

UNIVERSIDAD DE CUENCA



**FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

MODALIDAD DE TITULACIÓN: ENSAYO ACADÉMICO

**“EVALUACIÓN DE EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL
Y ESTRÉS EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA. CASO COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO CREA”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

**ALFREDO RAFAEL LOZADA ABAD
C.I: 0105558423**

DIRECTORA Y CO-AUTOR:

**ING. PAULINA REBECA ESPINOZA HERNÁNDEZ
C.I: 0103774261**

CUENCA-ECUADOR

2016

RESUMEN

El objetivo de la investigación es analizar la exposición de riesgo psicosocial intralaboral y estrés en una institución financiera para determinar si existe significancia estadística entre las dos variables. Se utilizó un estudio descriptivo correlacional de corte transversal, mediante el uso de observación científica y cuestionarios del Ministerio de Protección Social elaborados por la Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010 para las evaluaciones. Los cuestionarios fueron aplicados a 43 empleados con características sociodemográficas heterogéneas y los datos procesados en el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS). Como resultado, se determinó que existe un nivel de estrés muy bajo en toda la población, mientras que los riesgos psicosociales varían entre riesgo despreciable y riesgo muy alto. La investigación permite concluir que no se encuentra significancia estadística entre las dos variables.

Palabras Clave: Riesgo psicosocial, Riesgo psicosocial intralaboral, Estrés laboral.

ABSTRACT

The target of the investigation is to analyze the exhibition of psychosocial risk intralaboral and stress in a financial institution to determine if statistics exists significance between the two variable. Cross section correlational used a descriptive study, by means of the use of scientific observation and questionnaires of the Department of the Ministerio de Protección Social prepared by the Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010 for the evaluations. The questionnaires applied to 43 employees with characteristics sociodemograficas heterogeneous and the information processed in the statistical bundle for the social sciences (SPSS). Like result, one determined that there exists a level of stress very low in the whole population, while the psychosocial risks change between despicable risk and very high risk. The investigation allows concluding that it is not significance statistical between two variables.

Keywords: psychosocial risk intralaboral psychosocial risk, work stress

INDICE

RESUMEN 2

ABSTRACT 3

INDICE 4

INTRODUCCIÓN 4

BASES TEÓRICAS 9

MATERIAL Y MÉTODO 16

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 19

CONCLUSIONES..... 25

BIBLIOGRAFÍA 27

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Condiciones intralaborales. Tomado de Ministerio de Protección Social, (2010). p. 21 11

Figura 2. Dominios y Dimensiones. Tomado del Ministerio de Protección Social, (2010). p. 54 17

Figura 3. Numero de ítems según categorías de síntomas. Tomado del Ministerio de Protección Social, (2010). p. 371 18



CLÁUSULAS DE DERECHOS DE AUTOR



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Alfredo Rafael Lozada Abad, autor de la tesis "EVALUACIÓN DE EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL Y ESTRÉS EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA. CASO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA.", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniero Industrial. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 21 de noviembre de 2016



Alfredo Rafael Lozada Abad
C.I: 0105558423



CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Alfredo Rafael Lozada Abad, autor de la tesis "EVALUACIÓN DE EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL Y ESTRÉS EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA. CASO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 21 de noviembre de 2016



Alfredo Rafael Lozada Abad
C.I.: 0105558423

INTRODUCCIÓN

Las condiciones laborales han mejorado actualmente en varios aspectos como salarios, horas de trabajo, esfuerzos físicos, condiciones ambientales y de higiene cuyo efecto inciden en una disminución de la morbilidad y de la siniestralidad en el trabajo. El número de enfermedades laborales y de accidentes se ha controlado parcialmente y ha disminuido su afectación social y empresarial. (Moreno Jiménez, 2011)

En el informe del año 2006 de la Conferencia Internacional del Trabajo se identificaron cuatro fuerzas como los principales motores del cambio en el mundo del trabajo: 1) el imperativo del desarrollo; 2) la transformación tecnológica; 3) la intensificación de la competencia a escala mundial; y 4) la mayor orientación en función de los mercados, y una función más reducida del estado.

