



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la
Producción.**

**“Evaluación de los riesgos psicosociales en una
concesionaria de vehículos en la ciudad de Guayaquil en las
áreas de administración, venta y post-venta”**

PROYECTO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Presentado por:

Carlos Alberto Olmedo Ayala

Guayaquil – Ecuador

Año: 2022

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la Virgen de Fátima, por permitirme culminar una etapa académica con éxito.

A mis padres y hermanos por guiarme por buen camino y no dejarme sólo en esta lucha.

A mi prometida Andreita, gracias por creer en mí y acompañarme en toda etapa del camino personal y laboral.

A mis docentes de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, de manera especial a mi tutora Dra. Irena Herrera Vinelli, por el apoyo y recomendaciones brindadas en este trabajo.

A la empresa donde se desarrolló el estudio por brindarme las facilidades para la ejecución y culminación de este trabajo.

Por último, a mis compañeros de estudios, de manera especial al grupo de apoyo de estudios.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de manera especial a mi familia por ser mi ejemplo a seguir de trabajo, esfuerzo y dedicación para las nuevas generaciones.

A mi novia, por ser mi compañera de vida.

A mis cuatro ángeles en el cielo Santa, Bertha, Hilario y Leopoldo, símbolos de amor y entrega hacia sus nietos.

Esto es por ustedes y para ustedes.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Dra. Irena Herrera V.

DIRECTORA DE PROYECTO

Kenny Escobar S., MSc.

VOCAL

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Titulación, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

Carlos Alberto Olmedo Ayala

RESUMEN

El presente trabajo se enfoca en la evaluación de los factores de riesgos psicosociales mediante la aplicación de cuestionarios de la metodología Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de la Dra. Gloria Villalobos en una concesionaria vehicular en la ciudad de Guayaquil, a los trabajadores de las áreas de venta, postventa y administrativa. Los cuestionarios fueron aplicados en el mes de junio de 2022, obteniendo un total de 103 trabajadores encuestados.

El estudio realizado fue de tipo descriptivo y correlacional en el cual se trata de determinar una relación entre las variables de estudio planteadas, identificando primero la variable independiente a los factores de riesgo psicosocial y como variable dependiente al rendimiento laboral de los trabajadores.

Los resultados obtenidos determinan una exposición a factores de riesgo psicosocial en la población trabajadora de la concesionaria vehicular, guardando semejanzas entre las áreas encuestadas, teniendo una relación estadística significativa directa entre las dos variables de estudio planteadas. Con base en lo analizado se recomendó a la alta gerencia la implementación de un sistema de vigilancia epidemiológica junto al área de seguridad y salud ocupacional para mitigar o disminuir los riesgos psicosociales en la empresa.

Palabras Claves: Riesgos psicosociales, condiciones intralaborales, condiciones extralaborales.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ABREVIATURAS	X
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
CAPÍTULO 1	
1. GENERALIDADES	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Área de estudio	2
1.3 Objetivos del trabajo de titulación	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Preguntas de investigación.....	3
1.5 Justificación del estudio.....	3
1.6 Estructura del proyecto.....	3
CAPÍTULO 2	
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Marco conceptual	5
2.1.1 Seguridad industrial y salud en el trabajo.....	5
2.1.2 Riesgos psicosociales.....	5
2.2 Prevención de riesgos psicosociales en la actividad laboral	5
2.3 Factores vinculados a riesgos psicosociales.....	5
2.3.1 Horario laboral.....	5
2.3.2 Doble presencia	6
2.3.3 Desarrollo profesional	6

2.3.4	Liderazgo	6
2.3.5	Ambigüedad y conflicto de rol	6
2.4	Marco legal	6
2.4.1	Constitución de la República del Ecuador	7
2.4.2	Decisión del Acuerdo de Cartagena 584	7
2.4.3	Resolución de la Secretaría Andina 957.....	7
2.4.4	Acuerdo Ministerial No. 082	7
2.4.5	Resolución C.D 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo.....	8
 CAPÍTULO 3		
3.	MARCO METODOLÓGICO	9
3.1	Diseño de la investigación	9
3.2	Señalamiento de variables.....	9
3.3	Método	9
3.4	Población y muestra	9
3.4.1	Criterios de selección	10
3.5	Estructura de la Batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial de la Dra. Gloria Villalobos.....	10
3.6	Selección de instrumentos para la investigación.....	11
3.7	Explicación del método	12
3.7.1	Condiciones intralaborales	12
3.7.2	Condiciones extralaborales	18
3.7.3	Condiciones individuales	19
3.8	Alcance del método	20
3.9	Calificación e Interpretación.....	20
3.9.1	Calificación de los ítems.....	21
3.9.2	Obtención de los puntajes brutos	22

3.9.3	Transformación de los puntajes brutos.....	22
3.9.4	Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos	23
3.9.5	Interpretación del nivel de riesgo.....	23

CAPÍTULO 4

4.	RESULTADOS	24
4.1	Forma A.....	24
4.2	Forma B.....	29
4.3	Forma extralaboral.....	34
4.4	Correlación de Pearson	37
4.4.1	Correlación de Pearson entre dominios del cuestionario intralaboral forma A versus dimensiones de cuestionario extralaboral .	37
4.4.2	Correlación de Pearson entre dominios del cuestionario intralaboral forma B versus dimensiones de cuestionario extralaboral .	38

CAPÍTULO 5

5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
5.1	Conclusiones	40
5.2	Recomendaciones	41

BIBLIOGRAFÍA

ABREVIATURAS

Covid-19	Corona Virus Disease 2019
FRP	Factores de riesgo psicosocial
MDT	Ministerio de Trabajo
OIT	Organización Internacional del Trabajo
PIB	Producto Interno Bruto

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Datos históricos de accidentes y visitas al consultorio médico en concesionaria de Guayaquil.....	2
Tabla 2	Número de trabajadores para la investigación, Junio 2022.....	10
Tabla 3	Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo	13
Tabla 4	Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo	18
Tabla 5	Interpretaciones de los niveles de riesgo con código de colores.....	23
Tabla 6	Datos sociodemográficos forma A $n=25$	25
Tabla 7	Resultados de niveles de exposición por dominios en encuesta de riesgo psicosocial forma A.....	26
Tabla 8	Resultados de niveles de exposición por dimensiones en encuesta de riesgo psicosocial forma A	27
Tabla 9	Relación Datos sociodemográficos vs. Demandas del trabajo forma A	28
Tabla 10	Datos sociodemográficos tipo B $n=78$	29
Tabla 11	Resultados de niveles de exposición por dominios en encuesta de riesgo psicosocial forma B.....	30
Tabla 12	Resultados de niveles de exposición por dimensiones en encuesta de riesgo psicosocial forma B	32
Tabla 13	Relación datos sociodemográficos vs. Demandas del trabajo forma B	33
Tabla 14	Datos sociodemográficos extralaboral (población forma A $n=25$).....	34
Tabla 15	Resultados de niveles de exposición por dimensiones en encuesta de riesgo psicosocial forma extralaboral	35
Tabla 16	Relación datos sociodemográficos vs características de la vivienda y de su entorno.....	36
Tabla 17	Correlación de Pearson dominio intralaboral Forma A vs. Dimensiones extralaborales.....	37
Tabla 18	Correlación de Pearson dominio intralaboral Forma B vs. Dimensiones extralaborales.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1 Formas del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral según niveles ocupacionales a los que se deben aplicar.....	11
Figura 3.2 Dominios y dimensiones	13
Figura 3.3 Dimensiones extralaborales.....	18
Figura 3.4 Variables socio-demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.....	20
Figura 3.5 Calificación de las opciones de respuesta de ítems de la forma A.	21
Figura 3.6 Calificación de las opciones de respuesta de ítems de la forma B.	21
Figura 3.7 Factores de transformación para las dimensiones de las formas A y B.....	22
Figura 3.8 Factores de transformación para las dimensiones de las formas A y B.....	23
Figura 4.1 Resultados de niveles de exposición por dominios en encuesta de riesgo psicosocial forma A.....	26
Figura 4.2 Resultados de niveles de exposición por dominios en encuesta de riesgo psicosocial forma B.....	31

CAPÍTULO 1

1. GENERALIDADES

1.1 Antecedentes

Desde la edad antigua, con el desarrollo de las primeras civilizaciones y jerarquías sociales el trabajo ha sido considerado como una actividad primordial en la vida del ser humano para solventar sus necesidades económicas y para su supervivencia; es por esto que en la actualidad basado al tiempo de trabajo a la que está expuesta una persona se considera necesario realizar una evaluación de la calidad de vida de la población (Oña, Suarez, & Escobar, 2020).

Hoy en día la seguridad y salud en el trabajo es un tema fundamental para la reactivación de todo el sector comercial, en donde a nivel de Latinoamérica en el último año se ha visto un decrecimiento equivalente a 10 años debido a la pandemia por el Covid-19 (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Según la OIT cada año existen 2,78 millones de muertes de trabajadores a raíz de enfermedades o accidentes relacionados con el trabajo; de las cuales 2,4 millones son atribuidas únicamente a enfermedades profesionales, representando una responsabilidad a los empleadores y pérdida al sector productivo equivalente al 3,94 por ciento del PIB global anual, es decir de 2,99 billones (millones de millones) de dólares americanos (Organización Internacional del Trabajo, 2017).

Por lo cual, las organizaciones en la actualidad priorizan la seguridad y salud ocupacional, reconociendo que el capital humano es el activo principal de toda empresa, y que de él depende que todos los procesos de producción o servicio que se ofrecen sean finalizados con un alto nivel de calidad y de manera integral, aumentando la productividad y la competitividad de la compañía (Ortega, Rodríguez, & Hernandez, 2017)

En Ecuador, la legislación vigente en seguridad y salud ocupacional, incluye a la prevención de riesgos psicosociales. El Acuerdo Ministerial 82, Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral en su artículo 9, indica que: "Todas las organizaciones públicas y privadas que superen un número de 10 colaboradores deberán cumplir con el programa de prevención de riesgos psicosociales, basados en los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral" (Ministerio del Trabajo, 2017).

