

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Programa de Maestría en Desarrollo del Talento Humano

**Evaluación de los riesgos psicosociales a los que están
expuestos los empleados administrativos de una compañía
multinacional de venta directa de cosméticos en la ciudad de
Quito**

Autora: Gabriela Gangotena Gomezjurado

Tutor: Alexander Serrano Boada

Quito, 2017



Cláusula de cesión de derecho de publicación de tesis

Yo, Gabriela Gangotena Gomezjurado autora de la tesis intitulada “Evaluación de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los empleados administrativos de una compañía multinacional de venta directa de cosméticos en la ciudad de Quito”. Mediante el presente documento de constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magister en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo, por lo tanto, la Universidad utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en formato virtual, electrónico, digital u óptico, como usos en red local y en internet.

2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.

3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha:

Firma:

Resumen

La presente investigación pretende determinar a qué riesgos psicosociales está expuesto el personal administrativo de una compañía de venta directa de cosméticos en la ciudad de Quito.

El objetivo principal de este trabajo académico es identificar cuáles son riesgos psicosociales existentes en los colaboradores de la compañía y cuál es la relación que existe en la aparición de estrés laboral, se trata de un estudio epidemiológico y analítico con el que se pretende mejorar la calidad de vida de 80 colaboradores que se encuentran en relación de dependencia mediante un plan de mejoras.

El instrumento que se usó para la medición es la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, desarrollada por el Ministerio de Protección Social de Colombia y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, de los cuales únicamente se tomó el cuestionario psicosocial intralaboral forma “A” y el cuestionario de evaluación de estrés (Villalobos, 2005).

Para el análisis y procesamiento de datos se empleó el programa IBM SPSS 21.0 versión Windows. Los resultados obtenidos indican que las áreas con mayor porcentaje de riesgo psicosocial son las áreas: Ventas y Marketing. Es importante recalcar que la autora de la presente investigación considera un nivel crítico psicosocial y de estrés laboral a partir del nivel medio, alto y muy alto. En relación al estrés laboral, todas las áreas muestran un nivel elevado de estrés.

De acuerdo a lo planteado en la hipótesis sobre la relación entre niveles de riesgo medio alto y muy alto de factores psicosociales y niveles medio alto y muy alto de estrés laboral se comprobó que existe una correlación baja.

Palabras Claves: Factores de Riesgo Psicosocial; Estrés Laboral; Riesgo Psicosocial Intralaboral.

Dedicatoria

A Dios por darme todo, por ser mi fuerza y mi fuente de paz, y por qué hoy me brinda la oportunidad de cumplir mis sueños.

A mis padres Carmita y Jorge porque con su ejemplo y amor han sabido acompañarme y apoyarme en cada una de mis metas.

A mis hermanos Juan Esteban y Alexandra por ser esos compañeros de vida y aventuras, por su amor y apoyo.

A mis sobrinos Leonardo y Emilia por ser una luz, por su dulzura y ser una inspiración en mi vida.

Índice de contenido

ANTECEDENTES	10
EL PROBLEMA	10
A.1. Planteamiento del problema.....	10
A.2. Pregunta Central.....	11
A.3. Objetivos	11
A.3.1. Objetivo central.....	11
A.3.2. Objetivos específicos	11
A.4. Hipótesis.....	11
A.5. Justificación de la investigación.....	11
A.6. Metodología de Investigación.....	13
A.5.1. Tipo de Investigación	13
A.5.2. Alcance	13
A.5.3. Población y Muestra.....	13
A.5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
A.5.5. Criterios de exclusión.....	14
A.5.6. Manejo de la información.....	14
CAPÍTULO UNO.....	15
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	15
1.1. Información de la empresa	15
1.2. Misión.....	16
1.3. Visión.....	16
1.4. Manifiesto	16
1.5. Valores.....	16
CAPÍTULO DOS	18
MARCO REFERENCIAL	18
2.1. Marco Teórico	18
2.1.1. Riesgos psicosociales	18
2.1.2. Estrés.....	21
2.1.3. Efectos de los riesgos psicosociales y Estrés sobre el trabajador	25
2.1.4. Norma legal en Riesgos Psicosociales	29
2.1.5. Fundamentación teórica de la batería de factores de riesgo psicosocial intralaboral.....	31
□ Modelo de Karasek, Theorell (1990) y Jonhson	32
□ Modelo de Siegrist (1998 y 2008)	33
□ Modelo dinámico de factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005).....	35

2.2. Alcance de la batería de riesgos psicosociales intralaborales.....	35
2.1. Marco Conceptual.....	45
CAPÍTULO TRES	48
ESTUDIO DE CAMPO	48
3.1. Análisis Sociodemográfico.....	48
CAPÍTULO CUATRO	72
PROPUESTA	72
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
5.1. Conclusiones.....	80
5.2. Recomendaciones.....	82
6. BIBLIOGRAFÍA	83

Índice de Tablas

Tabla N° 1	36
Tabla N° 2	38
Tabla N° 3	49
Tabla N° 4	49
Tabla N° 5	49
Tabla N° 6	52
Tabla N° 7	52
Tabla N° 8	57
Tabla N° 9	59
Tabla N° 10	59
Tabla N° 11	61
Tabla N° 12	61
Tabla N° 13	63
Tabla N° 14	64
Tabla N° 15	64
Tabla N° 16	66
Tabla N° 17	66
Tabla N° 18	68
Tabla N° 19	68
Tabla N° 20	70
Tabla N° 21	70
Tabla N° 22	73

Índice de Gráficos

Gráfico N° 1	24
Gráfico N° 2	28
Gráfico N° 3	33
Gráfico N° 4	51
Gráfico N° 5	53
Gráfico N° 6	54
Gráfico N° 7	55
Gráfico N° 8	56
Gráfico N° 9	60
Gráfico N° 10	62
Gráfico N° 11	65
Gráfico N° 12	67
Gráfico N° 13	69
Gráfico N° 14	71

Introducción

El presente trabajo de investigación pretende abordar la problemática actual en la que se ven inmersas algunas organizaciones, el crecimiento acelerado de las industrias, la carga laboral y algunos otros factores influyen en la aparición de riesgos psicosociales en compañías grandes y su incidencia en el estrés laboral.

La primera vez que se realizó una publicación acerca de los riesgos psicosociales como tal fue en el año 1984 por la Organización Internacional del trabajo (OIT), en el cual se reconoce la complejidad y los efectos de dichos riesgos en el trabajador, “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (Organización Internacional de Trabajo, 1984).

Según la OIT basándose en múltiples estudios realizados en varios países europeos y latinoamericanos ha determinado que existe una relación directa entre la aparición de riesgos psicosociales y estrés laboral, lo que nos permite aseverar que esta problemática se está analizando cada vez más en las organizaciones.

A pesar de tener más de dos décadas de investigaciones, acerca de esta problemática global es recién en los últimos años que los gobiernos han tomado medidas como es el caso de Ecuador, a pesar de que expresamente en sus reglamentos de salud no habla de riesgos psicosociales si menciona la prevención de todo tipo de riesgos relacionados con el trabajo, en la resolución C.D.513 emitida por Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el año 2016 establece que se debe tener un plan de evaluación y prevención para cualquier tipo de enfermedad profesional incluidas aquellas que deriven en estrés o afectaciones psicológicas.

La empresa en la cual se realizará el estudio es una empresa multinacional que se dedica a la comercialización de cosméticos mediante la modalidad de venta directa. Actualmente la compañía no cuenta con un plan de acción para mitigar o evitar la aparición de riesgos psicosociales a los que están expuestos los empleados que trabajan en sus oficinas administrativas.

Se pretende además de abordar la problemática, brindar a la empresa herramientas mediante un plan de mejora que le permita tomar medidas como parte de su cultura y de sus obligaciones para con el bienestar de sus empleados.

El presente trabajo se compone de cuatro capítulos y sus antecedentes que abarcan lo siguiente:

En la primera parte que a pesar de no ser considerado un capítulo dentro de la presente tesis se denomina como antecedentes en los cuales se aborda la problemática de la investigación, los objetivos tanto general como específicos, la hipótesis, y justificación de la investigación donde se pretende contextualizar el marco en el cual se desarrollaran los siguientes capítulos, además de dar una idea general de los temas que se van a abordar.

En el Capítulo 1 se da una breve descripción de la empresa, su historia, sus valores su misión y visión actuales, además de dar una referencia de su presencia en Ecuador en la actualidad.

El Capítulo 2 contiene todo el marco metodológico y teórico, en el cual se realiza un amplio análisis de los fundamentos teóricos en los cuales se fundamenta el presente trabajo de investigación, hace un análisis de la problemática con una visión global, y realiza un resumen de la fundamentación teórica de la batería de evaluación de riesgos psicosociales desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá en conjunto con algunos autores, definiciones conceptuales y otros datos relevantes.

En el Capítulo 3 se realiza la recolección de información, la interpretación y presentación de resultados.

En el Capítulo 4 se realiza una propuesta de mejoras en base a los hallazgos evidenciados en el estudio de campo.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

ANTECEDENTES

EL PROBLEMA

A.1. Planteamiento del problema

El presente trabajo de investigación pretende hacer un análisis de los riesgos psicosociales intralaborales a los que están expuestos muchos trabajadores que trabajan en relación de dependencia en una compañía multinacional de venta directa de cosméticos y su incidencia en el estrés laboral.

Las compañías multinacionales por lo general tienen que acogerse a varios lineamientos y políticas globales en torno a las actividades de su giro de negocio y al desempeño de sus trabajadores para llegar a cumplir sus objetivos, en el caso de la compañía de venta directa de cosméticos que vamos a analizar para fines de esta investigación pertenece a una marca conocida a nivel mundial con presencia en más de 100 países, y actualmente pertenece a un clúster andino conformado por Venezuela, Colombia, Ecuador y Perú siendo Colombia la cabeza del grupo.

Al pertenecer a un clúster y al tener muchas de las jefaturas importantes en el país vecino, la sede de Ecuador tiene una estructura organizacional mixta, es decir muchas de las posiciones laborales locales tienen reporte a un jefe local y reporte a un jefe de clúster.

Bajo esta premisa se puede presumir que este tipo de factores, los altos estándares de medición de productividad que tienen los colaboradores, las jornadas extensas de trabajo y otros factores pueden incidir en la aparición de riesgos psicosociales intralaborales y por ende incrementar los niveles de estrés.

En años anteriores no se ha realizado un estudio similar a este por lo que no tenemos datos comparables, se tiene resultados globales de una encuesta aplicada años atrás en la cual se pudo evidenciar que los empleados tienen una sensación de acoso por excesiva presión y falta de liderazgo.

Es importante un análisis de estos riesgos psicosociales intralaborales a los cuales están expuestos los colaboradores de la compañía para determinar el punto de partida y mitigar posibles enfermedades profesionales que pueden darse como

producto de dichos riesgos tales como cervicalgia, taquicardia, cefalea, problemas gastrointestinales, colon irritable y gastritis, entre otros.

A.2. Pregunta Central

¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales intralaborales a los que están expuestos los trabajadores de una compañía de venta directa de cosméticos que ocupan cargos administrativos en sus oficinas de Cumbayá y cuál es su incidencia en la aparición de estrés laboral?

A.3. Objetivos

A.3.1. Objetivo central

Realizar un análisis de los riesgos psicosociales intralaborales a los que están expuestos los trabajadores administrativos de una compañía multinacional de venta directa de cosméticos que ocupan cargos administrativos en sus oficinas de Cumbayá y determinar cuál es la relación que existe con la aparición de estrés laboral.

A.3.2. Objetivos específicos

- Investigar cual es el área con mayor nivel de riesgo psicosocial en una compañía multinacional de venta directa de cosméticos.
- Indagar cuales son los niveles de estrés laboral en los empleados administrativos de una compañía multinacional de venta directa de cosméticos.
- Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral con los factores psicosociales en los empleados administrativos de una compañía multinacional de venta directa de cosméticos.

A.4. Hipótesis

Los colaboradores de la compañía multinacional de venta directa de cosméticos están expuestos a riesgos psicosociales intralaborales y eso incrementa los niveles de estrés laboral.

A.5. Justificación de la investigación

El creciente cambio que ha vivido el mundo laboral y la automatización de procesos han influido en la aparición de nuevas enfermedades profesionales y las empresas a nivel global están frente al reto de trabajar para evitar la aparición de riesgos psicosociales, el estrés y ausentismo a causa de accidentes laborales.

En el Ecuador las empresas están obligadas a implementar programas de Salud y Seguridad Ocupacional para medidas de prevención de riesgos físicos, ergonómicos, químicos por las normativas legales dictadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), además existen resoluciones como la C.D.513 emitida por el mismo ente regulador en el año 2016 que en su artículo 9 menciona: “Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales.- Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial” (IESS 2016).

Es vital que las organizaciones realicen evaluaciones que le permitan identificar este tipo de riesgos debido a que pueden desencadenar afectaciones en la salud y el bienestar general del colaborador.

Esta investigación se iba a aplicar inicialmente en una consultora de recursos humanos multinacional que tiene un número aproximado de empleados de 350, en la transición de la presente investigación hubo un cambio de directorio y reemplazo del Gerente General y desacuerdo por parte de la nueva directiva en que se realice el estudio, por lo que se cambió el estudio a la compañía multinacional de venta directa de cosméticos manteniendo el enfoque en analizar la situación de las empresas multinacionales en Ecuador frente a la aparición de riesgos psicosociales intralaborales.

Este estudio tendrá un aporte significativo en la calidad de vida y en las condiciones laborales de 80 colaboradores de la compañía multinacional de venta directa de cosméticos que tienen cargos administrativos en la ciudad de Quito en la cual se ejecutará la investigación.

Además, que la empresa se verá beneficiada con el presente estudio ya que mediante los resultados que arroje podrá implementar medidas de prevención y mejora. El plan que se desarrollará en base a los hallazgos propios de la investigación serán enfocadas en el bienestar del colaborador.

A.6. Metodología de Investigación

A.5.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se usará para el presente trabajo académico será explicativo – descriptivo.

El análisis de la información recolectada se realizará mediante el cálculo de coeficientes de correlación con el fin de estimar el grado de relación entre las dos variables de la investigación: los riesgos psicosociales y el estrés laboral. Las pruebas estadísticas que se aplicarán son: Pearson, chi cuadrado, y tabla cruzada, en las cuales el nivel de significación es de $p > 0.05$ (95% de confiabilidad). Para realizar las pruebas anteriormente mencionadas, es necesario el programa estadístico IBM SPSS 21 versión Windows.

La prueba de Chi cuadrado nos permitirá aceptar o rechazar la hipótesis de que una variable influye en la aparición de la otra.

A.5.2. Alcance

Se pretende en primera instancia hacer una indagación y análisis de los riesgos a los cuales están expuestos los colaboradores de la empresa de venta directa de cosméticos en la ciudad de Quito.

A.5.3. Población y Muestra

Para el análisis de datos se tomará en cuenta el universo que está comprendido por 80 colaboradores de la cual no se tomara una muestra debido a que se considera que los datos son medibles y representativos.