Estos cambios, además de afectar a las economías de los países, tienen consecuencias sobre la población laboral activa, pues influyen en las opciones de empleo; las relaciones sociales o familiares; las necesidades de formación; la actualización de conocimientos y destrezas; los ritmos de trabajo; la disponibilidad de recursos; la ordenación de los procesos laborales; los cambios en las ofertas laborales, y también sobre la salud de la población. (Gil Monte, 2012)

Encuestas sobre condiciones de salud y trabajo realizados en el 2007 en la República de Colombia demuestran alta prevalencia de los riesgos psicosociales. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados. Con respecto al estrés ocupacional, entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés. Igualmente, que la ocurrencia de accidentes de trabajo está relacionados con los agentes ergonómicos y psicosociales. (Ministerio de Protección Social, 2010). En nuestro país no existen reportes sobre el tema y así lo afirman Picanto y Duran (2010) que “el sistema de registro de los accidentes y enfermedades laborales en el Ecuador es sumamente deficiente”.

Dentro del entorno laboral en nuestro país los trabajadores están expuestos a riesgos, y uno de éstos son los riesgos psicosociales, con la investigación se pretende determinar la existencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y estrés, una vez identificada la exposición a lo antes mencionado determinar la significancia estadística entre las variables de estudio.

Ecuador como muchos países de Latinoamérica y del mundo se encuentra en vías de desarrollo donde las empresas experimentan grandes cambios. La EU-OSHA (2007) afirma: “Los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo”. Es por esta razón que el Ministerio de Protección Social de Colombia ha contribuido mucho en esta área de investigación con la creación de metodologías y cuestionarios. En nuestro país se ha ido profundizando cada vez más el estudio de estos temas.

Por lo antes mencionado la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA de la ciudad de Cuenca busca optimizar sus recursos humanos en la agencia principal y sucursales, volviéndose necesario evaluar los riesgos psicosociales intralaboral y estrés con la intención de crear un mejor ambiente de trabajo y cuidar la salud mental de los empleados.

Esta investigación utilizará los cuestionarios del Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010 para medir el nivel de riesgo psicosocial intralaboral y estrés. Los cuestionarios se aplicaran a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA, y los resultados serán entregados al departamento de talento humano para que se determine acciones correctivas y de mejora en los diferentes departamentos y direcciones. De igual manera este documento servirá como base para futuras investigaciones.

BASES TEÓRICAS

El desarrollo y la ampliación de la investigación en materia de riesgos psicosociales se contempla en “el avance de las evidencias en favor de la relación salud-trabajo, y particularmente en la salud mental, dada la relevancia del clima psicosocial en el que se ejecuta el trabajo dado que es dominante en cuanto a la exposición en la vida del sujeto”. (Karvonen 1986, citado por Roman, 1997), muchos investigadores han puesto interés en el estudio de los factores psicosociales relacionados con el trabajo y como lo menciona (Gil-Monte, 2009) “Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras”, pero también las medidas y momentos económicos, políticos, medioambientales y sociodemográficos son estados que modifican la salud viéndose afectados a nivel laboral.

Según la Organización Mundial de Salud (OMS, 2010) describe al lugar de trabajo como un espacio ideal para promover la salud de los trabajadores y es allí donde se puede influenciar de manera positiva para su bienestar físico, mental, económico y social, causando un impacto positivo en temas de seguridad y salud laboral, por eso es importante que los protectores psicosociales, que son condiciones laborales que buscan el bienestar del trabajador sean capaces de reducir las consecuencias nocivas de los estresores para reducir los efectos perjudiciales, reduciendo la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermedad. (Beltrán Cabrejo, 2014), por consiguiente y para facilitar su estudio el Ministerio de Relaciones laborales, (2013) clasifica los factores psicosociales de la siguiente manera:

Características del puesto: Autonomía y control, ritmo de trabajo, monotonía y repetitividad, contenido de la tarea.

Organización del trabajo: Comunicación, estilos de mando, participación en la toma de decisiones, asignación de tareas, jornada de trabajo y descanso.

Características Individuales: Personalidad, edad, motivación, formación, aptitudes, actitudes.

Factores Extra laborales: Entorno socioeconómico, tiempo en familia, vida personal, tiempo libre.

Por otro lado los factores de riesgo psicosocial y organizacional influyen de manera negativa provocando respuestas de inadaptación, tensión y respuestas psicofisiológicas de estrés, son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes como falta de control en la tarea, horarios de trabajo extendidos, cambiantes e imprevisibles, presión e intensidad del ritmo de trabajo, comunicación deficiente a nivel horizontal, ascendente o descendente, sobrecarga del rol o imprecisión, etc. (Universidad Autónoma de Madrid, 2010), convirtiéndose en una amenaza para la salud de los trabajadores.

Así mismo la resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, en el capítulo 2, artículo 5 define a los factores de riesgo psicosocial como “Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experimentos, influyen en la salud y desempeño de las personas”, en este estudio se evaluará los riesgos psicosociales intralaborales y su relación con las respuestas psicopatológicas del apareamiento de estrés laboral.