En la empresa donde se realizó el presente de investigación, no se ha encontrado investigaciones o estudios previos sobre los diferentes factores y riesgos psicosociales tanto en el personal operativo como en el administrativo. Por tal motivo, se crea la necesidad de identificar la presencia de los mismos y su valoración en las diferentes áreas y departamentos de trabajo, respetando los cargos y los niveles jerárquicos de la institución.

En este contexto es importante mencionar que se han valorado las visitas al dispensario médico que son de forma regular, es así que 2 de cada 3 asistencias semanales en promedio diagnostican afecciones relacionadas a riesgos psicosociales, siendo cefaleas, cervicalgias y ansiedad, los síntomas con mayor repetitividad. Estos números representan un total de 332 horas de ausentismo laboral, las causales se presentan en la tabla 1.

Tabla 1

Datos históricos de accidentes y visitas al consultorio médico en concesionaria de Guayaquil

Acontecimientos	Frecuencia	Observaciones
Consultas al Médico	104	Sintomatología asociadas a riesgos psicosociales
Total de Visitas al Consultorio Médico	156	Sintomatología asociadas a riesgos psicosociales
Horizonte histórico 52 semanas		

Fuente: Carlos Olmedo Ayala

1.2 Área de estudio

El proyecto se desarrolla en dos agencias de una concesionaria vehicular de la ciudad de Guayaquil, ambas asentadas en áreas altamente intervenidas con actividad antrópica, con procesos comerciales de todo tipo en la zona.

La concesionaria de vehículos cuenta con un total de 134 colaboradores en sus dos agencias de los cuales, 69 son trabajadores operativos y 65 trabajadores administrativos, quienes participan en las instalaciones en diferentes áreas, tales como:

Área de ventas: El área de showroom de la empresa cuenta con un espacio amplio de para la exhibición de autos nuevos adaptados a los estándares del programa de excelencia en ventas exigidos por la marca con un área mayor a 400 metros cuadrados, contando cada agencia con un promedio de 10 asesores en cada localidad en horarios de lunes a viernes de 8h30 a 17h30 y fines de semana con turnos rotativos con turnos de 6 horas.

Central de servicio: Cada agencia cuenta con central de atención al cliente que desea ingresar su vehículo al taller, el mismo que posee 2 asesores que brindan toda la ayuda y satisfacen las necesidades de un aproximado 12 clientes diarios cada uno, en horario laboral de 08h00 a 17h00.

Área de repuestos y bodega: Las instalaciones cuentan con almacén de repuestos los mismos que mantiene en stock para cubrir la demanda local y, en caso de faltar el repuesto solicitado, se comunican con los otros concesionarios del país para suplir el pedido. Las bodegas cuentan con un coordinador de área y 4 ayudantes de bodega que cumplen también la función de vendedores de repuesto desde la apertura al público a las 8h30 hasta el cierre 17h30. Las bodegas están equipadas con casetas metálicas, almacenando en ellas tanques de aceites, baterías, neumáticos y demás repuestos.

Área de taller mecánico y área de latonería: Dentro de la concesionaria de se cuenta con talleres para el mantenimiento de vehículos de livianos y pesados, donde se realizan actividades de mantenimiento preventivo y correctivo con un promedio de 8 técnicos por agencia. En el área de latonería un total de 11 trabajadores reciben vehículos siniestrados para su enderezada y pintura. Ambas áreas técnicas manejan horarios laborales de lunes a viernes de 8h00 a 17h00 y sábados de 8h00 a 12h00.

Área de cobranzas, área administrativa y gerencia: Las áreas de trabajo administrativo se encuentran organizadas por oficinas y cubículos, adecuadas y climatizadas con equipos sofisticados acorde a las necesidades de los 55 trabajadores que conforman estas áreas, todos con horario laboral de lunes a viernes de 8h30 a 17h30.

Cabe mencionar que la concesionaria vehicular por obligación de la marca rectora debe sectorizar sus instalaciones con estándares definidos internacionalmente, teniendo igualdad en todas sus áreas.

1.3 Objetivos del trabajo de titulación

1.3.1 Objetivo general

Evaluar los factores de riesgo psicosocial al que está expuesto el personal en una concesionaria de vehículos en la ciudad de Guayaquil en las áreas de administración, venta y post-venta, con base en la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de la Dra. Gloria Villalobos.

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar el diagnóstico e identificación de la gestión de riesgos psicosociales en la concesionaria vehicular.
- Evaluar los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos el personal de la concesionaria vehicular.
- Recomendar la implementación de programas de promoción de salud en el trabajo para evitar enfermedades laborales a consecuencia de factores psicosociales no controlados.

1.4 Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los colaboradores de una concesionaria vehicular?
- ¿Cuáles son los grupos de trabajo más afectados?
- ¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

1.5 Justificación del estudio

El proyecto de estudio se justifica debido al aumento de horas de ausentismo laboral, errores y faltas de los trabajadores durante el desempeño de las actividades laborales, así como el incremento de visitas al dispensario médico de la concesionaria vehicular, con sintomatología con presunta relación a condiciones organizacionales que pueden afectar negativamente la salud. Como producto del ausentismo la empresa ha tenido que perder contratos con clientes de flotas, los cuales representan un ingreso económico representativo a la entidad, además de perder licitaciones por ser considerada como empresa de alto riesgo. La gerencia aspirando promover espacios de trabajos seguros y saludables ha solicitado la evaluación de riesgos psicosociales, para determinar si es la principal causa de estos problemas.

1.6 Estructura del proyecto.

La estructura del proyecto se estableció en 5 capítulos los cuales se describen a continuación:

En el Capítulo 1, se dan a conocer los antecedentes y objetivos del estudio, además de la caracterización del área de trabajo y finalmente la estructura del proyecto.

En el Capítulo 2, se hace mención a los conceptos necesarios para el entendimiento del caso de estudio, conocer sus hipótesis y variables.

El Capítulo 3, se presenta el estado de la Concesionaria vehicular, para entender las posibles causas del aumento de horas de ausentismo laboral, errores y faltas de los trabajadores durante el desempeño de las actividades laborales y visitas al dispensario médico, así como la explicación de la metodología usada para el desarrollo del estudio.

En el Capítulo 4, se desarrolla la metodología de evaluación de factores de riesgos psicosociales.

En el Capítulo 5 se establecen las debidas conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO 2

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Seguridad industrial y salud en el trabajo

La seguridad y salud en el trabajo (SST), es la disciplina técnica preventiva que engloba un conjunto de acciones y procedimientos cuyo objetivo principal es eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan accidentes dentro del espacio laboral.

La SST es el área que se ocupa de la evaluación de las condiciones de trabajo, así como de la prevención de riesgos laborales, en beneficio del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, fortaleciendo la productividad de la empresa y el crecimiento económico (Celi, 2021).

2.1.2 Riesgos psicosociales

Según el Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador (2013), manifiesta: “Los Riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente”.

En ese sentido en el espacio laboral los riesgos psicosociales pueden provocar problemas conductuales, cognitivos y emocionales, que en ocasiones logran desarrollar problemas a nivel físico y mental, que es ocasionado o favorecido por todas las condiciones en las que se desarrolla la actividad ocupacional.

2.2 Prevención de riesgos psicosociales en la actividad laboral

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España(2011) afirma: Como empleador es su deber velar por la protección de la seguridad y salud de los trabajadores de su empresa, siendo un gran reto y también una gran responsabilidad.

Una de las mejores herramientas para aumentar de forma eficaz la productividad y el rendimiento de los trabajadores es aplicar la Prevención de Riesgos Laborales, ya que los accidentes y enfermedades afectan directamente a la salud y el bienestar de los trabajadores.

La falta de organización, como la preparación para el trabajo, a menudo provoca estrés innecesario y trabajo apresurado, lo que puede provocar accidentes y enfermedades. (Oña, Suarez, & Escobar, 2020)

2.3 Factores vinculados a riesgos psicosociales

2.3.1 Horario laboral

Actualmente, diferentes organizaciones están trabajando 8 horas en una jornada laboral, en base a un horario fijo, es decir, todos los empleados son responsables de permanecer en su lugar de trabajo durante este tiempo y además cuentan con un horario flexible que les permite a los empleados tomar sus decisiones diarias. La flexibilidad de horarios facilita la armonía de las relaciones familiares y profesionales, brindando a los trabajadores de cierta autonomía, contribuyendo así al nivel de satisfacción laboral. En

general, los trabajadores que se benefician de horarios de trabajo flexibles llevan una vida más saludable que los que no (Salcán & Santamaría, 2017).

2.3.2 Doble presencia

La doble presencia calcula la preocupación por realizar las actividades del hogar y las tareas que corresponden al trabajo. Según un estudio realizado recientemente en una empresa de flores, ubicada en una parroquia ecuatoriana, que utilizó el cuestionario SUSESO ISTAS 21, se demostró que existe un alto riesgo psicosocial en el que la doble presencia obtuvo un puntaje aún mayor (73,5%) y que existía una asociación estadísticamente significativa entre género y doble presencia (Torres, Campos, Ferrer, & Di Gravia, 2019).

2.3.3 Desarrollo profesional

Esto puede causar estrés y ansiedad por una variedad de razones, ya sea por la incertidumbre laboral o por un trabajo inseguro. En una encuesta realizada hace muchos años a trabajadores de varias industrias, las variables relacionadas con el desarrollo profesional pasaron de ser estresantes a estar motivados para trabajar (Bandera, García-Silgo, & Pastor, 2014).

2.3.4 Liderazgo

El liderazgo puede ser considerado como la influencia interpersonal aplicada en una situación que se rige por la comunicación humana y que conduce al logro de uno o más objetivos específicos. Un líder es responsable de dar órdenes a sus subordinados para que realicen la tarea y operaciones y, a su vez, tienen la responsabilidad de mantener alta la ética de sus trabajadores en todo momento, todo esto contribuye a la ejecución exitosa de diversas misiones (Monsalve-Castro, Chamorro, & Luzardo, 2018).

2.3.5 Ambigüedad y conflicto de rol

Un rol en una organización es visto como un patrón de comportamiento que se ve como esperado por quien está a cargo. Personas que tienen ambigüedad de roles, realizan sus tareas bajo desasosiego, desconocen lo que se espera de ellos, no entienden su rol en la organización, no han recibido suficiente información para realizar sus tareas. Por otro lado, el conflicto de roles conduce a un desempeño reducido y se presenta cuando existen requisitos o mandatos laborales que son inconsistentes o no pueden ser cumplidos dentro de su ámbito de trabajo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España, S/F).