A.5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A la población se aplicará la técnica de recolección de datos de encuestas físicas para hacer el relevamiento de la información mediante el instrumento más usado en este tipo de estudios que es un cuestionario.

La batería que se va a usar es el modelo dinámico de factores de riesgo psicosocial de Villalobos desarrollada en el año 2005 refiriéndose solo aquellos factores intralaborales. Según este modelo, los factores de riesgo psicosocial pueden entenderse como la “condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos que son negativos para el trabajador, la organización y

los grupos; los cuales producen estrés, y generan efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral y fisiológico” (Villalobos 1997).

Se realizará una sola jornada en tres horarios dentro de las oficinas administrativas ubicadas en Cumbayá, y se realizará la evaluación por áreas.

A.5.5. Criterios de exclusión

Se excluirán de la investigación:

- Las personas que al momento de aplicar la batería se encuentren de vacaciones, con permiso médico, con algún tipo de licencia o fuera de oficina.
- Aquellos empleados que tengan menos de tres meses de antigüedad en la empresa.
- Los trabajadores que se encuentren atravesando una calamidad doméstica o alguna situación en particular que pueda afectar la veracidad de los datos.

A.5.6. Manejo de la información

Se guardará absoluta confidencialidad de los sujetos de estudio, se firmará un consentimiento informado para la aplicación de las encuestas, así como un convenio de confidencialidad con la compañía para el uso de la información.

CAPÍTULO UNO

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.1. Información de la empresa

La empresa nace en la ciudad de Nueva York en 1886, su fundador David H. McConnell vendía libros puerta a puerta, junto a los libros entregaba pequeñas muestras de perfume preparadas por él como obsequio por la compra. Al ver que sus ventas se incrementaron gracias a sus perfumes y a su talento para crearlos decidió fundar la primera fábrica de perfumes: California Perfume Company, a lo largo de su trayectoria la compañía no solo creaba perfumes si no también comenzó a incurrir en la venta de otros artículos desde esencias para repostería hasta cascos e insumos para soldados de guerra, con el paso de los años se transformaría en la empresa multinacional que es actualmente enfocándose más en las necesidades de la mujer y sus familias y ahora no solo vende perfumes y maquillajes, sino que también ofrece gran variedad de productos para el hogar y una oportunidad de negocio a las millones de mujeres que a nivel mundial obtienen un sustento mediante esta modalidad de trabajo.

Cuando inició la compañía tenía una sola representante: *Mrs Albee*, cuando los derechos de la mujer aun no eran reconocidos y tampoco se tenía el derecho al voto un joven emprendedor y una mujer luchadora iniciaron un negocio de venta puerta a puerta, la publicidad boca a boca y la venta por folleto que hoy se conoce como “venta directa”. Ahora la compañía tiene presencia en más de 100 países a nivel mundial y es la compañía N° 1 de venta directa.

Además de la labor de apoyar a millones de mujeres la compañía tiene un enfoque social bastante significativo, durante muchos años ha apoyado a causas sociales como la lucha contra el cáncer de seno, la violencia de género, entre otras.

En 1992 la compañía llega a Ecuador, brindando la oportunidad de negocio a miles de mujeres ecuatorianas, posicionándose como una marca muy reconocida a nivel nacional por su calidad y sus precios accesibles.

1.2. Misión

Ser la Compañía que mejor entiende las necesidades de producto, servicio y de autorrealización de la mujer a nivel mundial.

1.3. Visión

Fortaleceremos la posición de “la Compañía” (El nombre de la empresa ha sido reemplazado por “la compañía” por reservas de confidencialidad) como un líder de belleza, creciendo con el poder de la Red de Mujeres, e introducir una nueva generación de mujeres a una marca que sabemos que amarán.

1.4. Manifiesto

Ésta es la compañía que pone máscara en las pestañas y comida en la mesa, que combate las arrugas con una mano y el cáncer de seno con otra.

Que sabe el valor de unos labios perfectos y alza la voz en contra de la violencia doméstica y en pro de la independencia financiera de las mujeres.

Ésta es la compañía que no solo trae belleza a la puerta, si no que abre puertas. La compañía que apoya a 6.5 millones de representantes en más de 100 países.

Esta es la compañía que durante más de 130 años ha trabajado por la belleza, la innovación, el optimismo y por encima de todo por la Mujer.

1.5. Valores

1.5.1. Confianza

Implica que queremos vivir y trabajar en un ambiente donde las comunicaciones sean fluidas, donde las personas se sientan libres para asumir riesgos y expresar sus puntos de vista.

1.5.2. Respeto

Nos ayuda a valorar las diferencias, a apreciar a cada persona por sus cualidades únicas. A través del respeto contribuimos a desarrollar el máximo potencial de cada persona.

1.5.3. Credibilidad

Es el motor que impulsa a nuestros empleados a asumir responsabilidades y obtener lo mejor de ellos mismos

1.5.4. Humildad

Simplemente significa que no siempre tenemos la razón, no tenemos todas las respuestas y lo sabemos.

1.5.5. Integridad

Debe ser la cualidad que identifique a cada empleado. Son los estándares éticos y hacer lo correcto con nuestros colegas, clientes y nosotros mismos

CAPÍTULO DOS

MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Riesgos psicosociales

Carayon, Haims y Yang (2001, 111) en una de sus publicaciones definen los factores psicosociales como las “características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores”. Cox y Griffiths (2000) los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales.

En la actualidad se habla mucho de los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones, pero solo algunos autores definen que es y cuál es su impacto sobre los colaboradores, según nos explica Carla C. Botero (2002) en su artículo publicado acerca del Riesgo Psicosocial y “burn out” en docentes de algunos países latinoamericanos cita lo siguiente: “ Las actuales modificaciones en el mundo laboral, han generado nuevas transformaciones en cuanto a la gestión de la información, la gestión del conocimiento y la solución de problemas, elementos que se transforman en la meta central de la actividad productiva del actual mundo laboral incrementando la carga mental del trabajador y amenazando así su bienestar psicológico y su salud” (Cuenca 2002).

Esta investigación nos permite tener una visión amplia de la situación en un sector profesional que no está alejado a la realidad no solo en ese campo de especialización sino también en una realidad a nivel latinoamericano que afecta significativamente al trabajador, cada vez el mercado laboral y las empresas van modificando sus ritmos de trabajo ajustándose a la demanda actual, con productos más eficientes, menos costosos y un tiempo de elaboración mucho menor.

Tomando como base el ejemplo de la autora a pesar de que hace referencia al sector docente, estos factores aplican para todos los ámbitos laborales, ya que se puede observar fácilmente en el mercado laboral el crecimiento de oferta en comparación de la demanda y esta condición devalúa los salarios de los profesionales.

Cada vez más jóvenes con estudios de tercer o cuarto nivel genera que personas con más experiencia, pero con un menor nivel educativo tengan que competir por un puesto de trabajo, generando mayor estrés en los trabajadores de una empresa por mantener sus puestos de trabajo, y la nueva generación de profesionales jóvenes se han visto en la necesidad de adaptarse al medio, especializarse mucho más para poder ser competitivos en el mercado y poder tener una plaza de empleo.

Cualquiera que sea el caso los trabajadores se ven en la necesidad de extender sus jornadas laborales, mejorar sus habilidades directivas y de trabajo en equipo entre otras para cumplir con las expectativas de sus empleadores.

A lo largo de los últimos años los factores de riesgos psicosociales han evolucionado de acuerdo con los aspectos cambiantes del mundo actual, liderados claramente por la globalización. Ésta ha incursionado en el accionar de la economía y el trabajo, y en consecuencia, la realidad actual está acompañada de adelantos tecnológicos y concepciones mercantilistas donde las personas deben buscar nuevas formas de adaptación para las diferentes ventajas y desventajas que implican estos cambios (Blanch & Cantera 2007; Peiró 2004).

Muchas tareas están siendo automatizadas y la demanda de trabajo mental sobrepasa a la demanda de trabajo manual el cual ha disminuido en los últimos años, por lo que los riesgos físicos ya no son del tipo industrial o por manejo de cargas si no pasan a ser riesgos ergonómicos en los sitios de trabajo. En la parte psicológica se incrementan los riesgos también debido a que la actividad laboral ahora se basa en el conocimiento, la gestión de la información, la solución de problemas, la interrelación con el entorno laboral y con el entorno externo haciendo que los trabajadores tengan que esforzarse más no solo en sus actividades laborales sino también en mantener un equilibrio entre su vida personal y el trabajo.

Algunos autores se refieren a la calidad de vida laboral como un concepto muy amplio que abarca no solo condiciones internas en el trabajo si no también factores externos. Según de la Poza y Prior (1988) la calidad de vida laboral (CVL) “da cuenta de la forma en que se produce la experiencia laboral, tanto en sus condiciones objetivas (seguridad, higiene salario, etc.), como en sus condiciones subjetivas (la forma como vive el trabajador)” (De la Poza y Prior 1998, 162).

Para objeto de la investigación actual en la compañía multinacional de venta directa de cosméticos haremos énfasis en el análisis de los factores internos de trabajo en este caso las condiciones objetivas que podrían estar influyendo en la aparición de factores de riesgo psicosocial y en estrés laboral, es importante este criterio ya que las condiciones internas de una empresa influyen directamente en la satisfacción del colaborador, en su crecimiento emocional y su estabilidad.

La compañía multinacional de venta directa de cosméticos en la cual se está realizando la presente investigación cuenta actualmente con un departamento de seguridad y salud que vela por el bienestar de sus empleados, se han realizado varias actividades para mitigar algunos factores de riesgo físico y ergonómico, capacitaciones para la prevención del uso de sustancias estupefacientes, entre otras que aportan significativamente en la vida del colaborador tanto en su ámbito profesional como en su parte personal y familiar, sin embargo desde hace varios años que no se ha realizado un estudio a profundidad que les permita evaluar los riesgos psicosociales. En base a lo que Recursos Humanos y el departamento de Seguridad y Salud ha podido observar, se presume que los colaboradores de la compañía muestran elevados niveles de estrés, sobrecarga de trabajo y problemas en manejo del tiempo.

En este mismo sentido para poder analizar a profundidad esta problemática se tomó como referencia una investigación de la Asociación Internacional del Trabajo que define “el riesgo psicosocial en términos de interacción entre el contenido del trabajo, la organización y gestión del trabajo, otras condiciones organizacionales y ambientales y las habilidades y necesidades del trabajador. Estas interacciones demostraron que existen riesgos para la salud de los trabajadores y las diferencias en cómo los experimentan” (Revista de Saudade Publica Brasil 2016).

Todas estas interacciones a las que se refiere este estudio van de la mano con las demandas del puesto de trabajo, el manejo del tiempo y de las actividades y el grado de dificultad del trabajo, además de las relaciones entre compañeros, la relación con el superior o jefe y la interrelación que existe entre la parte profesional y la personal del colaborador. Los factores internos de la compañía también juegan un rol fundamental porque van de la mano con nuestros valores, la satisfacción que

sentimos de trabajar en el lugar deseado, el respeto y la erradicación del acoso laboral y el bienestar en general.

Este y otros estudios nos permiten reafirmar y validar lo que externamente se ha observado en los colaboradores de la compañía, siendo algunas áreas más vulnerables que otras como por ejemplo finanzas ya que esta área tiene fecha límite para el cierre de balances y ajustes hasta una fecha definida en el mes a nivel global, sin importar que localmente sea feriado, día festivo o día de descanso, los colaboradores de esta área deben presentar la información pertinente lo cual hace que deban trabajar en horarios extendidos, y a pesar de ser remunerados y recompensados en base a lo que estipula la ley con este tipo de jornadas, la implicación personal y familiar, como las implicaciones de salud pueden ser negativas.

En base a estas teorías se puede entender la correlación entre los riesgos psicosociales y el estrés justamente por la evidencia de algunos síntomas y la aparición de en otras condiciones de salud desfavorables para el trabajador como lo es trastornos musculoesqueléticos, dolores de cabeza entre otros.

En otros países los casos de evaluación, medición y mitigación de riesgos psicosociales cada vez están tomando más fuerza como se puede observar un estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que fue realizado en países europeos como España, Holanda, Dinamarca, Alemania y otros países de Latinoamérica inclusive, dio como resultado la incidencia directa entre las condiciones laborales y la aparición de estrés y otras condiciones físicas.

Según Mansilla (2012), los riesgos psicosociales son la causa más frecuente para la aparición de accidentes laborales y enfermedades profesionales o relacionadas con el trabajo y estrés, En Europa, el 30 % de los trabajadores sufre estrés laboral, y otras situaciones relacionadas como el síndrome de Burnout y el Mobbing (acoso laboral).

2.1.2. Estrés

La batería de Riesgos que vamos a aplicar además de medir los factores intralaborales presenta un formato de encuesta que mide el estrés laboral como parte de la evaluación y nos permitirá evaluar de forma más precisa el nivel de estrés existente en los colaboradores de la compañía de venta directa de cosméticos en la

ciudad de Quito ya que en base a las investigaciones tomadas como referencia el estrés laboral y los factores de riesgo psicosociales están directamente relacionados, por lo que es muy relevante también tomar en consideración el estrés para esta propuesta.

Levy (2005) en una de sus publicaciones menciona que el término “estrés” fue utilizado por primera vez por Hans Selye en 1936 para definir el estrés en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio”. Su investigación condujo al estudio del estrés en las funciones cerebrales. Definió asimismo los “factores estresantes” como las circunstancias desencadenantes de una respuesta fisiológica y psicológica del organismo, para distinguir el estímulo de la respuesta, (Levi 1971; Seyle 1974)

Tomando el concepto del autor antes detallado un factor estresante es un estímulo que desencadena varios factores físicos y emocionales, en la compañía de venta directa de cosméticos se ha podido observar que existen factores estresantes de diferentes tipos, físico como por ejemplo la temperatura en las oficinas, en los pisos más bajos la temperatura es bastante baja y en el piso más alto por las condiciones de infraestructura la temperatura tiende a ser muy alta, el factor ruido, por el lado de los factores psicológicos son las extensas jornadas laborales, la sobre carga laboral, el clima laboral.

Con la aplicación de la batería de evaluación de riesgos psicosociales intralaborales podremos determinar cuál o cuáles de todos estos factores antes mencionados son los más relevantes y los que generan mayor nivel de estrés entre los colaboradores.

Para la OIT (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

Cuando la persona no cuenta con los recursos ya sea físicos o intelectuales para desempeñar cierto tipo de actividad puede desencadenar en estrés y en afectaciones a la salud, o a su vez se han visto muchos casos en los cuales la persona está calificada o cuenta con la experiencia pero no logra ajustarse a las necesidades del negocio, sus metas y objetivos se vuelven inalcanzables y no logra adaptarse a la

cultura de la compañía lo que puede generar despidos o renuncia por parte del trabajador.