De modo que los riesgos psicosociales intralaborales deben ser evaluados de manera objetiva y subjetiva con herramientas que hayan sido validados, en este caso, se utilizarán los instrumentos de evaluación del Ministerio de Protección Social, (2010). Los riesgos psicosociales intralaborales permite identificar en su estructura cuatro dominios que se dividen en un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales como se muestra en la figura 1. Los trabajadores al ser evaluados deben distinguir los diferentes aspectos existentes

en la empresa como es la gestión organizacional, características de la organización del trabajo, características del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, condiciones del medioambiente de trabajo, interface persona–tarea, jornada de trabajo, número de trabajadores por tipo de contrato, tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa, programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental 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
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	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

Figura 1. Condiciones intralaborales. Tomado de Ministerio de Protección Social, (2010). p. 21

En cambio el estrés es el riesgo psicosocial más importante a nivel global porque su apareamiento patológico responde a los factores psicosociales. The Canadian Mental Health Association, (2016) define al estrés laboral como “respuestas físicas y emocionales nocivas que ocurren cuando las exigencias del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del empleado”. El trabajador genera grandes niveles de excitación y de respuesta con la sensación de no poder afrontarlos.

En la Unión Europea se estima que el estrés laboral es el responsable del 16% de las enfermedades cardiovasculares de los hombres y el 22% de las mujeres, del 50 al 60% del absentismo se lo ha asociado con el estrés relacionado con el trabajo.

A los costes económicos, que fluctúan entre 20. 000 millones de euros anual, se añade la pérdida por productividad, la mayor fluctuación de personal y la menor capacidad de innovación. (Univerisidad Sanfrancisco de Quito, 2010). Los resultados de la investigación muestran que los trabajadores que se exponen a estrés laboral son aquellos donde las demandas y presiones del puesto de trabajo no coinciden con los conocimientos y habilidades.

Entonces la OMS, (2016) manifiesta que el estrés laboral puede ser causada por la mala organización de trabajo (la forma en que esta diseñado el puestos de trabajo y sistemas de trabajo, y la forma en que se maneja), por un mal diseño del puesto de trabajo (por ejemplo, falta de control sobre los procesos de trabajo), mala gestión, condiciones insatisfactorias de trabajo y la falta de apoyo de colegas y supervisores.

El estrés se puede desarrollar en tres etapas enunciadas a continuación:

- **Fase de Alarma:** El organismo genera una reacción natural frente a un agente estresor, preparándose para realizar una tarea extra.
- **Fase de Resistencia o adaptación:** El trabajador genera resistencia al factor psicosocial que es identificado como un estresor y si no se logra resolver pasa a la siguiente etapa.
- **Fase de Agotamiento:** Cuando se ha prolongado por un tiempo determinado u ocurre con demasiada frecuencia y no se ha logrado resolver el individuo entra en una etapa de agotamiento de los recursos fisiológicos donde es evidente el agotamiento físico y mental ocasionando serias consecuencias.

Diversas evaluaciones pueden detectar el estrés en el trabajador en cualquiera de estas tres etapas y aliviar los síntomas con una intervención adecuada. (García Chagüendo, 2010)

Melgosa (1999 citado en Campos, 2006), menciona que el estrés tiene dos componentes básicos, los agentes estresores y la respuesta al estrés.

A continuación se detallan algunos de los estresores donde Peiró (1992), los identifica de la siguiente manera:

- **Estresores del ambiente físico:** Ruido, iluminación, vibración, temperatura ambiental, entre otros.
- **Demandas estresantes del trabajo:** Turnos, horarios, presión, exposición a riesgos.
- **Contenidos del trabajo:** Oportunidad de control, uso, habilidades, variedad de tareas, feedback, identidad de tarea, complejidad del trabajo.
- **Estrés por desempeño de roles:** Conflicto, ambigüedad y sobrecarga.
- **Relaciones interpersonales y grupales:** Superiores, compañeros, subordinados, clientes.
- **Desarrollo de carrera:** Inseguridad en el trabajo, transiciones, estresores en diferentes estadios.
- **Nuevas tecnologías:** Aspectos ergonómicos, demandas, adaptación a cambios, implantación.
- Estructura - clima organizacional.

En definitiva el estrés se ve relacionado por el trabajo y la vida personal fuera del trabajo (García Beatriz, 2010).