Referente a una encuesta realizada, el nivel de conflicto y claridad de roles no parecía demasiado alto a pesar de su presencia, se destaca que este resultado es importante para demostrar que cuando el conflicto y la ambigüedad de roles se presentan juntos, la salud decae (Osca, González-Camino, Bardera, & Peiró, 2003).

2.4 Marco legal

El bienestar de los trabajadores en el campo psicosocial se ampara en una corta pero importante lista de leyes del Estado ecuatoriano, diferentes normativas, reglamentos y convenios nacionales e internacionales, las cuales deben ser acogidas, respetadas y cumplidas por todas las instituciones públicas y privadas.

2.4.1 Constitución de la República del Ecuador

La constitución de la República del Ecuador, publicada en el registro oficial No. 449 del 20 de octubre de 2008, establece:

Art. 33.- “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”

Así mismo en su artículo 331, establece que, “... Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo”. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008)

2.4.2 Decisión del Acuerdo de Cartagena 584

El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, publicado en el Registro Oficial Suplemento 461 del 15 de Noviembre de 2004, en el artículo 11, literal b, indica: “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” (Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, 2004)

2.4.3 Resolución de la Secretaría Andina 957

El Reglamento del Instructivo Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, publicado en el Registro Oficial Edición Especial 28 del 12 de marzo de 2008, en el artículo 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 (Secretaría General de la Comunidad Andina, 2005).

2.4.4 Acuerdo Ministerial No. 082

El Decreto Ministerial MDT-2017-082 publicado en el Registro Oficial No.16 del 16 de junio de 2017. La Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral en el artículo 9 manifiesta que: “Todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral” (Ministerio del Trabajo, 2017)

2.4.5 Resolución C.D 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo

El reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, aprobado por el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en última sesión del 04 de marzo de 2016, sustituyendo al Reglamento General del Seguro General de Riesgos del Trabajo expedido mediante Resolución C.D. 390 del 10 de noviembre del 2011 en el capítulo II de las enfermedades profesionales u ocupacionales, artículo 9 señala que, 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. (Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016)

Así mismo el capítulo V de los trabajadores de objeto de protección social, en el artículo 26 señala que, empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias. (Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016)

CAPÍTULO 3

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la investigación

El presente estudio de investigación fue de tipo descriptiva y correlacional.

La fase descriptiva pretende determinar si existe un déficit en el rendimiento de trabajo en el personal de la concesionaria vehicular, evaluando los factores de riesgo psicosocial que puedan afectar las actividades laborales cotidianas mediante el uso de la Bateria de Instrumentos de la Dra. Villalobos.

Este estudio, también es de alcance correlacional, en medida que trata de determinar una relación entre las variables de estudio. La correlación, no implica la manipulación directa de variables específicas, sino a través de un procedimiento de selección. Esto quiere decir que en estos estudios las variables vienen ya planteadas, a diferencia de un estudio experimental en las cuales se crean (manipulación directa) (Universidad de Jaen, 2010).

3.2 Señalamiento de variables

Luego de analizar la situación de la empresa y conocer la problemática que se plantea en este estudio, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, se establecieron las siguientes variables

Variable Independiente

Factores sociodemográficos.

Variable Dependiente

Factores de riesgo psicosocial.

3.3 Método

En el presente estudio de investigación se utilizó la metodología colombiana Bateria de instrumentos para la evaluación de factores riesgo psicosocial de la Dra. Gloria Villalobos Fajardo (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010), la cual busca identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa, determinando su nivel de riesgo.

3.4 Población y muestra

Teniendo como finalidad cumplir con los objetivos planteados en el estudio, en función de la aplicación de la Bateria Colombiana, la cual se basa en la toma de encuestas al personal activo de la empresa, se solicitó la nómina actualizada a la coordinación de Talento Humano de la concesionaria.

La unidad de estudio fueron los trabajadores administrativos, de venta y postventa de la empresa. La organización cuenta con un total de 122 trabajadores, sin embargo, 19 de ellos no fueron tomados en cuenta, basados en los criterios de inclusión y exclusión detallados a continuación.

3.4.1 Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Ser trabajador de la concesionaria vehicular de la ciudad de Guayaquil.
- Ser trabajador de la empresa como mínimo 6 meses.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que tengan menos de 6 meses en la empresa.
- Trabajadores que se encuentren en periodo de prueba.
- Trabajadores con contrato eventual u ocasional.
- Personal que sean pacientes en tratamiento de psicoterapia o terapia farmacológica.

Criterios de eliminación

- Trabajadores que registren de manera incorrecta las encuestas aplicadas, o que dejen espacios sin completar (en blanco).

En la tabla 2 se muestra el total de números de trabajadores incluidos en el estudio, distribuidos en cada una de las agencias participantes.

Tabla 2

Número de trabajadores para la investigación, Junio 2022

Agencias	Trabajadores por Agencia	Trabajadores Excluidos	Total de Trabajadores Para Estudio
Orellana	63	7	59
Tanca Marengo	59	12	44
TOTAL	122	19	103

Fuente: Carlos Olmedo Ayala, 2022

3.5 Estructura de la Batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial de la Dra. Gloria Villalobos

La Batería se conforma por siete instrumentos diseñados para la recopilación de información sobre las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales.

Los Instrumentos que conforman la batería son:

- a. Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador.)
- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A)

- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B)
- d. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- e. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial de puestos de trabajo.
- f. Guía para entrevistas semiestructuradas.
- g. Guía para grupos focales.
- h. Cuestionario para la evaluación del estrés.

3.6 Selección de instrumentos para la investigación

Para realizar el presente estudio de investigación se aplicaron los 2 cuestionarios de la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales del Ministerio de Protección Social de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, el primero el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, que se divide en 2 formas A y B, y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

El cuestionario de los factores de riesgo psicosocial (FRP) intralaboral se tomó en sus dos formas A y B, según los niveles ocupacionales de los trabajadores dentro de la empresa, como se visualiza en la figura 3.1.

Formas	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica cada forma del cuestionario
Forma A	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Jefes</u> : comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capacitados o coordinadores, entre otros. • <u>Profesionales o técnicos</u> : personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Forma B	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Auxiliares</u> : cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros. • <u>Operarios</u> : comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Figura 3.1 Formas del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral según niveles ocupacionales a los que se deben aplicar

Fuente: (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

3.7 Explicación del método

La batería de instrumentos parte de la definición de factores psicosociales que se encuentran en la resolución 2646 del 2008 en donde se establecen disposiciones y se otorga responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

“(Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2008).

En la definición previamente expuesta se distinguen tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

3.7.1 Condiciones intralaborales

Las condiciones intralaborales son entendidas como condiciones del trabajo y de su organización que afecten en la salud y bienestar del individuo.

La batería retoma elementos de varios modelos de estudio como el de demanda-control-apoyo social del Karasek, Theorell (1990), así mismo el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). En base a los modelos mencionados de definen cuatro dominios que encierran un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales.

Los dominios considerados son: demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa; los cuales se definen a continuación.

- a. **Demandas del 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 (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).
- b. **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 (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).
- c. **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 (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).
- d. **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 (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

Los dominios presentados previamente, están compuestos por dimensiones, las cuales se pueden ver en la figura 3.2 mostrada a continuación.

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
	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

Figura 3.2 Dominios y dimensiones

Fuente: (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

Las definiciones de todas las dimensiones que conforman los dominios intralaborales y las condiciones o indicadores con mayor importancia con los cuales se configuran como factores de riesgo psicosocial se demuestran en la tabla 3.

Tabla 3

Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	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.

<p>DEMANDAS DE CARGA MENTAL</p>	<p>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:</p> <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 demanda 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.</p> <p>La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede Constituir en fuente de riesgo cuando:</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.

<p>DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO</p>	<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) químico, biológico (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>	<p>Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.</p>
<p>DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO</p>	<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>	<p>Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.</p>
<p>CONSISTENCIA DE ROL</p>	<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 producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</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 principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.
<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. • Cambios afectan negativamente la realización del trabajo.
<p>CLARIDAD DE ROL</p>	<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. 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.
<p>CAPACITACIÓN</p>	<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. 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.
<p>CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO</p>	<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. 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 la 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>	<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 que se recibe de compañeros. • El trabajo en equipo (Emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<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.
<p>RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA</p>	<p>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:</p>	<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.
<p>RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN</p>	<p>Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas 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:</p>	<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.

Fuente: (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

3.7.2 Condiciones extralaborales

Las condiciones extralaborales abarcan el eje familiar, social y económico del personal trabajador. Además, comprenden las condiciones del lugar donde vive, las cuales pueden influir en la salud y bienestar de la persona.

Las dimensiones extralaborales que se evalúan por medio de la batería se presentan en la figura 3.3.

CONSTRUCTO	
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Figura 3.3 Dimensiones extralaborales

Fuente: (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

Las definiciones de todas las dimensiones que conforman los dominios extralaborales y las condiciones o indicadores con mayor importancia con los cuales se configuran como factores de riesgo psicosocial se demuestran en la tabla 4.

Tabla 4

Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Es factor de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. • La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.
RELACIONES FAMILIARES	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La relación con familiares es conflictiva. • La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.

<p>COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES</p>	<p>Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. • La relación con amigos o allegados es conflictiva. • La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.
<p>SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR</p>	<p>Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Se convierte en factor de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. • Existen deudas económicas difíciles de solventar.
<p>CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO</p>	<p>Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. • Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. • La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.
<p>INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL EN EL TRABAJO</p>	<p>Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
<p>DESPLAZAMIENTO VIVIENDA-TRABAJO-VIVIENDA</p>	<p>Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido. Es fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. • La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

Fuente: (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

3.7.3 Condiciones individuales

Las condiciones individuales hacen referencia a las características propias de cada individuo, conocidas también como características sociodemográficas (figura 3.4). Estas características pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

En la aplicación de los instrumentos de la batería al personal de la concesionaria vehicular se adaptó estas condiciones personales en la encuesta, con la finalidad de que sea lo más parecido a la realidad del país de la muestra tomada, por lo que no aparecerán todos los datos de la figura 3.4 en la tabulación general y resultados.

