y 1 varón, con edades entre 21 y 52 años, 3 a cargo económicamente de otra persona, 9 con formación profesional, 3 personas tienen 2 años de antigüedad o más, todos ejercen una jornada completa, 7 de ellos tienen cargo profesional y los otros 4 ejercen funciones técnicas. Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron en la fase cuantitativa; la “batería de riesgos psicosocial en la dimensión específica de demanda emocional en criterio A y B” (p. 26) y en la fase cualitativa una entrevista semi estructurada. El objetivo general y los específicos fueron “Comprender las características de la fatiga por compasión en relación a las demandas emocionales en los trabajadores del área de humanización en una clínica de Cali 2020” y “a) identificar el nivel de demanda emocional, producto del trabajo; b) conocer las características relacionadas con el fenómeno de la fatiga por compasión y c) analizar la influencia que tienen las

demandas emocionales en características relacionadas a la fatiga por compasión” (p. 10). Los resultados del proyecto arribaron a que las características intrusivas, de evitación, de activación fisiológica de la fatiga por compasión se relacionan con factores dentro y fuera del trabajo; el vínculo familiar y el altruismo, las actividades solitarias, grupales, físicas y con la familia; la nutrición, alteraciones del sueño, dolor y cansancio generalizado. Los síntomas intrusivos se presentan de forma igual para los dos grupos pero en los de activación y evitativos hay mayor presencia en los grupos de altas demandas emocionales. Por último, “la categoría situaciones de impacto” se encuentra la muerte en niños como tema recurrente” (p. 42)

Royo Martin et al (2016) en España realizaron una investigación en profesionales de servicios sociales en el cual tuvieron como objetivo analizar cuáles son los riesgos psicosociales por los que se ven atravesados en su trabajo. La muestra estuvo conformada por 120 profesionales pertenecientes a los “Servicios Sociales Comunitarios y Especializados del Ayuntamiento de Zaragoza” (p. 173), entre ellos trabajadores sociales y técnicos auxiliares. Utilizaron el método cuantitativo correlacional, como instrumentos para la recolección de datos usaron Formulario Online mediante envío por correo electrónico, con participación voluntaria y el análisis de los mismos fue a través del programa SPSS-22 (Statistical Package for the Social Sciences). Además, usaron la adaptación española del cuestionario COPSOQ-ISTAS 21 se aplica individualmente, voluntaria, anónima y confidencial. El mismo tiene como fin la prevención evaluando a los trabajadores frente a los factores de riesgo psicosociales tales como las dimensiones de “exigencias psicológicas del trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia” (p. 179). Los resultados de la investigación arrojaron alto nivel de exposición a riesgo de salud en las dimensiones de doble presencia, estima, inseguridad, apoyo social y liderazgo, inseguridad y exigencias psicológicas; en el nivel medio de exposición se encontró trabajo activo y posibilidades de desarrollo.

MARCO TEÓRICO

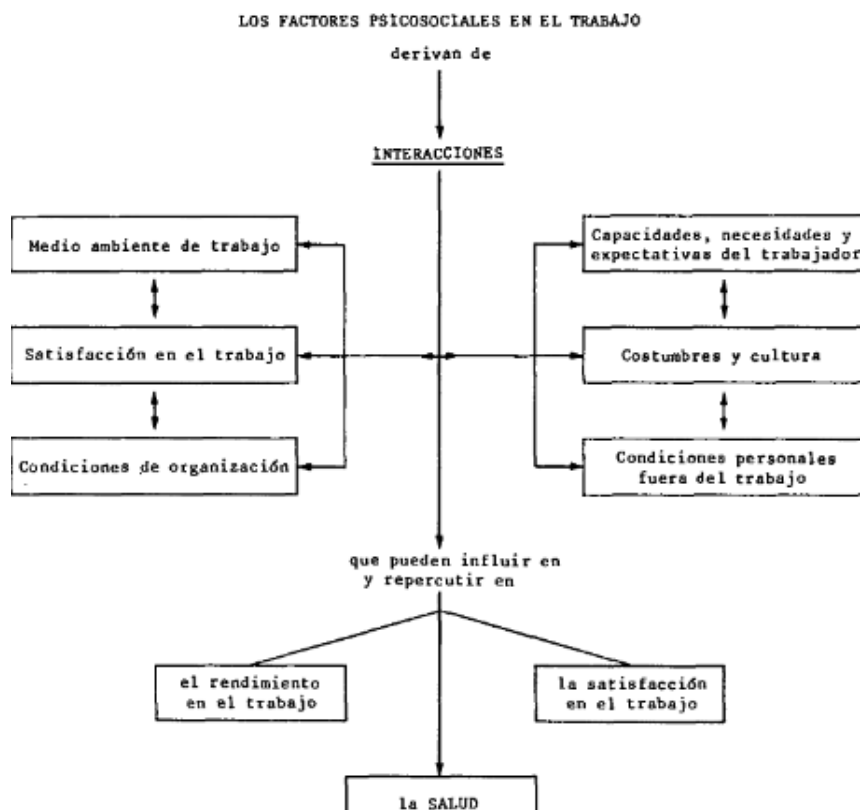
Los Factores Psicosociales en el Trabajo

Según el comité mixto OIT-OMS (OIT y Organización Mundial de la Salud [OMS], 1986), definir qué son los factores psicosociales en el trabajo resulta difícil ya que es una interrelación entre las experiencias de los trabajadores, sus percepciones, algunos se relacionan al ambiente de trabajo y sus condiciones, así como también las influencias del contexto tales como las de índole económicas y sociales que terminan por incidir en el trabajo; son las que se relacionan con el sistema familiar del trabajador, la vida privada, la cultura, la alimentación, el acceso a una vivienda y facilidad de transporte. Así mismo, las características personales de los trabajadores tienen que ver en función a cómo se posicionan frente a las exigencias del trabajo en relación de sus capacidades y limitaciones. Por otro lado, las condiciones y ambiente de trabajo hacen referencia a la tarea en sí, y a las relaciones que tienen con sus compañeros de trabajo y sus superiores.

Entonces, los factores psicosociales en el trabajo resultan de la interacción entre las variables de trabajo, el medio ambiente y las condiciones de la organización, la satisfacción en el trabajo y las capacidades personales de cada trabajador; sus necesidades, su cultura y su vida fuera del ámbito laboral (OIT-OMS, 1986). Además, Reina et al (2014) plantean que las características personales (edad, formación académica, sexo, religión, entre otros) pueden aumentar las probabilidades de que los trabajadores se vean afectados por riesgos psicosociales.

Figura 1:

Interacciones de los factores psicosociales en el trabajo y su influencia.



Fuente: El gráfico representa los factores psicosociales en el trabajo. Tomado de Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención (p. 4) por Comité mixto OMS-OIT, 1986

En este sentido, Gil Monte (2008, en López et al, 2017) plantea que los factores psicosociales pueden ser de conveniencia o no para la calidad de vida y el desarrollo laboral de los trabajadores por lo que cuando estos factores se presentan como convenientes van a facilitar el desarrollo personal y en contraparte, cuando se presentan como factores de riesgo o desfavorables pueden llegar a facilitar consecuencias nocivas para la salud y el bienestar.

Dicho esto, Gaviola et al (2022) plantean que factores psicosociales y factores de riesgo psicosociales suelen considerarse como sinónimos y en este sentido, los factores psicosociales son los que están relacionados con las condiciones del trabajo que presenta la organización, el entorno del trabajo y también las características que tiene la tarea. Así mismo, estos factores cuando favorecen al bienestar, la motivación y promoción de la salud, se los puede considerar como positivos. En contraparte, cuando los factores están asociados a efectos que perjudican la salud; desmotivación, estrés, insatisfacción, fatiga, insomnio, entre otros, son considerados como

negativos y consecuentemente factores de riesgo. En consonancia, Moncada et al (2005) plantean que los factores de riesgo psicosocial son aquellos que afectan la salud de los trabajadores a través de “mecanismos psicológicos y fisiológicos que llamamos estrés” (p. 1), y se relacionan directamente a las características y condiciones del trabajo que presenta la organización. Es decir, desde la organización de trabajo se originan los factores psicosociales que son la exposición, pueden ser positivos o negativos, y en sentido negativo el resultado sería el estrés que podría devenir en un trastorno de salud o enfermedad.

Los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo

Determinada la diferencia entre los factores psicosociales y los factores de riesgo psicosociales cabe plantear que, generalmente poder distinguir cómo se relacionan la salud y los factores psicosociales con la organización del trabajo no es tan sencillo como otros factores de riesgo tales como la contaminación sonora con la salud, además de que los factores psicosociales no son específicos, son intangibles y se expresan a través de distintos mecanismos a) cognitivos, b) emocionales, conductuales y, d) fisiológicos; entre ellos a) disminución de la atención, de la percepción, concentración, toma de decisiones; b) ansiedad, apatía, depresión; c) drogas, violencia, abuso de alcohol, tabaco; d) reacciones neuroendocrinas (Moncada et al, 2005). Así mismo, los factores psicosociales “producen sufrimiento, una sensación que es de otra naturaleza, pero que luego se somatiza”, afectando a las dimensiones psíquicas, físicas y mentales (Neffa, 2021, p. 119).

Gil Monte (2012), expuso que los riesgos psicosociales en el ámbito laboral pueden ser ocasionados por el deterioro en las características de la tarea en función de cuatro ejes divididos en características de; la tarea, de la organización, del empleo y del tiempo de trabajo. En primer lugar, se plantean las características de la tarea relacionadas a la cantidad y complejidad de trabajo, si el trabajo es repetitivo o monótono, si es automatizado, la autonomía, la precisión y ritmo de trabajo, entre otros. Las características de la organización tienen que ver con aquellas variables relacionadas a la estructura de la organización como la estructura de las jerarquías, los canales de información y comunicación, las relaciones entre los empleados, los tipos de liderazgo, el tamaño de la organización, etc. El salario, la estabilidad laboral, las condiciones físicas de trabajo y cómo está diseñado el lugar de trabajo refieren a las características del empleo. Por último, el eje referido a la organización del tiempo de trabajo se vincula con la duración, las pausas, el tipo de jornada, el trabajo en días festivos, los turnos laborales, etc.