Sin embargo no todo síntoma de estrés es malo, los trabajadores necesariamente tienen que desarrollar un cierto grado de estrés laboral para que la tarea se vea realizada con éxito, a continuación se detalla los dos tipos de estrés y su influencia sobre el sujeto:

- **Eustres (positivo o beneficioso):** “Respuesta eficaz al estrés por parte de nuestro organismo, que se prepara para hacer frente a situaciones nuevas o que requieren un mayor nivel de atención. Se trata de la situación ideal, ya que mantiene alerta nuestro organismo, pero sin forzarlo en exceso” (Estres Laboral.info, 2015). Resulta beneficioso ya que aumenta las capacidades, motiva y hace más productivos.
- **Distres (negativo o perjudicial):** “Cuando el organismo reacciona de modo inadecuado o excesivo al estrés. Puede darse ante situaciones estresantes que superan nuestras capacidades o ante sucesos estresantes que se

repiten de modo prolongado y repetitivo en el tiempo” (Estres Laboral.info, 2015). Es un tipo de estrés laboral que reduce notablemente el rendimiento y genera reacciones adversas al organismo, es necesario saberlo manejar correctamente o es necesario la intervención de la organización.

Ahora bien, es materia de investigación a lo largo de los últimos años los factores psicosociales y la relación de la salud y el bienestar en los trabajadores se ha vuelto un tema importante de investigación, a nivel de Latinoamérica el Ministerio de Protección Social de Colombia ha realizado avances en materia de riesgos psicosociales, no obstante la tendencia es a nivel mundial, a continuación se presentan varias investigaciones que aportan al objetivo de este estudio:

En la tesis titulada “Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira” los autores García Londoño & Trujillo Vargas (2007) concluyen: “la Institución Financiera FAVI se encuentra en una etapa de estrés media, es decir, los factores psicosociales exigen una atención inmediata”. La investigación utilizó cuestionarios de Luis Guillermo Bocanument obteniendo los resultados esperados y validando la herramienta, a la vez los autores sugieren: “Es necesario realizar nuevos estudios en materia de estrés laboral que permitan identificar con precisión el grado de participación de los factores generadores de estrés”. En otro trabajo de investigación desarrollado por Sarmiento Gonzalez, (2012) el cual se titula “Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral: Diagnostico en personal terapéutico asistencial” la autora concluye que “Los resultados de las encuestas arrojan información confiable y verídica, que puede ser empleada en futuras investigaciones”, esto luego que para su trabajo utilizó las encuestas del Ministerio de Protección Social, (2010) específicamente las de riesgo psicosocial intralaboral.

Esta investigación se encuentra respaldada con las bases legales vigentes, las mismas que se detallan en seguida:

La Constitución Política de la República del Ecuador en el Artículo 326 del Capítulo 6; Sección tercera, en cuanto a trabajo y producción menciona en el apéndice quinto que, “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y

bienestar”, luego en el apéndice sexto decreta que “Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo a la ley (...)”. También indica la legislación del Ecuador que “las empresas e instituciones deben cumplir las normas dictadas en materia de seguridad y salud en el trabajo y medidas de prevención de riesgos del trabajo establecidas en la Constitución de la Republica, Convenios y Tratados Internacionales, Ley de Seguridad Social, Código del trabajo, Reglamentos y disposiciones de prevención y de auditoria de riesgos del trabajo” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2010).

Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo III – Artículo 11 Literal b) menciona, “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos”

Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Art. 1 Literal b) Gestión Técnica: - Identificación de Factores de Riesgo - Evaluación de los Factores de Riesgo - Control de Factores de Riesgo - Seguimiento de Medidas de Control.

Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Resolución 2646 de julio 2008, por la cual 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.

Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Decreto 2566 de julio de 2009, por la cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales.

Esta investigación se plantea como objetivo general el análisis de la exposición de riesgos intralaborales y estrés en la cooperativa de ahorro y crédito CREA, con el fin de respondernos a la pregunta: ¿Existe significancia estadística entre el riesgo intralaboral y estrés?

MATERIAL Y MÉTODO

El estudio corresponde a un diseño no experimental, desarrollado dentro de un paradigma categórico de tipo descriptivo correlacional de corte transversal garantizando que la información obtenida es de uso exclusivo con fines de salud ocupacional y académicos, previo consentimiento informado del trabajador.

El trabajo se desarrolla con un tipo de investigación de campo, con un estudio descriptivo-correlacional de corte transversal, el método utilizado en la investigación es el hipotético deductivo, y la técnica utilizada es la observación científica respaldada con entrevistas individuales dirigidas.