CONSTRUCTO	VARIABLES
INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA	Sexo Edad (calculada a partir del año de nacimiento) Estado civil Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado) Ocupación o profesión Lugar de residencia actual Estrato socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo) Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
INFORMACIÓN OCUPACIONAL	Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa Nombre del cargo Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo) Antigüedad en el cargo actual Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja Tipo de contrato Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas Modalidad de pago

Figura 3.4 Variables socio-demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.

Fuente: (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

3.8 Alcance del método

Evaluar los factores de Riesgos Psicosociales a través de los instrumentos de la batería es el alcance que proyecta la misma, recolectando datos demográficos y ocupacionales de la población encuestada para establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral.

Una vez aplicado 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.

3.9 Calificación e Interpretación

Los ítems, dimensiones y dominios son calificados de tal manera que se interpreta que, a mayor puntaje, mayor es el riesgo psicosocial intralaboral. La autoría de esta batería desarrolló un aplicativo numérico básico para la captura de datos, el cual se simplifica en 5 pasos para la obtención de los resultados (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

1. Calificación de los ítems
2. Obtención de puntajes Brutos
3. Transformación de puntajes brutos
4. Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos
5. Interpretación del nivel de riesgo

3.9.1 Calificación de los ítems

Cada uno de los ítems de la encuesta debe estar ponderados con números enteros que oscilan entre 0 (cero) y 4 (cuatro). Los valores mencionados calculan los puntajes brutos de las dimensiones y dominios, así como el puntaje bruto total del cuestionario.

Las opciones de respuestas de cada uno de los puntos (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) poseen un valor numérico, el cual indica que a mayor puntuación del ítem, existe mayor riesgo psicosocial, como lo demuestran la figura 3.5 y la figura 3.6.

En los casos que uno de los puntos no haya sido respondido, se tomará la respuesta como dato perdido, sin brindarle una ponderación.

Ítems forma A	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 32, 34, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 52, 80, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123.	4	3	2	1	0

Figura 3.5 Calificación de las opciones de respuesta de ítems de la forma A.

Fuente: (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

Ítems forma B	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 22, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 97.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 66, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96.	4	3	2	1	0

Figura 3.6 Calificación de las opciones de respuesta de ítems de la forma B.

Fuente: (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

3.9.2 Obtención de los puntajes brutos

a. Puntajes brutos de las dimensiones

Los puntajes brutos de las dimensiones se obtienen sumando las calificaciones obtenidas en los ítems que las conforman.

b. Puntajes brutos de los dominios

El puntaje bruto de cada dominio se calcula sumando los puntajes brutos de las dimensiones que lo integran.

Si no es posible obtener el puntaje bruto de una dimensión, por haber ítems sin respuesta, no se podrá calcular el puntaje bruto del dominio al cual pertenece.

c. Puntaje bruto total general

El puntaje bruto total general del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A o B), se obtiene calculando la sumatoria de los puntajes brutos obtenidos para cada uno de los dominios. En caso de que no sea posible calcular el puntaje bruto de un dominio por ausencia de respuestas, tampoco se podrá obtener el puntaje bruto total general del cuestionario.

3.9.3 Transformación de los puntajes brutos

Este paso consiste en la transformación lineal de los puntajes brutos a una escala de puntajes que van de 0 a 100, para esta transformación se utiliza la fórmula detallada a continuación

$$\text{Puntaje transformado} = (\text{Puntaje bruto} / \text{Factor de transformación}) \times 100$$

Los puntajes transformados deben ser manejados con un solo decimal, aplicando el redondeo.

Los factores de transformación para las dimensiones en las formas A y B se detallan en las siguientes figuras 3.7 y 3.8.

Dimensión	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Características del liderazgo	52	52
Relaciones sociales en el trabajo	56	48
Retroalimentación del desempeño	20	20
Relación con los colaboradores (subordinados)	36	No aplica
Claridad de rol	28	20
Capacitación	12	12
Participación y manejo del cambio	16	12
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	16	16
Control y autonomía sobre el trabajo	12	12
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	48	48

Figura 3.7 Factores de transformación para las dimensiones de las formas A y B.

Fuente (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

Dimensión	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Demandas emocionales	36	36
Demandas cuantitativas	24	12
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	16	16
Exigencias de responsabilidad del cargo	24	No evalúa
Demandas de carga mental	20	20
Consistencia del rol	20	No evalúa
Demandas de la jornada de trabajo	12	24
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	20	16
Reconocimiento y compensación	24	24

Figura 3.8 Factores de transformación para las dimensiones de las formas A y B.

Fuente (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

3.9.4 Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos

El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indican el nivel de riesgo que representan las puntuaciones transformadas de las dimensiones, de los dominios y del puntaje total (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

3.9.5 Interpretación del nivel de riesgo

Una vez comparados los puntajes transformados con los baremos que correspondan, según sea una dimensión, dominio o puntaje total del cuestionario se podrán identificar el nivel de riesgo psicosocial.

Tabla 5

Interpretaciones de los niveles de riesgo con código de colores

NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACIÓN
SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
RIESGO BAJO	No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
RIESGO MEDIO	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
RIESGO ALTO	Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
RIESGO MUY ALTO	Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Fuente: (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

CAPÍTULO 4

4. RESULTADOS

Para la ejecución del presente estudio para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en una concesionaria vehicular de la ciudad de Guayaquil se aplicaron 3 encuestas a 103 trabajadores de las áreas de venta, postventa y administrativa.

Las encuestas forma A y forma B fueron direccionadas en función de los cargos que desempeñan los trabajadores en la empresa, mientras que la encuesta de factores de riesgo psicológico extralaboral fue aplicada a la población total.

4.1 Forma A

El instrumento de medición utilizado se divide en dos partes, la primera proporciona información sobre las características de la población objeto de estudio como el sexo, edad, estado civil, nivel de estudios, tipo de vivienda, áreas de trabajo entre otros.

El segundo apartado estima cuatro dominios que permiten identificar los potenciales riesgos psicosociales que pueden estar presentes en la organización estudiada: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas.

En la tabla 6 se aprecian las características generales de los encuestados, donde predomina el sexo femenino con un 52%. Se les preguntó sobre su estado civil, donde se encontró que el 40% de los encuestados están casados, mientras que el 32% de ellos son solteros.

Siguiendo con la descripción de la población, también se tiene en cuenta el nivel de estudios de los colaboradores, alrededor del 36% de ellos son profesionales con título de tercer nivel. De acuerdo a los datos obtenidos, vemos que los cargos como jefaturas y supervisores a los cuales se les aplicó la forma A de la encuesta, predominan en la Agencia Tanca Marengo con un 56%, en comparación del 44% en la Agencia Orellana.

Tabla 6

Datos sociodemográficos forma A n=25

Sexo	Frecuencia	%
Femenino	13	52.0
Masculino	12	48.0
Edad		
Menos de 30 años	2	8.0
30-40 años	10	40.0
41-50 años	10	40.0
Mas de 50 años	3	12.0
Estado civil		
Casado (a)	10	40.0
Divorciado (a)	4	16.0
Soltero (a)	8	32.0
Unión de hecho	2	8.0
Unión libre	1	4.0
Nivel de estudios		
Bachillerato completo	5	20.0
Post-grado completo	2	8.0
Post-grado incompleto	1	4.0
Profesional completo	9	36.0
Profesional incompleto	4	16.0
Técnico/tecnólogo	4	16.0
Tipo de vivienda		
En arriendo	5	20.0
Familiar	7	28.0
Propia	13	52.0
Departamento		
Administrativo	13	52.0
Post-venta	10	40.0
Venta	2	8.0
Agencia		
Orellana	11	44.0
Tanca Marengo	14	56.0
Personas dependientes		
0-1 personas	5	20.0
2-4 personas	18	72.0
Más de 4 personas	2	8.0

Fuente: Carlos Olmedo Ayala

La tabla 7 analiza el resultado en porcentaje de la población expuesta a riesgo psicosocial en función a los dominios que conforman la encuesta. Se observa que el dominio 3: Demandas del trabajo es el que marca una mayor tendencia a riesgo alto con 24% y riesgo muy alto con un 16%.

Se entiende como demanda del trabajo a todas las exigencias que impone el trabajo al colaborador. Estas pueden ser de una naturaleza variada como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico y de la jornada laboral (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

De 25 trabajadores evaluados con la forma A, el 40% que equivale a 10 individuos del universo valorado están en riesgo alto y muy alto, lo que requiere una intervención inmediata estableciendo un sistema de vigilancia epidemiológica por una posibilidad elevada de evolución de niveles altos de estrés en los trabajadores con cargos de coordinación, jefatura y gerencia.

Tabla 7

Resultados de niveles de exposición por dominios en encuesta de riesgo psicosocial forma A

Dominios del cuestionario	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dominio 1. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	28%	32%	28%	8%	4%
Dominio 2. Control sobre el trabajo	20%	28%	32%	16%	4%
Dominio 3. Demandas del trabajo	4%	20%	36%	24%	16%
Dominio 4. Recompensas	40%	24%	36%	-	-
Global	24%	20%	32%	16%	8%

Fuente: Carlos Olmedo Ayala

En la figura 4.1 se presenta el resumen de exposición por niveles de riesgo de la población encuestada de la concesionaria vehicular en los 4 dominios que conforman el cuestionario forma A, mostrando que el dominio 3, muestra la tendencia más alta a exposición de riesgo medio, alto y muy alto con un total 76%.