En el trabajo se considera a un riesgo psicosocial como emergente cuando el riesgo está ligado al surgimiento de nuevos procesos tales como nuevos lugares de trabajo, implementación de nuevas tecnologías, los cambios organizacionales o bien, fue un factor conocido sólo que debido a los avances científicos o nuevas percepciones sociales, comienza a considerarse como un riesgo y, éste aumenta cuando las situaciones de exposición se van incrementando o cuando empeora la situación de salud de los trabajadores (European Agency for Safety and Health at Work, 2007, como se citó en Gil Monte, 2012). En este sentido, Gil Monte (2012), agrupa a los riesgos en cinco áreas; 1) los tipos de contrato laboral, la carencia de estabilidad contractual que pueden aumentar la ansiedad y el estrés en los trabajadores; 2) el envejecimiento de los trabajadores y cambios en la edad hace que se presente mayor predisposición a las cargas emocionales y mentales; 3) el aumento en la carga e intensificación de la tarea que además no están acompañados del apoyo social y/o compensaciones equivalentes puede verse reflejado negativamente en la salud de los trabajadores; 4) las altas exigencias emocionales en conjunto al aumento de la violencia y acoso psicológico en el trabajo; y, 5) el desbalance que se presenta entre el tiempo de trabajo y la vida privada de los empleados, así como el empleo con condiciones precarias tales como exceso de la carga laboral, horarios impredecibles sin que el empleado tenga autonomía para organizarse en función a sus necesidades puede conllevar a conflictos entre su vida laboral y privada dando como resultado efectos negativos en la salud.

Por otro lado, Neffa (2021) planteó que existen determinadas situaciones de riesgo que aparecen con mayor frecuencia, algunas de ellas son:

1. La demanda excesiva de trabajo permite que se trabaje frente una gran tensión, la cantidad de trabajo a ejecutar no es proporcional al tiempo que requiere y sin autonomía. Se perciben escaso reconocimiento y soporte técnico y/o social en el trabajo o la recompensa monetaria es menor a la esperada.
2. La jornada tiene una duración extensa lo que aumenta demasiado el compromiso laboral lo cual puede provocar “perturbaciones psicóticas y adicción al trabajo” (p. 120).
3. Los trabajos rotativos o de noche se asocian al riesgo de alteraciones en la ansiedad que se vincula al estrés y por lo tanto, depresiones que pueden llevar a trastornos digestivos o accidentes de trabajo.

4. La incompatibilidad de la vida privada y el trabajo debido a los tiempos de la jornada laboral puede predisponer a problemas de adicción al trabajo, problemas de consumo de alcohol y/o drogas, alteraciones del humor, generando problemas en el entorno familiar
5. La incongruencia entre competencias, la tarea y la organización del trabajo, “aumentan los riesgos de perturbaciones del humor, lo que induce a recurrir a la drogadicción, e incluso el suicidio” (p. 121)
6. La violencia física y/o verbal aumenta las alteraciones del humor y provocan ansiedad
7. El trabajo directo en contacto con clientes o usuarios a través del teléfono o en persona, provoca mayores demandas emocionales y se vincula con la depresión.
8. Las tareas en las cuales el empleado no está de acuerdo hacer como mentir o encubrir información a los usuarios provoca conflictos de valores y la ética lo cual genera una disminución en la autoestima.
9. Si el trabajador debe controlar las emociones con los compañeros y usuarios facilita que se pierda autenticidad y actúa escondiendo emociones, vergüenza y angustia.

Los Efectos de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Neffa (2021), hace mención a las patologías psíquicas más relevantes provocadas por riesgos psicosociales con origen laboral, entre ellas:

- La autodesvalorización, sentimientos de culpa, disminución en la autoestima, pérdida del placer o del interés en el trabajo son las consecuencias a las perturbaciones del humor tales como síntomas de ansiedad o de depresión.
- Cuando en el trabajo hay violencia psicológica, demandas con excesiva carga mental, psíquica y física, cuando los tiempos para resultados no son equivalentes al tiempo disponible y con escasa autonomía o cuando se presentan conflictos de rol, pueden predisponer frecuentemente a problemas de ansiedad generalizada y depresión.
- El trastorno de ansiedad generalizada tiene como síntomas la fatiga, agitación, dificultad en la concentración y memoria, tensiones musculares, irritabilidad, sudoración, mareos y trastornos del sueño que se ven reflejados en el trabajo.
- La fatiga por compasión es provocada por el compromiso profesional con personas que se encuentran en situación de debilidad psicológica, en casos de urgencia y emergencia que puede resultar en burnout. Los síntomas que se

presentan son la fatiga en exceso, gastroenteritis, dolor en la espina dorsal, perturbaciones en el sueño, entre otros.

- El burnout se caracteriza por exposición al estrés crónico dando como resultado el agotamiento emocional; sensación de estar saturado afectiva y emocionalmente en relación al sufrimiento de otras personas, sentimientos negativos o actitud cínica con los usuarios con los que se trabaja; pérdida del compromiso con las relaciones, y disminución de la percepción de desarrollo personal con tendencia a evaluarse negativamente respecto a su tarea con los pacientes, usuarios o clientes. Este síndrome se da especialmente en aquellos profesionales que realizan tareas de cuidado, asistencia o atención al público.
- A causa de los riesgos psicosociales; por estrés en el trabajo, depresión y ataques de pánico, se ha incrementado el ausentismo en las empresas pero con mayor impacto en el sector público porque hay más tiempo autorizado para licencias por enfermedad.
- También la prevalencia de infecciones repetidas, resfríos, infecciones urinarias, anginas, gastroenteritis ligado al estrés crónico que produce una disminución en el sistema inmunitario.
- Por último, también cabe mencionar la dificultad para poder dormir, insomnio, sueño agitado que puede estar acompañado de pesadillas que se traducen como perturbaciones del sueño.

Así mismo, Charris et al (2011), como se citó en Marín Pineda, (2021) plantean el siguiente esquema de enfermedades asociado a patologías profesionales:

Figura 2

<i>Factores de Riesgo Psicosocial</i>	<i>Riesgos psicosociales</i>	<i>Patologías Psicosociales</i>
<ul style="list-style-type: none"> *Trabajos con sobrecarga cuantitativa * Demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo *Trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo*Trabajos por turnos, nocturno *Trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales 	<p>Estrés Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Ansiedad *Depresión *infarto del miocardio *Hipertensión arterial, *Enfermedad ácido péptica severa o colon irritable

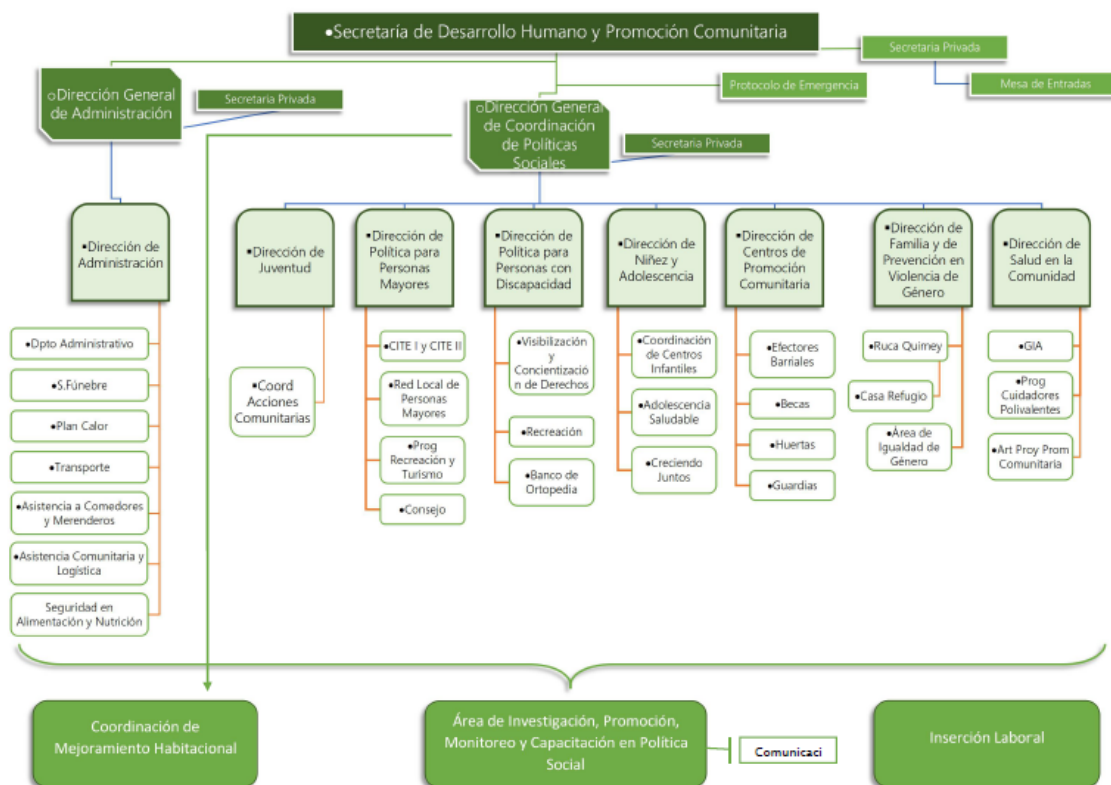
Nota. La tabla representa factores de riesgo psicosocial/patologías. Tomado de Charris et al (2011) como se citó en Marín Pineda (2021, p. 39)

Dirección de Centros de Promoción Comunitaria

La Dirección de los Centros de Promoción Comunitaria es perteneciente a la Secretaría de Desarrollo Humano y Promoción Comunitaria de la Municipalidad de Cipolletti la cual tiene como eje las políticas sociales. Algunas de ellas son las relacionadas al trabajo efectores barriales como la asistencia directa a través de subsidios, ayudas ante la emergencia social, prevención de la salud, atención a población en situación de vulnerabilidad social, impulsar programas y planes de tipo social con la búsqueda de mayor equidad social, elaboración de diagnósticos y proyectos según las necesidades de las poblaciones atendidas (Ord. 457/22, 2022). De la presente Dirección se desligan las áreas de; Efectores Barriales, Becas, Huertas y Guardias (Ord. 411/20, 2020).

Así mismo, se presenta a la población en situación de vulnerabilidad social como aquellas que se encuentran beneficiadas por “asistencia directa de personas y/o grupos en situaciones de: violencia física o emocional, conflictos interpersonales, carencias o contingencias a nivel familiar, episodios de alto riesgo como incendios” (Ord. 372/19, 2019, art 19).