Al emplear la técnica de observación científica se utilizó una encuesta para la recolección de datos, este cuestionario solicita información sociodemográfica, mientras que para la técnica de entrevistas individuales dirigidas se utilizaron los cuestionarios de Riesgo Psicosocial Formato A, B y el cuestionario de Estrés Laboral de la Batería de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Protección Social de Colombia.

Partiendo del concepto que “La demografía es una ciencia que tiene como finalidad el estudio de la población humana y que se ocupa de su dimensión, estructura, evolución y caracteres generales considerados desde un punto de vista cuantitativo” (Diccionario demográfico multilingüe de Naciones Unida, 1958), en el cuestionario aplicado se pide a los colaboradores información sobre su edad, género, estado civil, formación académica y los años de labor que llevan trabajando en la empresa con el fin, de que si existe correlación entre las variables de estudio, demostrar en que dimensión sociodemográfica es mayor dicha correlación. Los cuestionarios de evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral tienen dos formas, la forma A que se encuentra dirigida para el personal que maneja una dirección o jefatura, técnicos y especialistas, mientras que la forma B se encuentra dirigida para el personal operativo, dentro de este grupo de personas podemos incluir a los auxiliares técnicos, secretarías y operarios.

Según el Ministerio de Protección Social el cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral consta de cuatro dominios y una serie de dimensiones, en el caso del cuestionario forma A son 19 y el cuestionario forma B comprenden 16. Las

dimensiones que representan los factores de riesgo psicosocial intralaboral evalúan de forma particular al individuo los cuales se agrupan por dimensiones y dan una calificación al riesgo psicosocial. En la Figura 2 podemos apreciar cómo se encuentran distribuidos los dominios y dimensiones que conforman el cuestionario.

Dominios	Dimensiones	Forma A	Forma B
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo	✓	✓
	Relaciones sociales en el trabajo	✓	✓
	Retroalimentación del desempeño	✓	✓
	Relación con los colaboradores (subordinados)	✓	No aplica
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad de rol	✓	✓
	Capacitación	✓	✓
	Participación y manejo del cambio	✓	✓
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	✓	✓
	Control y autonomía sobre el trabajo	✓	✓
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	✓	✓
	Demandas emocionales	✓	✓
	Demandas cuantitativas	✓	✓
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	✓	✓
	Exigencias de responsabilidad del cargo	✓	✗
	Demandas de carga mental	✓	✓
	Consistencia del rol	✓	✗
	Demandas de la jornada de trabajo	✓	✓
RECOMPENSA	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	✓	✓
	Reconocimiento y compensación	✓	✓
		✓	✓

✓ Dimensión evaluada.
 ✗ Dimensión no evaluada.

Figura 2. Dominios y Dimensiones. Tomado del Ministerio de Protección Social, (2010). p. 54

Mientras que “El cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales” (Ministerio de Protección Social, 2010). Como se muestra en la Figura 3. A pesar que el cuestionario de evaluación de estrés se distribuye en cuatro categorías, solo al obtener el puntaje total se puede dar una respuesta de acuerdo a la escala establecida.



Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Figura 3. Numero de ítems según categorías de síntomas. Tomado del Ministerio de Protección Social, (2010). p. 371

La aplicación de los cuestionarios se realizó utilizando el siguiente proceso metodológico:

- Se identificó la población a ser estudiada para determinar el tipo de cuestionario a utilizar.
- Previo a la realización del estudio se socializó los objetivos del cuestionario con los participantes y de forma voluntaria se les pidió firmar el consentimiento informado.
- La aplicación de cuestionarios de evaluación de riesgos psicosociales y estrés se realizó por grupos no mayores a 15 personas en sus distintos frentes de trabajo.
- El procesamiento de datos se utilizó en programa estadístico SPSS, permitiendo realizar la correlación entre las variables de estudio, interpretación de resultados y la comprobación de hipótesis.
- Finalmente se desarrolló las conclusiones y discusión.

Los resultados obtenidos en las encuestas se tabularon al programa estadístico SPSS, para luego, con el análisis correlacional interpretar los resultados, se realizó el análisis de kurtosis en las variables de estudio finalmente se empleó la prueba estadística chi-cuadrado para determinar si existe correlación entre las variables de estudio planteadas en la hipótesis.

Los cuestionarios de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial que se usaron para el estudio tienen una alta confiabilidad por que fueron establecidos a través del cálculo de coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo el valor de 0,954 para el cuestionario de factores de riesgo psicosocial

intralaboral, forma A y el valor de 0,937 para la forma B, teniendo una alta consistencia interna mientras que para el cuestionario de estrés laboral el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0,889($p=0,001$).