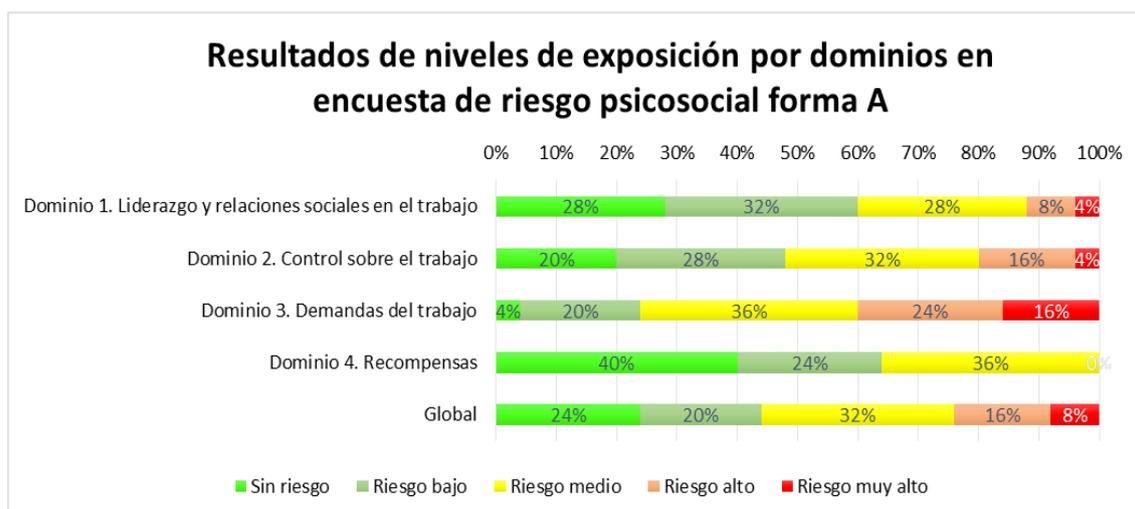


Figura 4.1 Resultados de niveles de exposición por dominios en encuesta de riesgo psicosocial forma A

Fuente: Carlos Olmedo Ayala

En la tabla 8 se analiza el resultado en porcentaje de la población expuesta a riesgo psicosocial en función a las dimensiones que conforman cada dominio de la encuesta. Los porcentajes de las dimensiones 3.1 a las 3.8 son los que tienen una tendencia con mayor elevación hacia riesgo medio, alto y muy alto, coincidiendo con la generalización previamente marcada por el dominio 3.

Tabla 8

Resultados de niveles de exposición por dimensiones en encuesta de riesgo psicosocial forma A

Dimensiones del cuestionario	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión 1.1. Características del liderazgo	32%	24%	24%	12%	8%
Dimensión 1.2. Relaciones sociales en el trabajo	56%	28%	4%	-	12%
Dimensión 1.3. Retroalimentación del desempeño	40%	20%	8%	12%	20%
Dimensión 1.4. Relación con los colaboradores	52%	20%	12%	12%	4%
Dimensión 2.1. Claridad de rol	36%	20%	12%	24%	8%
Dimensión 2.2. Capacitación	36%	8%	12%	12%	32%
Dimensión 2.3. Participación y manejo del cambio	36%	16%	28%	16%	4%
Dimensión 2.4. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	52%	12%	20%	16%	-
Dimensión 2.5. Control y autonomía sobre el trabajo	24%	24%	28%	16%	8%
Dimensión 3.1. Demandas ambientales y de esfuerzo físico	20%	48%	12%	16%	4%
Dimensión 3.2. Demandas emocionales	36%	24%	12%	12%	16%
Dimensión 3.3. Demandas cuantitativas	8%	24%	8%	28%	32%
Dimensión 3.4. Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	16%	40%	20%	24%	-
Dimensión 3.5. Exigencias de responsabilidad de cargo	8%	12%	16%	32%	32%
Dimensión 3.6. Demandas de carga mental	-	12%	24%	20%	44%
Dimensión 3.7. Consistencia del rol	32%	32%	16%	4%	16%
Dimensión 3.8. Demandas de la jornada de trabajo	16%	36%	16%	24%	8%
Dimensión 4.1. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	64%	20%	12%	4%	-
Dimensión 4.2. Reconocimiento y compensación	20%	52%	16%	12%	-

Fuente: Carlos Olmedo Ayala

La tabla 9 indica la relación que existe entre el dominio con mayor presencia de riesgo alto y muy alto (demandas del trabajo) y los datos sociodemográficos de los 25 individuos examinados con la encuesta forma A, a partir de un cruce estadístico de tablas.

Para la obtención de la relación se aplicó el procedimiento estadístico Chi-Cuadrado de Pearson en función a determinar la asociación o no entre las dos variables (resultados).

El valor de significancia establecido en esta investigación para compararlo con el valor p es de 0.05, lo que indica un riesgo del 5% de concluir que existe una relación entre las dos variables, cuando en realidad no existe relación alguna. Si el valor p es menor al nivel de significancia 0.05, las variables tienen una asociación estadísticamente significativa.

Tabla 9

Relación datos sociodemográficos vs Demandas del trabajo forma A

	Sin riesgo (%)	Riesgo bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)	Valor p
Sexo						0.567
Femenino	-	3 (23,1)	5 (38,5)	4 (30,8)	1 (7,7)	
Masculino	1 (8,3)	2 (16,7)	4 (33,3)	2 (16,7)	3 (25,0)	
Edad						0.056
Menos de 30 años	-	-	2 (100)	-	-	
30-40 años	-	-	5 (50,0)	3 (30,0)	2 (20,0)	
41-50 años	1 (10,0)	2 (20,0)	2 (20,0)	3 (30,0)	2 (20,0)	
Mas de 50 años	-	3 (100)	-	-	-	
Estado civil						0.575
Casado (a)	1 (10,0)	-	5 (50,0)	2 (20,0)	2 (20,0)	
Divorciado (a)	-	2 (50,0)	-	1 (25,0)	1 (25,0)	
Soltero (a)	-	2 (25,0)	4 (50,0)	1 (12,5)	1 (12,5)	
Unión de hecho	-	1 (50,0)	-	1 (50,0)	-	
Unión libre	-	-	-	1 (100)	-	
Nivel de estudios						0.243
Bachillerato completo	-	1 (20,0)	1 (20,0)	1 (20,0)	2 (40,0)	
Post-grado completo	-	-	-	-	2 (100)	
Post-grado incompleto	-	-	1 (100)	-	-	
Profesional completo	1 (11,1)	1 (11,1)	4 (44,4)	3 (33,3)	-	
Profesional incompleto	-	2 (50,0)	2 (50,0)	-	-	
Técnico/tecnólogo	-	1 (25,0)	1 (25,0)	2 (50,0)	-	
Tipo de vivienda						0.236
En arriendo	-	-	4 (80,0)	1 (20,0)	-	
Familiar	-	2 (28,6)	-	3 (42,9)	2 (28,6)	
Propia	1 (7,7)	3 (23,1)	5 (38,5)	2 (15,4)	2 (15,4)	
Departamento						0.644
Administrativo	1 (7,7)	2 (15,4)	5 (38,5)	3 (23,1)	2 (15,4)	
Post-venta	-	3 (30,0)	2 (20,0)	3 (30,0)	2 (20,0)	
Venta	-	-	2 (100)	-	-	
Agencia						0.637
Orellana	-	2 (18,2)	3 (27,3)	4 (36,4)	2 (18,2)	
Tanca Marengo	1 (7,1)	3 (21,4)	6 (42,9)	2 (14,3)	2 (14,3)	
Personas dependientes						0.908
0-1 personas	-	1 (20,0)	2 (40,0)	1 (20,0)	1 (20,0)	
2-4 personas	1 (5,6)	4 (22,2)	6 (33,3)	5 (27,8)	2 (11,1)	
Más de 4 personas	-	-	1 (50,0)	-	1 (50,0)	

Fuente: Carlos Olmedo Ayala

Una vez comparado el valor p de cada grupo de los datos sociodemográficos con el nivel de significancia 0.05, dio como resultado la no asociación de las variables.

4.2 Forma B

El instrumento de medición utilizado para esta sección (forma B) guarda relación estrecha con la sección anterior (forma A).

El instrumento forma B se divide en dos partes, el primer fragmento proporciona los datos sociodemográficos del trabajador y el segundo fragmento aporta información de cuatro dominios que permiten identificar los potenciales riesgos psicosociales que pueden estar presentes en la organización estudiada: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas.

En la tabla 10 se aprecian las características generales de los 78 encuestados, donde esta ocasión predomina el sexo masculino con un 80.8%. Se les preguntó además su nivel de estudio, donde domina el bachillerato completo con un total del 48.7% de la población.

Siguiendo con la descripción de la población, también se tiene en cuenta el grupo etario, donde predomina una población entre 30 a 40 años en un 44.9%. En base a la información recabada, se aprecia un mayor número de trabajadores en la Agencia Orellana superando a la Agencia Tanca Marengo en un 20.6%. Así mismo, otro dato que refleja este apartado es el número de personas que dependen económicamente de los trabajadores, liderando con un 61.5% la cantidad de 2-4 personas.

Tabla 10

Datos Sociodemográficos tipo B n=78

Sexo	Frecuencia	%
Femenino	15	19.2
Masculino	63	80.8
Edad		
Menos de 30 años	15	19.2
30-40 años	35	44.9
41-50 años	18	23.1
Mas de 50 años	10	12.8
Estado civil		
Casado (a)	41	52.6
Divorciado (a)	4	5.1
Separado (a)	1	1.3
Soltero (a)	24	30.8
Unión libre	8	10.3
Nivel de estudios		
Bachillerato completo	38	48.7
Bachillerato incompleto	6	7.7
Post-grado incompleto	1	1.3
Primaria completa	3	3.8
Primaria incompleta	1	1.3
Profesional completo	7	9.0
Profesional incompleto	11	14.1
Técnico /tecnólogo completo	5	6.4
Técnico /tecnólogo incompleto	6	7.7

Tipo de vivienda		
En arriendo	15	19.2
Familiar	26	33.3
Propia	37	47.4
Departamento		
Administrativo	12	15.4
Post-venta	47	60.3
Venta	19	24.4
Agencia		
Orellana	47	60.3
Tanca Marengo	31	39.7
Personas dependientes		
0-1 personas	15	19.2
2-4 personas	48	61.5
Más de 4 personas	15	19.2

Fuente: Carlos Olmedo Ayala

La tabla 11 arroja el resultado en porcentaje de la población expuesta a riesgo psicosocial en función a los dominios que conforman la encuesta forma B. Se observa una vez más, que el dominio 3: Demandas del trabajo es el que marca una mayor tendencia a riesgo alto con 24% y riesgo muy alto con un 26%, teniendo similitud a los valores de la encuesta Forma A.

De un total de 78 trabajadores evaluados con la forma B, el 69% que representa un aproximado de 54 individuos del universo encuestado están en riesgo alto y muy alto, lo que requiere igualmente una intervención inmediata estableciendo un sistema de vigilancia epidemiológica por una posibilidad elevada de evolución de niveles altos de estrés en los trabajadores con cargos de auxiliares y operativos.