Figura 3



Fuente: El gráfico representa al organigrama de la Secretaría de Desarrollo Humano y Promoción Comunitaria. Tomado de la Ordenanza 411/20 por el Consejo Deliberante de Cipolletti, 2020.

Definición de las Variables

Datos Demográficos:

Esta variable y las que siguen son parte del instrumento COPSOQ-ARG (Amable et al, 2021). Los datos demográficos tienen que ver con el género, condición de empleo; antigüedad, tipo de contrato (planta permanente o contrato con tiempo determinado), horario laboral, nivel de responsabilidad. En este caso para favorecer al anonimato de los participantes, se quitará la opción de unidad de análisis y en contraparte se cambiará por una unidad de mayor imparcialidad, el rol o tarea; profesional, técnico, operador y administrativo. También se agregará el nivel y formación académica; nivel primario, nivel medio, diplomatura, terciario, universitario y posgrado.

Exigencias en el Trabajo:

Son exigencias poco visibles que tienen relación con las cargas de la actividad que tienen los trabajadores. A su vez, estas exigencias tienen diferentes sub dimensiones;

Exigencias cuantitativas: Son exigencias psicológicas relacionadas con la cantidad de trabajo y la disponibilidad de tiempo para realizarlo.

Ritmo de Trabajo: Es la exigencia psicológica que se relaciona con la velocidad de movimiento y frecuencia de trabajo que se necesita para alcanzar un resultado, con la intensidad que se realiza el trabajo. Por lo tanto, tiene que ver con la intensidad del trabajo.

Exigencias Cognitivas: A través de estas exigencias se ponen en juego la capacidad para toma de decisiones, el nivel de capacitación que tienen los trabajadores y otras funciones cognitivas como la memoria. Activan diferentes procesos mentales en simultáneo.

Exigencias Emocionales: Tienen que ver con la transferencia de emociones y sentimientos cuando el empleado trabaja en atención de personas, son exigencias para no involucrarse en las relaciones. No cuentan los puestos jerárquicos.

Exigencias de Esconder Emociones: Son exigencias donde los sentimientos y preocupaciones que aparecen en el trabajo a través de la relación con compañeros, superiores, usuarios o clientes, no pueden ser expresadas en el espacio laboral. Se trata de sostener una apariencia neutral frente al comportamiento de los demás y es parte de una pauta organizacional.

Doble Presencia:

Refiere a las exigencias que aparecen al mismo tiempo en el ámbito del trabajo junto con las del ámbito familiar o doméstico. La yuxtaposición entre situaciones de ambos ámbitos se presentaría como una carga negativa.

Organización y Sentido del Trabajo:

Autonomía: Se refiere a la libertad que tienen los trabajadores para determinar ellos mismos aspectos que son parte del trabajo tales como las pausas, el ritmo, el orden, los métodos y el horario.

Posibilidades de Desarrollo: Son las posibilidades que tiene el empleado para tomar nuevas habilidades, conocimientos y su experiencia. Se influye por la existencia de carrera administrativa.

Variedad: Tiene que ver con la variedad de tareas que tiene el trabajador. Se puede presentar como factor protector opuesto a la monotonía, excepto a que el empleado no tenga la competencia o su carga de trabajo termine siendo mayor.

Sentido de Trabajo: Refiere a la autorrealización a través del trabajo y es que el trabajador conozca el valor y la importancia de lo que está aportando a lo que se produce.

Control Sobre los Tiempos: Autonomía sobre la administración de los propios tiempos en el trabajo, extensión de jornada, pausas y el descanso.

Compromiso: La identificación del trabajador con la organización y la tarea.

Relaciones Interpersonales y Liderazgo:

Previsibilidad: Se relaciona a niveles altos de estabilidad laboral y que no existan cambios inesperados para eso es necesario que cuando se realicen cambios circule la información adecuada y a tiempo suficiente para tener una mejor adaptación.

Claridad de Rol: Se refiere al conocimiento que se tiene sobre la tarea a realizar, los objetivos, qué recursos se usan, autonomía y en su fase negativa está la ambigüedad en la asignación de funciones y tareas.

Conflicto de Rol: Por un lado, el conflicto de rol aparece como exigencias contradictorias cuando los valores del trabajador se contradicen con el contenido del trabajo que tiene que hacer y también cuando existen diferencias entre las funciones o tareas que debe realizar. Por otro lado, están los conflictos relacionados a la ética o carácter profesional.

Calidad de Liderazgo: Es la percepción que tienen los trabajadores sobre la calidad de gestión y competencias de los superiores respecto a la asignación de tareas y planificación.

Apoyo de Compañeros/as: Refiere a la valoración que tienen los trabajadores por sus compañeros, se representa en la respuesta que tienen ante la necesidad de un par.

Apoyo de Superiores: Se refiere a la valoración que tiene un jefe inmediato sobre el trabajo de un empleado y la percepción del trabajador ante la respuesta del jefe por una necesidad.

Sentimiento de Grupo: Es la representación de los trabajadores sobre la inclusión en el trabajo.

Reconocimiento: Es el balance entre la compensación por los esfuerzos ante la tarea, la valoración, el respeto y trato equitativo por parte de los superiores.

Inseguridad Laboral:

Inseguridad en el Empleo: Tiene que ver con la preocupación por la estabilidad en el trabajo o la sensación de que se pueda perder las condiciones de estabilidad laboral.

Flexibilidad Interna: Se relaciona con los cambios internos no deseados de la organización como las condiciones laborales; la mano de obra, la rotación forzada del personal, la cantidad de tareas, etc. Genera preocupación por expectativas a futuro de los empleados.

Confianza:

Teniendo en cuenta que las relaciones de asimetría y conflictos en la empresa no se pueden eliminar surge el concepto de colaboración, justicia y confianza con el fin de leer las relaciones sociales entre empleados-gerencia y viceversa para reafirmar los objetivos de la empresa y mejorar las condiciones del trabajo.

Confianza Vertical: Es la relación de confianza que perciben los trabajadores de los superiores respecto a su trabajo. Tiene que ver con el nivel de facilidad o dificultad para acceder a información confiable, a que los superiores confíen que los empleados actuarán adecuada y competentemente, a la cooperación entre ambas partes para resolver conflictos a través del diálogo.

Confianza Horizontal: Tiene que ver con la relación de confianza que tienen los trabajadores entre ellos para facilitar información que sea confiable, a confiar en que sus

compañeros se comportaran adecuadamente, a la resolución de conflictos entre ellos y con el empleador de forma cooperativa a través del diálogo.

Justicia:

Es la percepción que tienen los empleados en función de una distribución de exigencias y compensaciones equitativas en relación con los demás trabajadores de la misma jerarquía. Así mismo en cómo se dispone la justicia en términos organizacionales.

MÉTODO

Diseño de Estudio

El estudio que se llevará a cabo es de tipo no experimental ya que no se manipularán las variables y se observarán los fenómenos en el ambiente de trabajo natural, en un momento determinado por lo que el diseño será transversal y descriptivo. La metodología es cuantitativa (Sampieri 2016) ya que se buscará establecer una relación causa-efecto entre las variables o fenómenos a estudiar, establecer estadísticas con el fin de establecer una generalización y también predicción respecto a los factores de riesgo psicosociales presentes.

Muestra

El universo corresponde a los trabajadores que se desempeñan en la Dirección de Centros de Promoción Comunitaria. La unidad de análisis corresponde a empleados de la Secretaría de Desarrollo Humano y Promoción Comunitaria donde la muestra es no probabilístico e incidental ya que se conformará por 33 trabajadores y trabajadoras; trabajador/a social, psicólogos sociales, técnicos en niñez adolescencia y familia, operadores socio comunitarios y administrativos. La participación será voluntaria, anónima, mediante consentimiento informado y encuesta COPSOQ-ARG 21 versión breve.

Los Criterios de Inclusión son:

- Relación laboral directa con beneficiarios de los centros de promoción comunitaria (efectores barriales)
- Contrato de planta permanente o contrato por tiempo determinado.

Los Criterios de Exclusión son:

- Contrato eventual (informal).
- Empleado/a administrativo sin relación directa con usuarios/beneficiarios.
- Personas que no deseen participar.

Instrumentos

El instrumento de análisis a utilizarse es el validado por Amable et al (2021) respecto a la versión corta del COPSOQ-ARG que corresponde a la validación argentina del Cuestionario Psicosocial de Copenhague desarrollado por el National Research Centre of The Working Environment of Dinamarca y para la utilización en la población de argentina ha sido adaptado de

la versión realizada por el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) de Barcelona, España.

Este instrumento ha sido desarrollado como una herramienta que permite medir, prevenir y vigilar los índices epidemiológicos en función de la exposición a los riesgos psicosociales de la salud en el trabajo. El mismo cuenta con dos secciones, por un lado está la Sección General con preguntas que ayudan a contextualizar la exposición a los riesgos psicosociales donde Amable et al (2021) presentan preguntas en relación a;

- Actividad o rama económica a la que se dedica la empresa o institución
- Datos demográficos (género y edad)
- Condición de empleo (antigüedad; tipo de contrato, horario laboral y nivel de responsabilidad) y
- Unidad de análisis (área o departamento de trabajo y puesto de trabajo) (p. 22)

Por otro lado, se encuentra la sección específica donde se mide las dimensiones y subdimensiones de los riesgos psicosociales y su exposición. Cada una contiene una o más preguntas asociadas donde ninguna puede ser modificada o eliminada, excepto las tres que permiten segmentar la unidad de análisis. A través del instrumento se obtienen puntajes de 0 al 100 donde el cero implica la ausencia de exposición a riesgos psicosociales y el puntaje máximo refiere el nivel de exposición laboral.

El nivel de exposición a riesgos psicosociales se determina por intensidad, midiendo un puntaje individual para cada participante y por extensión, siendo el promedio de todas las personas que tienen el mismo puntaje. Para determinar si la exposición es alta, media o baja se tienen como referencia los valores de la siguiente tabla y se utiliza la metodología de semáforo presentado por el método COPSOQ-ISTAS donde el rojo representa los factores que se encuentran bajo exposición que debe ser reducida; el amarillo que si bien no refiere a factores que requieran intervención prioritaria, sí un monitoreo recurrente; el verde presenta una exposición que es necesario continuar habitualmente con el monitoreo.

Tabla 1.

Puntajes límites para cada dimensión y terciles

Dimensión	Puntajes límites		
	1er tercil (Verde)	2do tercil (Amarillo)	3er tercil (Rojo)
Exigencias en el trabajo	< 39	39 - 56	> 56
Doble presencia	< 25	25 - 50	> 50
Organización del trabajo	< 33	33 - 47	> 47
Relaciones interpersonales	< 24	24 - 36	> 36
Inestabilidad en el trabajo	< 8	8 - 33	> 33
Confianza	< 25	25 - 40	> 40
Justicia laboral	< 25	25 - 50	> 50

Nota. La tabla gráfica los terciles a tener en cuenta para definir el nivel de exposición a riesgos psicosociales por dimensión. Tomado de Amable et al (2021), p. 32.

La sistematización de los datos y análisis estadístico se realiza a través del software de hojas de cálculos Excel versión 2016 para Windows 10.

Procedimiento

En primer lugar se establecerá contacto con la Secretaria Viviana Pereira de la institución para presentar el trabajo final integrador y presentar la nota de conformidad para realizar el estudio en la Secretaría de Desarrollo Humano y Promoción Comunitaria. Los participantes serán contactados a través de sus Coordinadores o Directores para establecer un encuentro con las distintas áreas de la Secretaría para administrar el cuestionario COPSOQ-ARG en los trabajadores y trabajadoras que accedan a participar voluntariamente, firmen el consentimiento informado y previamente informados sobre los objetivos de su participación, cumpliendo los criterios de inclusión.

Teniendo en cuenta que el presente proyecto requiere un corte muestral entre 30 a 35 y sosteniendo que el mismo tiene únicamente fines académicos, no se incluirá la elaboración de un equipo de trabajo conformado por representantes de la parte empleadora tales como trabajadores, personal técnico/profesional en prevención y representantes sindicales como lo solicita el instrumento.

Una vez realizadas las encuestas los datos serán recolectados en una base de datos para su posterior procesamiento y análisis a través del software Excel versión 2016. En primer lugar, se determinará el índice por dimensión mediante la fórmula de sumar puntajes de todas las

preguntas y dividir las por el total de preguntas de la dimensión: “ \sum (sumatoria) Puntajes por Dimensión \div Cantidad de ítems de la Dimensión = Índice por Dimensión” (Amable et al, 2021, p. 28). En segundo lugar, se establecerá la cantidad de participantes agrupados por variables demográficas y su relación con los factores psicosociales, promediando los puntajes individuales para cada dimensión. Por último, se determina el nivel de exposición por extensión a la unidad de análisis tomando el total de los puntajes obtenidos de cada participante y estableciendo una media para todas las dimensiones, estableciendo el nivel de intervención necesario (bajo, medio, alto).

RESULTADOS

La muestra estuvo conformada por 34 trabajadores de los efectores barriales correspondiente a la Dirección de los Centros de Promoción Comunitaria donde el 87,9% se identificó con el género femenino (N=29) y el 12,1% con el género masculino (N=4) (Figura 4). Así mismo, los puntajes arrojados con mayor nivel de prevalencia se presenta en las dimensiones de exigencias en el trabajo, doble presencia, inestabilidad laboral y justicia laboral como niveles de exposición altos. Para el género masculino se encuentra mayor exposición en doble presencia, inestabilidad laboral y justicia laboral (Figura 5).

Figura 4
Género

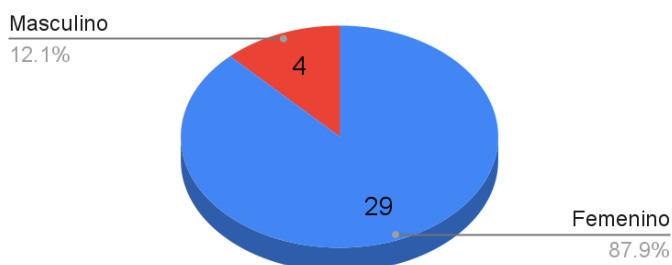
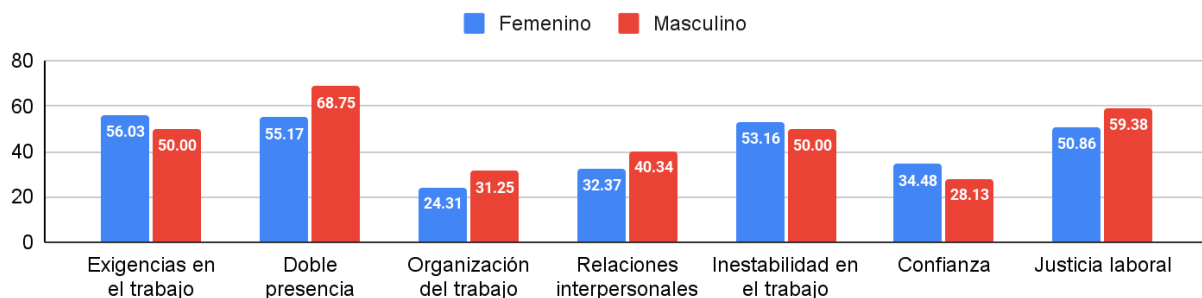


Figura 5
Género



Presentaron un rango etario que va desde los 18 años hasta más de 55 años, con una mayor concentración 42,4% en la franja de 35 a 46 años (N=14) (Figura 6). Las dimensiones de mayor exposición son doble presencia para los/as participantes de la franja etaria menores de 26 años, entre 26 y 35 años, entre 46 y 55, y mayores de 55 años. Para la dimensión de relaciones interpersonales se encuentra alta exposición para los/as menores de 26 años. La inestabilidad de trabajo abarca a todo el grupo etario; la dimensión de confianza no presenta valores altos como factor de riesgo; y, la dimensión de justicia laboral se presenta como factor de riesgo para los participantes menores de 26 años y mayor de 55 años (Figura 7).

Figura 6

¿Qué edad tiene?

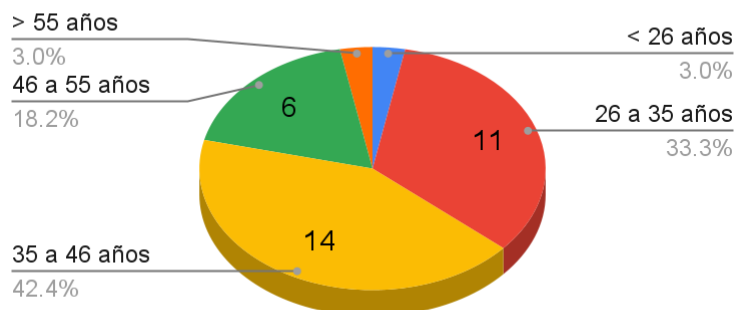
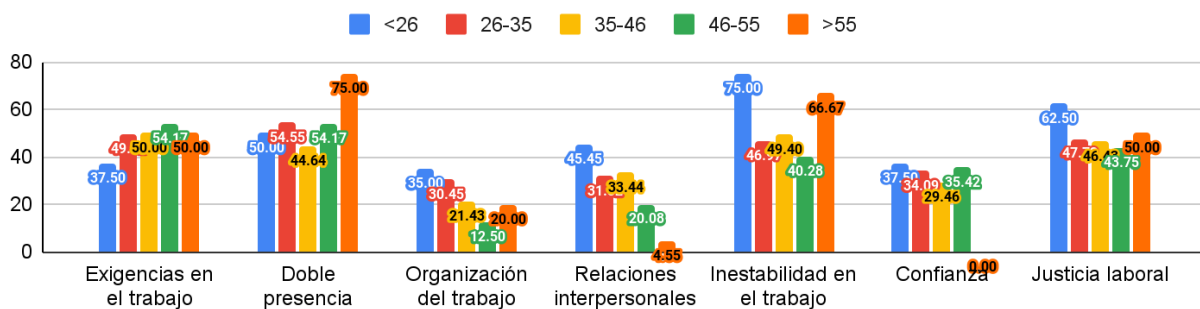


Figura 7

¿Qué edad tiene?



En relación al tiempo que trabajan en esa área de la institución se presentan valores que corresponden a una antigüedad desde 1 mes a más de 10 años. La mayoría se da por una antigüedad de más de 10 años 34,4% (N=11) (Figura 8). Los valores con mayor exposición corresponden a exigencias en el trabajo para el grupo con antigüedad de 1 a 6 meses; de doble presencia para los grupos de 2 a 5 años, de 5 a 10 años y el que tiene más de 10 años de antigüedad; para la dimensión de organización del trabajo no se presenta exposición alta a factor de riesgo; en relaciones interpersonales presenta nivel alto de exposición el grupo de 5 a 10 años; la dimensión de inestabilidad laboral se aborda como factor de riesgo alto a todo el grupo por tiempo de antigüedad; confianza se presenta nivel alto para los grupos de 1 a 6 meses y el de 5 a 10 años; por último, justicia laboral para esta variable demográfica no presenta un factor de riesgo alto.

Figura 8

¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la institución/área?

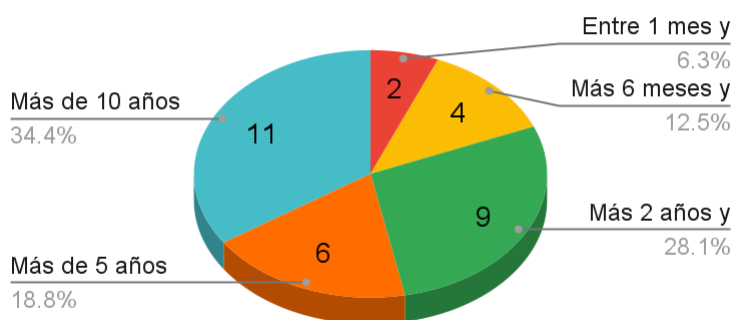
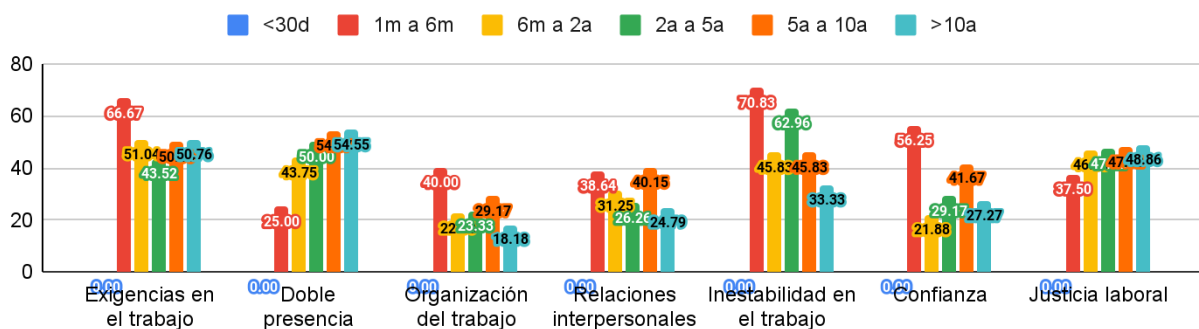


Figura 9

¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la institución/área?



Respecto a la modalidad contractual se encuentra que hay empleado/as en las cuatro modalidades propuestas, planta permanente, contrato temporal, contrato a plazo y desconoce. La modalidad con mayor concentración es la de trabajo temporal con fecha de finalización 65,6% (N=21) (Figura 10). En esta variable se presenta como factor de riesgo alto la dimensión de doble presencia para el personal de planta y el personal temporal con plazo de finalización; en la dimensión de inestabilidad laboral el grupo que presenta riesgo alto es el de temporal seguido por el personal con contrato a plazo (Figura 11).

Figura 10

¿Cuál es la duración de su contrato laboral?

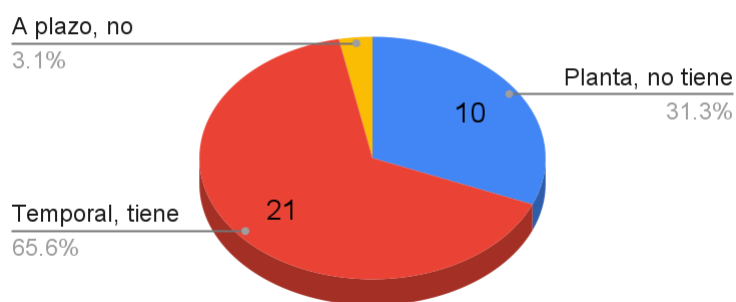
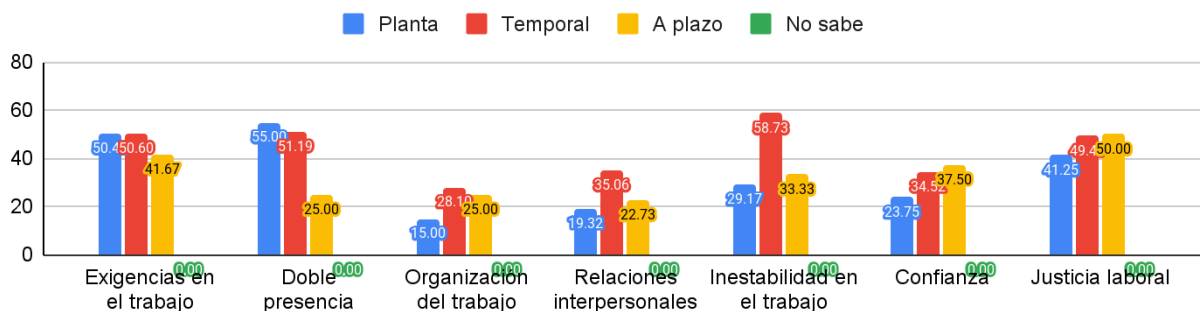


Figura 11

¿Cuál es la duración de su contratación laboral?



En función a la responsabilidad en relación a la tarea que realiza la mayor parte del tiempo el/la trabajador/a se presentan dos modalidades; supervisar el trabajo de otros y también recibir órdenes 39,4% (N=13), y la de recibir órdenes regularmente por una persona que supervisa 60.6 (N=20) (Figura 12). Los factores de riesgo alto presentes ante los participantes que la mayor parte del tiempo recibe órdenes regularmente de un supervisor son las dimensiones de doble presencia e inestabilidad en el trabajo (Figura 13).

Figura 12

Como parte de su trabajo, ¿usted la mayor parte...?

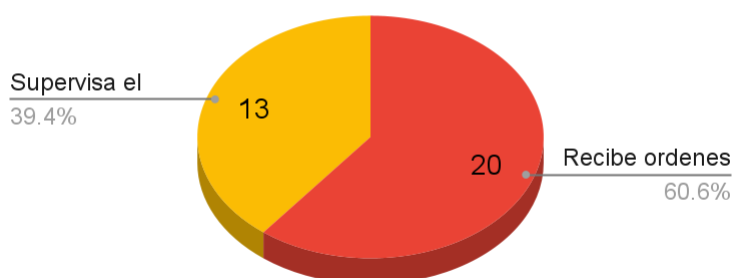
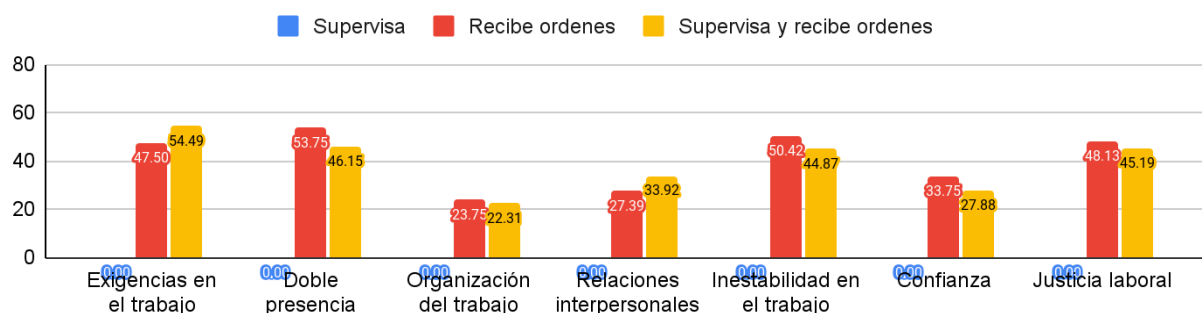


Figura 13

Como parte de su trabajo, ¿usted la mayor parte del tiempo...?



Respecto a la distribución de los roles se presenta, administrativo 13,5% (N=5), operador 54,1% (N=20), técnico 16,2% (N=6) y profesional 16,2% (N=6) (Figura 14). Los resultados arrojaron que los operadores se encuentran con riesgo alto para la dimensión de inestabilidad en el trabajo; para técnicos, inestabilidad en el trabajo; para profesionales, exigencias en el trabajo e inestabilidad laboral; y para administrativos, inestabilidad en el trabajo y sobre el límite, justicia laboral (Figura 15).

Figura 14
¿Qué rol o tarea lleva a cabo?

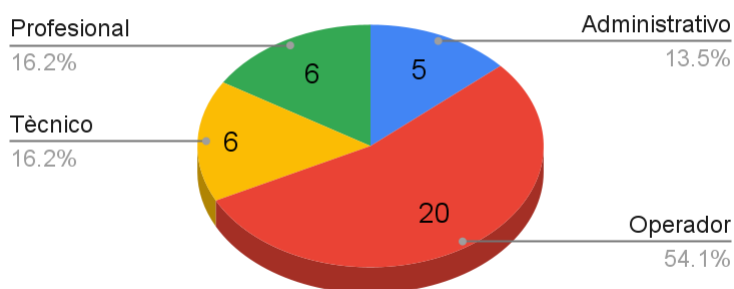
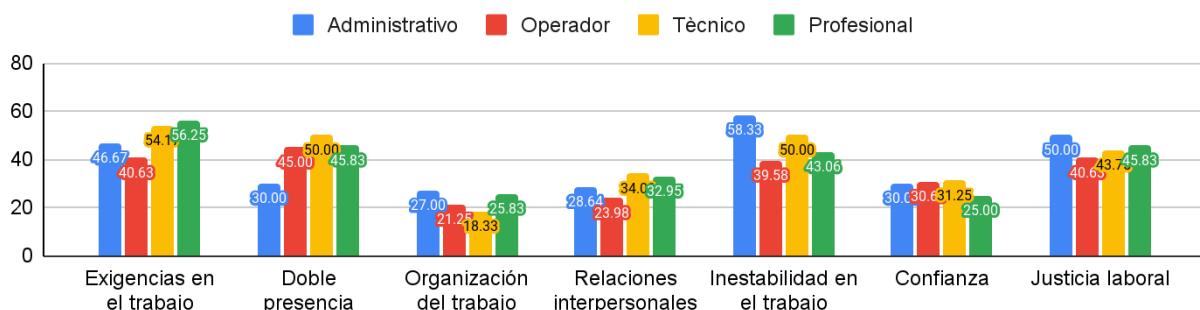


Figura 15
¿Qué rol o tarea lleva a cabo?



En función a la formación académica que han completado los participantes, se encuentra que el 4,9% ha completado el ciclo de primaria (N=2), educación media un 39% (N=39), educación terciaria 17,1% (N=7), diplomatura 17,1 % (N=7), universitario 19,5% (N=8) y posgrado 2,4% (N=1) (Figura 9). Se presentan como riesgo psicosocial alto en quienes finalizaron nivel primario, exigencias en el trabajo y confianza; de nivel secundario, doble presencia; del nivel universitario, exigencias en el trabajo y relaciones interpersonales en el lugar de trabajo; de posgrado, doble presencia; y para quienes han realizado diplomatura, doble presencia, relaciones interpersonales en el lugar de trabajo y justicia laboral (Figura 17).

Figura 16
¿Qué tipo de formación académica ha completado?

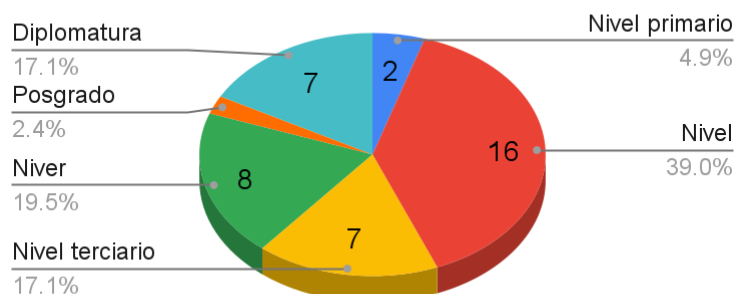
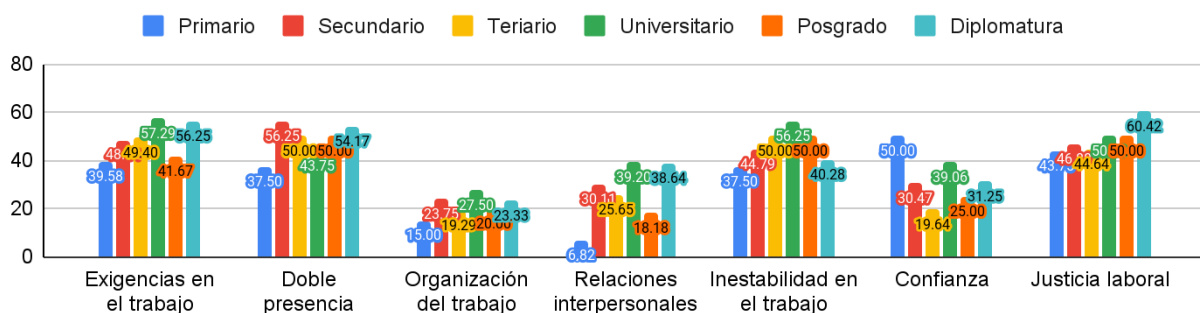
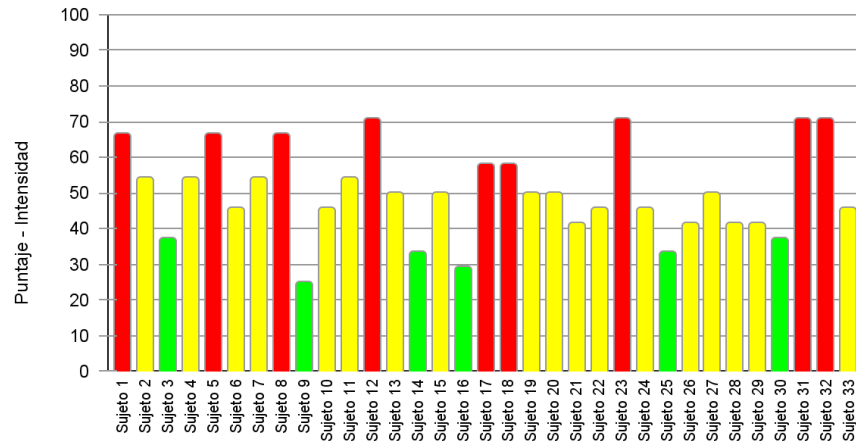


Figura 17
¿Qué tipo de formación académica ha completado?



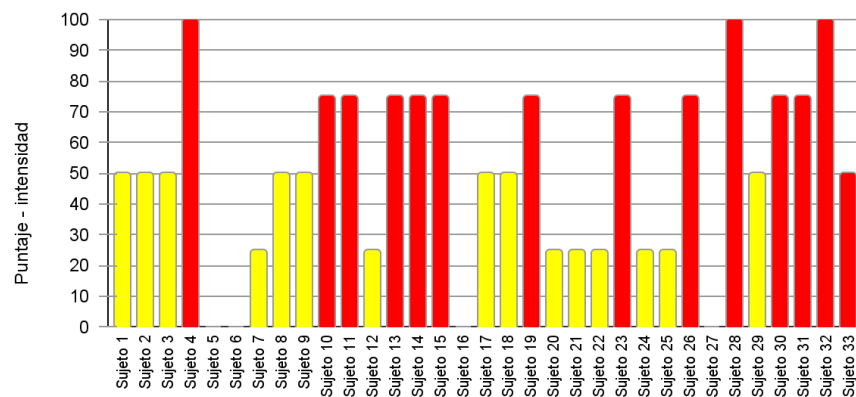
Respecto a los valores de exposición por intensidad, los resultados arrojaron que para la dimensión de exigencias del trabajo se presentan; riesgo bajo 18,18% de los entrevistados, riesgo medio para 56,54% y riesgo alto para el 27,27% de la muestra (Figura 18).

Figura 18
Dimensión: Exigencias del trabajo



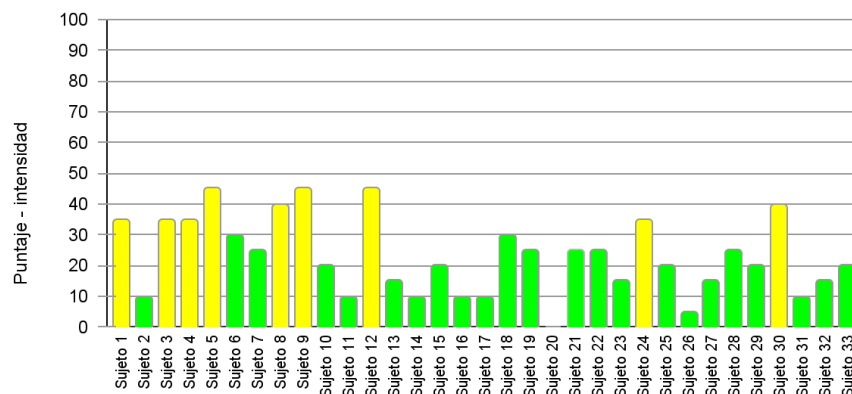
Para la dimensión de doble presencia los resultados arrojaron una exposición de riesgo alto para el 42,42% de la muestra, como riesgo medio el 45,45% y para riesgo bajo 12,12% (Figura 19).

Figura 19
Dimensión: Doble presencia



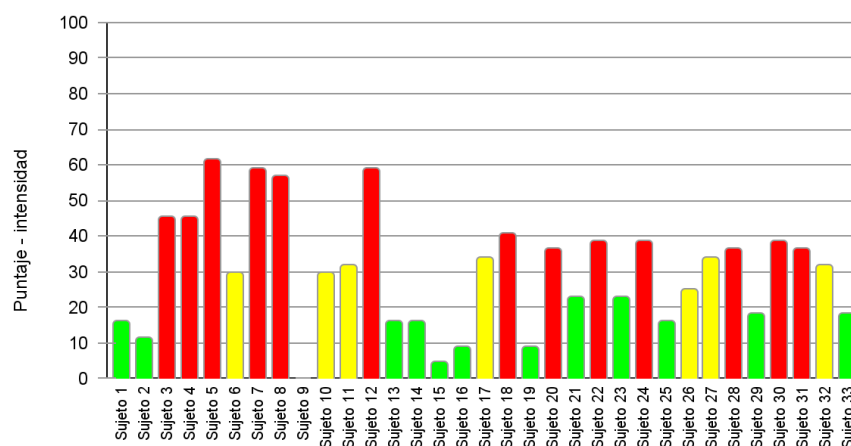
La dimensión de organización del trabajo registró una exposición del 72,72% para riesgo bajo y 27,27% como factor de riesgo psicosocial moderado Figura (20).

Figura 20
Dimensión: Organización del trabajo



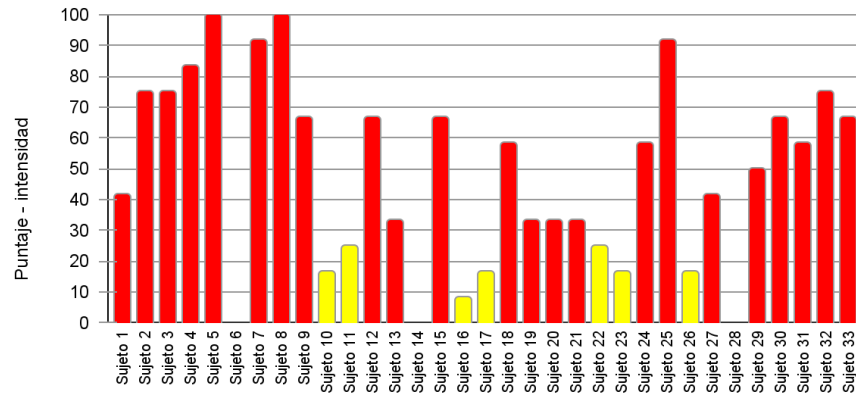
La dimensión de relaciones interpersonales en su lugar de trabajo arrojó un 39,39% para factor de riesgo leve, 21,21% riesgo moderado y 39,39% como factor de riesgo alto para el total de la muestra (Figura 21).

Figura 21
Dimensión: Relaciones interpersonales en su lugar de trabajo



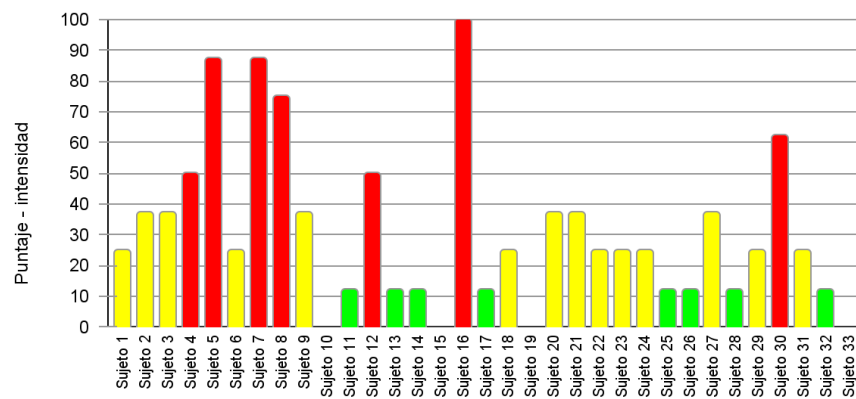
En la dimensión de inestabilidad en el trabajo, el 69,69% de los participantes presentan esta dimensión como un factor de riesgo alto, el 21,21% como riesgo moderado, y el restante 9,09% como factor de riesgo leve (Figura 22).

Figura 22
Dimensión: Inestabilidad en el trabajo



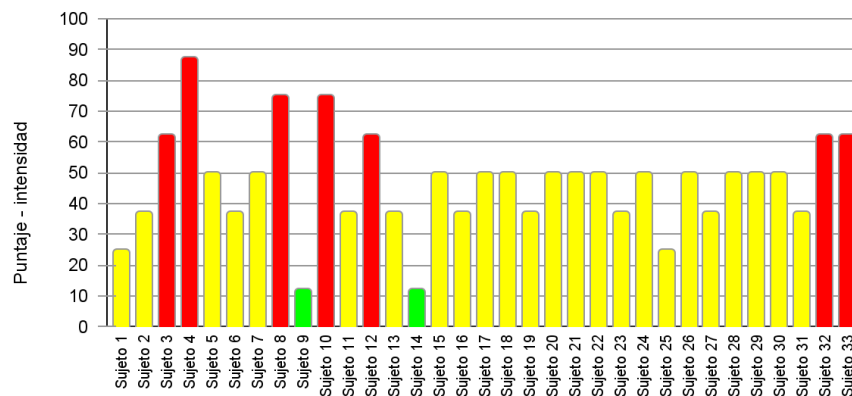
Para la dimensión de confianza, el 21,21% de la muestra presenta que es un factor de riesgo alto, el 42,42% como factor de riesgo moderado y el 36,36% restante como factor leve (Figura 23).

Figura 23
Dimensión: Confianza



Para la dimensión de justicia laboral, el 21,21% de la muestra la considera como un factor de riesgo alto, el 72,72% como un factor moderado y el 6,06% como factor leve (Figura 24).

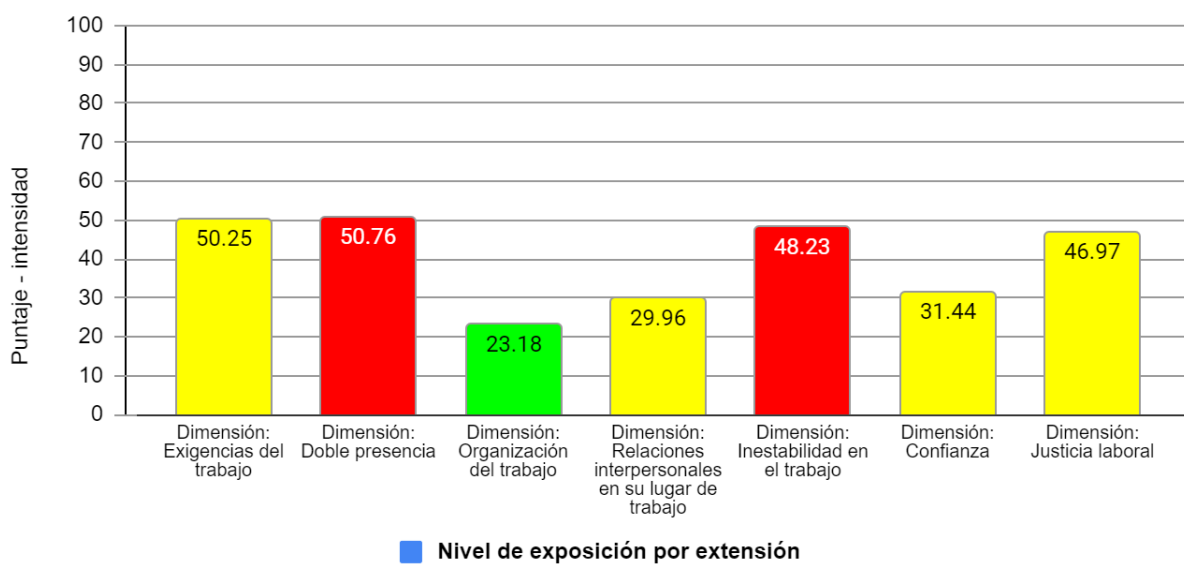
Figura 24
Dimensión: Justicia laboral



Respecto a los valores de exposición por extensión a toda la unidad de análisis, la media para cada una de las dimensiones de los factores psicosociales en el trabajo arroja, un puntaje de 50,25 para la dimensión de exigencias del trabajo como un factor de riesgo moderado que aún no es prioritario una intervención pero sí monitoreo frecuente; la dimensión de doble presencia presenta un puntaje de 50,76 por lo que se posiciona como un factor de riesgo alto que debe ser reducido; la dimensión de organización del trabajo arroja un puntaje de 23,18 por lo que es considerado como un factor de nivel de exposición que no requiere intervención pero que debe monitorearse diariamente; la dimensión de relaciones interpersonales en el trabajo presenta un puntaje de 29,96 por lo que se considera un riesgo moderado; la dimensión de inestabilidad en el trabajo arroja puntaje de 42,23, 15 puntos por encima del puntaje límite como factor de riesgo por lo cuál exigiría una intervención inmediata para reducir esos valores; la dimensión de confianza un puntaje de 31,44 por lo que se encuentra en un nivel de riesgo moderado; y por último, la dimensión de justicia laboral 46,97 puntos, encontrándose en un factor de riesgo moderado (Figura 25).

Figura 25

Unidad de análisis: Dirección de Centros de Promoción Comunitaria



DISCUSIÓN

Los estudios revisados determinaron que los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores/as en ámbitos de servicios sociales y comunitarios se encuentran expuestos a niveles altos de factores de riesgos psicosociales, principalmente a las dimensiones de exigencias psicológicas, doble presencia, apoyo social y liderazgo, demanda de trabajo; carga mental, contenido de la tarea, estima e inseguridad en el trabajo. En estos estudios se utilizaron diversos instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo que fueron adaptados en sus países y en el caso de Argentina, el COPSQ, prácticamente reúne las mismas dimensiones pero con diferentes términos.

Así mismo, los resultados que surgieron del análisis, como factores de riesgo alto con necesidad de intervención inmediata son para las dimensiones de doble presencia e inestabilidad laboral. La doble presencia se correlaciona con los resultados obtenidos únicamente en el estudio de Royo Martin et al (2016) como un factor de riesgo psicosocial alto. Por otro lado, la dimensión de inestabilidad laboral también presenta correlación con el mismo estudio anterior como uno de los factores de riesgo psicosocial alto presente en empleados de servicio social.

Sin embargo, el resto de dimensiones que presentaron resultados de riesgo medio y que si bien no requieren intervención inmediata, es necesario un monitoreo frecuente son las de exigencias en el trabajo, relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, confianza y justicia laboral. Estas tienen correlación con los estudios previos donde se presentan como factor de riesgo moderado-alto para las dimensiones de demandas emocionales, carga mental, contenido de la tarea, desgaste emocional, control de trabajo, apoyo social y liderazgo, estima y exigencias psicológicas. A su vez, las dimensiones de exigencias en el trabajo y justicia laboral presentaron puntajes cercanos al límite del tercer tercil para ser consideradas como factor de riesgo alto; exigencias en el trabajo puntaje límite de 56 y obtuvo un puntaje de 50.25, justicia laboral tiene un puntaje límite de 50 y obtuvo un total de 46.97 por lo que resultaría imperante un seguimiento de cerca para prevenir que esos resultados no aumenten.

Por otro lado, el análisis individual de exposición por intensidad relacionado a la información demográfica de cada participante arrojó resultados en los que se aprecia que los empleados/as con mayor antigüedad presentan el menor nivel de exposición en contraste con aquellos que tienen menos tiempo en el área. En la modalidad contractual aquellos que están en planta permanente presentan un menor nivel considerable en el riesgo de inestabilidad laboral en contraposición con aquellos que se desempeñan bajo contrato temporal. Respecto a la formación

académica, en el paralelismo de quienes son profesionales y con aquellos que han realizado una diplomatura, se presenta una exigencia en el trabajo similar pero en cambio, para justicia laboral se encuentran 10 puntos por encima del resto.

Entonces, teniendo en cuenta la agrupación de riesgos en áreas (Gil Monte, 2012) se estima que debido al alto nivel de riesgo expuesto por la dimensión de inestabilidad laboral se presenta ansiedad y estrés en los trabajadores relacionado al tipo de contrato y la percepción que tienen de estabilidad laboral. Así mismo, como el desbalance entre la vida privada y vida laboral de los empleados/as (doble presencia) estaría predisponiendo a efectos negativos en su salud; problemas en su grupo familiar, cambios de humor, problemas de consumo (Neffa, 2021). De igual forma, como el trabajo presenta exigencias emocionales, cognitivas y cuantitativas (exigencias en el trabajo) como riesgo emergente, los/as trabajadores pueden estar escondiendo emociones: sintiendo vergüenza y angustia que podría significarse en baja autoestima y fatiga por compasión.

Por lo tanto, en respuesta a la pregunta de investigación los empleados pertenecientes a la Dirección de los Centros de Promoción comunitaria se encuentran expuestos a riesgos moderados en las dimensiones de exigencias en el trabajo, relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, confianza y justicia laboral.

Contrastación de Hipótesis

Plausible; debido a que en relación a los resultados arrojados por el instrumento de evaluación COPSOQ-ARG 2021 donde se determina por diferentes terciles el grado de riesgo psicosocial en la organización, para cada dimensión de los factores psicosociales, se presenta que en la Dirección de los Centros de Promoción Comunitaria hay exposición a niveles altos en riesgo psicosociales correspondiente a las dimensiones de doble presencia e inestabilidad en el trabajo.

APORTES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones presentes en el trabajo tienen que ver con el instrumento de análisis ya que en su versión breve presenta la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en el ámbito del trabajo sobre las dimensiones en general y no especifica un puntaje independiente para cada sub dimensión, véase, dimensión exigencias en el trabajo, con las subdimensiones de: exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias cognitivas, exigencias emocionales y exigencias de esconder emociones; dejando a interpretación del investigador de qué manera estas subdimensiones se encuentran implicadas como riesgo individualmente o complementando con otro instrumento. Cabe mencionar que el método COPSOQ-ARG para la función que cumple, es un instrumento de reciente validación en el país

Otra limitación tiene que ver con la información demográfica recabada a los participantes. Sería relevante que en próximas investigaciones pueda complementarse con un método cualitativo el cual permita recabar información de mayor riqueza sobre la experiencia que tiene cada trabajador/a en su puesto de trabajo y de esa forma con una metodología mixta poder profundizar en la contrastación de los resultados.

En relación a los aportes, la investigación contribuye a los estudios referidos al campo de la psicología laboral en la evaluación de factores de riesgo psicosociales por los que se encuentran atravesados los trabajadores/as. Permite la visibilización de la importancia de estos factores en la salud de los trabajadores haciendo foco en las condiciones o factores organizacionales de las instituciones/empresas.

Así mismo, al utilizarse un instrumento claro y conciso puede permitir la transmisión de la información de forma comprensible para quienes se encuentran en condiciones de tomar las decisiones pertinentes para poder intervenir modificando factores organizacionales que favorezcan en la prevención de la salud en el trabajo.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Teniendo en cuenta la propuesta expresa en el instrumento COPSQ-ARG sobre las medidas preventivas se sugiere una intervención transparente donde se traducen y presentan los resultados a todos los empleados/as pertenecientes a la unidad de análisis y en función de esto, informar cómo se llevará a cabo la intervención, cuándo, dónde y un monitoreo del mismo.

En función de que la exposición a los riesgos se presentan con el “semáforo”, se elaboran las siguientes propuestas para cada tipo de riesgo según su necesidad de intervención, mediata o inmediata (Tabla 2):

Dimensión	Sub Dimensión	Acción	Objetivo	Población
Doble presencia	-	Revisar la disponibilidad de retiro o permisos de salida; ¿Cuántos al mes, de cuánto tiempo?. ¿Existen excepciones? Desarrollar un programa que le permita a los empleados/as, atender las necesidades del hogar sin que afecte el espacio laboral. Flexibilización de la distribución de la jornada laboral.	Mayor flexibilización para que el empleado/a pueda atender situaciones del hogar y que no se presente como carga negativa en el trabajo.	Todos/as los empleados
Inseguridad Laboral	Inseguridad en el empleo	Clarificar las condiciones contractuales; tipo de contrato, normas y motivos en los cese de contrato.	Disminuir la percepción de posible pérdida de empleo.	Todos/as los empleados
	Flexibilidad interna	Determinar una hoja de ruta del área para lo que resta del año. Establecer cuáles son las condiciones de movilidad forzada. Reconocer quienes deseen rotar de área y facilitar el traslado.	Disminuir la ansiedad ante posibles cambios o reorganización del área. Promover flexibilización interna.	Todos/as los empleados
Exigencias en el trabajo	Exigencias cuantitativas	Manejo eficaz del tiempo: elaborar lista de prioridades, distribución de las tareas y planificación por objetivos (SMART).	Reencuadrar las tareas	Por roles.
	Ritmo de trabajo	Igual que el anterior		
	Exigencias cognitivas	Desarrollo de matriz FODA individual y elaborar un plan de capacitación.	Fortalecer competencias	Todos/as los empleados
	Exigencias emocionales	Capacitar con herramientas para elaborar una distancia emocional óptima. Entrenamiento en manejo del estrés	Promover la salud emocional	Empleados que establecen vínculos

				con las personas a que asisten
	Exigencias de esconder las emociones	Promover espacios de contención, atención de crisis y primeros auxilios psicológicos.	Promover la salud emocional	Todos/as los empleados
Relaciones interpersonales en su lugar de trabajo	Previsibilidad	Determinar canales de comunicación formales para la transmisión clara de la información ante futuros cambios.	Disminución de incertidumbre a cambios inesperados	Todos los empleados/as
	Claridad de rol	Establecer descripción del puesto, tarea prescripta y tarea real para cada rol. Proceso de inducción y onboarding para nuevos empleados/as.	Encuadrar roles	Todos/as los empleados
	Conflicto de rol	Mismo que anterior. Revisar solicitudes por rotación de área debido a conflictos de valores, éticos o profesionales.	Prevenir desgaste por disonancia cognitiva	Todos los empleados/as
	Calidad de liderazgo	Capacitación sobre liderazgo y comunicación	Fortalecer el liderazgo	Empleado/as que coordinen equipos de trabajo
	Apoyo de compañero/as	Promover espacios de integración; actividades recreativas, culturales, lúdicas Taller sobre empatía y habilidades sociales. Formación en primeros auxilios psicológicos	Fortalecer el vínculo entre compañeros/as	Todos los empleado/as
	Apoyo de superiores	Conformar un espacio de acompañamiento, asistencia y/o asesoría al empleado/a. Espacio de supervisión y acompañamiento en la tarea.	Fortalecer el vínculo y confianza entre jefes-empleados	Coordinaciones
	Sentimiento de grupo	Promover espacios de participación en el desarrollo de objetivos y propuestas para la dirección del área. Promover espacios de recreación y ocio.	Fortalecer la cohesión grupal	Todos los/as empleados
	Reconocimiento	Crear un plan de compensaciones y beneficios Crear plan de salario emocional	Reconocer y valorar el trabajo Aumentar el nivel de satisfacción de los empleados/as	Todos/as los empleados
Confianza	Confianza Vertical	Implementar estrategias de resolución de conflictos para los cargos de coordinación Establecer modelos de comunicación vertical y horizontal Promover el feedback positivo a empleados/as Entrenamiento en comunicación asertiva	Resignificar la confianza percibida por los empleados/as	Coordinadores/as

	Confianza Horizontal	Entrenamiento en comunicación asertiva Promover espacios de cooperación para la resolución de problemas respecto a su área de trabajo	Facilitar la comunicación entre compañeros/as. Promover la participación para la resolución de problemas.	Empleados /as
Justicia laboral	-	Gestión de las pautas y encuadre de trabajo	Promover la equidad en el desarrollo de tareas según roles establecidos	Empleados /as
Organización y sentido del trabajo	<p>Teniendo en cuenta que esta dimensión arrojó un puntaje promedio de 23,18 (10 puntos por debajo al nivel moderado de 33 pts), por lo cual no se considera que sea necesaria la intervención.</p> <p>Acción para el monitoreo; tests autoadministrados relacionados a la percepción de autonomía y control sobre los tiempos de trabajo, evaluación de las posibilidades de desarrollo, el sentimiento de autorrealización y compromiso con la institución.</p>			

REFERENCIAS

- Amable M., Reif L., San Juan C., García V., González Francese R., y Zelaschi C. (2021). *Manual del método COPSQ-ARG para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, versión corta*. Grupo de Estudios en Salud Ambiental y Laboral. Ediciones Undav.
- Caravaca-Sánchez, F., Pastor-Seller, E., Barrera-Algarín E., y Sarasola J, L. (2022). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales de Trabajo Social. *Interdisciplinaria* 39 (1); 179-194
DOI: <https://doi.org/10.16888/interd.2022.39.1.11>
- Comité mixto Organización Mundial de la Salud y Organización Internacional del Trabajo. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Editorial OIT, 56.
- Estevan-Reina. L. Rodriguez-Sanchez, M. R., Gonzalez-Romero, B., Rodríguez-López, A., Romo-Sola, M. (2014). Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral. *ReiDoCrea* 1 (3); 172-179.
<https://www.redalyc.org/journal/5235/523556567003/html/>
- Fallos el burnout es laboral: La trabajadora que padeció estrés laboral tiene derecho a percibir las prestaciones de la ley 24.557 aun cuando se trate de una enfermedad no incluida en el listado de enfermedades (11 de febrero de 2022). *Microjuris Inteligencia Jurídica*.
<https://aldiaargentina.microjuris.com/2022/02/11/fallos-el-burnout-es-laboral-la-trabajadora-que-padecio-estres-laboral-tiene-derecho-a-percibir-las-prestaciones-de-la-ley-24-557-aun-cuando-se-trate-de-una-enfermedad-no-incluida-en-el-listado-de-e/>
- Gil Monte. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* 29 (2): 237-241.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012
- Gómez Rodríguez, D, F. (2020). *Demanda emocional y fatiga por compasión en trabajadores del área de humanización de una clínica* [Proyecto de grado de especialización, Universidad de Manizales].
https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/5829/G%C3%B3mez_Rodr%C3%ADguez_Daniel_Fernando_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación. (6ta ed.)* McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. Vega Martinez, S.
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1?version=1.0&t=1528462338695
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2001). *NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)*. Vega Martinez, S.
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_604.pdf/e6e7f2a5-18dd-46f0-81ed-ed111074e8db?version=1.0&t=1528459660418
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2005). *NTP 703: El Método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. Salvador Moncada S., Llorens Serrano C., Kristensen S., y Vega Martínez S.
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087?version=1.0&t=1617977668540
- Manrique A, M., Prieto Avedaño B, L., Galvis S, E., y Vásquez Ferro J. (2021). Relación entre síndrome de Burnout y riesgo psicosocial intralaboral en profesionales sociales. *Diversitas* 17(2).
DOI: <https://doi.org/10.15332/22563067.7077>
- Marín Pineda, D, M. (2021). *Plan de intervención para Riesgos Psicosociales Intralaborales en una Entidad sin ánimo de lucro* [Trabajo final de especialización, Corporación Universitaria UNITEC].
<https://repositorio.unitec.edu.co/handle/20.500.12962/2047>
- Neffa, J. (2015). Los riesgos Psicosociales en el Trabajo: contribución a su estudio. CEIL CONICET, Facultad Ciencias Económicas UNNE, Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP, Universidad Nacional de Moreno y CITRA.
https://www.researchgate.net/publication/333486463_Los_Riesgos_Psicosociales_en_el_Trabajo
- Neffa, J. (2019). Un nuevo campo de estudio para la sociología del trabajo: los riesgos psicosociales en el trabajo. *Rev Centro de Estudios de la Sociología del Trabajo* 11, 66-104.

- Neffa J. (2021). *Modelos de desarrollo, procesos de trabajo y riesgos psicosociales en el trabajo*. Ediciones INAP.
- Ordenanza de fondo N° 457/22 Anexo I [Municipalidad de Cipolletti]. Orgánica del Poder Ejecutivo Municipal. 24 de agosto de 2022.
https://www.cdcipolletti.gob.ar/?page_id=130&dato=1029
- Ordenanza de fondo N° 411/20 Organigrama PEM - Secretaría de Desarrollo Humano y Promoción Comunitaria - Cuadros [Municipalidad de Cipolletti]. 30 de octubre de 2020.
https://www.cdcipolletti.gob.ar/?page_id=130&dato=925
- Ordenanza de fondo N° 372/19 Anexo I [Municipalidad de Cipolletti]. Estatuto del Empleado Público Municipal. 16 de agosto de 2019.
https://www.cdcipolletti.gob.ar/?page_id=130&dato=847
- Organización Internacional del Trabajo (2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación*. Editorial OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (2019). *Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo*. Núm. 190.
https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190
- Organización Internacional del Trabajo (2019). *Recomendación sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo*. Núm. 206.
https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R206
- Organización Internacional del Trabajo (23 de febrero de 2022). *El convenio de la OIT ya está en vigor en Argentina*.
https://www.ilo.org/buenosaires/noticias/WCMS_837818/lang--es/index.htm
- Royo Martín C., Salavera Bordás C., Melero Teruel Ma, P., y Royo Martin D. (2016). Factores de riesgo psicosocial en los profesionales de los servicios sociales. *Rev Trabajo y Acción Social* 57, 172-190.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6095384>