Para determinar la muestra Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69). En el caso de este estudio, al ser un cuestionario voluntario, del total de la población de 53 trabajadores, decidieron participar 43. La muestra es igual al universo de estudio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los cuestionarios se aplicaron a 43 empleados los cuales ocupan cargos técnicos, auxiliares y operativos. La población está compuesta por un 53% de jóvenes (20-29 años), 44% de adultos jóvenes (30-45 años) y un 3% de adultos maduros (45-65 años). Predomina el género masculino con un 53% ($n=23$) respecto al género femenino de un 47% ($n=20$). El 53% de la población asegura estar soltero respecto a un 47% que se encuentran casados o en unión libre. Respecto al nivel de educación, predominan profesionales de tercer nivel en un 65%, seguido de 20% que son bachilleres, 12% tienen títulos de cuarto nivel y finalmente un 3% que tienen estudios de primer nivel. El tiempo de labor en la empresa se ve reflejado en un 63% que se pertenecen a la empresa más de un año y un 37 % que ya aprobaron la etapa de prueba pero no cumplen un año.

Se desarrolló el primer objetivo de la investigación que es: valorar los riesgos psicosociales intralaborales mediante la utilización de cuestionarios obtenidos en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

En la tabla 1 se muestran los resultados del riesgo psicosocial intralaboral. El 34.9% presentan riesgo bajo, seguido del 23.3% que presentan un riesgo alto. También observamos que el 18.6% de la población presenta riesgo despreciable, 16.3% riesgo medio y el 7% riesgo muy alto.



Tabla 1. Distribución Riesgo Psicosocial.

RIESGO PSICOSOCIAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
RIESGO DESPRECIABLE	8	18,6	18,6	18,6
RIESGO BAJO	15	34,9	34,9	53,5
RIESGO MEDIO	7	16,3	16,3	69,8
RIESGO ALTO	10	23,3	23,3	93,0
RIESGO MUY ALTO	3	7,0	7,0	100,0
Total	43	100,0	100,0	

A continuación analizaremos el riesgo psicosocial intralaboral y su relación con las variables sociodemográficas cumpliendo con el segundo objetivo. Las variables a considerar son: años de labor, edad, género, estado civil y nivel de estudio.

Para relacionar el riesgo psicosocial intralaboral con cada una de las variable utilizaremos la herramienta estadística chi-cuadrado de Pearson en la prueba de independencia. En la tabla 3 relacionamos el riesgo psicosocial intralaboral con los años de labor en la institución.

Tabla 2. Riesgo psicosocial intralaboral - años de labor.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,515 ^a	4	,074
Razón de verosimilitud	9,619	4	,047
Asociación lineal por lineal	5,816	1	,016
N de casos válidos	43		

a. 6 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,12.

Con un nivel de significancia del 5% y con grado de libertad de 4, la tabla de valores de chi cuadrado nos da un valor límite de 9,48. En nuestro análisis obtuvimos el valor es de 8,51 siendo este un valor menor al límite, de igual manera la significancia asintótica nos da un

valor de 0,074 (7,4%) mayor al límite, por lo tanto, el riesgo psicosocial intralaboral y los años de labor no están relacionados.

En la tabla 3 se analiza la relación entre el riesgo psicosocial intralaboral y la edad.

Tabla 3. Riesgo psicosocial intralaboral – edad.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,343 ^a	8	,720
Razón de verosimilitud	4,320	8	,827
Asociación lineal por lineal	,005	1	,941
N de casos válidos	43		

a. 12 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Con un nivel de significancia del 5% y grado de libertad igual a 8, el límite de los valores de chi-cuadrado es igual a 15,507. Nuestro análisis obtuvimos el valor de 5,343 para el valor de chi-cuadrado, siendo este menor al límite, la significancia asintótica 0,72 (72%) siendo mayor al límite, por lo tanto, el riesgo psicosocial intralaboral y la edad no guardan relación.

En la tabla 4 se analiza la relación entre el riesgo psicosocial intralaboral y género.

Tabla 4. Riesgo psicosocial intralaboral – género.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,871 ^a	4	,929
Razón de verosimilitud	,878	4	,928
Asociación lineal por lineal	,000	1	,995
N de casos válidos	43		

a. 7 casillas (70,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,40.