Tabla 11

Resultados de niveles de exposición por dominios en encuesta de riesgo psicosocial forma B

Dimensiones del cuestionario	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dominio 1. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	27%	21%	15%	24%	13%
Dominio 2. Control sobre el trabajo	26%	19%	18%	17%	21%
Dominio 3. Demandas del trabajo	14%	17%	19%	24%	26%
Dominio 4. Recompensas	27%	33%	19%	10%	10%
Global	22%	18%	24%	23%	13%

Fuente: Carlos Olmedo Ayala

En la figura 4.2 se presenta el resumen de exposición por niveles de riesgo de la población encuestada de la concesionaria vehicular en los 4 dominios que conforman el cuestionario forma A, mostrando que el dominio 3, muestra la tendencia más alta a exposición de riesgo medio, alto y muy alto con un total 76%.

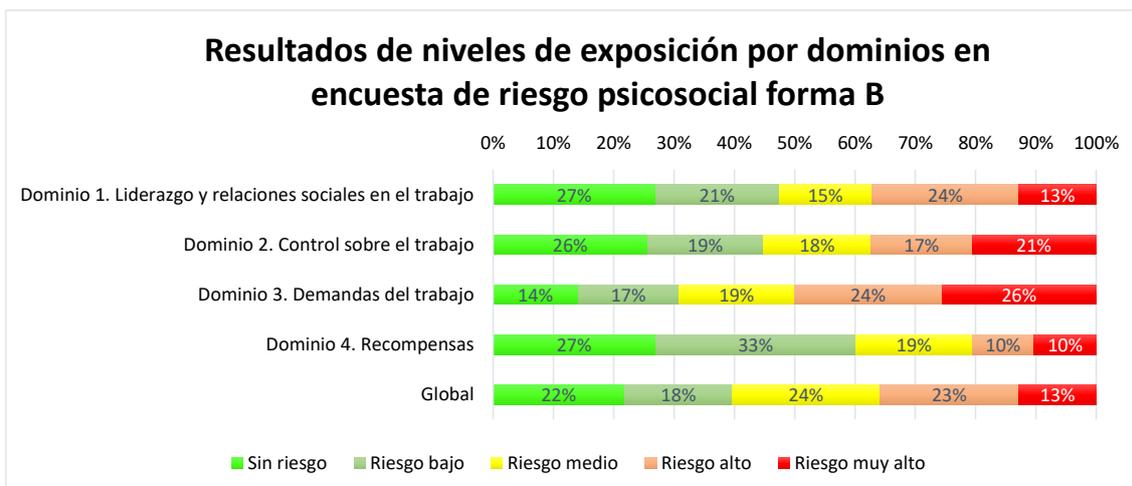


Figura 4.2 Resultados de niveles de exposición por dominios en encuesta de riesgo psicosocial forma B

Fuente: Carlos Olmedo Ayala

En la tabla 12 se muestra el resultado en porcentaje de la población expuesta a riesgo psicosocial en función a las dimensiones que conforman cada dominio de la encuesta forma B. Los porcentajes de las dimensiones 3.1 a las 3.6 son los que tienen una tendencia con mayor elevación hacia riesgo medio, alto y muy alto, coincidiendo con la generalización previamente marcada por el dominio 3, al igual que en la forma A de la batería.

Tabla 12

Resultados de niveles de exposición por dimensiones en encuesta de riesgo psicosocial forma B

Dimensiones del cuestionario	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión 1.1. Características del liderazgo	28%	21%	12%	17%	23%
Dimensión 1.2. Relaciones sociales en el trabajo	31%	23%	26%	17%	4%
Dimensión 1.3. Retroalimentación del desempeño	32%	13%	12%	26%	18%
Dimensión 2.1. Claridad de rol	36%	10%	15%	17%	22%
Dimensión 2.2. Capacitación	37%	9%	8%	23%	23%
Dimensión 2.3. Participación y manejo del cambio	24%	22%	14%	22%	18%
Dimensión 2.4. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	39%	24%	19%	14%	4%
Dimensión 2.5. Control y autonomía sobre el trabajo	21%	35%	31%	10%	4%
Dimensión 3.1. Demandas ambientales y de esfuerzo físico	35%	21%	15%	18%	12%
Dimensión 3.2. Demandas emocionales	44%	15%	18%	8%	15%
Dimensión 3.3. Demandas cuantitativas	5%	19%	17%	18%	41%
Dimensión 3.4. Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	14%	27%	10%	33%	15%
Dimensión 3.5. Demandas de carga mental	10%	21%	30%	19%	21%
Dimensión 3.6. Demandas de la jornada de trabajo	18%	35%	21%	22%	5%
Dimensión 4.1. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	69%	13%	9%	4%	5%
Dimensión 4.2. Reconocimiento y compensación	19%	32%	31%	8%	10%

Fuente: Carlos Olmedo Ayala

La tabla 13 expresa la relación que existe entre el dominio con mayor presencia de riesgo alto y muy alto (demandas del trabajo) y los datos sociodemográficos de los 78 individuos trabajadores con la encuesta forma B, a partir de un cruce estadístico de tablas.

Para la obtención de la relación se aplicó el procedimiento estadístico Chi-Cuadrado de Pearson en función a determinar la asociación o no entre las dos variables (resultados).

Tabla 13

Relación datos sociodemográficos vs. Demandas del trabajo forma B

	Sin riesgo (%)	Riesgo bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)	Valor p
Sexo						0.366
Femenino	2 (13,3)	4 (26,7)	4 (26,7)	4 (26,7)	1 (6,7)	
Masculino	9 (14,3)	9 (14,3)	11 (17,5)	15 (23,8)	19 (30,2)	
Edad						0.441
Menos de 30 años	2 (13,3)	4 (26,7)	1 (6,7)	6 (40,0)	2 (13,3)	
30-40 años	4 (11,4)	5 (14,3)	8 (22,9)	7 (20,0)	11 (31,4)	
41-50 años	4 (22,2)	3 (16,7)	5 (27,8)	4 (22,2)	2 (11,1)	
Mas de 50 años	1 (10,0)	1 (10,0)	1 (10,0)	2 (20,0)	5 (50,0)	
Estado civil						0.572
Casado (a)	4 (9,8)	5 (12,2)	10 (24,4)	10 (24,4)	12 (29,3)	
Divorciado (a)	-	2 (50,0)	1 (25,0)	1 (25,0)	-	
Separado (a)	-	-	-	1 (100)	-	
Soltero (a)	6 (25,0)	5 (20,8)	2 (8,3)	6 (25,0)	5 (20,8)	
Unión libre	1 (12,5)	1 (12,5)	2 (25,0)	1 (12,5)	3 (37,5)	
Nivel de estudios						0.029
Bachillerato completo	6 (15,8)	8 (21,1)	9 (23,7)	8 (21,1)	7 (18,4)	
Bachillerato incompleto	-	1 (16,7)	2 (33,3)	1 (16,7)	2 (33,3)	
Post-grado incompleto	-	-	1 (100)	-	-	
Primaria completa	1 (33,3)	1 (33,3)	-	-	1 (33,3)	
Primaria incompleta	1 (100)	-	-	-	-	
Profesional completo	1 (14,3)	3 (42,9)	2 (28,6)	-	1 (14,3)	
Profesional incompleto	-	-	-	7 (63,6)	4 (36,4)	
Técnico /tecnólogo completo	-	-	1 (20,0)	-	4 (80,0)	
Técnico /tecnólogo incompleto	2 (33,3)	-	-	3 (50,0)	1 (16,7)	
Tipo de vivienda						0.084
En arriendo	2 (13,3)	1 (6,7)	4 (26,7)	4 (26,7)	4 (26,7)	
Familiar	5 (19,2)	7 (26,9)	-	9 (34,6)	5 (19,2)	
Propia	4 (10,8)	5 (13,5)	11 (29,7)	6 (16,2)	11 (29,7)	
Departamento						0.286
Administrativo	2 (16,7)	4 (33,3)	2 (16,7)	3 (25,0)	1 (8,3)	
Post-venta	9 (19,1)	6 (12,8)	9 (19,1)	12 (25,5)	11 (23,4)	
Venta	-	3 (15,8)	4 (21,1)	4 (21,1)	8 (42,1)	
Agencia						0.034
Orellana	4 (8,5)	8 (17,0)	6 (12,8)	12 (25,5)	17 (36,2)	
Tanca Marengo	7 (22,6)	5 (16,1)	9 (29,0)	7 (22,6)	3 (9,7)	
Personas dependientes						0.484
0-1 personas	4 (26,7)	2 (13,3)	3 (20,0)	3 (20,0)	3 (20,0)	
2-4 personas	4 (8,3)	10 (20,8)	10 (20,8)	10 (20,8)	14 (29,2)	
Más de 4 personas	3 (20,0)	1 (6,7)	2 (13,3)	6 (40,0)	3 (20,0)	

Fuente: Carlos Olmedo Ayala

El cruce de tablas, luego de haber aplicado el procedimiento de Chi-Cuadrado, demuestra significancia estadística en dos secciones de las encuestas: nivel de estudio y agencia.

Los trabajadores con perfil de profesional incompleto, tecnólogo incompleto y tecnólogo completo son los que demuestran estar expuestos a un mayor nivel de riesgo psicosocial.

En base al cruce de tablas realizado, se muestra una significancia estadística entre los datos sociodemográficos y las agencias, siendo la agencia Orellana el local donde se presentan una mayor cantidad de trabajadores expuestos a niveles de riesgo medio, alto y muy alto.

4.3 Forma extralaboral

El último instrumento ejecutado fue el extralaboral, que al igual que los forma A y B se divide en dos partes. La primera sección presenta los datos sociodemográficos del trabajador y la segunda sección aporta información de siete dimensiones que permiten identificar los potenciales riesgos psicosociales que pueden estar presentes en la organización.

Se subdividió el análisis de resultado de la forma extralaboral con la finalidad de tener una mejor evaluación al aplicar el procedimiento estadístico y crear las relaciones tanto con la forma A como con la Forma B.