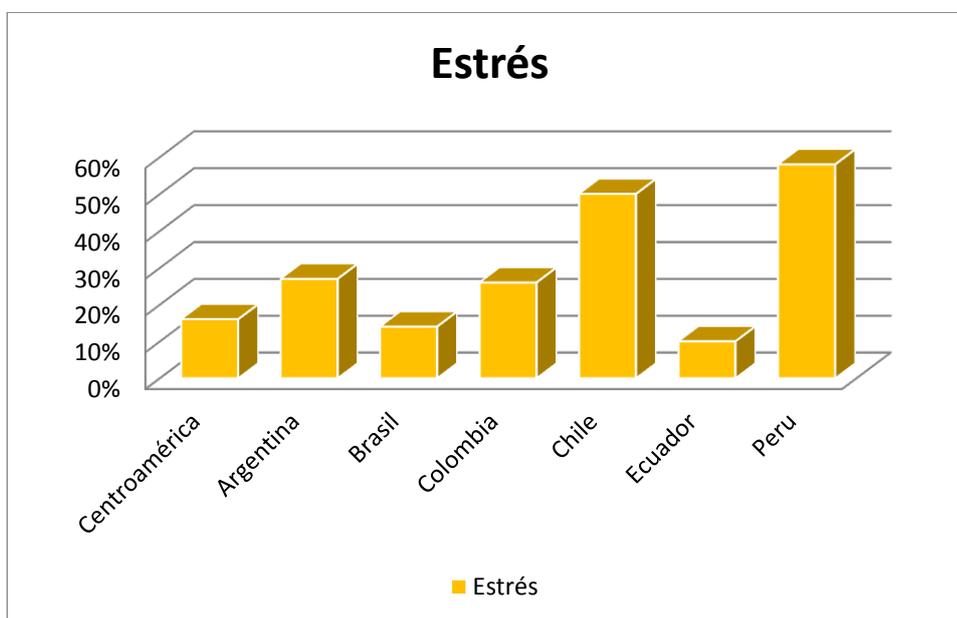
Gracia, Silla, Peiró y Fortes, (2006) mencionan en sus investigaciones la teoría del contrato psicológico que se refiere a las expectativas explícitas o implícitas que tienen tanto los empleadores como los empleados al iniciar un trabajo. Se considera de suma importancia el hecho de dejar evidencia de las expectativas que tiene la compañía con respecto al desempeño y otros factores de medición de su gestión, de igual manera es importante que los trabajadores desde un inicio tengan claras sus expectativas con respecto a los beneficios a recibir por parte del empleador sean remunerados o no, para que ambas partes definan un camino a seguir. De no darse este contrato al inicio de la relación laboral puede elevarse las expectativas de alguna de las partes y darse el caso que mencionamos anteriormente, el contrato no se cumple y se termina la relación laboral desencadenando sentimientos de frustración e irritabilidad. La conducta y actitudes en el trabajo son vitales para el desarrollo de una sana relación laboral y el desarrollo de ambas partes.

Ahora que hemos podido analizar el estrés tanto en sus definiciones como en sus efectos es importante analizar los datos estadísticos de estrés, lastimosamente en nuestro país no existen datos actualizados de medición de estrés realizados por las entidades de salud competentes sin embargo se ha tomado como referencia un estudio realizado por GFK una multinacional reconocida por análisis de mercados y en una encuesta realizada en el año 2012 nos revela que el 10% de ecuatorianos padece de estrés y síntomas relacionados como molestias gastrointestinales dolores de cabeza, entre otros.

Hemos tomado en consideración estadísticas de varios países de Latinoamérica y Centro América entre el año 2005 hasta el 2012 para realiza un cuadro comparativo de estrés laboral:

Gráfico N° 1

Niveles de estrés en Centroamérica y Latinoamérica



Fuente: Organización mundial de la salud y varios autores.

Elaborado por: Autora

Como podemos observar en el gráfico 1 Centroamérica está en el dieciséis por ciento según nos muestra la I Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud en el año 2012, además de estrés muestra en porcentajes similares índices de depresión en los trabajadores e insomnio debido a las condiciones laborales, la presión en el trabajo y la falta de descanso por llevarse a casa problemas del trabajo. En Argentina tomamos como referencia la 1ra Encuesta Nacional a Trabajadores sobre Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral realizada en el año 2009 la cual mostró que el veintisiete por ciento de los trabajadores sufrían de estrés por la excesiva carga mental y las demandas altas en su puesto de trabajo. En Brasil, la Organización Iberoamericana de Salud (OISS) reveló que el 14% de trabajadores sufría estrés y a causa de esto presentaba cuadros de ausencias por enfermedad y por accidentes laborales, concluyendo que en hombres un nueve por ciento y en las mujeres un diecisiete por ciento presentó justificaciones por ausencia y atención médica.

Por otro lado, Colombia realizó un estudio en el año 2007 mediante la primera Encuesta Nacional sobre las Condiciones de Trabajo y Salud del Sistema General de Riesgos Profesionales, la cual reveló que el veintiséis por ciento de los trabajadores calificaron sentir estrés laboral en una escala de 7/10 en la que 1 es poco y 10 es mucho. Como conclusión de este trabajo de investigación se puede observar que además del nivel de estrés elevado los cargos que están más expuestos a desarrollar cuadros de estrés son los que tienen contacto directo con clientes, como segundo cargo con más nivel de riesgo se ubican los que tienen tareas repetitivas durante la jornada laboral, y los demás cargos que en sus actividades diarias no tengan una definición clara de funciones y responsabilidades y cambio constante en las políticas o lineamientos a seguir.

El Ministerio de Salud de Chile menciona que el cincuenta por ciento de los trabajadores sufre de estrés y todas las afectaciones derivadas a este como depresión, ansiedad, insomnio y ausentismo, así mismo en Perú el Ministerio de salud determina que el nivel de estrés está en el cincuenta y ocho por ciento de afectación a los trabajadores.

Los datos anteriormente expuestos demuestran la realidad en algunos países de Latinoamérica principalmente y tomamos como referencia el último que es Colombia y Perú ya que su mercado laboral es muy similar al nuestro, mostrando los altos niveles de estrés entre los trabajadores, además se ha realizado búsqueda de información de casos o estudios similares en empresas multinacionales de venta directa y de la industria cosmética y no se han encontrado estudios al respecto ni en el Ecuador ni en el exterior.

A pesar de que en Ecuador aún no se presentan índices tan elevados como los de nuestros países vecinos es vital implementar en las empresas planes para evitar la aparición de riesgos psicosociales y estrés, es menos costoso y más sencillo implementar planes de prevención que instaurar planes de corrección, y mitigación de riesgos cuando ya existen en los trabajadores.

2.1.3. Efectos de los riesgos psicosociales y Estrés sobre el trabajador

Existen varios estudios en diversos países el mundo respecto a la relación que existe entre los riesgos psicosociales y las enfermedades musculo esqueléticas,

trastornos cardiovasculares, entre otras enfermedades que analizaremos a continuación.

De acuerdo con la Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (Paoli & Merllié 2000), el 60% de los trabajadores europeos consideran que el trabajo afecta a su salud. Los trastornos con mayor prevalencia son: el estrés, la fatiga crónica y los trastornos músculo esquelético. Del 28 al 30% de la población encuestada, considera padecer estrés, y el 23% fatiga crónica. Con respecto a los trastornos músculo esqueléticos, el 33% de los europeos encuestados padece dolores de espalda, y el 23% dolores de cuello y hombros.

Estos datos son muy relevantes para poder tener una idea de las afectaciones que tienen los empleados a causa de su trabajo, este estudio fue realizado hace más de una década y los resultados han ido incrementando según podemos observar en España, la Cuarta Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales 2001) concluye que del total de consultas médicas demandadas por los trabajadores en el último año, el 20% están relacionadas con daños derivados del trabajo, siendo el 4.6% de estos motivos producto del estrés laboral. Aunque gran parte de los motivos de consulta médica son por trastornos músculo esqueléticos, siendo la mayoría de ellos referentes a dolores de espalda y de los miembros superiores (20.4% y 10.2%, respectivamente).

Además, de acuerdo con la Encuesta de Calidad de Vida Laboral (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales 2002) el 30.40% de la población encuestada considera que siempre o frecuentemente trabajan bajo condiciones estresantes.

En referencia a las enfermedades cardiovasculares (ECV), numerosos estudios relacionan la exposición a estrés profesional con un aumento en el riesgo de sufrir una enfermedad cardiovascular (Gardell 1981; Johnson y Hohansson 1991; Karasek y Theorell 1990). En estas investigaciones se muestran evidencias que indican que los factores psicosociales del entorno laboral son un factor de riesgo de ECV.

En base a este y otros estudios se ha podido observar que hay una estrecha relación entre el estrés profesional y el riesgo de sufrir alguna enfermedad cardiovascular, trastornos musculo-esqueléticos (dolores en la parte baja de la

espalda y trastorno de los miembros superiores), depresión y abuso de sustancias tóxicas (alcohol y drogas).

Según Llana (2009), las consecuencias del estrés pueden ser primarias y directas; otras constituyen efectos secundarios o terciarios. Estas consecuencias pueden agruparse en:

a) Efectos conductuales. - Se refiere al mayor número de accidentes laborales que pueden ocurrir en la organización, consumo excesivo de alcohol u otras drogas, inquietud, temblor, anorexia, etc.

b) Efectos cognitivos. - Tiene que ver con la incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, bloqueo mental e hipersensibilidad a la crítica de otras personas.

c) Efectos fisiológicos. - Se refiere a las consecuencias que se producen en el organismo tales como: incremento del ritmo cardíaco, presión sanguínea elevada, aumento de colesterol y triglicéridos, dificultad para respirar, aumento de catecolaminas, sequedad de la boca, etc.

d) Efectos organizacionales. - Se refiere a las consecuencias que se pueden observar en las organizaciones, entre las cuales lo más común es:

- Absentismo, como consecuencia de enfermedades y dolencias que produce el estrés laboral
- Rotación de personal
- Abandono del trabajo o de la actividad laboral
- Baja productividad de los trabajadores
- Accidentes de trabajo
- Repercusión en el clima laboral
- Relaciones laborales pobres

e) Efectos psicoemocionales. - Se refiere a las consecuencias que se pueden producir en la psiquis y en las emociones de las personas y que conlleva a lo siguiente:

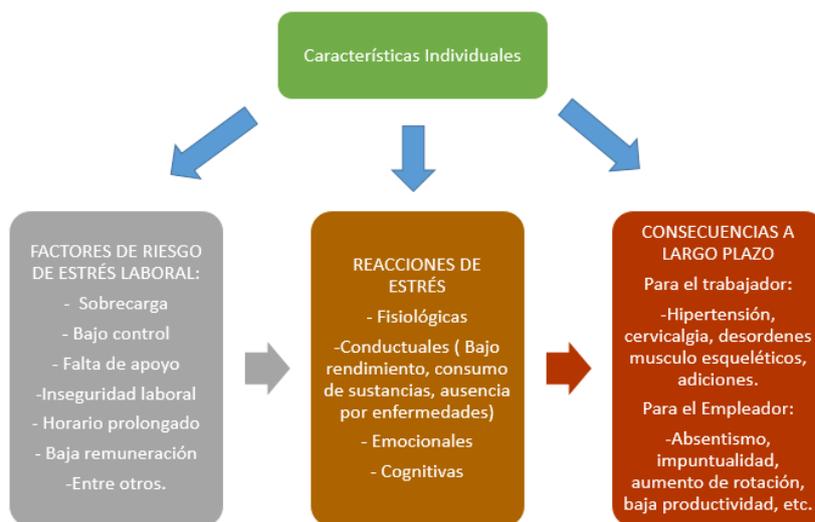
- Sentimiento de frustración de no haber hecho lo que se quería en la vida
- Cansancio, tedio o desgano

- Deseo de soledad y miedo
- Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos
- Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza
- Sentimientos de que "no vale para nada" o no "sirve para nada"
- Sentimiento de que está perdiendo la razón
- Sensación de no poder manejar los problemas en la vida

En el siguiente gráfico de interacción podemos observar como los factores de estrés se relacionan con las reacciones de estrés y las características del individuo y este a su vez puede derivar en varias consecuencias a largo plazo:

Gráfico N° 2

Mecanismos del estrés



Fuente: UNAM

Elaborado por: Autora

Además hemos encontrado varias evidencias y estudios acerca de las afectaciones del estrés en los trabajadores, de los más relevantes detallamos a continuación:

Según una publicación realizada por la Universidad Nacional Autónoma de México (2010) la evidencia de cambios biológicos debidos a la exposición a factores psicosociales de estrés como aumento de cortisol (Burke et al. 2005), cambios en el hipocampo (McEwen 2006) e inmuno supresión (Segerstrom y Miller 2004) es cada

vez es mayor. Diferentes estudios muestran que el estrés crónico parece influir sobre la actividad inmunológica (Hansel et al. 2010) e incluso parece tener la capacidad de acelerar la manifestación de enfermedades como el Alzheimer (Trana, Srivareerata y Alkadhi 2010).

Todos estos estudios nos permiten concluir que la afectación en la salud física y emocional del trabajador es alta, y que las consecuencias pueden tener varios niveles yendo desde el más leve como ausentismo, dolores de espalda y cabeza hasta el más grave como puede ser incapacidad, o baja por accidentes laborales, lo que no solo implica baja de productividad, además de costos para la empresa a largo y mediano plazo si no se toman las medidas correctivas adecuadas.

2.1.4. Norma legal en Riesgos Psicosociales

Debido a los efectos tan devastadores de los riesgos psicosociales en los trabajadores en varios países de Latinoamérica y España existen normativas legales que buscan precautelar la salud y el bienestar del empleado, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del trabajo varios años atrás han publicado muchas investigaciones al respecto y difunden a nivel mundial la necesidad de tratar estos riesgos en la legislación de cada país de forma obligatoria.

Por otra parte, la Decisión 584 del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, la Resolución 957 de la Secretaría General de la Comunidad Andina en el año 2000, estipulan que los países que integran la Comunidad Andina debe implementar normas que velen por la seguridad y salud en el trabajo, de la misma manera promover las acciones necesarias para eliminar los riesgos ya existentes.

En el caso de Colombia, el cual el Ministerio de Protección Social (2010) expidió la Resolución 2646 en el año 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Esta resolución determina que los factores de riesgo deben ser evaluados en base a instrumentos probados en el mismo país y es en base a esto que decide

desarrollar en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana para que desarrolle una batería, la cual fue validada y ahora es usada por muchos profesionales en Latinoamérica para la evaluación de dichos riesgos.

En países como Argentina existen leyes específicas para prohibir el acoso laboral, el maltrato físico y psíquico y el acoso como es la Ley 7.232 de la provincia de Tucumán del año 2002, Ley 5.349 de la provincia de Jujuy del año 2003, Ley 13.168 de la provincia de Buenos Aires del año 2004, Ley 1.225 de la ciudad de Buenos Aires del año 2004, Ley 12.434 de violencia laboral argentina del año 2005.

En Venezuela existe la Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo del año 2005 emitida por el Instituto Nacional de Prevención de Salud y Seguridad Laboral, que si bien es cierto es un poco más general expresamente extiende los derechos y obligaciones del empleador con respecto a seguridad y salud en el trabajo de sus colaboradores en el cual menciona la prevención de la exposición a factores ambientales dañinos, derecho del trabajador a tener espacios de recreación y tiempo libre, la atención prioritaria de enfermedades ocupacionales, entre otros aspectos relevantes que obliga a las empresas a velar por este tipo de riesgos, prevenirlos y erradicarlos.

En Perú también tenemos una Ley de seguridad y salud en el trabajo en el año 2012, y según el reglamento de la ley N° 29873 estipula que el objetivo del mismo es promover una cultura de prevención, cada dos años debe establecerse en cada organización una evaluación integral de riesgos.

En nuestro país tenemos la Resolución CD 513 emitida por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2016) detalla que el Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al asegurado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo. En su artículo N° 9 determina que: “Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.”

La normativa vigente nos permite determinar que se considera a los riesgos psicosociales entre los riesgos de enfermedad profesional y por ende recomienda en

su artículo N° 53 los principios de acción preventiva: “En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios:

- a) Control de riesgos en su origen, en el medio o finalmente en el receptor.
- b) Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales;
- c) Identificación de peligros, medición, evaluación y control de los riesgos en los ambientes laborales;
- d) Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual;
- e) Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades;
- f) Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores;
- g) Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y,
- h) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados.”

Las acciones preventivas nos permitirán ofrecer mejoras para los riesgos existentes y prevención de los riesgos que pudieran originarse por algunas condiciones propias de la empresa, en el caso de la compañía multinacional de venta directa en la cual estamos aplicando la presente investigación no cuenta con un plan de prevención para riesgos psicosociales, por lo que la propuesta de valor que se entregará al final de la presente investigación le permitirá hacer cambios significativos para mejorar las condiciones actuales.

2.1.5. Fundamentación teórica de la batería de factores de riesgo psicosocial intralaboral

Los modelos influyentes para el desarrollo de la presente investigación son los modelos de demanda-control-apoyo social de Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005)

mismos que analizaremos a continuación para comprender cada uno de ellos y entender su aplicación.

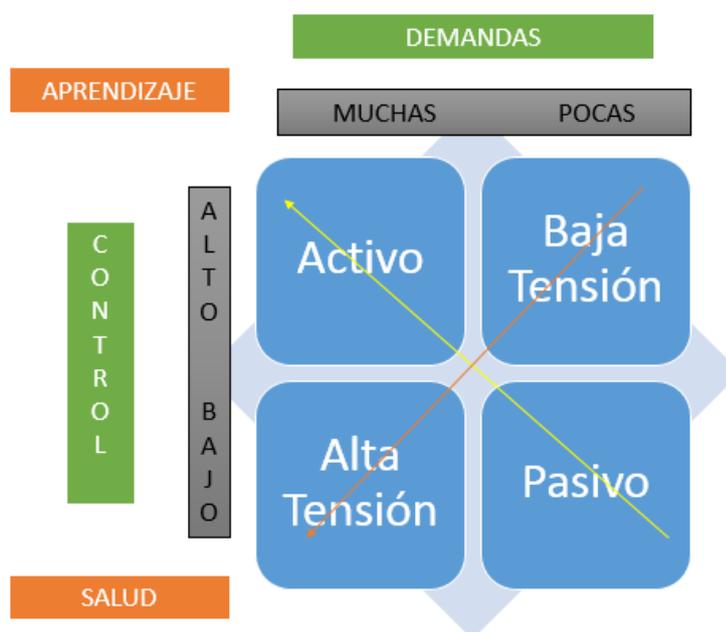
- **Modelo de Karasek, Theorell (1990) y Jonhson**

Este modelo toma en consideración dos factores que se relacionan entre si y son las demandas vs el control y apoyo social, este modelo pretende aportar con la fundamentación teórica que permita desarrollar las actividades necesarias para mejorar la calidad de vida de los trabajadores en organizaciones.

El modelo predice, en primer lugar, el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés, y después los correlatos de comportamiento activo/pasivo de los puestos de trabajo. Más allá de las consecuencias del trabajo, el modelo también ofrece las perspectivas de los organizadores del trabajo, quienes están preocupados por los resultados de productividad. La dimensión “demanda psicológica” tiene que ver con “cuánto se trabaja”; la dimensión “latitud de toma de decisiones” refleja cuestiones de organización del trabajo, como las referentes a quién adopta las decisiones y quién realiza qué tareas. La hipótesis de aprendizaje activo del modelo describe los procesos de motivación del trabajo de alto rendimiento (Karasek y Theorell, 1990).

Gráfico N° 3

Modelo Demanda Control



Fuente: Karasek 1979

Elaborado por: Autora

El modelo de demandas/control se deriva de la integración teórica de varias orientaciones científicas distintas. Así, queda fuera de los límites de una serie de tradiciones científicas consolidadas de las que ha tomado aportaciones o con las que suele contrastarse: la epidemiología y la sociología de la salud mental, la fisiología del estrés, la psicología cognitiva y la psicología de la personalidad. Algunas de esas teorías del estrés anteriores se centran en una explicación causal basada en la persona, mientras que el modelo de demandas/control predice una respuesta de estrés a las condiciones sociales y psicológicas del entorno. (Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, Joseph J. Hurrell y Lennart Levi, s.f.).

- **Modelo de Siegrist (1998 y 2008)**

El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa ERI (Effort Reward Imbalance) fue creado por Johannes Siegrist, (Siegrist 1996). Es una herramienta relativamente nueva sin embargo ha sido utilizada en un sinnúmero de investigaciones y actualmente algunos modelos más recientes se basan en esta teoría.

El modelo centra su atención en el desequilibrio entre “costes” y “ganancias”, entendido como el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello. El modelo predice que elevados esfuerzos unido a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión. Se pueden distinguir dos fuentes de “esfuerzo” dentro del modelo, el “esfuerzo extrínseco”, que hace referencia a las demandas del trabajo, y el “esfuerzo intrínseco” que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación. Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: (1) monetaria, salario adecuado; (2) Apoyo social, respeto y apoyo; y (3) Seguridad, perspectivas de promoción y seguridad en el puesto de trabajo. Este modelo incluye en la dimensión esfuerzo extrínseco tanto el esfuerzo físico como psicológico, y además tiene en cuenta características del sujeto que pueden provocar que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no sea real; es decir, el autor describe un tipo de sujetos que define como “excesivamente comprometidos” (overcommitment) y que se caracterizan por exagerar los esfuerzos que realizan en su trabajo, (Moreno, García., Valdehita y Ramiro, 2004).

El modelo analiza el rol e importancia del trabajo remunerado, la amplia gama de stress y carga en el trabajo (esfuerzo físico y psicológico) así como, varios tipos de recompensa (estima, seguridad laboral, salario, promociones dentro del trabajo). El poder del ERI ha sido comparado al de otros modelos de stress laboral, como el “Person-environment fit model” y el “Demand-control model”. La potencia de esta teoría proviene de su capacidad para combinar en un solo modelo global los factores sociales, psicológicos y biológicos (2do Foro de las Américas en investigación de riesgos psicosociales 2008).

En este mismo sentido algunos autores e investigadores evidenciaron la asociación entre un desbalance entre esfuerzo-recompensa y un riesgo 2.15 veces mayor de desarrollar nuevas enfermedades coronarias (Bosma, Peter, Siegrist, y Marmot 1998), mientras que en otro estudio se demostró una mayor prevalencia de trastornos del sueño y fatiga como consecuencia de un desbalance (Fahlen, et al., 2006). En definitiva, se ha acumulado evidencia acerca de la asociación entre situaciones estresantes en el trabajo, definidas por el ERI, y una amplia gama de efectos deletéreos sobre la salud física y mental (Dragano, et al., 2008; Peter,

Hammarstrom, Hallqvist, Siegrist, & Theorell, 2006; Peter & Siegrist, 1999; 2do Foro de las Américas en investigación de riesgos psicosociales 2008).

- **Modelo dinámico de factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005)**

En este modelo se integran diferentes aproximaciones de estrés laboral de los otros autores, como el modelo de demanda – control y desequilibrio, esfuerzo – recompensa, y otros modelos de evaluación de estrés.

El modelo Villalobos es un modelo dinámico, en el cual afirma que para la creación de un sistema de vigilancia epidemiológica se debe analizar los factores de riesgo psicosocial en base a estos tres principios: el individuo, el trabajo y el entorno.

Este modelo menciona que un riesgo psicosocial es “condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos que son negativos para el trabajador, la organización y los grupos; los cuales producen estrés, y generan efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral y fisiológico” (Villalobos 1997).

En toda organización existen diversos factores que si no son debidamente gestionados pueden desencadenar en factores de riesgo psicosocial, para que se transforme en riesgo deben darse los siguientes factores:

- La duración o tiempo de exposición a la condición que se percibe como riesgosa
- La intensidad del factor de riesgo
- La frecuencia en su ocurrencia
- El potencial dañino o grado en que un factor de riesgo es capaz de producir efectos negativos en la salud de la persona.

En su investigación Aguayo y Lama en el año 1996 definen que los factores de riesgo que producen efectos críticos se caracterizan porque tienen un tiempo de exposición breve, escasa frecuencia de ocurrencia y alto potencial dañino.

2.2. Alcance de la batería de riesgos psicosociales intralaborales

A partir de los modelos anteriormente detallados el Ministerio de Protección Social Colombiano y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá desarrollaron

una batería ajustada a su realidad que les permite levantar la información e identificar la existencia de riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales, para la presente investigación se ha tomado únicamente los riesgos intralaborales y en él se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social 2010).

Los dominios y sus respectivas dimensiones se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N° 1

Dominios y Dimensiones Intralaborales

CONSTRUCTO	DOMINIO	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Cualitativas Demandas Cuantitativas Demandas Emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	RELACIONES SOCIALES EN	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Batería de Instrumentos para Evaluación de Riesgos Psicosociales de la Universidad Javeriana de Bogotá

Elaborado por: Autora

Los dominios que podemos observar en la Tabla 1 fueron usados en la batería de análisis en base a los siguientes conceptos:

- Demanda de trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

- Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización (Ministerio de la Protección Social 2010).

Para poder interpretar los resultados que nos arroje la batería de riesgos psicosociales que se aplicará en la compañía de venta directa de cosméticos en la ciudad de Quito en la siguiente tabla encontraremos las situaciones que pueden generar riesgo:

Tabla N° 2

Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo

DIMENSION	DEFINICION	INDICADORES DE RIESGO
Demandas cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	-El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.
Demandas de carga mental	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. • La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.

<p>Demandas emocionales</p>	<p>Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. • El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). • El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.
<p>Exigencias de responsabilidad del cargo</p>	<p>Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

	bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:	
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p>Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p> <p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.
Demandas de la jornada de trabajo	<p>Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.</p> <p>Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.
Consistencia de rol	<p>Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los

	<p>producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.</p>
<p>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</p>	<p>Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.
<p>Control y autonomía sobre el trabajo</p>	<p>Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Es fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. • El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.
<p>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</p>	<p>Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. • Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.
<p>Participación y manejo del cambio</p>	<p>Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. • En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. • Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

Claridad de rol	<p>Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.</p> <p>Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.
Capacitación	<p>Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.</p> <p>Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. • Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
Características del liderazgo	<p>Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.</p> <p>Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. • El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.

<p>Relación con los colaboradores (subordinados)</p>	<p>Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. Características que se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. • El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.
<p>Retroalimentación del desempeño</p>	<p>Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
<p>Relaciones sociales en el trabajo</p>	<p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. - Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. - El apoyo social que se recibe de compañeros. - El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). - La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la 	<ul style="list-style-type: none"> • En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. • Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. • Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. • Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. • El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

	integración). Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. • Se percibe inestabilidad laboral. • Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.
Reconocimiento y compensación	Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. • El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. • La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. • La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Fuente: Batería de Instrumentos para Evaluación de Riesgos Psicosociales de la Universidad Javeriana de Bogotá.

Elaborado por: Autora

En la Tabla 2 podemos identificar los comportamientos y situaciones que derivan en riesgo y nos permitirán entender los hallazgos que tengamos en nuestra investigación de campo, es una base que nos guiará para elaborar la propuesta de trabajo en base a lo que nos den los resultados de las encuestas.

El alcance de esta batería de instrumentos es el de evaluar los factores de riesgo psicosociales, entendidos como las condiciones psicosociales cuya

identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, cuando aplique, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto (Ministerio de la Protección Social 2010).

2.1. Marco Conceptual

Capacitación. - Proceso de enseñanza, actividades de inducción, entrenamiento y formación que recibe el trabajador por parte de su empleador.

Carga mental. - Conjunto tensiones producidas en la persona a causa de las exigencias del trabajo mental que realiza.

Carga laboral. - Es el conjunto de requerimientos o exigencias psicofísicas a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.

Carga emocional. - Demandas de procesamiento cognitivo que implican procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información.

Condiciones Intralaborales. - Son aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Condiciones Extra laborales. - Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

Demandas ambientales. - Son las condiciones del espacio físico donde el trabajador se desempeña.

Demanda de Jornada de trabajo. - Se refiere a las horas laborales que destina el trabajador para el desempeño de sus funciones.

Enfermedades profesionales. - Es aquella enfermedad que es causada de manera directa, por el ejercicio del trabajo que se realiza.

Esfuerzo Físico. - Es el conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral, son aquellos que se realizan cuando se desarrolla una actividad muscular y éstos pueden ser estáticos o dinámicos.

Estrés laboral. - Es el tipo de presión al que está sometido un colaborador y puede provocar la saturación física o mental, además de generar diversas consecuencias que afectan su salud.

Estresores. - Son los factores sea internos o externos que provocan un estado de tensión en la persona y son los desencadenantes del estrés.

Factores de riesgo Psicosocial. - factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

Reacciones Psicósomáticas. - son producidas por somatizaciones del individuo, es decir, cuando la relación mente-cuerpo se ve alterada debido a emociones displacenteras, sentimientos negativos, modificaciones del ciclo vital o situaciones de alto impacto emocional.

Relaciones interpersonales. - son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, las interacciones y formas colaborativas en el lugar de trabajo forman parte de las relaciones interpersonales laborales.

Síndrome del Burn Out.- es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

Sobrecarga de trabajo Cualitativa. - hace referencia a las excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador, supera las capacidades del operador (promociones inadecuadas y cambios tecnológico u organizativos).

Sobrecarga de Trabajo Cuantitativa. - Es el exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo (trabajos a ritmo prefijado, trabajos controlados por la máquina, trabajos en cadena, destajos y trabajos sistematizados de oficina).

Trabajos repetitivos. - Se define el trabajo repetitivo como la realización continuada de ciclos de trabajo similares. Cada ciclo se parece al siguiente y puede desencadenar enfermedades laborales.

Trastornos psicológicos. - son las alteraciones leves del estado mental, que afectan el desenvolvimiento normal del individuo en la sociedad. Se manifiestan como anomalías en el razonamiento o en el comportamiento, se dificulta el reconocimiento de la realidad y la adaptación a las condiciones de vida.

CAPÍTULO TRES

ESTUDIO DE CAMPO

Para el análisis de los datos recolectados por la batería de riesgos psicosociales se usará la misma metodología propuesta por Villalobos para la interpretación de resultados, y las consideraciones de los niveles de riesgo serán las siguientes:

- Sin riesgo: Este nivel no amerita de acciones para su intervención, los dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones de promoción.
- Riesgo bajo: No se espera que los dominios que estén bajo este nivel muestren síntomas significativos, por lo que se tomarán medidas preventivas.
- Riesgo medio: En este nivel se espera una muestra de estrés moderada, amerita observación e intervención preventivas.
- Riesgo alto: Este nivel tiene una importante posibilidad de aparición de síntomas de estrés por lo que se requiere medidas a corto plazo.
- Riesgo muy alto: Se espera que los dominios que se encuentren en este nivel tengan una intervención inmediata.

Para la presente se considerará nivel de riesgo crítico a los empleados que se encuentren en los niveles de riesgo medio, alto y muy alto siempre y cuando superen el 70% de la población en los cuales se debe tomar acciones correctivas inmediatas. En un rango entre 50% y 69% se trabajará en medidas mayoritariamente correctivas y en los rangos inferiores se trabajará con medidas preventivas.

3.1. Análisis Sociodemográfico

Para la presente se analizó la distribución demográfica de la población total que son 80 personas en las áreas administrativas de la sede en Cumbayá. Dando los siguientes resultados:

Tabla N° 3
Frecuencia por Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Soltero	44	55%
Casado	33	41%
Unión Libre	1	1%
Viudo	0	0%
Divorciado	2	3%
Total	80	100%

Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

Tabla N° 4
Frecuencia por Edad

Edad	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Entre 20 y 29 años	23	33%
Entre 30 y 39 años	45	53%
Entre 40 y 49 años	9	11%
50 años o más	3	3%
Total	80	100%

Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

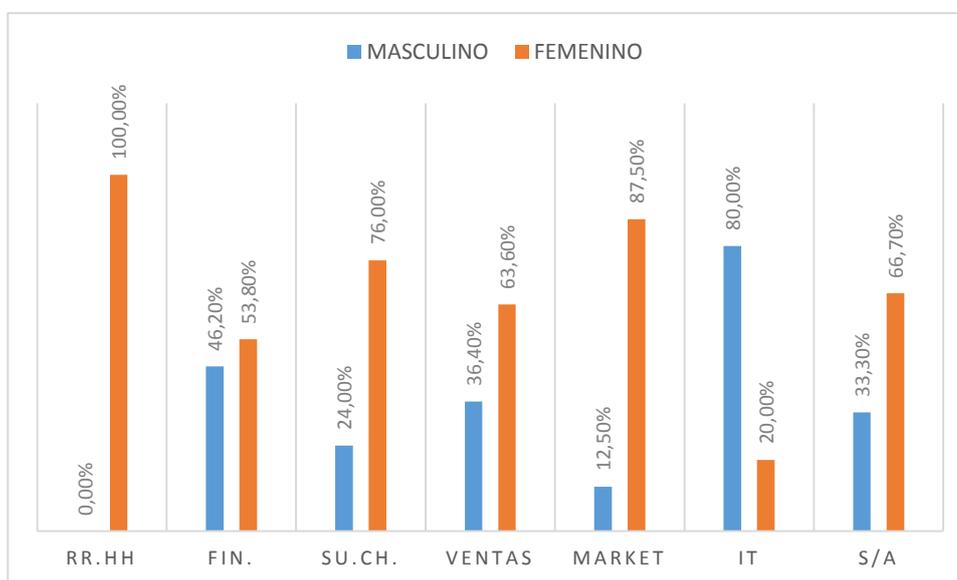
Tabla N° 5
Frecuencia por Género

Género	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Masculino	26	32%
Femenino	54	68%
Total	80	100%

Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

Gráfico N° 4
Género por área



Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

En base a lo expuesto en las tablas 3,4 y 5 y en el gráfico 4 se observa que en la mayoría de las áreas de la empresa el personal femenino es el que tiene los mayores porcentajes:

El personal femenino en RRHH es el 100%, en Finanzas con el 53,8%, en Supply Chain. El 76%, en Ventas el 63,6%, en Marketing el 87,5%, en IT el valor más bajo con el 20% y en S/A están con el 66,7% de los empleados.

3.2. Técnicas de procesamiento y análisis de información

Se aplicaron las encuestas a los empleados de la compañía de venta directa de cosméticos el día 31 de enero del 2017, se envió un comunicado vía email citándoles en tres jornadas de trabajo por áreas. Del total de 80 empleados contestaron las encuestas 68 personas, siendo el 85% de la muestra. El 15% no asistió debido a que estuvieron fuera de la oficina con permiso médico, periodo de vacaciones y por trabajos específicos de campo.

Es importante aclarar que dentro de la investigación tres personas solicitaron mantener la confidencialidad inclusive en el área a la que trabajan por lo que en los

análisis que mostramos a continuación a estas personas se les ha asignado un área en blanco o Sin Área.

El análisis de la información y los datos se llevó a cabo por medio de la estadística descriptiva, lo que permitió realizar el cálculo de coeficientes de correlación con el fin de estimar el grado de relación entre las distintas variables de la investigación. Las pruebas estadísticas que se realizó son las siguientes: Pearson, chi cuadrado, y tabla cruzada, en las cuales el nivel de significación es de $p > 0.05$. Para realizar las pruebas anteriormente mencionadas, se utilizó el programa estadístico IBM SPSS 21 versión Windows.

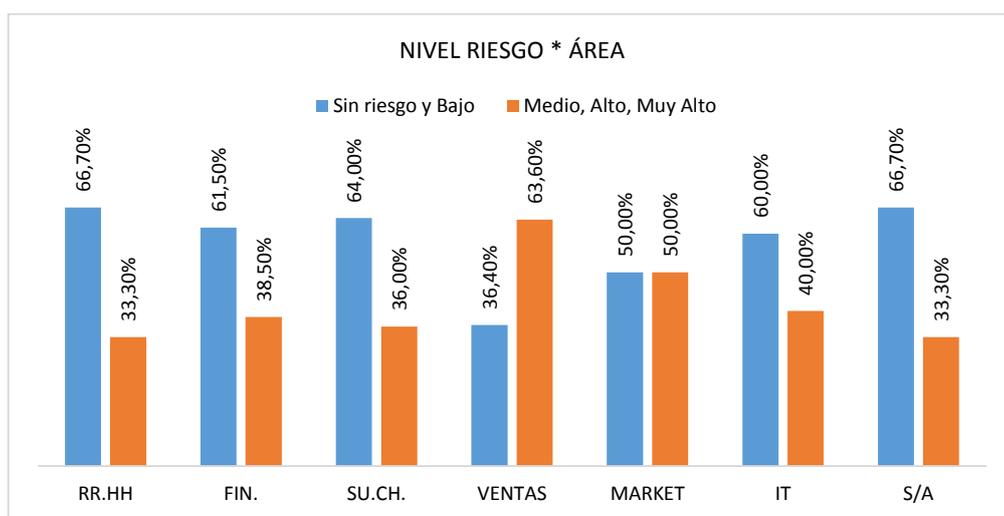
Las tablas de contingencia se utilizan para examinar la relación entre dos variables categóricas o bien para explorar la distribución que posee una variable categórica entre muestras diferentes.

La prueba de Chi cuadrado contrasta la hipótesis de que las variables son independientes, o no influye (H_0), frente a la hipótesis alternativa de que una variable se distribuye de modo diferente para diversos niveles de la otra (H_a) o si influye. Esto con un nivel de significación de 0,05 (95% de confiabilidad).

A continuación se muestran los resultados:

Gráfico N° 4

Resultados Globales de la Evaluación de Riesgos Psicosociales



Fuente: Evaluación de Riesgos Psicosociales Intralaborales Forma "A"

Elaborado por: Autora

Tabla N° 6

Tabla Cruzada de la Evaluación de Riesgos Psicosociales

Tabla cruzada										
			ÁREA							Total
			RR.HH	FIN.	SU.CH.	VENTAS	MARKET	IT	S/A	
NIVEL RIESGO	Sin riesgo y Bajo	Frecuencia	2	8	16	4	4	3	2	39
		%	66,7%	61,5%	64,0%	36,4%	50,0%	60,0%	66,7%	57,4%
	Medio, Alto, Muy Alto	Frecuencia	1	5	9	7	4	2	1	29
		%	33,3%	38,5%	36,0%	63,6%	50,0%	40,0%	33,3%	42,6%
Total		Frecuencia	3	13	25	11	8	5	3	68
		% del total	4,4%	19,1%	36,8%	16,2%	11,8%	7,4%	4,4%	100,0%

Fuente: Evaluación de Riesgos Psicosociales Intralaborales Forma “A”

Elaborado por: Autora

Tabla N° 7

Tabla Chi cuadrado de la Evaluación de Riesgos Psicosociales

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,930	6	0,818

Fuente: Evaluación de Riesgos Psicosociales Intralaborales Forma “A”

Elaborado por: Autora

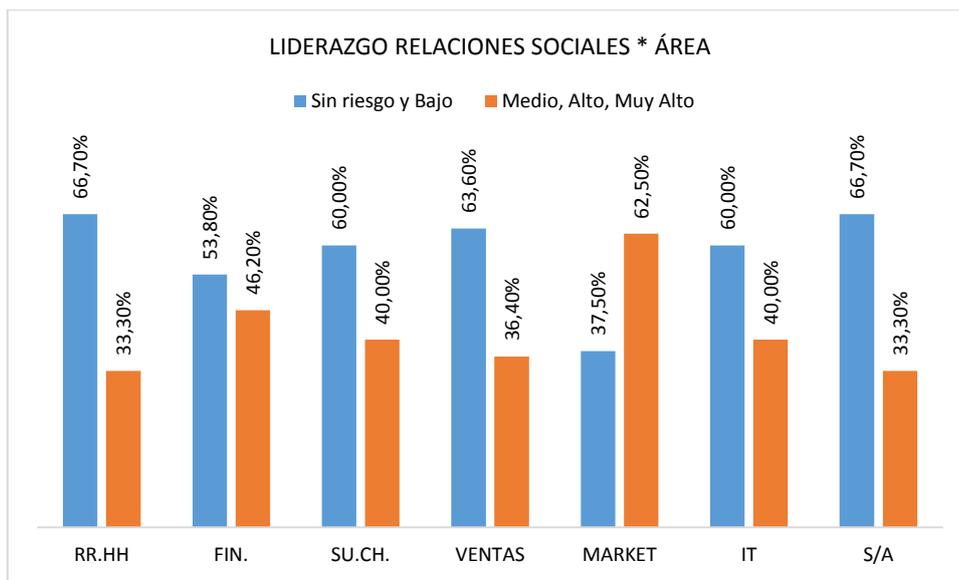
Prueba Chi cuadrado de Pearson, el valor de significación de la prueba (Sig. asintótica (2 caras) = 0,818)) es superior a 0,05, luego no existe diferencia significativa entre los porcentajes de cada una de las áreas debido al nivel de riesgo en forma Total

En la gráfica se observa que en la mayoría de las áreas de la empresa el nivel de riesgo bajo y sin riesgo es el que tiene los mayores porcentajes o es el que predomina: el nivel de riesgo bajo y sin riesgo en RR.HH lo tienen el 66,7% del personal, en Finanzas el 61,5%, en Supply Chain el 64,0%, en Ventas el 36,4% (valor bajo), en Marketing el 50,0%, en IT el 60,0% y en S/A el 66,7% del personal evaluado.

Para poder identificar los dominios de estudio con niveles altos de riesgo vamos a analizar cada uno de ellos, a su vez analizaremos los dominios por área y sus resultados lo que nos permitirá tomar acciones sean preventivas o correctivas como se observa a continuación:

Gráfico N° 5

Resultados Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo



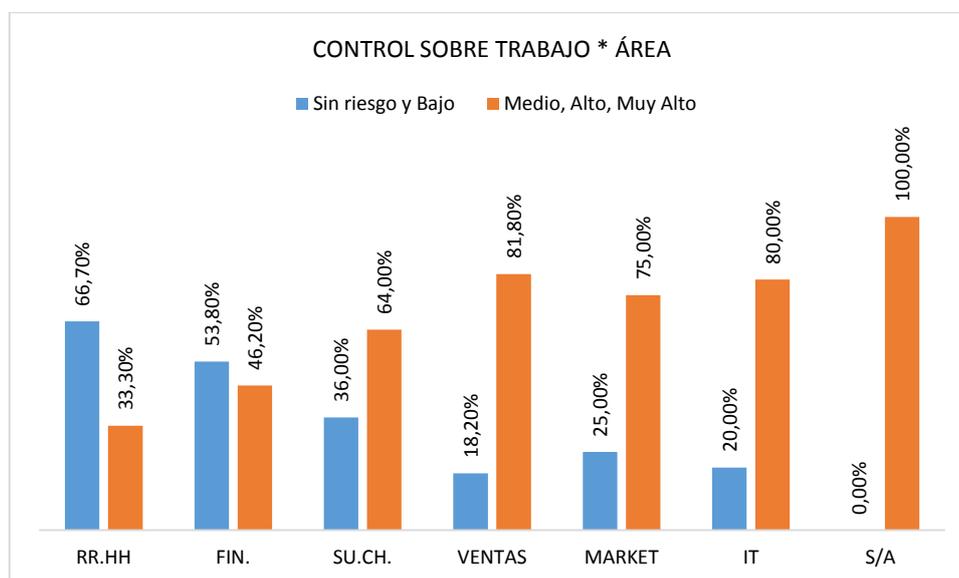
Fuente: Evaluación de Riesgos Psicosociales Intralaborales Forma “A”

Elaborado por: Autora

En la gráfica se observa que en la mayoría de las áreas de la empresa el nivel de riesgo bajo y sin riesgo es él tiene los mayores porcentajes o es el que predomina: el nivel de riesgo bajo, muy bajo en RR. HH lo tienen el 66,7% del personal, en Finanzas el 53,8%, en Supply Chain el 60,0%, en Ventas el 63,6%, en Marketing el 37,5% (valor más bajo), en IT el 60% y en S/A el 66,7% del personal evaluado.

Gráfico N° 6

Resultados Dominio: Control sobre el trabajo



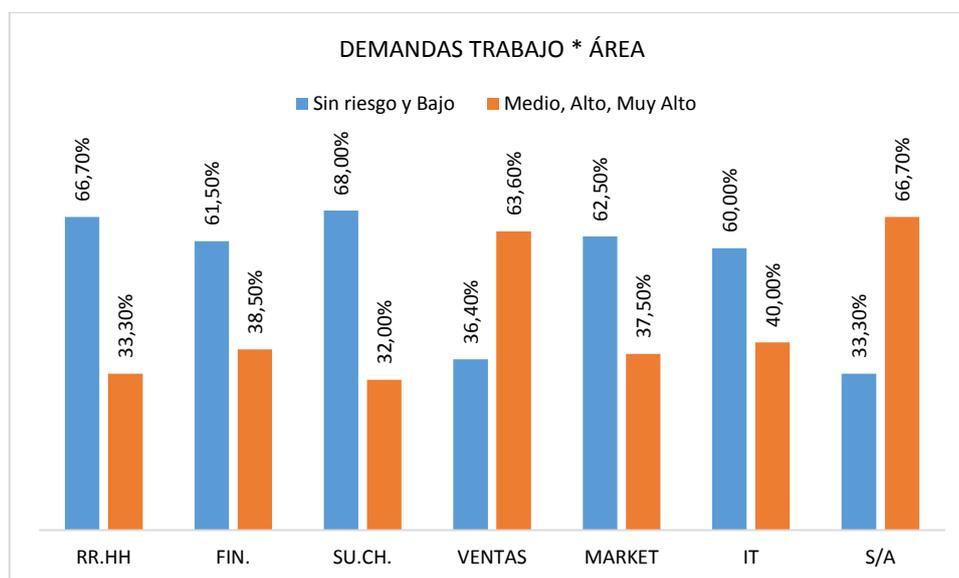
Fuente: Evaluación de Riesgos Psicosociales Intralaborales Forma “A”

Elaborado por: Autora

El dominio control sobre el trabajo se refiere al poder de decisión que tiene el colaborador sobre su trabajo como la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, entre otras respecto a su jornada laboral, la respuesta que se obtuvo mediante la evaluación de riesgos psicosociales En la gráfica se observa que en la mayoría de las áreas de la empresa el nivel de riesgo Medio, Alto, Muy Alto es el que tiene los mayores porcentajes o es el que predomina: el nivel de riesgo Medio, Alto, Muy Alto en RR.HH lo tienen el 33,3% del personal, en Finanzas el 46,2%, en Supply Chain el 64,0%, en Ventas el 81,8%, en Marketing el 75,0%, en IT el 80% y en S/A el 100,0% del personal evaluado.

Gráfico N° 7

Resultados Dominio: Demandas del trabajo



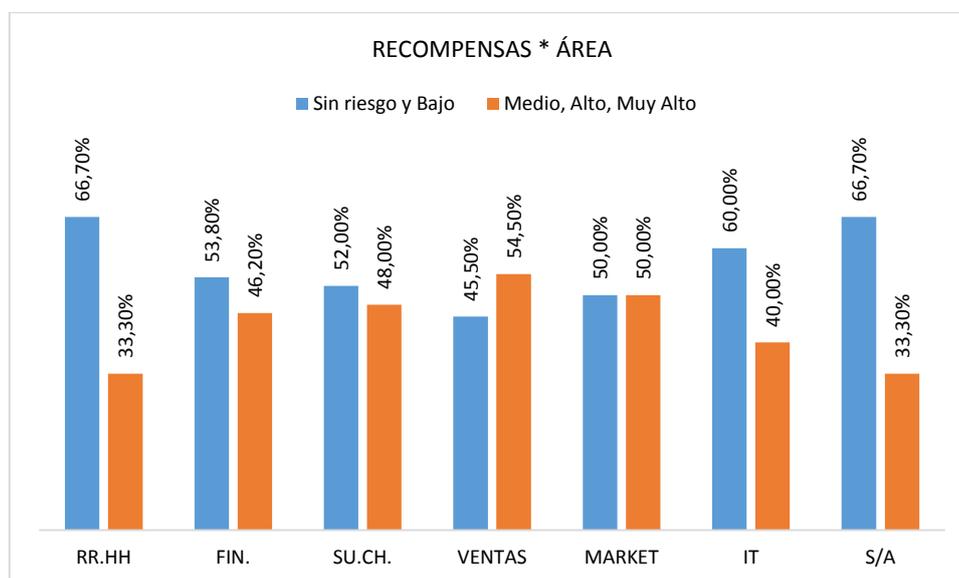
Fuente: Evaluación de Riesgos Psicosociales Intralaborales Forma “A”

Elaborado por: Autora

Este dominio se refiere a la jornada de trabajo, horarios en jornadas nocturnas y tiempo destinado a los descansos, en la gráfica se observa que en la mayoría de las áreas de la empresa el nivel de riesgo bajo y sin riesgo es el que predomina: el nivel de riesgo bajo y sin riesgo en RR.HH lo tienen el 66,7% del personal, en Finanzas el 61,5%, en Supply Chain el 68,0%, en Ventas el 34,6% (valor bajo), en Marketing el 62,5%, en IT el 60,0% y en S/A el 33,3% (valor bajo) del personal evaluado.

Gráfico N° 8

Resultados Dominio: Recompensas



Fuente: Evaluación de Riesgos Psicosociales Intralaborales Forma “A”

Elaborado por: Autora

Este dominio se refiere a la remuneración y beneficios monetarios y no monetarios que percibe el trabajador y los resultados fueron los siguientes; En la gráfica se observa que en la mayoría de las áreas de la empresa el nivel de riesgo bajo y sin riesgo es el que tiene los mayores porcentajes o es el que predomina: el nivel de riesgo bajo y sin riesgo en RR.HH lo tienen el 66,7% del personal, en Finanzas el 53,8%, en Supply Chain el 52,0%, en Ventas el 45,5% (valor bajo), en Marketing el 50,0%, en IT el 60,0% y en S/A el 66,7% del personal evaluado.

Para poder establecer los planes de acción ante los posibles riesgos a continuación mostramos una tabla en la cual se realiza un análisis de las dimensiones para establecer en las que se debe trabajar:

Tabla N° 8

Resultados de dimensiones por área

DOMINIO	DIMENSIONES	ÁREAS						
		RRHH	FINAN- ZAS	SUPPL Y CHAIN	VENTA S	MARK E- TING	IT	S/A
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Cualitativas	67%	62%	72%	73%	75%	60%	33%
	Demandas Cuantitativas	33%	69%	48%	91%	75%	60%	67%
	Demandas Emocionales	33%	15%	12%	36%	13%	20%	67%
	Exigencias de responsabilidad del cargo	67%	23%	32%	27%	25%	40%	0%
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0%	23%	36%	9%	63%	20%	100%
	Demandas de la jornada de trabajo	67%	85%	44%	55%	63%	60%	33%
	Consistencia del rol	0%	38%	52%	55%	50%	0%	0%
	Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	33%	69%	44%	82%	63%	20%	67%
CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo	33%	46%	40%	82%	75%	40%	67%
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	0%	46%	52%	73%	63%	40%	67%
	Participación y manejo del cambio	0%	54%	48%	55%	63%	60%	67%
	Claridad de rol	0%	38%	48%	55%	38%	60%	33%
	Capacitación	33%	85%	76%	91%	100%	80%	100%
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo	33%	31%	48%	55%	63%	40%	67%
	Relaciones sociales en el trabajo	33%	54%	44%	46%	63%	40%	100%
	Retroalimentación del desempeño	0%	23%	44%	73%	63%	60%	67%
	Relación con los colaboradores (subordinados)	33%	8%	8%	18%	13%	0%	0%
RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación	33%	38%	48%	36%	50%	40%	33%
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	33%	46%	48%	46%	25%	60%	33%

Fuente: Evaluación de Riesgos Psicosociales Intralaborales Forma "A"

Elaborado por: Autora

En la Tabla 8 podemos observar que los resultados marcados con color rojo son aquellos en los que se debe trabajar de forma prioritaria por lo que en el siguiente capítulo se muestra un plan de acción con recomendaciones de mejora.

Con respecto a los resultados analizados del cuestionario de Estrés que forma parte de la batería de riesgos, los niveles de estrés se consideran de la siguiente manera:

- Muy bajo: En este nivel no se evidencian síntomas de estrés o a su vez su ocurrencia es muy baja por lo que no amerita acciones.
- Bajo: Tiene baja ocurrencia y de escasa afectación e impacto en la salud del individuo, se recomiendan acciones preventivas.
- Medio: La presencia de síntomas es moderada, los síntomas requieren observación y acciones a fin de prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- Alto: La cantidad de síntomas y su frecuencia es considerable, se requiere medidas en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- Muy alto: Sus síntomas indican una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud, se requiere intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

De lo observado en la tabulación podemos concluir que el estrés es elevado en los colaboradores de la compañía, a continuación mostramos los resultados:

Tabla N° 9

Resultados Medición de Estrés

Tabla cruzada										
			ÁREA							Total
			RR.HH	FIN.	SU.CH.	VENTAS	MARKET	IT	S/A	
NIVEL ESTRÉS	Muy Bajo y Bajo	Frecuencia	0	5	3	0	4	2	1	15
		%	0,0%	38,5%	12,0%	0,0%	50,0%	40,0%	33,3%	22,1%
	Medio, Alto, Muy Alto	Frecuencia	3	8	22	11	4	3	2	53
		%	100,0%	61,5%	88,0%	100,0%	50,0%	60,0%	66,7%	77,9%
Total		Frecuencia	3	13	25	11	8	5	3	68
		% del total	4,4%	19,1%	36,8%	16,2%	11,8%	7,4%	4,4%	100,0%

Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

Tabla N° 10

Resultados Chi cuadrado de la Medición de Estrés

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,258	6	0,056

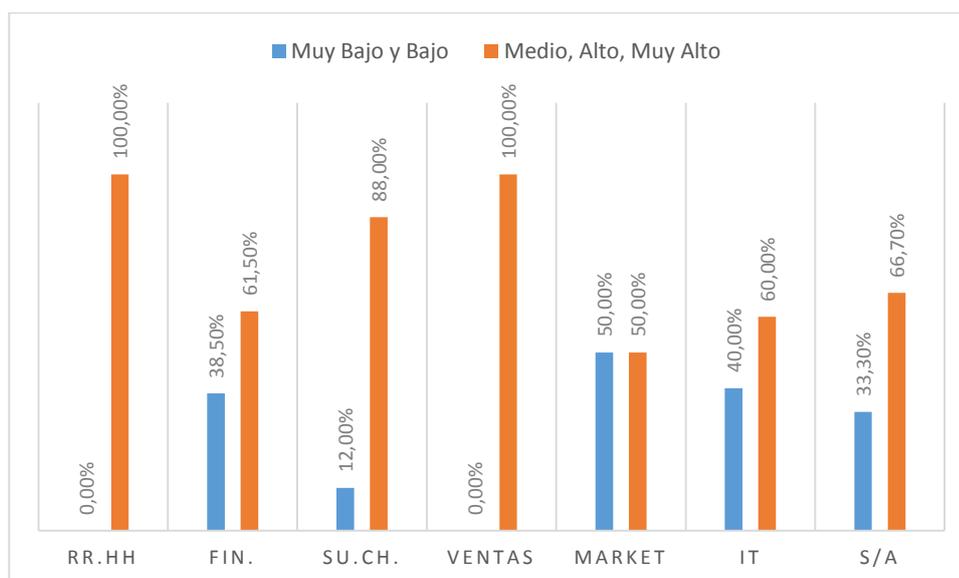
Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

Prueba Chi cuadrado de Pearson, el valor de significación de la prueba (Sig. asintótica (2 caras) = 0,056) es superior a 0,05, luego no existe diferencia significativa entre los porcentajes de cada una de las áreas debido al nivel de estrés. En este caso el valor de significancia es apenas superior a 0,05, algunos valores de porcentajes no son tan similares

La respuesta a los estímulos de estrés es elevada como se pueden observar en la Tabla 10, la mayor concentración de colaboradores está entre el rango alto y muy alto por lo que se requiere acción inmediata ahora en el siguiente gráfico podremos observar el nivel de estrés por área:

Gráfico N° 9
Niveles de Estrés por Área



Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

En la gráfica se observa que en la mayoría de las áreas de la empresa el nivel de estrés medio, alto, muy alto es el que tiene los mayores porcentajes o es el que predomina:

El nivel de estrés medio, Alto, Muy alto en RR.HH lo tienen el 100% del personal, en Finanzas el 61,5%, en Supply Chain el 88,0%, en Ventas el 100,0%, en Marketing el 50,0%, en IT el 60% y en S/A el 66,7% del personal evaluado.

Para poder comprobar la hipótesis planteada primero debemos verificar la relación entre factores psicosociales y estrés laboral. Para lo cual se procede a realizar las pruebas estadísticas del coeficiente de relación de Pearson Chi Cuadrado.

Tabla N° 11
Nivel Estrés * Nivel Riesgo

Tabla cruzada					
			NIVEL RIESGO		Total
			Sin riesgo y Bajo	Medio, Alto, Muy Alto	
NIVEL ESTRÉS	Muy Bajo y Bajo	Frecuencia	8	7	15
		%	20,5%	24,1%	22,1%
	Medio, Alto, Muy Alto	Frecuencia	31	22	53
		%	79,5%	75,9%	77,9%
Total		Frecuencia	39	29	68
		% del total	57,4%	42,6%	100,0%

Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

Tabla N° 12
Nivel Estrés * Nivel Riesgo (Prueba Chi Cuadrado)

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	0,127	1	0,721

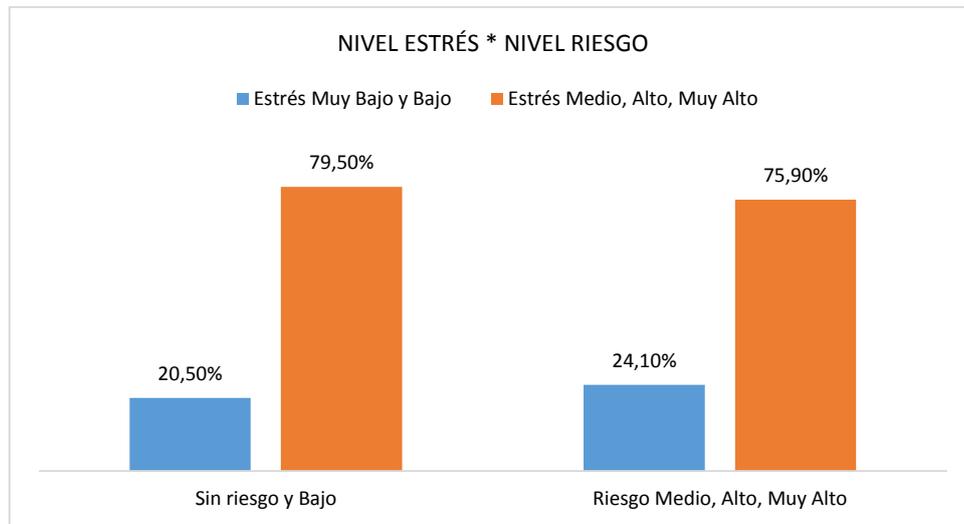
Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

Prueba Chi cuadrado de Pearson, el valor de significación de la prueba (Sig. asintótica (2 caras) = 0,721)) es superior a 0,05, luego no existe diferencia significativa entre los porcentajes de los NIVELES DE RIESGO en forma global debido al nivel de Estrés. (NO INFLUYE).

Gráfico N° 10

Nivel Estrés * Nivel Riesgo



Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

- Sin riesgo y Bajo: Niveles de estrés muy bajo y bajo el 20,5% y nivel de estrés medio alto, muy alto el 79,5% de los empleados.
- Riesgo Medio, Alto, Muy alto: Niveles de estrés muy bajo y bajo el 24,1% y nivel de estrés medio alto, muy alto el 75,9% de los empleados

Cuando en la prueba Chi cuadrado se tiene valores altos en el nivel de significación, la relación entre las variables no es muy fuerte (nivel de estrés y el nivel de Riesgo), las casillas marcadas no tienen los valores más altos, para verificar este aspecto se realiza la prueba de correlación de Spearman:

Tabla N° 13

Correlaciones no paramétricas: Matriz total Spearman

Rho de Spearman		Correlaciones				
		LIDERAZGO RELACIONES SOCIALES	CONTROL SOBRE TRABAJO	DEMANDAS TRABAJO	RECOMPENSAS	NIVEL RIESGO TOTAL
NIVEL ESTRÉS	Coefficiente de correlación	-0,187 (bajo)	-0,006 (bajo)	-0,131 (bajo)	0,075 (bajo)	-0,043 (bajo)
	Sig. (bilateral)	0,127	0,964	0,285	0,542	0,726
	N	68	68	68	68	68

Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

En el cuadro se indica la correlación entre el nivel de estrés y cada una de las variables del Riesgo Laboral, todos los valores son bajos, esto implica que para niveles bajos de estrés no necesariamente se tiene niveles altos de Riesgo Laboral (Liderazgo, Control, Demandas, recompensas, Riesgo Total).

Vamos ahora a hacer un análisis de correlación de riesgo y estrés por cada uno de los dominios para tener una visión más amplia de la correlación:

Tabla N° 14

Nivel Estrés * Liderazgo y Relaciones Sociales

Tabla cruzada					
			LIDERAZGO RELACIONES SOCIALES		Total
			Sin riesgo y Bajo	Medio, Alto, Muy Alto	
NIVEL ESTRÉS	Muy Bajo y Bajo	Frecuencia	6	9	15
		%	15,4%	31,0%	22,1%
	Medio, Alto, Muy Alto	Frecuencia	33	20	53
		%	84,6%	69,0%	77,9%
Total		Frecuencia	39	29	68
		% del total	57,4%	42,6%	100,0%

Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

Tabla N° 15

Nivel Estrés * Liderazgo y Relaciones Sociales (Prueba Chi Cuadrado)

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,369	1	0,124

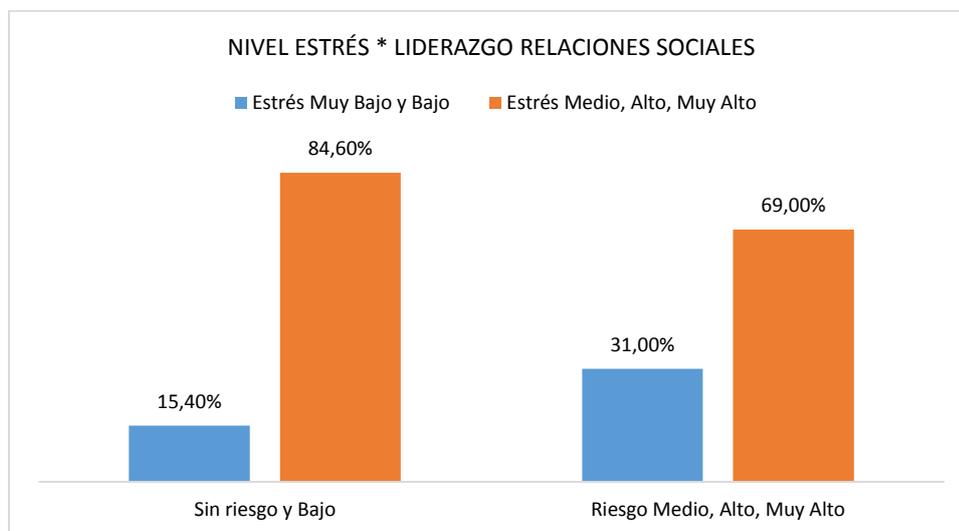
Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

Prueba Chi cuadrado de Pearson, el valor de significación de la prueba (Sig. asintótica (2 caras) = 0,124)) es superior a 0,05. Luego no existe diferencia significativa entre los porcentajes de los niveles de riesgo en el LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES debido al nivel de Estrés. (NO INFLUYE)

Gráfico N° 11

Nivel Estrés * Liderazgo y Relaciones Sociales



Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

En la gráfica se observa que predomina el nivel de ESTRÉS Medio, alto, muy alto para cualquiera de los niveles de RIESGO en el LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES:

- Sin riesgo y Bajo: Niveles de estrés muy bajo y bajo el 15,4% y nivel de estrés medio alto, muy alto el 84,6% de los empleados.
- Riesgo Medio, Alto, Muy alto: Niveles de estrés muy bajo y bajo el 31,0% y nivel de estrés medio alto, muy alto el 69,6% de los empleados.

Tabla N° 16

Nivel Estrés * Control Sobre Trabajo

Tabla cruzada					
			CONTROL SOBRE TRABAJO		Total
			Sin riesgo y Bajo	Medio, Alto, Muy Alto	
NIVEL ESTRÉS	Muy Bajo y Bajo	Frecuencia	5	10	15
		%	21,7%	22,2%	22,1%
	Medio, Alto, Muy Alto	Frecuencia	18	35	53
		%	78,3%	77,8%	77,9%
Total		Frecuencia	23	45	68
		% del total	33,8%	66,2%	100,0%

Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

Tabla N° 17

Nivel Estrés * Control Sobre Trabajo (Prueba Chi Cuadrado)

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	0,002	1	0,964

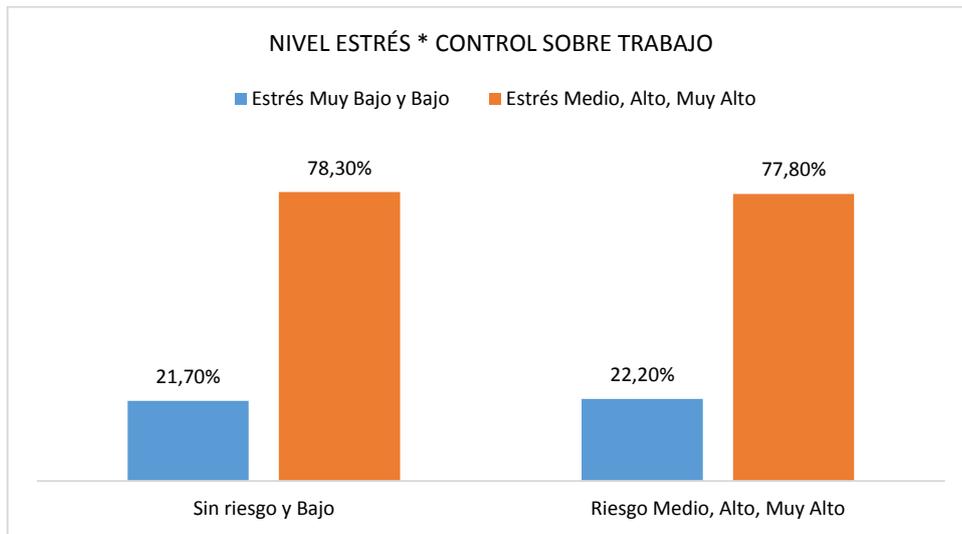
Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

Prueba Chi cuadrado de Pearson, el valor de significación de la prueba (Sig. asintótica (2 caras) = 0,964)) es superior a 0,05, luego no existe diferencia significativa entre los porcentajes de los niveles de riesgo en el CONTROL SOBRE EL TRABAJO debido al nivel de Estrés. (NO INFLUYE).

Gráfico N° 12

Nivel Estrés * Control Sobre Trabajo



Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral
Elaborado por: Autora

En la gráfica se observa que predomina el nivel de ESTRÉS Medio, alto, muy alto para cualquiera de los niveles de RIESGO en el CONTROL SOBRE EL TRABAJO:

- Sin riesgo y Bajo: Niveles de estrés muy bajo y bajo el 21,7% y nivel de estrés medio alto, muy alto el 78,3% de los empleados.
- Riesgo Medio, Alto, Muy alto: Niveles de estrés muy bajo y bajo el 22,2% y nivel de estrés medio alto, muy alto el 77,8% de los empleados

Tabla N° 18

Nivel Estrés * Demandas Trabajo

Tabla cruzada					
			DEMANDAS TRABAJO		Total
			Sin riesgo y Bajo	Medio, Alto, Muy Alto	
NIVEL ESTRÉS	Muy Bajo y Bajo	Frecuencia	7	8	15
		%	17,5%	28,6%	22,1%
	Medio, Alto, Muy Alto	Frecuencia	33	20	53
		%	82,5%	71,4%	77,9%
Total		Frecuencia	40	28	68
		% del total	58,8%	41,2%	100,0%

Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

Tabla N° 19

Nivel Estrés * Demandas Trabajo (Prueba Chi Cuadrado)

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	1,174	1	0,279

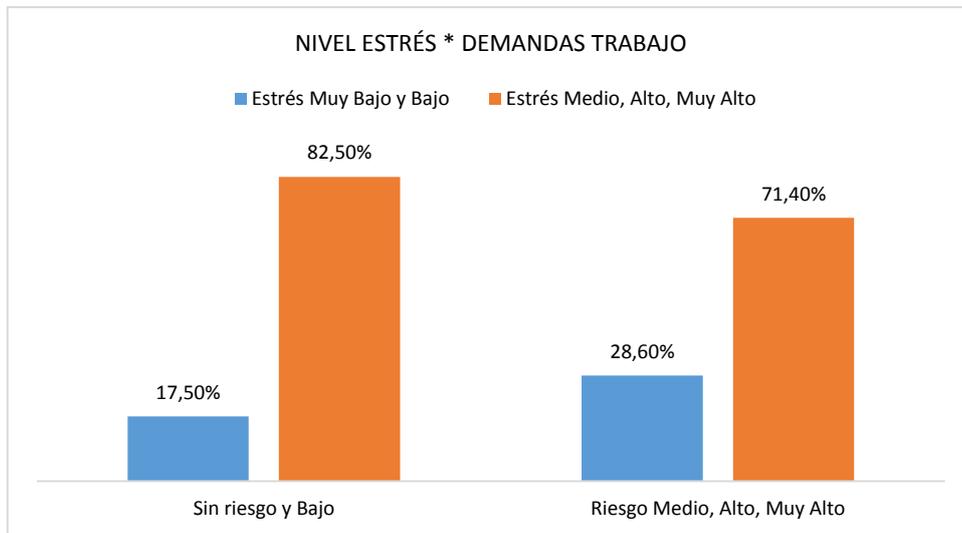
Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

Prueba Chi cuadrado de Pearson, el valor de significación de la prueba (Sig. asintótica (2 caras) = 0,279)) es superior a 0,05, luego no existe diferencia significativa entre los porcentajes de los niveles de riesgo en el DEMANDAS DEL TRABAJO debido al nivel de Estrés. (NO INFLUYE)

Gráfico N° 13

Nivel Estrés * Demandas Trabajo



Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral
Elaborado por: Autora

En la gráfica se observa que predomina el nivel de ESTRÉS Medio, alto, muy alto para cualquiera de los niveles de RIESGO en el DEMANDAS DEL TRABAJO:

- Sin riesgo y Bajo: Niveles de estrés muy bajo y bajo el 17,5% y nivel de estrés medio alto, muy alto el 82,5% de los empleados.
- Riesgo Medio, Alto, Muy alto: Niveles de estrés muy bajo y bajo el 28,6% y nivel de estrés medio alto, muy alto el 71,4% de los empleados

Tabla N° 20

Nivel Estrés * Recompensas

Tabla cruzada					
			RECOMPENSAS		Total
			Sin riesgo y Bajo	Medio, Alto, Muy Alto	
NIVEL ESTRÉS	Muy Bajo y Bajo	Frecuencia	9	6	15
		%	25,0%	18,8%	22,1%
	Medio, Alto, Muy Alto	Frecuencia	27	26	53
		%	75,0%	81,3%	77,9%
Total		Frecuencia	36	32	68
		% del total	52,9%	47,1%	100,0%

Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

Tabla N° 21

Nivel Estrés * Recompensas (Prueba Chi Cuadrado)

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	0,385	1	0,535

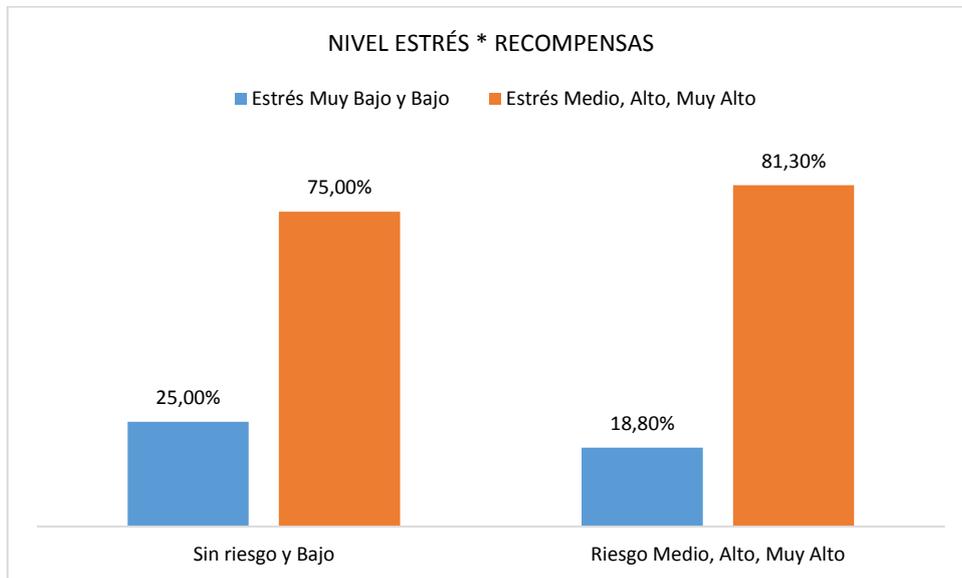
Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral

Elaborado por: Autora

Prueba Chi cuadrado de Pearson, el valor de significación de la prueba (Sig. asintótica (2 caras) = 0,535)) es superior a 0,05, luego no existe diferencia significativa entre los porcentajes de los niveles de riesgo en las RECOMPENSAS debido al nivel de Estrés. (NO INFLUYE)

Gráfico N° 14

Nivel Estrés * Recompensas



Fuente: Estudio Psicosocial y Estrés laboral
Elaborado por: Autora

- Sin riesgo y Bajo: Niveles de estrés muy bajo y bajo el 25,0% y nivel de estrés medio alto, muy alto el 75,0% de los empleados.
- Riesgo Medio, Alto, Muy alto: Niveles de estrés muy bajo y bajo el 18,8% y nivel de estrés medio alto, muy alto el 81,3% de los empleados

Una vez Analizados todos los datos y realizado las pruebas estadísticas de Pearson para determinar la correlación de cada uno de los dominios y el estrés laboral podemos concluir que no existe una correlación significativa,

CAPÍTULO CUATRO

PROPUESTA

La presente investigación nos muestra los hallazgos encontrados y podemos concluir que los niveles de riesgo psicosocial son bajos por lo que amerita medidas preventivas, por otra parte también se encontró niveles de estrés elevados lo cual si amerita acciones correctivas inmediatas, mismas que detallamos a continuación:

5.1. Actividades

Tabla N° 22

Plan de Acción

Dimensión	Acción	Resultado esperado	Tipo de acción	Área aplicada	Responsable	Fecha
Demandas cuantitativas	Capacitación de Manejo del tiempo y diseño de la organización del trabajo	Brindar a los colaboradores herramientas que les permitan manejar de manera óptima sus tiempos de trabajo, permitiéndoles tomar pausas y evitar fatiga por carga laboral.	Correctiva	Todas	RRHH / Formadores Internos	may-17
Demandas de carga mental	Excel aplicado para manejo de información masiva, gestión de datos complejos demandados por la organización	Reforzar en los colaboradores la herramienta, aplicado específicamente a la gestión de datos por áreas de trabajo, y su aplicación real.	Correctiva	Todas	RRHH / Formadores Internos	jun-17
Exigencias de responsabilidad del cargo	Hacer un levantamiento de información del cargo, responsabilidades, carga laboral, distribución de tareas.	Evaluar las demandas actuales del área y determinar si las posiciones actuales son suficientes.	Correctiva	Recursos Humanos	RRHH/ EHS	may-17

Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Inspección física para mejorar las condiciones ambientales del área.	Determinar que las condiciones ergonómicas, luz, temperatura, etc. sean las adecuadas en las instalaciones, de esta forma corregir lo que no esté dentro de parámetros.	Correctiva	Marketing	EHS	may-17
Demandas de la jornada de trabajo	Compensación de jornadas con tiempo libre	Implementación de una política que les permita a los colaboradores que se extienden en jornadas laborales nocturnas y en días de descanso y que no tienen beneficio de horas extras obtener una compensación con horas libres, reducción en horas laborales.	Correctiva	Todas	RRHH	may-17
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Charla informativa de Work Life balance	Mediante charlas informativas se puede concientizar de cómo se puede lograr el equilibrio entre la vida familiar y el trabajo.	Preventiva	Todas	RRHH	jun-17

Control y autonomía sobre el trabajo	Reunión con líderes de área para concientizar sobre la importancia del empoderamiento de sus colaboradores	Mediante esta reunión con los líderes de estas dos áreas se pretende sociabilizar los resultados levantados en esta encuesta creando conciencia del nivel de empoderamiento que requiere cada colaborador dentro de su campo de acción laboral.	Preventiva	Ventas y MKT	RRHH	jun-17
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Actualizar perfil de cargos	Actualizar el perfil requerido para el cargo versus el perfil del colaborador y determinar si están sobre calificados para poder ofrecer aplicación de sus habilidades como expertos para futuras capacitaciones o proyectos de mejora, y si está por debajo del perfil apoyar mediante el plan carrera y capacitación al desarrollo de las competencias deficientes.	Preventiva	Supply, Ventas, MKT	RRHH	jul-17

Participación y manejo del cambio	Equipo de manejo del cambio	Conformar un equipo de manejo del cambio, un miembro o dos por cada área, que sea el delegado de gestionar y sociabilizar los cambios internos, de esta manera mitigar los posibles impactos.	Preventiva	Todas	Todas	jul-17
Capacitación	Hacer un levantamiento de necesidades reales de capacitación y hacer un plan anual por área.	Ajustar el plan de capacitación actual en base a las necesidades de los colaboradores y de esta manera reforzar en lo que ellos sienten necesidad.	Correctiva	Todas	RRHH	may-17
Características del liderazgo/ Retroalimentación del desempeño	Capacitación ¿cómo dar un feedback efectivo a sus colaboradores?	Una jornada de dos horas de capacitación a los líderes de cómo dar un feedback adecuado permitirá al colaborador despejar dudas con respecto a su desempeño.	Preventiva	Todas	RRHH	oct-17
Relaciones sociales en el trabajo	Team building o actividad fuera anual que permita cohesionar los equipos	Una actividad fuera o fomentar espacios de esparcimiento empresarial permite a las personas conocerse, compartir, cohesionar equipos y mejorar las relaciones laborales.	Preventiva	Todas	RRHH	ene-18

<p>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</p>	<p>Levantamiento de necesidades del área.</p>	<p>Se recomienda profundizar con el área mediante entrevistas o encuestas para identificar cuáles son las falencias en el área respecto al sentido de pertenencia con la compañía y en base a los hallazgos tomar acciones.</p>	<p>Correctiva</p>	<p>IT</p>	<p>RRHH</p>	<p>jul-17</p>
<p>Manejo de Estrés</p>	<p>Incluir en el programa de pausas activas técnicas de relajación, y pausas laborales.</p>	<p>Se busca disminuir el estrés laboral mediante técnicas de relajación.</p>	<p>Correctiva</p>	<p>Todas</p>	<p>RRHH/SSO</p>	<p>may-17</p>
	<p>Charla de Biofeedback</p>	<p>El biofeedback le permite al colaborador, entender y controlar sus procesos biológicos a su favor y evitar estrés y fatiga como por ejemplo respiración controlada, ritmo cardiaco, etc.</p>	<p>Preventiva</p>	<p>Todas</p>	<p>RRHH</p>	<p>jun-17</p>

	Programa de atención al empleado	Este programa le permite al empleado acudir a las áreas de trabajo social o Recursos Humanos buscando ayuda personal, familiar, de salud, o de cualquier índole, mediante la asesoría de la persona encargada resolver su problema o derivar a un profesional en el área.	Preventiva	Todas	Trabajo Social / RRHH	may-17
	Campaña "fomento de apoyo social" entre compañeros y jefes	Se busca fomentar las relaciones laborales y el apoyo social entre compañeros mediante una campaña comunicacional.	Correctiva	Todas	Trabajo Social / RRHH	ago-17
	Disposición de un espacio de ejercicio, convenio con gimnasio	Mediante el ejercicio se puede mitigar y aliviar los síntomas de estrés, por lo que se buscará un convenio con gimnasios para que los colaboradores puedan acceder a él con un costo menor.	Correctiva	Todas	Trabajo Social / RRHH	may-17
	Evaluación anual de estrés y riesgos	Cada año se realizará conjunto con los exámenes ocupacionales una medición de salud psicológica y evaluación de estrés.	Preventiva	Todas	EHS/Dep. Médico	ene-18

	Charla de Inteligencia emocional en la vida laboral	Mediante esta charla se brindará herramientas al colaborador para manejo de situaciones conflictivas, solución de problemas desde la inteligencia emocional, de esta forma disminuir los roces entre colaboradores y mejorar el clima laboral.	Preventiva	Todas	RRHH/SSO	may-17
--	---	--	------------	-------	----------	--------

Elaborado por: Autora

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En cuanto a Factores Psicosociales Intralaborales

- La investigación nos permitió conocer que la mayoría de las áreas tienen un nivel de riesgo psicosocial bajo, RRHH muestra el 66,7%, Finanzas 61,5% en Supply Chain el 64,0%, en Marketing el 50,0%, en IT el 60,0% y en S/A el 66,7% sin riesgo o riesgo bajo, el área que muestra un valor diferente es ventas que muestra un 63,60% en el nivel medio, alto y muy alto.
- La compañía no muestra un nivel de riesgo global elevado, lo cual le permitirá mediante la implementación de acciones preventivas evitar la aparición de condiciones que generen riesgos psicosociales en los empleados.
- Los niveles de riesgo psicosocial crítico de acuerdo al dominio y al área de estudio son: Liderazgo y relaciones sociales (Marketing), Control sobre el trabajo (N/A), Demandas de trabajo (Ventas y Sin Área), y Recompensas (Ventas y Marketing), los datos antes mencionados nos permiten evidenciar las áreas en las cuales se debe trabajar para implementar planes de acción.

En cuanto a Estrés laboral

- El estrés laboral en la empresa es elevado, todas las áreas de la compañía muestran un nivel de estrés alto cada área muestra el siguiente en RRHH el nivel Medio, Alto y Muy alto lo tienen el 100% del personal, en Finanzas el 61,5%, en Supply Chain el 88,0%, en Ventas el 100,0%, en Marketing el 50,0%, en IT el 60% y en S/A el 66,7% del personal evaluado.
- Se realizó la prueba de chi cuadrado entre el estrés laboral existente y cada uno de los dominios de la evaluación de riesgo psicosocial, y los resultados son los siguientes: Dominio de liderazgo y relaciones sociales y su relación con el estrés es del 0.124, entre el dominio de control sobre

el trabajo y estrés la respuesta es 0.964, entre el nivel de estrés y el dominio demandas de trabajo es del 0.279 y entre el nivel de estrés y las recompensas el resultado es de 0.535. Ninguno de los valores antes mencionados es inferior al nivel de significancia (0.05) lo cual nos permite concluir que el estrés laboral no influye en ninguno de los dominios de los riesgos psicosociales de la empresa.

En cuanto a la prueba de hipótesis y al cumplimiento de objetivos

- La hipótesis se rechaza ya que no existe correlación entre los niveles de riesgo psicosociales bajos y el nivel elevado de estrés, se aplicó la prueba estadística chi cuadrado de Pearson y el valor de significancia es de 0,721 lo cual indica que la relación es baja y que la variable independiente (riesgos psicosociales) no influye en la dependiente (estrés) con lo que se cumple el objetivo central de la presente investigación.
- Una vez que se realizó el análisis de los riesgos psicosociales y cumpliendo con el primer objetivo específico que nos pide investigar cual es el área con mayor nivel de riesgo y concluimos que es el área de **Ventas**.
- El segundo objetivo específico nos lleva a evaluar cuales son los niveles de estrés y podemos concluir que son elevados en **todas** las áreas de la compañía.
- Por último el objetivo específico número tres nos solicita realizar un análisis de correlación entre la aparición de estrés laboral y los riesgos psicosociales el mismo que es bajo, en base a los análisis estadísticos de chi cuadrado de Pearson el valor es alto en el nivel de significación por lo que la relación entre las variables es débil, y para corroborar esto se realizó también la prueba de correlación de Spearman y nos da como resultado -0,043 esto implica que para niveles bajos de estrés no necesariamente se tiene niveles altos de riesgo psicosocial.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda poner en práctica el plan de acción propuesto en la presente investigación para mitigar los riesgos en nivel alto y prevenir la posible aparición de otros riesgos.
- Se sugiere la medición anual de estrés junto con la evaluación de exámenes ocupacionales como parte de un plan de salud física y mental en los colaboradores.
- Se recomienda hacer por lo menos cada dos años una evaluación completa de riesgos psicosociales para medir si los riesgos han disminuido, se han mantenido o se han incrementado.
- Se recomienda implementar un comité de medición de riesgos conformado por un miembro de recursos humanos, un miembro de EHS, la trabajadora social, y un miembro del departamento médico para que se vele por el bienestar de los colaboradores.

6. BIBLIOGRAFÍA

- 2do Foro de las Américas en investigación de riesgos psicosociales. (2008). *Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y estado de malestar mental en trabajadores de servicios de salud en Chile*. Chile.
- Agencia Europea para la seguridad y la Salud en el trabajo (EU - OSHA). (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risk related to occupational safety and health*. Luxembourg: Office of the European Union.
- Agencia europea para la seguridad y salud en el trabajo (EU OSHA). (2007). Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Andrade, V., & Gomez, C. (2008, 9-25). Salud laboral, investigaciones realizadas en Colombia.
- Boran, A. (2012, 145-147). Work-related stress among health professionals in northern Jordan in Occupational Medicine.
- Carayon, P., Haims, M., & Yang. (2001, 111-121). Psychosocial work factors and work organization. In W.Karwowski (Ed.). En *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors*.C.L.
- Casi el 60% de Peruanos sufre de estrés. (24 de Julio de 2016). *Diario La República*.
- Cohen, S., & Wills , T. (1985, 310-357). Stress, social support, and the buffering hypothesis in Psychological Bulletin,. Vol. 98.
- Comité Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2004). *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decisión 584. Sustitución de la Decisión 547*.
- Cooper, C. (1998, 190-204). Theories of Organizational Stress. En J. Siegrist, *Adverse health effects of effort-reward imbalance al work: theory, empirical support and implications for prevention*. Oxford: Oxford University Press.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzalez, E. (2000). *Research on work-related stress*. Luxemburgo: European Agency for Safety & Healt at Work.
- Diario la Segunda. (12 de Agosto de 2014). “50% de la población en Chile podría estar afectada por estrés”.
- Exposure to psychosocial risk factors in the context of work: a systematic review. (2016). *Revista de Saudade Pública*, < <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v50/0034-8910-rsp-S1518-87872016050006129.pdf>>.
- Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado el 12 de 2016, de <http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf>
- Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones. (2004). La organización del trabajo y el estrés.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). (2016). *Resolución C.D.513*. Quito.

- Instituto Nacional para la seguridad y salud ocupacional (NIOSH). (2015). *Salud y Seguridad en el trabajo: Estrategias para la prevención*. Recuperado el 2016, de www.cdc.gov/spanich/niosh/ab-sp.html
- Karasek , R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. Nueva York: Basic Books.
- Ley 5.349 de la provincia de Jujuy del año 2003, 7232 (Septiembre de 2002).
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada Manual para la Formación de Especialistas*. España: Lex Nova.
- Mansilla, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Recuperado el 2016, de <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/introduccion.shtml>
- Mercado , P., & Salgado, R. (2008). Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: un enfoque de desarrollo humano organizacional. México.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). Bateria de Instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial. Bogotá.
- Moreno, L.; García, J.; Valdehita, S.; Ramiro, E.; Universidad Complutense de Madrid. (2004). Factores Psicosociales en el entorno laboral, estres y enfermedad. Madrid.
- Organización Internacional de Trabajo. (1984). Los factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control .
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado el 2016, de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2015). *Enfermedades Cardiovasculares*. Recuperado el 2016, de [http:// www.who.int/mediacentre/factsheets/fs317/es/](http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs317/es/)
- Peiró, J., & Rodriguez, I. (2008, 68-82). Estres laboral, liderazgo y salud organizacional. Vol. 29.
- Peiró, J., Rodriguez, I., & Bravo, M. (2003). Individual, coactive and collective coping effects on occupational stress. A longitudinal study. *Paper presented at de Conference Work Stress an Healt: New Challenges in a Changing Workplace*.
- Schabracq, M., Winnubst, J., & Cooper, C. (1996, 127-146). The assessment of psychosocial hazards at work. En T. Cox, & A. Griffiths, *Handbook of Work and Healt Psychology*.
- Siegrist, J. (1996, 27-41). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psychol*.
- Taylor y Francis, & Cox, T. (1993). *Stress Research and Stress Management: Putting Theory to Work*. London: HSE Books.
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas.

ANEXOS