Con un nivel de significancia del 5% y con grado de libertad de 4, la tabla de valores de chi cuadrado nos da un valor límite de 9,48. En nuestro análisis obtuvimos el valor es de 8,71 siendo este un valor menor al límite, de igual manera la significancia asintótica nos da un valor de 0,929 (92,9%) mayor al límite, por lo tanto, el riesgo psicosocial intralaboral y el género no están relacionados.

En la tabla 5 se analiza la relación entre el riesgo psicosocial intralaboral y el estado civil.

Tabla 5. Riesgo psicosocial intralaboral – estado civil.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,522 ^a	4	,641
Razón de verosimilitud	2,568	4	,632
Asociación lineal por lineal	,241	1	,624
N de casos válidos	43		

a. 7 casillas (70,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,40.

Con un nivel de significancia del 5% y grado de libertad igual a 4, el límite de los valores de chi-cuadrado es igual a 9,487. Nuestro análisis obtuvimos el valor de 2,522 para el valor de chi-cuadrado, siendo este menor al límite, la significancia asintótica 0,64 (64%) siendo mayor al límite, por lo tanto, el riesgo psicosocial intralaboral y el estado civil no guardan relación.

En la tabla 5 se analiza la relación entre el riesgo psicosocial intralaboral y el nivel de estudio.

Tabla 6. Riesgo psicosocial intralaboral – nivel de estudio.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,017 ^a	12	,527
Razón de verosimilitud	12,536	12	,404
Asociación lineal por lineal	,046	1	,830
N de casos válidos	43		

a. 17 casillas (85,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Con un nivel de significancia del 5% y con grado de libertad de 12, la tabla de valores de chi cuadrado nos da un valor límite de 21,026. En nuestro análisis obtuvimos el valor es de 11,017 siendo este un valor menor al límite, de igual manera la significancia asintótica nos da un valor de 0,527 (52,7%) mayor al límite, por lo tanto, el riesgo psicosocial intralaboral y el género no están relacionados.

Continuando, se desarrolla el tercer objetivo que es: valorar el nivel de estrés utilizando el cuestionario sugerido en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. En La tabla 7 se muestran los resultados de las evaluaciones de estrés aplicados al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA.

Tabla 7. Análisis del nivel de estrés.

NIVEL DE ESTRÉS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BAJO	43	100,0	100,0	100,0

Todo el personal que participo en la prueba para evaluar el nivel de estrés presenta un nivel muy bajo sin llegar a tener un riesgo psicosocial asociado con el estrés.

Finalmente se analiza el tercer objetivo es: Establecer la significancia estadística mediante la prueba estadística de chi-cuadrado entre los factores de riesgo psicosocial y estrés dentro de la empresa. Al resolver este objetivo es posible responder la pregunta de hipótesis.

Siendo el nivel de estrés una constante, al relacionarlo con el riesgo psicosocial intralaboral no existe correlación alguna, de esta forma se acepta la hipótesis nula que es: no existe relación entre el riesgo psicosocial y el estrés.

CONCLUSIONES

Esta investigación evaluó los riesgos intralaborales y estrés en una institución financiera, específicamente la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA, el estudio se basó en la reproducción de evaluación utilizando los cuestionarios del Ministerio de Protección Social de Colombia lograndose confirmar la hipótesis nula que describe que no existe significancia estadística entre las dos variables. En el desarrollo de la investigación se siguieron todos los protocolos sugeridos para la evaluación de riesgo intralaboral y estrés validando los resultados con un alto nivel de confianza.

Los resultados muestran un nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el nivel alto y muy alto con un porcentaje total del 30,3% que de acuerdo a la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica, sin embargo dentro de la empresa, los factores protectores psicosociales relacionados con el clima laboral evita el apareamiento de estrés.

Es necesario implementar acciones para la promoción de ambientes de trabajo saludables, que incluyan una cultura preventiva en temas de seguridad y salud ocupacional con el fin de mitigar los riesgos psicosociales brindando soluciones a las necesidades del personal que se encuentren afectados con el riesgo y evitar que se desarrolle en otros colaboradores.

Este estudio ofrece la oportunidad de hacer futuras líneas de investigación donde se incluyan variables que no fueron tomadas en cuenta como es el riesgo extra laboral, individual o análisis del síndrome del burn out y realizar el estudio en otro tipo de empresas como servicios o manufactura. Es importante mencionar que el estudio es transversal, por lo que solo se puede hablar de asociación y no de causa-efecto. También se recomienda el uso de nuevas técnicas para la recolección de datos que permitan profundizar el análisis y obtener una mayor comprensión en los resultados, además se puede ampliar la población de estudio para que los resultados reflejen un mayor nivel de confianza.