En la tabla 14 se aprecian las características generales de los 25 encuestados, obteniendo los mismos datos que en la encuesta forma A, con la única diferencia que se añaden dos preguntas a la sección, estas hacen alusión a horas de trabajo diario donde un 84% de la población encuestada trabajan 8 horas al día, mientras que el restante correspondiente al 16% laboran más de las 8 horas diarias y también el tipo de salario que perciben los trabajadores, siendo las personas que tienen una parte fija y otra variable la sección con mayor población con un 52%.

Tabla 14

Datos sociodemográficos extralaboral (población forma A n=25)

Sexo	Frecuencia	%
Femenino	13	52.0
Masculino	12	48.0
Edad		
Menos de 30 años	2	8.0
30-40 años	10	40.0
41-50 años	10	40.0
Mas de 50 años	3	12.0
Estado civil		
Casado (a)	10	40.0
Divorciado (a)	4	16.0
Soltero (a)	8	32.0
Unión de hecho	2	8.0
Unión libre	1	4.0
Nivel de estudios		
Bachillerato completo	5	20.0
Post-grado completo	2	8.0
Post-grado incompleto	1	4.0
Profesional completo	9	36.0
Profesional incompleto	4	16.0
Técnico/tecnólogo	4	16.0
Tipo de vivienda		
En arriendo	5	20.0
Familiar	7	28.0
Propia	13	52.0
Departamento		
Administrativo	13	52.0
Post-venta	10	40.0
Venta	2	8.0
Agencia		
Orellana	11	44.0
Tanca Marengo	14	56.0
Personas dependientes		
0-1 personas	5	20.0
2-4 personas	18	72.0
Más de 4 personas	2	8.0
Horas de trabajo diarias		
8 horas	21	84.0
Más de 8 horas	4	16.0
Tipo de salario		
Fijo	11	44.0
Todo variable	1	4.0
Una parte fija y otra variable	13	52.0

Fuente: Carlos Olmedo Ayala

Siguiendo con el análisis de resultados en la encuesta extralaboral, la tabla 15 muestra el resultado en porcentaje de la población expuesta a riesgo psicosocial en función a las 7 dimensiones que conforman el formulario.

La dimensión con mayor presencia de trabajadores expuestos a un nivel de riesgo medio, alto y muy alto es característica de la vivienda y su entorno, teniendo el 36% de la población distribuido en los niveles previamente mencionados.

Tabla 15

Resultados de niveles de exposición por dimensiones en encuesta de riesgo psicosocial forma extralaboral

Dimensiones del cuestionario	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Tiempo fuera del trabajo	36%	48%	8%	4%	4%
Relaciones familiares	92%	8%			
Comunicación y relaciones interpersonales	56%	12%	16%	12%	4%
Situación económica del grupo familiar	16%	28%	24%	24%	8%
Características de la vivienda y de su entorno	32%	32%	4%	8%	24%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	64%	20%		12%	4%
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	44%	16%	12%	20%	8%
Total de cuestionario	56%	16%	16%	4%	8%

Fuente: Carlos Olmedo Ayala

En la figura 4.3 se grafica el resumen de exposición por niveles de riesgo de la población encuestada de la concesionaria vehicular en las 7 dimensiones que conforman el cuestionario de preguntas extralaborales, mostrando que la dimensión características de la vivienda y de su entorno, muestra la tendencia más alta a exposición de riesgo muy alto con un total de 24%.

A partir de este resultado, se realizó una relación con las características sociodemográficas, aplicando además la metodología Chi-Cuadrado, obteniendo una significancia estadística entre la dimensión “características de la vivienda y de su entorno” y el apartado de personas dependiente, tabla 16.

Tabla 16

Relación datos sociodemográficos vs características de la vivienda y de su entorno

	Sin riesgo (%)	Riesgo bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)	Valor p
Sexo						0.712
Femenino	4 (30,8)	5 (38,5)	1 (7,7)	1 (7,7)	2 (15,4)	
Masculino	4 (33,3)	3 (25,0)	-	1 (8,3)	4 (33,3)	
Edad						0.652
Menos de 30 años	1 (50,0)	-	-	-	1 (50,0)	
30-40 años	4 (40,0)	3 (30,0)	-	-	3 (30,0)	
41-50 años	3 (30,0)	3 (30,0)	1 (10,0)	1 (10,0)	2 (20,0)	
Mas de 50 años	-	2 (66,7)	-	1 (33,3)	-	
Estado civil						0.637
Casado (a)	4 (40,0)	4 (40,0)	-	-	2 (20,0)	
Divorciado (a)	1 (25,0)	2 (50,0)	-	-	1 (25,0)	
Soltero (a)	2 (25,0)	2 (25,0)	1 (12,5)	1 (12,5)	2 (25,0)	
Unión de hecho	1 (50,0)	-	-	1 (50,0)	-	
Unión libre	-	-	-	-	1 (100)	
Nivel de estudios						0.142
Bachillerato completo	-	1 (20,0)	-	1 (20,0)	3 (60,0)	
Post-grado completo	2 (100)	-	-	-	-	
Post-grado incompleto	1 (100)	-	-	-	-	
Profesional completo	3 (33,3)	5 (55,6)	1 (11,1)	-	-	
Profesional incompleto	1 (25,0)	2 (50,0)	-	1 (25,0)	-	
Técnico/tecnólogo	1 (50,0)	-	-	-	3 (75,0)	
Tipo de vivienda						0.92
En arriendo	1 (20,0)	2 (40,0)	-	-	2 (40,0)	
Familiar	2 (28,6)	2 (28,6)	-	1 (14,3)	2 (28,6)	
Propia	5 (38,5)	4 (30,8)	1 (7,7)	1 (7,7)	2 (15,4)	
Departamento						0.085
Administrativo	4 (30,8)	7 (53,8)	-	1 (7,7)	1 (7,7)	
Post-venta	2 (20,0)	1 (10,0)	1 (10,0)	1 (10,0)	5 (50,0)	
Venta	2 (100)	-	-	-	-	
Agencia						0.5
Orellana	4 (36,4)	2 (18,2)	-	1 (9,1)	4 (36,4)	
Tanca Marengo	4 (28,6)	6 (42,9)	1 (7,1)	1 (7,1)	2 (14,3)	
Personas dependientes						0.032
0-1 personas	3 (60,0)	2 (40,0)	-	-	-	
2-4 personas	5 (27,8)	6 (33,3)	-	2 (11,1)	5 (27,8)	
Más de 4 personas	-	-	1 (50,0)	-	1 (50,0)	
Horas de trabajo diarias						0.89
8 horas	6 (28,6)	7 (33,3)	1 (4,8)	2 (9,5)	5 (23,8)	
Más de 8 horas	2 (50,0)	1 (25,0)	-	-	1 (25,0)	
Tipo de salario						0.712
Fijo	3 (27,3)	5 (45,5)	-	1 (9,1)	2 (18,2)	
Todo variable	-	-	-	-	1 (100)	
Una parte fija y otra variable	5 (38,5)	3 (23,1)	1 (7,7)	1 (7,7)	3 (23,1)	

Fuente: Carlos Olmedo Ayala

4.4 Correlación de Pearson

A partir de los análisis de resultados previos, se procedió a correlacional las dimensiones del cuestionario extralaboral con los dominios de los cuestionarios forma A y B.

Para este análisis se trabajó con la herramienta estadística coeficiente de correlación de Pearson, que mide el grado de covarianza estadística entre distintas variables continuas relacionadas linealmente. Lo que significa que pueden existir variables relacionadas fuertemente, en un estado no lineal, donde no es aplicable esta correlación de Pearson (Peiro, 2021).

El coeficiente de correlación puede tomar un rango de valores de +1 a -1, donde un valor 0 indica la nula asociación entre dos variables, un valor mayor a 0 muestra una relación positiva y un valor menor a 0 revela una asociación negativa, es decir, a medida que el valor de una variable aumenta, el valor de la otra variable disminuye.

4.4.1 Correlación de Pearson entre dominios del cuestionario intralaboral forma A versus dimensiones de cuestionario extralaboral

En la tabla 17, se observa la correlación planteada entre las dimensiones del cuestionario extralaboral con los dominios del cuestionario intralaboral forma A. En los apartados que se muestran con asterisco existe una correlación entre las dos variables, asociados a un valor P menor a 0.05.

Tabla 17

Correlación de Pearson dominio intralaboral forma A vs. Dimensiones extralaborales

Dimensiones del cuestionario extralaboral	Dominios del cuestionario Intralaboral			
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Control sobre el trabajo	Demandas del trabajo	Recompensas
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0.39	0.305	0,514*	0.285
Dimensión relaciones familiares	0.395	0.16	0.349	0.207
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,421*	0.107	0.075	0.268
Dimensión situación económica del grupo familiar	0.347	0.19	0.228	0.32
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0.333	0.024	0.224	0.385
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	-0.069	-0.272	-0.021	-0.201
Dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	0.285	0.141	0.322	0,462*

Fuente: Carlos Olmedo Ayala

Se evidencian en total 3 correlaciones entre las dimensiones del cuestionario extralaboral y los dominios del cuestionario intralaboral forma A.

La dimensión comunicación y relaciones interpersonales se relaciona directamente en forma positiva al dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, expresando claramente que al existir riesgo en las cualidades que caracterizan la comunicación e interacción del trabajador con su entorno familiar, existe un riesgo en las relaciones sociales en el trabajo, dificultando un desarrollo de trabajo en equipo con un escaso o inexistente apoyo social entre trabajadores.

Otra correlación presente es entre la dimensión tiempo fuera del trabajo con las demandas del trabajo. Es evidente que, a mayor presencia de riesgo en la demanda del trabajo, existe manera proporcional una mayor presencia de riesgo psicosocial al tiempo que el trabajador destinado a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con amigos y familiares y realizar actividades de ocio y recreación.

Por último, la tercera correlación presente en este apartado se da entre la dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda con el dominio recompensa. El indicador de riesgo se presenta en la dimensión al existir un tiempo prolongado de desplazamiento entre la vivienda y el trabajo o si el transporte es difícil de conseguir, relacionándose directamente en forma positiva con el dominio recompensa, cuyo indicador de riesgo se presenta por inestabilidad laboral o salario reducido.

4.4.2 Correlación de Pearson entre dominios del cuestionario intralaboral forma B versus dimensiones de cuestionario extralaboral

En la tabla 18, se observa la correlación planteada entre las dimensiones del cuestionario extralaboral con los dominios del cuestionario intralaboral forma B. En los apartados que se muestran con asterisco existe una correlación entre las dos variables, asociados a un valor P menor a 0.05 cuando es significativa y con un valor P menor a 0.01 cuando es muy significativa.

Tabla 18

Correlación de Pearson dominio intralaboral forma B vs. Dimensiones extralaborales

	Dimensiones del cuestionario Intralaboral			
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Control sobre el trabajo	Demandas del trabajo	Recompensas
Dimensiones del cuestionario extralaboral				
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,16	0,111	0,216	0,215
Dimensión relaciones familiares	-0,24	-0,050	0,285*	0,188
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	-0,360**	0,283*	0,000	0,243*
Dimensión situación económica del grupo familiar	0,139	0,192	0,159	0,271*
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,157	0,145	0,071	0,239*
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,012	0,034	0,264*	0,077
Dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	0,255**	0,282*	-0,097	0,098

En la tabla superior se observan un total de 9 correlaciones entre las dimensiones del cuestionario extralaboral y los dominios del cuestionario intralaboral forma B.

Al igual que en la correlación de los cuestionarios extralaboral e intralaboral A, se evidencia una relación entre la dimensión comunicación y relaciones interpersonales y el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, en esta ocasión de manera inversa o negativa. Expresando que al existir riesgo en las cualidades que caracterizan la comunicación e interacción del trabajador con su entorno familiar, no existe un riesgo en las relaciones sociales en el trabajo, promoviendo un desarrollo de trabajo en equipo con apoyo social entre trabajadores.

La dimensión comunicación y relaciones interpersonales de la encuesta extralaboral se relaciona además con otras dos dimensiones de la encuesta intralaboral forma B, estas son control sobre el trabajo y recompensas.

La siguiente correlación detalla que a mayor riesgo presente en las condiciones en la que se realizar el traslado del trabajador desde su vivienda hasta el lugar de trabajo existe un mayor riesgo en no completar una correcta gestión y ejecución del trabajo, no logrando consecución de resultados.

Por otro lado esta correlación nos indica que al existir riesgo en el dominio demandas del trabajo que hace referencia a la carga laboral con jornadas prolongadas o sin pausas de trabajo influenciará directamente indicando presencia de riesgo en la interacción del trabajador con su familia representada por la dimensión relaciones laborales.

Por último, se observa que el dominio recompensa se relaciona con las dimensiones extralaborales de comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar y características de la vivienda y su entorno, notando claramente que a un mayor riesgo en el dominio existirá un incremento en el índice de riesgo de la situación familiar que engloba las 3 dimensiones mencionadas anteriormente.

CAPÍTULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se evidenció mediante entrevista a personal encargado del área de Talento Humano que la empresa no contaba con un sistema de gestión para la identificación, evaluación e intervención de riesgos psicosociales.
- Se logró evaluar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de una concesionaria vehicular en la ciudad de Guayaquil mediante la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de la autoría de la Dra. Gloria Villalobos.
- Los trabajadores evaluados con la encuesta forma A, focalizada a gerentes, jefes y coordinadores con un porcentaje del 52% sexo femenino y 48% sexo masculino, demostró que el dominio demandas del trabajo es el que marca una mayor tendencia a exposición de riesgo psicosocial con un 36% en riesgo medio, 24% riesgo alto y 16% riesgo muy alto, no guardando relación con las características sociodemográficas.
- Los trabajadores evaluados con la encuesta forma B, dirigida a personal operativo y auxiliares, teniendo un porcentaje mayor de sexo masculino con un 80.2%, demostró que el dominio demandas del trabajo también es el que marca una mayor tendencia a exposición de riesgo psicosocial con un 19% en riesgo medio, 24% riesgo alto y 26% riesgo muy alto, esta vez guardando relación con las características sociodemográficas nivel de estudio y ubicación de agencia.
- La población a la que se le aplicó la encuesta forma A, en los resultados de la encuesta extralaboral demostró que la dimensión que marca una mayor tendencia a exposición de riesgo psicosocial es características de la vivienda y su entorno, que al ser relacionada con los datos sociodemográficos tiene una significancia estadística dos dimensiones como lo son el sexo y nivel de estudio.
- La población a la que se le aplicó la encuesta forma B, en los resultados de la encuesta extralaboral demostró que la dimensión que marca una mayor tendencia a exposición de riesgo psicosocial también es características de la vivienda y su entorno, que al ser relacionada con los datos sociodemográficos tiene una significancia estadística con las personas dependientes de ellos.
- En la concesionaria vehicular donde se aplicó el estudio investigativo se pudo evidenciar en los trabajadores con cargos de jefaturas y operativos que obtuvieron niveles de riesgo bajo y sin riesgo en los dominios de recompensa y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, indicando los atributos de la gestión de jefes inmediatos en correspondencia a la planificación y asignación de tareas, así como la satisfacción de la mayoría con sueldos y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.
- Los resultados sugieren que los factores de riesgo psicosocial extralaborales se relacionan con los factores de riesgo psicosocial intralaboral, causando los errores y actos subestándar dentro de la empresa por una posible doble presencia.
- Los resultados apuntan a que los trabajadores expuestos a los factores de riesgo psicosocial de la dimensión demandas del trabajo, comiencen a padecer estrés laboral y ese sea el motivo de deterioro a la salud mental y física que haya incrementado la visita al dispensario médico.
- Luego de realizar un análisis total de los resultados es necesaria la ejecución de acciones correctivas y preventivas para mejorar los niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial obtenidos en los trabajadores de la concesionaria vehicular.

5.2 Recomendaciones

De acuerdo con la evaluación aplicada en una concesionaria vehicular en la ciudad de Guayaquil a trabajadores administrativos y operativos se recomienda aplicar en el área de trabajo las siguientes menciones:

- 1.- Implementar un sistema de vigilancia epidemiológica que ayude a desarrollar estrategias para impedir la propagación y aumento de exposición a los factores de riesgo psicosocial altos y muy altos dentro de la empresa.
- 2.- Implementar programas de vigilancia de la salud que evalúen de forma continua la carga laboral y los tiempos que demanda las tareas derivadas a cada área de trabajo, para poder levantar oportunidades de mejora en la organización
- 3.- Realizar con el área de Talento Humano un estudio más profundo sobre los resultados de los factores psicosociales y la relación de la salud mental de los trabajadores de la compañía para que su impacto no sea perjudicial y poder tomar medidas correctivas a tiempo.
- 4.- Realizar una planificación semestral con la finalidad de realizar un seguimiento a las evaluaciones realizadas y a los puntos críticos obtenidos, coordinando todas las funciones, y materiales a utilizar para realizar una gestión de los factores o dominios encontrados con un tipo de riesgo alto a muy alto.
- 5.- Brindar charlas y apoyo a los trabajadores en general sobre temas de riesgo psicosocial. Al mismo tiempo se recomienda que el área de mejora continua, trabajo social, psicología organizacional o quien haga sus funciones implemente un programa integral de coaching para el área administrativa e incentivar el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, por parte del equipo de SSO.
- 6.- Que el coordinador encargado de las agencias o quien haga sus veces, trabaje en conjunto con la Médico Ocupacional para realizar un seguimiento a los trabajadores en el tema de accidentes de trabajo y enfermedades las cuales afecten las actividades laborales.
- 7.- Cada jefe de área de ambas agencias deberá involucrarse y estar al tanto del clima laboral de su personal a cargo; así también llevar un seguimiento de los trabajadores periódicamente.
- 8.- Los trabajadores requieren de acompañamiento en tema de Seguridad y Salud, motivaciones y conocer la importancia de participar activamente en los programas preventivos de Riesgo Psicosocial y las afectaciones a la salud que estos factores puedan conllevar, entre otros.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la república del Ecuador 2008*. Montecristi.
- Bandera, M., García-Silgo, M., & Pastor, A. (2014). Gestión de estrés en las Fuerzas Armadas. *Revista del Instituto Español de Estudios Estratégicos*, 24.
- Celi, N. (2021). *Diseño de un Programa de Control Operativo basado en el modelo DuPont para el área de carga y descarga de mercadería de un Centro de Distribución para lograr disminuir el índice de accidentabilidad*. Tesis de Grado, Guayaquil.
- Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores. (2004). *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*.
- Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). *Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Quito.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo . (2011). *Seguridad en el Trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Ministerio de la Protección Social de Colombia. (2008). *Resolución número 002646 de 2008*. Bogotá, D. C.
- Ministerio de la Protección Social de Colombia. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). *Factores y Riesgos Laborales del Ecuador*. Quito.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. (S/F). *NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol*.
- Ministerio del Trabajo. (2017). *Normativa de Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral*. Quito.
- Ministerio del Trabajo. (16 de Junio de 2017). *Normativa Erradicación de la Discriminación. Acuerdo Ministerial 82 Art 9*. Ecuador.
- Monsalve-Castro, C., Chamorro, L. J., & Luzardo, M. (2018). Liderazgo militar y su relación con la moral combativa de la Segunda División del Ejército Nacional de Colombia. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 115-127.
- Oña, A., Suarez, C., & Escobar, K. (2020). *Evaluación de los riesgos psicosociales en un reparto militar en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.
- Organización Internacional del Trabajo. (4 de Septiembre de 2017). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_573126/lang--es/index.htm

- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Panorama Laboral 2020, América Latina y el Caribe*. Ginebra. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf
- Ortega, J. A., Rodríguez, J. R., & Hernández, H. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *Revista Academia & Derecho*(14), 155-176.
- Osca, A., González-Camino, G., Bardera, P., & Peiró, J. M. (2003). *Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales*. Oviedo: Psicothema.
- Peiro, A. (2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/coeficiente-de-correlacion-lineal.html>
- Salcán, J. E., & Santamaría, N. I. (2017). *Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo aplicado a una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil mediante el cuestionario SUSESO/ISTAS21 en el año 2016*. Guayaquil.
- Secretaría General de la Comunidad Andina. (2005). *Reglamento del Instructivo Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Lima.
- Torres, P., Campos, Y., Ferrer, M., & Di Gravia, A. (2019). Doble presencia en trabajadores del sector floricultor y factores que influyen en su incidencia. *Revista Espacios*, 11.
- Universidad de Jaen. (2010). *Introducción a la Psicología*. Jaen.