Es importante mencionar que la empresa donde se realizó el estudio se encuentra en vía de desarrollo con un clima organizacional excelente, que a pesar de los cambios que experimenta, la variación o carga extra de trabajo para los empleados,



no desarrollan una patología asociada con el estrés laboral. Los resultados obtenidos aportan bases significativas para investigaciones en el área de seguridad y salud ocupacional porque partiendo de este estudio se pueden evaluar con el mismo método a otras cooperativas logrando crear una base de datos donde sea posible comparar los resultados y crear un modelo de prevención para los riesgos psicosociales.

BIBLIOGRAFÍA

- Beltrán Cabrejo, A. d. (2014). *Factores Psicosociales y Bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España*. Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/8886?show=full>.
- Campos, M. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- Canadian Mental Health Association. (20 de Marzo de 2016). *Nonprofit Risk Management*. Obtenido de Workplace Stress: <http://www.nonprofitrisk.org/library/articles/stress091004.shtml>
- Chávez Orozco, C. A. (2010). Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Revista Eídos 2 - 2da. Edición*, 14-18.
- Confederación de Empresarios de Malaga. (2013). *Guia de Prevencion de Riesgos Psicosociales*. Malaga: CEM.
- Diccionario demográfico multilingüe de Naciones Unida. (1958). New York.
- Estres Laboral.info. (2015). *Tipos de estres laboral*. Obtenido de <http://www.estreslaboral.info/tipos-de-estres-laboral.html>
- EU-OSHA. (2007). *Riesgos Psicosociales*.
- García Beatriz, G. P. (2010). Diagnóstico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, en el personal administrativo del hospital Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca. Cuenca - Ecuador. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- García Chagüendo, I. C. (2010). Estrés laboral de los funcionarios provisionales. Bogota, Colombia.
- García Londoño , C., & Trujillo Vargas, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la Institucion Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- García Paltán, C. B. (2010). Diagnostico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, en el personal administrativo del Hospital Regional Vicente Corral Moscoso. Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

- Gil Monte, P. R. (2012). *Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Valencia, Valencia, España.
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional*. Universidad de Valencia.
- Hernandez Gomez, M. A. (07 de mayo de 2015). *El estrés laboral*. Mexico, Mexico, Mexico.
- León Arreaga, C. A. (2015). Incidencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral. Diseño de un plan de intervención y medidas preventivas de los riesgos psicosociales en el hospital naval Guayaquil de la armada del Ecuador. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Mancilla Izquierdo, F. (2010). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*.
- Ministerio de Protección Social. (2010). *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*. Bogota D.C.
- Ministerio de Relaciones laborales. (2013). *Factores y Riesgos laborales Psicosociales: Nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ministerio de Trabajo y asuntos sociales. (2006). *Las enfermedades del trabajo: nuevos riesgos psicosociales y su valoración e el derecho de la protección social*. Barcelona, España.
- Moreno Jiménez, B. A. (2011). *Factores y Riesgos laborales psicosociales: conceptualización, Historia y cambios actuales*. Madrid, Barcelona, España.
- Múnera Palacio, M. M., Sáenz Agudelo, M. L., & Arango, D. C. (2013). Nivel de riesgo psicosocial intralaboral de los docentes de la facultad de medicina. *Revista CES*, 163-175.
- OMS, O. M. (2010). *The workplace: A priority setting for health promotion*.
- ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD. (2016). *Occupational health*. Obtenido de Stress at the workplace: http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/#
- Peiró, J. M. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. El Salvador: UDEMA S.A.
- Rodríguez Carvajal, R. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Madrid, España.

- Roman, J. (1997). *Factores Psicosociales y salud del trabajador*. La Habana, Cuba: Instituto Superior de Ciencias Medicas de la Habana. Facultad "General Calixto García".
- Sarmiento Gonzalez, M. C. (2012). *FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL: DIAGNÓSTICO EN PERSONAL TERAPÉUTICO ASISTENCIAL*. Bogota: UNIVERSIDAD EAN.
- Univerisidad Sanfrancisco de Quito. (enero de 2010). Exposición a factores de riesgo psicosocial, salud, estrés y satisfacción en medicos residentes y post gradistas que laboran en el Hospital Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, 2009. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Universidad Autonoma de Madrid. (Noviembre de 2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas. Madrid, Madrid.
- Villalobos, G. (2001). *La salud y sus determinantes. Elementos de reflexión para la investigación social en salud*. La Habana, Cuba: Instituto Superior de Ciencias Médicas de la Habana, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores.