

**ANÁLISIS DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EMPRESAS DEL
SECTOR COMERCIO DE CENTRO - OCCIDENTE COLOMBIANO**

Beatriz Eugenia González Morales

Carolina Chalarca Carmona

Gloria Lucía Palacio Franco

Magda Jimena Ríos Bedoya

María Emilia Ramírez Salazar

Mario Andrés Escudero

Martha Cecilia Zuluaga Arias

Sandra Milena Ortiz Gallego

Sergio Fernando Salazar Cano

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Febrero de 2012

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	7
INTRODUCCION	9
ALGUNAS APROXIMACIONES AL SECTOR COMERCIO EN LA REGION	10
METODOLOGIA	11
POBLACION Y MUESTRA	12
CARACTERIZACION DE LA MUESTRA	13
INSTRUMENTOS	15
FIABILIDAD Y CONSISTENCIA INTERNA	16
REFLEXION CONCEPTUAL	19
LA GERENCIA ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO Y EL ESTRÉS LABORAL	41
LA EVIDENCIA EMPIRICA	44
DEFINICION DE DOMINIOS	44
HALLAZGOS E INTERPRETACIONES	50
CONCLUSIONES	96
REFERENTES BIBLIOGRAFICOS	104

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población y muestra de las empresas objeto de estudio	12
Tabla 2 Caracterización de la muestra por género	13
Tabla 3 Caracterización de la muestra por agrupación por edades	13
Tabla 4 Caracterización de la muestra por estado civil	13
Tabla 5 Caracterización de la muestra por estrato socioeconómico	13
Tabla 6 Caracterización de la muestra por tipo de vivienda	14
Tabla 7 Caracterización de la muestra por nivel educativo	14
Tabla 8 Caracterización de la muestra por tipo de contrato	14
Tabla 9 Caracterización de la muestra por tipo de cargo	14
Tabla 10 Dimensiones a evaluar	15
Tabla 11 Alpha de Cronbach instrumento factores de riesgo intralaboral forma A	17
Tabla 12 Alpha de Cronbach instrumento factores de riesgo intralaboral forma B	18
Tabla 13 Relaciones interpersonales fuera del trabajo	71
Tabla 14 Tiempo fuera del trabajo	74
Tabla 15 Relaciones familiares	77
Tabla 16 Rol que desempeñan en la empresa y los ingresos percibidos	79
Tabla 17 Diferencias relacionadas con el cargo y los ingresos percibidos	82
Tabla 18 La comunicación es estratégica	83
Tabla 19 Desplazamiento entre la vivienda y el trabajo	85
Tabla 20 Síntomas Fisiológicos	87
Tabla 21 Síntomas de comportamiento social	88
Tabla 22 Síntomas intelectuales y laborales	90

Tabla 23 Síntomas psicoemocionales	91
Tabla 24 Caracterización del estrés por género	92
Tabla 25 Caracterización por estado civil	94
Tabla 26 Caracterización por nivel de formación	94
Tabla 27 Estrés sector comercio formas A y B	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Dominio riesgo liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	51
Gráfico 2 Características de liderazgo	52
Gráfico 3 Relaciones sociales en el trabajo	53
Gráfico 4 Relaciones sociales en el trabajo	54
Gráfico 5 Relaciones con los colaboradores	55
Gráfico 6 Dominio control	56
Gráfico 7 Dimensión claridad del rol	57
Gráfico 8 Dimensiones capacitación y participación y manejo del cambio	58
Gráfico 9 Dimensiones oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y control y autonomía sobre el trabajo	59
Gráfico 10 Dominio demandas del trabajo	61
Gráfico 11 Dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico	62
Gráfico 12 Dimensión de las demandas emocionales	63
Gráfico 13 Dimensiones demandas cuantitativas e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	65
Gráfico 14 Dimensiones exigencias de responsabilidad del cargo; demandas de carga mental y consistencia del rol	67
Gráfico 15 Dimensión recompensas	68
Gráfico 16 Dimensiones reconocimiento y recompensa y; recompensas derivadas de la pertinencia a la organización del trabajo y del trabajo que se realiza	69
Gráfico 17 Las relaciones personales y/o familiares afectan el trabajo de las personas	71

G r á f i c o 18 T i e m p o f u e r a d e l t r a b a j o	73
G r á f i c o 19 R e l a c i o n e s f a m i l i a r e s	76
G r á f i c o 20 S i t u a c i ó n s o c i o e c o n ó m i c a d e l g r u p o f a m i l i a r	79
G r á f i c o 21 C a r a c t e r í s t i c a s d e l a v i v i e n d a y s u e n t o r n o	81
G r á f i c o 22 C o m u n i c a c i ó n y r e l a c i o n e s i n t e r p e r s o n a l e s	83
G r á f i c o 23 D e s p l a z a m i e n t o v i v i e n d a – t r a b a j o – v i v i e n d a	85

**ANÁLISIS DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DE CENTRO - OCCIDENTE
COLOMBIANO**

RESUMEN

El presente trabajo forma parte integral del macroproyecto de investigación realizado por un grupo multidisciplinario de la maestría en Gerencia del Talento Humano de la Facultad de Psicología de la Universidad de Manizales interesado en investigar e identificar la incidencia de los factores laborales de riesgo psicosocial en la salud bio-psico-social del talento humano en empresas del centro occidente de Colombia pertenecientes al sector comercio. De igual manera, identificar los síntomas del estrés asociados a las condiciones laborales y explicar las relaciones entre estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial del trabajo.

Este documento, en particular, aborda el análisis de los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales, adicionalmente busca desarrollar el tema de estrés laboral como efecto de los factores que aumentan los riesgos. En primer lugar se conceptualizan y profundizan las categorías que dan cuenta de los riesgos y el término estrés laboral, se identifican las dimensiones (fisiológicas, de comportamiento social, intelectuales y laborales y psicoemocionales) y su incidencia en la calidad de vida de los trabajadores y el impacto de éstos en el desempeño de la organización.

La población está constituida por 204 personas, trabajadores de diferentes empresas ubicadas en las ciudades de Bogotá, Pereira y Manizales agrupadas en 14 empresas del sector comercio

La información fue recolectada mediante la aplicación de la "Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial" del Ministerio de la Protección Social, la cual está acorde con la Resolución 2646 de 2008 del mismo ministerio en la que se establecen disposiciones relativas a la identificación de riesgos psicosociales y estrés.

Como hallazgos y conclusión, se obtiene que la población convive con factores laborales comunes tales como demandas del trabajo, entre estas cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico y de la jornada de trabajo. Lo anterior, se ve compensado en general por las empresas, por la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. En el sector comercio, del centro occidente de Colombia, se identifica la necesidad de encaminar sus acciones de manera sistemática sobre la gestión de los procesos del talento humano, con el objetivo de generar una cultura de prevención de estos factores de riesgo evitando el detrimento del bienestar del trabajador y mejorando la productividad de la organización.

Finalmente, se aprovecha la discusión para reflexionar acerca de cómo la gerencia estratégica del talento humano debe encontrar alternativas que de manera preventiva permitan diagnosticar, intervenir y hacer seguimiento a los factores de riesgo psicosocial (intra y extralaborales) como principales causas del estrés laboral en la población trabajadora.

PALABRAS CLAVE

Factores de riesgo psicosocial, Condiciones intralaborales, demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales y la recompensa. salud laboral, estrés laboral, diestrés, euestrés

INTRODUCCIÓN

Diversos criterios existen en los momentos actuales sobre los llamados factores de riesgo psicosociales; algunos autores incluso llegan a plantear que éstos no están determinados claramente y que, por lo tanto, los aspectos metodológicos de cómo deben ser abordados para la evaluación de los mismos, son confusos. Resulta ilustrativo que cuando se enfocan estos aspectos, muchos consideran que se debe evaluar el estrés de los trabajadores, otros la carga mental del trabajo; unos plantean el clima laboral en la empresa, el nivel de satisfacción y el desempeño de los trabajadores, el nivel de participación en las decisiones fundamentales en la empresa, la relación entre jefes y subordinados, entre otros. Ante esta situación de diferencias de criterios entre los grupos académicos y de profesionales dedicados a estas labores, es de suponer que entre los gerentes no profesionales o no especialistas en estos temas, exista un claro desconocimiento, subvaloración o, en el peor de los casos, un menosprecio de la importancia de considerar todos estos factores que, con independencia de las disquisiciones teóricas, siempre son importantes conocer para la gestión del desarrollo de las personas en la organización.

Todo lo anterior evidencia que las condiciones laborales perjudican directa e indirectamente la salud de las personas trabajadoras a lo largo del ciclo vital, debido a que los individuos no toman conciencia acerca de cuán afectados pueden verse por tales condiciones; por un lado no hay una verdadera participación en el cuidado de la salud y por otro poca conciencia de los efectos que tiene la dinámica organizacional en el desarrollo de las personas.

El propósito de la presente investigación nace de la necesidad de visualizar cómo los factores de riesgo psicosociales intralaborales afectan el desempeño de las funciones administrativas, profesionales y operativas. Para lograr dicho objetivo, se estudió un grupo de 204 trabajadores de empresas del sector comercial del occidente colombiano, mediante la "Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial" del Ministerio de la Protección Social, la cual está acorde con la Resolución 2646 de 2008 del mismo ministerio en la que se establecen disposiciones relativas a la identificación de riesgos psicosociales y estrés.

ALGUNAS APROXIMACIONES AL SECTOR COMERCIO EN LA REGION

En Colombia, el Departamento Nacional de Estadística (DANE, 2011), define el sector comercio: como "la reventa (compra y venta sin transformación) de mercancías o productos nuevos, ya sea que ésta se realice al por menor o al por mayor. Incluye las actividades de los corredores, agentes, subastadores y comisionistas dedicados a la compra y venta de mercancías a nombre y por cuenta de terceros" agrupándolo en dos: Comercio al por mayor: o mayorista es "la reventa (venta sin transformación) de mercancías o productos nuevos o usados), a industriales, otros comerciantes mayoristas o minoristas, instituciones o empresas, cooperativas y cajas de compensación, profesionales, revendedores, igualmente aquellas realizadas por medio de licitaciones.

De acuerdo con las estadísticas de la muestra mensual del Sector comercio al por menor (DANE, 2011), se registra que las ventas del comercio minorista en Colombia aumentaron 9,7% y el personal ocupado en 6,7%. Lo anterior permite evidenciar la importancia que tiene el sector comercio y su impacto en el crecimiento económico y en la generación de empleo en Colombia,

De igual manera, revisando las estadísticas presentadas por el DANE, Los sectores que tuvieron mayor crecimiento en los Departamentos de Caldas y Risaralda, centro fundamental de esta investigación, fueron: comercio, industria y agropecuario. Sin embargo este como los otros sectores económicos presentan factores de riesgo psicosocial (intra laboral y extra laboral), causantes de patologías fisiológicas, de comportamiento social, intelectuales, laborales y psicoemocionales que afectan no solo la satisfacción, la salud y la productividad de los trabajadores, sino el desempeño de las organizaciones, y cuyos síntomas conducen a la manifestación del estrés laboral.

De acuerdo con los informes de la Organización Mundial de la Salud, OMS (2004), el interés por el estudio del estrés laboral, sus características y consecuencias se ha incrementado en años recientes. El estrés laboral es reconocido como una amenaza para la salud de los trabajadores de diversos oficios como para el buen

funcionamiento de las organizaciones en las que trabajan, los cambios generados por la globalización y las nuevas formas de trabajo, en los países desarrollados y en los países en vía de desarrollo, obliga a los trabajadores a hacer frente a un aumento en los niveles del estrés laboral, como consecuencia de los riesgos psicosociales (intralaborales, extralaborales e individuales) a que se encuentran expuestos.

Pese a que se han realizado múltiples investigaciones, en los países en vía de desarrollo, más específicamente en el caso de América Latina, de acuerdo con la OMS (2008), existe poca conciencia sobre el estrés laboral y las implicaciones en el individuo, la organización y la sociedad, así como insuficientes recursos para combatirlo.

M E T O D O L O G Í A .

El enfoque, desde el cual se realizó esta investigación es descriptivo y explicativo, hallando relaciones de causalidad entre diversos componentes de los riesgos a partir de diferentes métodos de contrastación –análisis exploratorio de datos¹, análisis de varianza²-, el estudio se reviste de un alcance exploratorio a través de la aplicación de la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial” del Ministerio de la Protección Social a la población perteneciente al sector comercio de las PYMES del centro occidente de Colombia, de la cual se tuvieron en cuenta como factor de análisis los riesgos intralaborales y extralaborales

Esta batería fue aplicada en el contexto colombiano en el año 2009, además presentó aspectos de fiabilidad y consistencia interna, se realizó un análisis de fiabilidad, retest, con el fin de establecer si el instrumento es válido para analizar el contexto actual, observándose que todas las dimensiones están bien estructuradas, situación esta que se presentará posteriormente.

¹ Se realizaron análisis de normalidad de los datos, bajo diagramas de caja, diagramas de distribución normal y prueba de asimetría y kurtosis.

² Se realizaron análisis de varianza ANOVA entre grupos demográficos, a fin de encontrar diferencias significativas entre los grupos, previo análisis de homocedasticidad intra-grupos.

POBLACIÓN Y MUESTRA.

Para el desarrollo del estudio se seleccionaron a criterio de los investigadores 14 empresas del sector comercial de manera intencional³, de las cuales 2 son de la Ciudad de Bogotá, 3 son de Pereira y 9 son de la ciudad de Manizales; en total se lograron encuestar 204 personas, número de encuestados que es representativo si se tiene en cuenta estudios similares⁴. En la tabla 1 se discrimina el tamaño de la muestra por empresas.

Tabla 01. Población y muestra de las empresas objeto de estudio.

NOMBRE EMPRESA	N	N	(%)
EMPRESA 1	30	31	96,7
EMPRESA 2	26	26	100
EMPRESA 3	20	20	100
EMPRESA 4	16	16	100
EMPRESA 5	15		
EMPRESA 6	14		
EMPRESA 7	13		
EMPRESA 8	13		
EMPRESA 9	10		
EMPRESA 10	10		
EMPRESA 11	10		
EMPRESA 12	10	12	83,33
EMPRESA 13	9		
EMPRESA 14	8	11	72,73
n : muestra	N : Población	(%) : Porcentaje Muestra	

³ La selección de la muestra de empresas se efectuó buscando una muestra mínima de 10 personas por empresa y de acuerdo a una mayor probabilidad de acogida del estudio.

⁴ En el estudio del Ministerio de la Protección Social (2010) en promedio por región la muestra del sector servicios fue de 218 personas encuestadas, la muestra del sector comercio fue de 71 personas, de industria 67 personas, y agrícola 37 personas.

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA.

Después de observar la composición de la población es importante la caracterización de ella, pues da cuenta de algunas condiciones propias que pueden, como norma general, explicar comportamientos generales, para ello se recurre a la tradición estadística destacándose: género (tabla 02), edad (tabla 03), estado civil (tabla 04), estrato socioeconómico (tabla 05), tipo de vivienda (tabla 06), nivel educativo (tabla 07), tipo de contrato (tabla 08) y tipo de cargo (tabla 09),

Tabla 02. Caracterización de la muestra por Género

	(%)
M a s c u l i n o	4 8 , 2 8 %
F e m e n i n o	5 1 , 7 2 %

Tabla 03. Caracterización de la muestra por Agrupación por edades

	(%)
E n t r e 1 8 y 2 4 a ñ o s	1 4 , 7 2 %
E n t r e 2 5 y 3 0 a ñ o s	2 3 , 8 6 %
E n t r e 3 1 y 4 0 a ñ o s	2 9 , 9 5 %
E n t r e 4 1 y 5 0 a ñ o s	2 1 , 3 2 %
M á s d e 5 0 a ñ o s	1 0 , 1 5 %

Tabla 04. Caracterización de la muestra por Estado Civil

	(%)
S o l t e r o	4 7 , 2 9 %
C a s a d o	4 6 , 8 0 %
U n i ó n l i b r e	2 , 9 6 %
S e p a r a d o	0 , 9 9 %
D i v o r c i a d o	1 , 9 7 %

Tabla 05. Caracterización de la muestra por Estrato Socioeconómico

	(%)
E s t r a t o 1	1 0 , 4 0 %
E s t r a t o 2	3 4 , 1 6 %

Estrato 3	38,12 %
Estrato 4	9,41 %
Estrato 5	1,98 %
Estrato 6	5,94 %

Tabla 06. Caracterización de la muestra por Tipo De Vivienda

	(%)
Vivienda propia	29,21 %
Vivienda en arriendo	50,50 %
Vivienda familiar	20,30 %

Tabla 07. Caracterización de la muestra por Nivel Educativo

	(%)
Primaria incompleta	1,98 %
Primaria completa	3,96 %
Bachillerato incompleto	13,37 %
Bachillerato completo	28,71 %
Técnico / tecnólogo completo	10,40 %
Profesional incompleto	18,81 %
Profesional completo	3,96 %
Carrera militar / policía	8,42 %
Postgrado incompleto	3,47 %
Postgrado completo	6,93 %

Tabla 08. Caracterización de la muestra por Tipo De Contrato

	(%)
Temporal menos de un año	5,00 %
Temporal de un año o más	20,50 %
Término indefinido	58,50 %
Cooperativa de trabajo Asociado	4,00 %
Prestación de servicios	12,00 %

Tabla 09. Caracterización de la muestra por Tipo De Cargo

	(%)
Jefatura - tiene personal a cargo	12,87 %
Profesional - analista - técnico -	8,42 %

tecnólogo	
Auxiliar - asistente - administrativo - asistente técnico	26,24 %
Operario - operador - ayudante - servicios generales	52,48 %

INSTRUMENTOS.

Para recolectar la información se aplicaron cuatro cuestionarios sobre condiciones: intralaborales, extralaborales y estrés laboral. Los intralaborales presentan Forma A, para directivos y profesionales, y Forma B, para asistenciales u operativos. Sin embargo, para efectos de esta investigación solo se analizarán los resultados hallados en los factores de riesgo intralaborales para el grupo A y grupo B.

Este instrumento evalúa las condiciones intralaborales, entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

A su vez, este instrumento evalúa factores agrupados en dominios clasificados como: demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales y la recompensa, los cuales están discriminados en la tabla 10 presentada a continuación, tanto en la forma A (para directivos y profesionales), como en la forma B (para asistenciales u operativos).

Tabla 1 Dimensiones a evaluar

INTRALABORAL		EXTRALABORAL	ESTRÉS
A	B	A y B	
Características del liderazgo.	idem	Tiempo fuera del trabajo.	Salud general.
Relaciones sociales en el trabajo.	idem	Relaciones familiares.	Vitalidad.
Retroalimentación del desempeño.	idem	Comunicación y relaciones interpersonales.	Salud mental.
Relación con los colaboradores.	na	Situación económica del grupo familiar.	
Claridad de rol.	idem	Características de la vivienda y su entorno.	
Capacitación.	idem	Influencia del entorno	

		extralaboral sobre el trabajo.	
Participación y manejo del cambio.	idem	Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.	
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.	idem		
Control y autonomía sobre el trabajo.	idem		
Demandas ambientales y de esfuerzo físico.	idem		
Demandas emocionales.	idem		
Demandas cuantitativas.	idem		
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.	idem		
Exigencias de responsabilidad del cargo.	na		
Demandas de carga mental.	idem		
Consistencia del rol.	na		
Demandas de jornada de trabajo.	idem		
Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo.	idem		
Reconocimiento y compensación.	idem		

Fuente Batería de Riesgos Psicosociales Minprotección (2008)

Fiabilidad y consistencia interna.

Teniendo en cuenta que el presente estudio recopila información desde los instrumentos del Ministerio de la Protección Social (2010), el cual fue aplicado en el contexto colombiano en un período reciente –año 2.009-, además presentó aspectos de fiabilidad y consistencia interna, sólo se hace necesario realizar un análisis de fiabilidad retest, con el fin de establecer si el instrumento todavía es válido para analizar el contexto actual. Para esto se identificará la fiabilidad de los instrumentos y de cada una de las dimensiones estudiadas (ver tablas 11 y 12), en éstas se identifica que para el grupo A, las dimensiones están bien estructuradas y presentan confiabilidad exceptuando la dimensión Demandas de Carga Mental y Demandas de Jornada de Trabajo. Ver tabla No.11.

Para el grupo B, se encuentra que en general, las dimensiones están bien

estructuradas, excepto las Demandas Cuantitativas y la Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extralaboral. Ver tabla No. 12.

Por último se identificó la validez, analizándose la validez convergente⁵ y la validez discriminante⁶, en la cual se establece que las diferentes escalas evaluadas en el mismo instrumento presentan divergencia, y se constata que los diferentes ítems que componen las escalas de medida presentan convergencia.

Tabla 11. Alpha de Cronbach instrumento intralaboral forma A.

ESCALA	Estudio actual	Estudio anterior
Características del liderazgo	0,914	0,958
Relaciones sociales en el trabajo	0,932	0,938
Retroalimentación del desempeño	0,916	0,919
Relación con los colaboradores	0,848	0,965
Claridad de rol	0,921	0,916
Capacitación	0,953	0,922
Participación y manejo del cambio	0,797	0,828
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,768	0,817
Control y autonomía sobre el trabajo	0,796	0,8
Consistencia del rol	0,882	0,766
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,682	0,738
Demandas emocionales	0,86	0,906
Demandas cuantitativas	0,781	0,753
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,745	0,721
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,722	0,69
Demandas de carga mental	0,448	0,706
Demandas de jornada de trabajo	0,499	0,531
Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y el trabajo que se realiza	-	0,739
Reconocimiento y compensación	0,575	0,752

Fuente: Elaboración propia.

⁵ Se identificaron las correlaciones entre las dimensiones para cada cuestionario (gestión de recursos humanos y cultura organizacional) obteniendo como resultado correlaciones significativas ($p \text{ value} < 0.05$) en ambos casos, lo que corrobora la convergencia de las dimensiones para evaluar un mismo constructo.

⁶ Se compararon las correlaciones entre los ítems de cada dimensión con las correlaciones entre los ítems de otras dimensiones para cada instrumento, lo cual identifica la estructuración de los cuestionarios en dimensiones ($p < 0.30$).

Tabla 12. Alpha de Cronbach instrumento factores de riesgo intralaboral forma B.

ESCALA	Estudio actual	Estudio anterior
Características del liderazgo	0,947	0,941
Relaciones sociales en el trabajo	0,929	0,912
Retroalimentación del desempeño	0,901	0,903
Claridad de rol	0,861	0,82
Capacitación	0,916	0,92
Participación y manejo del cambio	0,838	0,775
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,814	0,715
Control y autonomía sobre el trabajo	0,736	0,682
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,747	0,89
Demandas emocionales	0,832	0,604
Demandas cuantitativas	0,456	0,617
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,544	0,683
Demandas de carga mental	0,758	0,567
Demandas de jornada de trabajo	0,618	0,698
Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y el trabajo que se realiza	0,674	0,734
Reconocimiento y compensación	0,753	0,674

Fuente: elaboración propia.

REFLEXIÓN CONCEPTUAL

Al revisar el comportamiento del trabajo desde sus orígenes se evidencia un cambio constante en su forma, tanto desde la intencionalidad misma (del utilizado en el esfuerzo por la supervivencia hasta los refinados procesos de acumulación), como en el comportamiento mismo de las personas, en la propiedad que se tiene como medio de producción y en la remuneración por su utilización. De hecho, la calidad de vida de los trabajadores se ha incrementado permitiendo, en buena medida, su inserción positiva en la sociedad (Cuevas, 2009).

Sin embargo, no todo es satisfactorio; esta evolución ha traído problemas de diversa índole que afectan a los individuos y a la sociedad, algunos meramente fisiológicos como los resultantes del contacto permanente con las máquinas o algunos insumos o materias primas, otros que afectan el comportamiento mismo de los trabajadores y aquellos que modifican (o configuran) la sociedad. Numerosos estudios han abordado esta problemática, tanto desde la descripción del fenómeno como de la medición y en últimas de la prevención, para lograrlo se determinan los riesgos a que se ven enfrentados los trabajadores y existen variadas taxonomías para ello. En este estudio en particular se abordan los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales, que se refieren a aquellos aspectos del entorno laboral (demandas del trabajo, control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas) con capacidad para afectar la salud de los trabajadores, situación que se manifiesta, fundamentalmente a partir del estrés.

En el mundo actual, signado por la productividad, es reconocida la importancia de los factores de riesgo psicosocial para la salud y el bienestar de los trabajadores, las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Gómez, I.C. 2006).

La Organización Internacional del Trabajo, OIT (2003), por su parte, refiere que el

fin último de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las labores; prevenir todo daño causado a la salud de éstos, por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo, contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad, así mismo, la organización mundial de la salud (O M S , 2007), complementa esta acepción cuando define la salud laboral como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, mejorando su propia definición de salud al presentarla como una condición de ausencia de enfermedad (O M S , 2005)

Benavides (2000), precisa que la salud laboral es la relación existente entre salud y trabajo, la cual, dependiendo de la dirección que tome, puede ser virtuosa, o viciosa; se trata entonces de mantener unas adecuadas condiciones de trabajo que repercutan en una aceptable salud laboral, lo que desencadenara en mejores niveles de desempeño y calidad en el trabajo, círculo virtuoso. Si, por otra parte, la relación es viciosa, es decir unas inadecuadas condiciones de trabajo, o incluso la ausencia de éste, puede desencadenar trastornos físicos, psicológicos, de accidentalidad y hasta la muerte del individuo.

Entonces, a manera de conclusión teórica, la salud laboral tiene como objetivos la conservación del bienestar físico, social y mental en relación con las condiciones de trabajo y el control de estas condiciones a fin de garantizar una seguridad total en el trabajo y la compatibilidad del ambiente laboral con las capacidades de cada trabajador, lo que implica identificar, eliminar o modificar los factores de riesgo relacionados con el trabajo (intralaborales) que ejerzan un efecto perjudicial para la salud del trabajador, así como potenciar aquellos factores protectores con un efecto beneficioso para la salud y el bienestar del mismo.

Benavides (2000), Cruces (2000) y Luque (2000), coinciden en que la salud laboral implicaría promover un estado de bienestar en relación con el trabajo, este último entendido más allá de un sitio, un horario o el cumplimiento de unas actividades

propias del cargo desempeñado. La relación trabajo-salud traspasa entonces las fronteras de las consecuencias o implicaciones directas de las actividades que se realizan en el rol laboral desempeñado; el trabajo implica también funciones psicosociales (intralaborales y extralaborales) ampliamente estudiadas por diversos autores, que van desde el acceso a circuitos de consumo, pasando por las oportunidades de aprendizaje, el desarrollo de creatividad, la estructuración del tiempo de la vida de las personas, entre otros, hasta llegar a la propia identidad de la persona que trabaja.

Gómez (2007), refiere que los daños a la salud de los empleados se concretan en enfermedades del trabajo (enfermedad profesional vinculada al trabajo y accidentes laborales). Aunque también existen otras expresiones de las malas condiciones de trabajo, en la práctica, la salud laboral surge como respuesta al conflicto entre salud y condiciones de trabajo, y se ocupa del diagnóstico, intervención y vigilancia de las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores, para eliminar o minimizar los factores de riesgo a que está expuesto.

Artacoiz (2007), citado por Gómez (2007), plantea que, aunque están cobrando relevancia los factores de riesgo psicosocial, derivados de las nuevas formas de trabajo y de acuerdo con el complejo panorama que muestra el mundo del trabajo en la actualidad, aún persisten los riesgos laborales clásicos; por ejemplo, los riesgos físicos, mecánicos, entre otros, siguen existiendo, y se unen al mobbing y a la confusión de rol, por sólo mencionar algunos. Esto indica, que los trabajadores deben enfrentarse a distintas e incluso contradictorias condiciones de trabajo, como por ejemplo, seguir estrictamente las reglas y procedimientos en la organización, pero ser creativos y tener iniciativa para mantenerse en el mercado de trabajo; tener evaluaciones de desempeño basadas en resultados, pero ser exigido en múltiples competencias algunas innecesarias para la realización del cargo; gestionar su tiempo y sus recursos personales para responder al trabajo de una manera flexible, pero cumplir cabalmente horarios de trabajo. Estas condiciones pueden desencadenar dificultades en la salud de los trabajadores, manifestadas de distintas maneras, como trastornos físicos, psicológicos e incluso socio-familiares.

Una conclusión de las investigaciones anteriores está en la clasificación de los factores de riesgo psicosocial, (condiciones Intralaborales, extralaborales, del individuo y estrés laboral), este aporte teórico abordará los factores de riesgo psicosocial intralaborales, entendidos como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Definida esta categoría se señalan los dominios que la caracterizan: las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales y la recompensa. Los dominios y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen en el anexo A. (Tomado de Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, 2010).

Una segunda conclusión, desde la praxis, los factores de riesgo psicosocial consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral, y las condiciones de la organización por un lado, y por otro, las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo. (Peiró, 1999).

En los últimos diez años, la prevención de riesgos laborales en Europa ha sufrido cambios muy importantes. Estos cambios se han debido en parte, a la divulgación de las políticas europeas sobre este tema y al desarrollo de la legislación en los estados que hacen parte de la Unión Europea. Uno de los cambios más significativos es la noción biopsicosocial de la salud y la necesidad de que esta sea promovida y apoyada en los lugares de trabajo. Esto supone una nueva concepción de la prevención de los riesgos laborales en general, ergonómicos y psicosociales y de los accidentes y enfermedades laborales derivados de éstos. Esta directiva ha planteado también la formulación de diversas estrategias psicosociales para la prevención, entre ellas, la capacitación, la información y la participación de los trabajadores. (Peiró, 2000). Ello ha potenciado las investigaciones sobre el estrés, el Burnout, acoso psicológico y otros fenómenos psicosociales. (Peiró y Bravo, 1999).

En Colombia, según el artículo 13 de la resolución 2646 de 2008, para priorizar la intervención de los riesgos psicosociales, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Su asociación estadística con efectos negativos sobre el trabajo o los trabajadores

2. Aquellas condiciones propias de la actividad económica de la empresa cuya intervención es recomendada por la literatura científica.

3. En los métodos de intervención de los factores de riesgo psicosocial debe prevalecer el enfoque interdisciplinario.

4. Las acciones que se lleven a cabo deben estar integradas a los programas de salud ocupacional, así como los de mejoramiento.

Algunos autores plantean que los principales determinantes que afectan los factores de riesgo en el sector comercio son el liderazgo, la administración del tiempo, el cumplimiento de metas, las recompensas, la capacitación y las cargas emocionales, permitiendo así una relación factor hombre que se ve proyectada en comportamientos como el ausentismo laboral, los errores en el desempeño, los conflictos con compañeros, clientes o superiores, irritabilidad, trastornos alimenticios y del sueño, la presencia de estados depresivos o de angustia y/o la somatización que generarían citas médicas frecuentes y reiterativas. (Batería de Instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Julio de 2010).

Los seres humanos tienen, entre otras necesidades, la de relacionarse socialmente, experiencia que puede ser motivadora del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.) generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial.

Según la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo, (INSHT, 2001a), las relaciones poco armónicas entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones y la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre

los miembros de un equipo u organización. A diferencia de esta situación, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el trabajo.

“... Aunque se tiende a pensar que una buena relación interpersonal en el trabajo es aquella en la que no hay discrepancias entre los trabajadores, lo lógico es que como en otros contextos de las relaciones humanas haya divergencias entre los compañeros y entre los subordinados y los jefes, porque se pueden tener visiones distintas acerca de los objetivos, tareas, procedimientos, expectativas, entre otros. Si se establece entre los trabajadores una actitud de respeto (se tienen en cuenta las creencias y sentimientos de los demás), de comprensión (se acepta a los demás como personas, con sus limitaciones, sus necesidades, debilidades y características personales), de cooperación (se unen los esfuerzos hacia el mismo objetivo) y de cortesía (se mantiene un trato amable y cordial), se conseguirá una atmósfera laboral de aceptación y de armonía que facilitará la solución de cualquier conflicto interpersonal y favorecerá un buen clima laboral. También es conveniente, posibilitar tiempos y espacios de descanso que permitan las relaciones sociales, facilitar el contacto entre los trabajadores a través de la distribución del lugar de trabajo y establecer vías formales para la resolución de los conflictos interpersonales...” (Moreno J. B. y Báez. L.C., 2010).

El término control en el ámbito del trabajo se refiere a la capacidad de los trabajadores para influir realmente en lo que sucede en su entorno laboral, comprender y decidir sobre la dinámica de sus funciones. (Daniel Ganster) Artículo enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Para efectos de la batería de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010)) en la cual se basa esta investigación, el control lo componen el control y la autonomía sobre el trabajo, en relación a ello, “*Según una importante resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1975), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales. Estos principios se expresaron ya en 1963, en un*

informe del Tavistock Institute de Londres (documento núm. T813) que establecía las siguientes directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo:

El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.

1. El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.

2. El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.

3. Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.

4. El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.

5. El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.”

(Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, p.34.4)

Ken Blanchard 2000 expone que: “Empowerment consiste en liberar los conocimientos, la experiencia y la motivación que ellos ya poseen...”, refiriéndose a los trabajadores, para él, el empowerment es facultar a los empleados para que ellos puedan tomar decisiones sin necesidad de un visto bueno por parte de la gerencia. También se debe tener en cuenta la delegación, que es de vital importancia. Se basa en confianza, respeto y tolerancia al error, entendiendo que el proceso conlleva una formación, comunicación y claridad que es el único camino para alcanzar los objetivos deseados.

El proceso de delegación, según Ken, involucra además evaluar las competencias de la persona candidata, Definir responsabilidad, Delegar autoridad, Definir objetivos de desempeño, Entrenamiento y desarrollo, Brindar información y conocimiento, Brindar retroalimentación y finalmente Reconocimiento.

Por otro lado, el aprendizaje organizacional es el proceso mediante el cual las organizaciones, a través de sus trabajadores, adquieren y crean conocimiento, con el propósito de convertirlo en conocimiento institucional, que les permita a las organizaciones, adaptarse a las condiciones cambiantes de su entorno o transformar su entorno, dependiendo de su nivel de desarrollo (Castañeda y Pérez, 2005).

Así mismo, La capacitación tanto técnica como la propia conformada por la información de la dinámica de la organización y realizar transferencia a través de la aplicación de dichos conocimientos y compartirlos, es fundamental para que se produzca el aprendizaje organizacional, (Castañeda y Fernandez 2007)

El trabajo bajo presión suele ser el que se realiza por sobrecarga de tareas o bajo condiciones desfavorables de tiempo y que exigen mantener la eficiencia y no cometer errores diferentes a los habituales. Esto puede suceder con algún grupo de empleados del sector comercio, que deben estar sometidos al cumplimiento de metas y quienes deben hacer esfuerzos inmensos para lograr las metas que demanda la empresa, con riesgos de generar en los trabajadores estrés, depresión, ansiedad y acoso moral. Premisas estas presentes en varios informes de las naciones unidas en América Latina (PNUD, 1998 Chile, 1997 Brasil, 2004 Colombia).

En relación con la sobre carga en el trabajo, los empleados sienten que tienen demasiado que hacer, que no tiene tiempo suficiente para hacer las tareas ni desempeñar bien su trabajo. Esto genera un desajuste entre las exigencias del trabajo y la capacidad del trabajador para dar respuesta a ellas. "No es sorprendente que el agotamiento en el trabajo sea el único mejor predictor de la dimensión de agotamiento del Burnout (Ciencia y Trabajo, año, 13 no 41, 2011) También se menciona en este estudio que la gente percibe un desequilibrio en la carga del trabajo y su vida familiar.

Quiceno Japcy Margarita y Alpi Stefano Vinaccia, citan a Moreno y Peñacoba (1999) al hacer una diferenciación del estrés y el Burnout quienes argumentan textualmente que: "el Burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, el exceso de trabajo no provoca el Burnout, de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al Burnout.

También mencionan que "... el Burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto..." y consideran al "Burnout" como una forma de cansancio cognitivo.

Según la revisión hecha por el comité OIT (1997) y de acuerdo con la fuente que esté originando el riesgo (Unión General de Trabajadores del País Valenciano, UGT - PV, 2004), como lo describe Isabel Cristina Marulanda R. 2007, "... los factores psicosociales asociados al trabajo pueden ser clasificados de la siguiente manera:

Factores propios de la tarea: según el comité OIT/OMS, se refiere a la carga cuantitativa (cantidad de trabajo por hacer) y la carga cualitativa (dificultad del trabajo). Sin embargo, la Unión General de Trabajadores del País Valenciano (2004, p.14), adiciona en esta categoría la valoración social de la tarea que hace el grupo de trabajadores o la persona que realiza el trabajo, e incluye las siguientes características:

1. Trabajo repetitivo o en cadena: se refiere a trabajos de ciclo corto que, debido a la constante repetición, generan monotonía y fatiga.
2. Identificación del producto: se define como el grado de coherencia entre el rol que la persona desempeña y sus expectativas.
3. Responsabilidad elevada: indica qué tan implicado se encuentra el trabajador en relación con el producto, el equipo de trabajo y las personas.
4. Sobrecarga y falta de trabajo: relaciona la cantidad y la dificultad del trabajo respecto a la capacidad del trabajador..."

Otro aspecto importante a considerar dentro de la organización es la definición del rol, este hace referencia a las funciones del cargo, teniendo en cuenta la claridad en lo que respecta a las actividades por realizar y sobre los datos relevantes al puesto de trabajo como qué se debe hacer, cómo se debe hacer, con qué, con quiénes y para qué (Castillo, 1997; Sauter y Murphy, 2001; Villalobos, 1999; Vargas y Marín, 1999).

Esto demuestra que el desinterés que los trabajadores presentan frente a las

actividades a realizar dentro de la empresa, generando factor de riesgo, se debe en gran parte a la falta de claridad que se presenta al momento de asignar las funciones del cargo. En ocasiones esta situación se puede asociar con ambigüedad de rol; es decir, la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades. Aunque es frecuente en un momento determinado experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio en el puesto de trabajo o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y, a pesar de no ser positiva, no tiene efectos debilitantes; en cambio, si se produce una situación de ambigüedad continuada, esto significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador (Cuenca, 2002).

El conflicto y la ambigüedad de rol han sido identificados como un antecedente negativo en un número de estudios relacionados con el comportamiento y desempeño en el trabajo (Behrman y Perreault 1984; Steers 1977; Steers y Mowday 1981; Fisher y Gitelson 1983; VanSeU, Brief y Schuler 1981). Se ha demostrado empíricamente que las influencias relacionadas con el rol tales como conflicto, sobrecarga, y ambigüedad, pueden tener un impacto en el comportamiento y respuestas afectivas de los miembros de una organización.

Gran parte de la responsabilidad de gerentes y trabajadores están guiadas por sus percepciones del rol, es decir, la manera en que piensan que deben actuar en sus propios puestos y cómo otros lo harán en los suyos. Davis y Newstrom (1991) definen el rol como un patrón de conducta esperada de una persona al desarrollar actividades relacionadas con los otros. El papel o rol refleja la posición de una persona en el sistema social, con todos sus derechos y obligaciones, su poder y su responsabilidad.

Cuando otros tienen diferentes percepciones o expectativas del rol de un individuo, éste tiende a experimentar un conflicto de roles porque es difícil satisfacer un conjunto de expectativas sin rechazar el otro (Davis y Newstrom 1991), sienten que es difícil asumir las diferentes demandas de todas las personas a las que deben atender.

Lo anterior, puede generar un riesgo psicosocial dentro de la empresa, ya que investigadores han argumentado que la capacidad, adaptabilidad, y autoestima pueden

influir en aquellas reacciones (Pierce et al. 1989). El estrés que resulta tiene efectos negativos en la satisfacción con el trabajo (Churchill, Ford y Walker 1976). Los efectos de la ambigüedad y conflicto de rol en la función de ventas de una empresa han sido más débiles y menos consistentes (Brown y Peterson 1993).

Esta concepción nos muestra como el trabajador en el sector comercio percibe motivación frente a la labor que realiza y sentido de pertenencia frente a la empresa, generado por una estabilidad laboral y un pago oportuno de su salario.

Robbins (1996: 181) coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola "como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él".

Robbins (1996: 192-7) también nos "indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad - puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación".

Esto demuestra como las recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza, al igual que un reconocimiento y compensación acorde a la labor que se realiza dentro de la empresa, se convierten en factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales y de la empresa.

Muñoz Adánez, (1990: 76) define la satisfacción laboral como "el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una

empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas". Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como "el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas".

Dentro de las principales fuentes de dinamización de la cultura y la visión organizacional, se encuentra el conocimiento de las personas que trabajan al interior de ella. Por lo cual, la organización en la búsqueda permanente del cumplimiento de sus objetivos, desde la gestión del talento humano, debe generar estrategias de conocimiento de las principales características e intereses de sus colaboradores, para que exista un encaje entre los intereses y expectativas de las personas que la confirman y los intereses y expectativas de la organización y durante el desarrollo de su estrategia y para el cumplimiento de sus objetivos debe generar el desarrollo de las personas al interior de la organización, al tiempo que debe mitigar la existencia de los riesgos, a través de la implementación de factores protectores de riesgo psicosocial.

El desarrollo del talento humano dentro de la organización debe colaborar en la consecución de la efectividad organizacional. La evaluación de las prácticas de la GTH debe apoyarse en una serie de criterios entre los que se encuentran medidas del desempeño, del compromiso legal de la empresa, de la satisfacción en el trabajo y de otros índices como absentismo, rotación o calidad.

La Efectividad organizacional aparece como el objetivo estratégico de la GTH lo que se traduce en una serie de objetivos esenciales como son: Ayudar a la organización a alcanzar sus metas, utilizar de forma eficiente las capacidades y habilidades de los recursos humanos, aportar a la organización trabajadores con la formación necesaria y motivados, incrementar el nivel de satisfacción y auto realización de los empleados, desarrollar y mantener la calidad de vida laboral, mejorar la comunicación en la empresa, ayudar a sostener políticas y comportamientos éticos, y facilitar el cambio organizacional.

Para alcanzar estos objetivos la GTH debe desarrollar políticas y procedimientos integrados por un conjunto de actividades que persigan, en última instancia, que los empleados de la organización sean los más cualificados y que desempeñen los puestos de trabajo que más se acomodan con sus necesidades, habilidades y capacidades y expectativas personales con relación a la organización, sin que esto constituya un riesgo que atente contra la integridad física y mental del trabajador.

Una de las razones para dirigir los esfuerzos de la organización hacia su talento humano es la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los trabajadores, además de la importancia de generar y de mantener altos niveles de motivación entre ellos, puesto que el hecho de entender a las empresas de hoy en día hace indispensable diseñar programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo, que permita no sólo identificar las necesidades reales y prioridades de cada empresa o los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también orientar los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros, que faciliten el control y el seguimiento de los factores de riesgo psicosocial que aquejan a los trabajadores (Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. 1985).

Puesto que los factores de riesgo psicosocial están asociados al objetivo de alcanzar un bienestar personal y social de los trabajadores y a una calidad en el trabajo, según Bravo (1998) un bajo nivel en los factores mencionados anteriormente puede traer consecuencias negativas para la empresa: generar conflictos entre jefe y subordinado, aumentar el índice de rotación de los empleados, falta de interés en el trabajo y baja productividad de los empleados, ausentismo, ineficiencia y negligencia en las labores diarias, entre otros.

Otra característica que se encuentra en la literatura con respecto a riesgo psicosocial analizado a la luz de la Gestión del Talento Humano es la relación que existe entre la identificación con la tarea y la comunicación y trabajo en equipo. Tal como lo señala el estudio realizado por Ripol (2004), "... el papel modulador del tipo de tarea y la comunicación abierta en el grupo influyen positiva y directamente en la relación de los procesos y los resultados grupales... "

Es también importante destacar en este punto la investigación realizada por Tomás, Rodrigo y Oliver (2005), en la cual se resalta la importancia de la comunicación, puesto que en ambientes de alto riesgo la ausencia o disfunción en estos canales puede generar graves accidentes que repercutirán en el bienestar físico y psicológico del colaborador y reducirán de esta forma la aceptación del cambio, ya que se evidenciaría falta de compromiso de la organización hacia la calidad de entorno laboral.

De igual forma, para tener una visión más global del comportamiento humano reflejado en la organización se debe dar una mirada a la misma como un "sistema viviente complejo" Juranovic (1988).

En el mismo sentido, si los cambios estructurales de un sistema viviente no están determinados por el medio, sino que el sistema viviente y el medio sufren cambios estructurales congruentes, la conducta de una persona no puede ser afirmado que está determinada por el sistema social al que él o ella pertenece, como está implícito en las teorías que enfatizan determinismo ambiental. Pero ninguna persona es unidimensional debido a que hay muchas dimensiones de interacción para cualquier sistema vivo. (Maturana,1973) Maturana, H.R. & Varela F. (1973). De máquinas y seres vivos. Editorial Universitaria. Santiago de Chile De aquí se desprende que para el campo de la Gestión del Talento Humano el hombre trabajador debe ser tenido en cuenta en todas sus dimensiones como un ser bio-psico-social y cultural en un enfoque multifactorial. "... De esta manera, el hombre nace, vive y muere; enferma y sana; existe y actúa como un ser biológico, como estructura psicológica y como miembro de un grupo social..." Maturana, (1973).

En este sentido, si el talento humano constituye el activo más valioso de las organizaciones, es imperativo evaluar cuáles son las distintas formas de gestionarlo, y una de ellas es realizar el diagnóstico y la prevención de los factores de riesgo psicosocial, considerando que para ello se deben desplegar más que acciones, proyectos que permitan y faciliten su desarrollo dentro de la organización.

Para demostrar las consecuencias del conflicto y ambigüedad de rol, Lloréns

Montes, F. J. y Aguado Correa, F., citan a Bedeian y Armenakis (1981), quienes argumentan que el conflicto y ambigüedad de rol originan un incremento de la tensión laboral, lo que repercute negativamente en la satisfacción con el trabajo. A su vez, unos niveles de satisfacción laboral más bajos aumentan la propensión a abandonar el trabajo. El conflicto y ambigüedad de rol también tienen unos efectos negativos directos en la satisfacción laboral y unos efectos positivos en la propensión a dejar el trabajo.

Para la dimensión Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral, podemos asociarlo con el conflicto trabajo y familia, que supone la dificultad de mantener un equilibrio funcional entre las demandas laborales y las familiares, y la incapacidad para equilibrar la atención en ambos contextos. La incapacidad para cumplir y satisfacer las demandas de uno y otro supone habitualmente la aparición de problemas en la organización del tiempo personal, y de forma más amplia e íntima, en el propio equilibrio personal. Los problemas subsiguientes suelen ir en la línea de una desorganización y conflictividad amplia de la propia conducta.

Los efectos de este desequilibrio que pueden llegar al conflicto son diversos. Por ejemplo, Frone, Yardley y Markel (1997) encontraron que el conflicto familia-trabajo se relacionaba negativamente con el rendimiento laboral.

Las dificultades para compaginar estos dos aspectos tan importantes de la vida, el bienestar físico y psicológico de las personas disminuye, dando lugar, entre otros, a problemas de estrés, ansiedad y depresión. Se ha demostrado que las personas en una situación de conflicto entre las tareas familiares y las laborales experimentan mayores niveles de estrés al tener dificultades para desempeñar sus tareas laborales (Anderson et al., 2002; Frone et al., 1992). Cuando se han tomado medidas indicadoras del bienestar general, los resultados han ido en la misma dirección.

El dominio recompensa, se asocia con satisfacción en el trabajo, "las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan

mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)" (Weinert, 1985: 298).

Estudiar el Tiempo fuera del trabajo se refiere al que las personas dedican a actividades diferentes a las laborales como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales, realizar actividades de recreación y ocio. A partir de los inicios del siglo XIX el tiempo libre ha aumentado progresivamente: así en EEUU la semana pasó de 70 horas en 1860 a 37 en 1960 y en Francia en el mismo período de 85 a 48 horas.

La importancia de tener tiempo libre y ocuparlo en actividades que ayuden al desarrollo como personas, tiene además un carácter preventivo de algunos de los males que aquejan a la sociedad: depresión, soledad, aislamiento, alcoholismo, drogadicción, entre otros. En esta línea (PERALTA, 1990) afirma que *"liberar el tiempo y generar el espacio para que la recreación contribuya al perfeccionamiento del hombre, es un reto para éste, pero significa también un reclamo de la sociedad al estado y al gobierno para que las estructuras productivas y de distribución del ingreso garanticen tiempo y recursos adicionales para el recreo del cuerpo, la mente y el espíritu"*.

Se ha abordado esta categoría en múltiples investigaciones destacándose (NEUMEYER & ESTHER, 1936), (NEUMEYER M. L., 1944), De Grazia (1962, 1963), (NEULINGER, To leisure, an introduction., (1981).), (SUE, 1982). (WEARING, 1987, pág. 117) y Stephen (1987), lo que confirma su importancia como factor de riesgo psicosocial.

La categoría Relaciones familiares, de gran polémica en los desarrollos teóricos, ha transitado desde la configuración propia del individuo, visión desde la psicología, la construcción de la sociedad, desde las ciencias políticas, hasta lo estrictamente productivo, centro de atracción para este trabajo, definirla no deja de ser interesante, (Pacheco, 2001, pág. 15), *"Crear y mantener, relaciones de parentesco, como con los miembros del núcleo familiar, con otros familiares, con la familia adoptiva o de acogida y con padrastros, madrastras, hijastros y hermanastros, relaciones más distantes como primos segundos o responsables legales de la*

custodia. Este término o expresión de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Incluye: relaciones padre-hijo e hijo-padre, relaciones con hermanos y con otros miembros de la familia”.

El tema de las relaciones intrafamiliares afectadas por la jornada laboral, provoca en los individuos ciertas conductas de impaciencia e irritabilidad, en tanto no saben delegar tareas, no saben relajarse ni divertirse. Es por esto que la salud y el entorno familiar sufren las consecuencias. (NISEBE, 2005).

Comunicación y relaciones interpersonales, hace alusión a la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos funcionales de dichas relaciones como la calidad de las mismas y el apoyo social. (Bisquerra, 2003), la define como la interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social, por su parte (Cruz, 2003), *“el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación.”*

En el ámbito laboral es esencial analizar las expectativas que tienen los empleados con la perspectiva del CONTRATO PSICOLÓGICO. “Este consiste en un acuerdo tácito entre los empleados y la dirección de la empresa, es decir lo que la administración espera de los trabajadores e inversa. (CHIAVENATO, 1999, pág. 45). De hecho este contrato define las expectativas conductuales que incluye cada rol.

Situación económica del grupo familiar, aborda la disponibilidad de medios financieros para que las personas y su grupo familiar atiendan los gastos básicos. Jackson y Walsh (1987), señalan que “como consecuencia de la pérdida del empleo, se producen tres cambios importantes; una disminución de ingresos económicos, una transformación de las relaciones sociales y un cambio en el lugar donde residía el ejercicio de la autoridad”, elementos confirmados por (MOYANO, 2008), *“La inestabilidad financiera, al igual que las enfermedades mentales, afecta al sistema inmunológico. Probablemente se presentarán más efectos y desesperación, que incrementarán la posibilidad de caer en adicciones”.* Moyano (2008).

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, se entiende por entorno el espacio que rodea a la vivienda, en el que ésta se integra para formar parte del tejido urbano consolidado. Es el conjunto de servicios públicos, equipamiento educativo y de salud, e infraestructura necesaria para garantizar la funcionalidad de los espacios habitacionales, y que permite que la vivienda se convierta en un factor de bienestar para quien la habita.

Un entorno sustentable se define como el territorio que cuenta con las condiciones económicas, sociales, ecológicas y urbanas que permite, a través de la vivienda, incrementar la calidad de vida y el valor de su patrimonio para todos sus habitantes, Organización de las Naciones Unidas (O N U, 2010).

La relevancia del entorno en las relaciones laborales son cada vez más estudiadas, Salamanca (1998), "después de estudios y diversas tácticas implementadas para animar a la gente con el propósito de que desearan trabajar con ganas, se llegó a la conclusión que es necesario prestarle sustancial atención al manejo de talento humano, ambiente y entorno laboral, en vez de que se la brindaran exclusivamente a los factores técnicos y económicos de la empresa", sentencia esta que a más de dar validez plena a la presunción de importancia del entorno sobre las relaciones laborales, puede ser llamada a justificar, al menos en parte, este estudio.

Interesante resulta analizar el estrés laboral, si bien está asociado a todo el proceso, ha sido abordado desde diversos ángulos, la bibliografía es amplia y diversa. En la comunidad científica existen tres enfoques para analizar y definir el estrés, Lazarus (1966),(1984); Appley y Trumbull (1967); Cox, (1978) (1990), (1993); Cox y Mackay, (1981); Fletcher, (1988); mencionados por Cox, Griffiths y Rial Gonzalez, (2000).

El primer enfoque, "Ingenieril", entiende que el estrés laborales una característica negativa o perjudicial del entorno de trabajo y, en las investigaciones, la causa ambiental de la mala salud la consideran como una variable independiente.

El segundo enfoque "Fisiológico" define el estrés en términos de efectos fisiológicos provocados por una amplia variedad de estímulos negativos o perjudiciales.

Se trata de una variable dependiente: el estrés es una respuesta específica a un entorno amenazador o perjudicial.

El tercer enfoque: "psicológico", considera el estrés laboral como una interacción dinámica entre la persona y su entorno de trabajo. Para estudiarlo se lo debe deducir de la existencia de interacciones persona entorno problemáticas, o se lo debe medir mediante los procesos cognitivos y las reacciones emocionales que sostienen estas interacciones.

Los enfoques ingenieril y fisiológico están relacionados con las primeras teorías del estrés mientras que el enfoque psicológico corresponde a las teorías actuales. Este último enfoque ha dado lugar a la elaboración de varios modelos de conjunto sobre el proceso que conduce al estrés.

Guerrero (1994) define el estrés laboral como "todo el rango de dificultades que pueden ocurrir en la interacción entre el trabajador y su entorno laboral", otorgando mayor importancia a la incidencia de los factores organizacionales, que se consideran como estresores laborales. Invancevich y Matteson, (1989), precisan que el estrés laboral es un proceso complejo, multivariado, multicausal y representativo de un sistema de retroalimentación; siendo el resultado de la relación entre el individuo y el entorno que es evaluado como amenazante o desbordante de los recursos que posee y que pone en peligro su bienestar, a su vez, Selye (1979) hace referencia a que es difícil considerar alguna ocupación, profesión u oficio que no implique estrés, dada la rapidez y las exigencias en las cuales están inmersas las personas dentro de las organizaciones. A nivel de la organización, sostiene que el estrés tiene repercusiones como ausentismo, rotación de personal, disminución del rendimiento físico, disminución del rendimiento psicológico, afectaciones en la calidad del trabajo realizado, accidentes e indemnizaciones por conceptos de reclamación o certificados médicos.

Villalobos (2005) sustenta que el estrés es un fenómeno situacional que proviene tanto de factores internos como externos o de la combinación de ambos. Lo concibe como un conjunto de respuestas fisiológicas, comportamentales, emocionales y cognoscitivas, que resultan en el proceso de adaptación frente a las demandas

derivadas de las condiciones individuales, intralaborales y extralaborales, que son percibidas como lesivas por la persona, y que los efectos del estrés en el trabajo afectan los resultados de la organización y se materializan en ausentismo, accidentalidad, incremento de la rotación, disminución de los indicadores de desempeño, alteración en el clima laboral, problemas en la relación obrero-patronal, y disminución en la productividad entre otros.

Vargas (2005) especifican que el estrés es una respuesta adaptativa de carácter fisiológico y psicológico que se produce cuando un individuo debe enfrentar una situación o condición potencialmente amenazante o desafiante (estresor). La respuesta adaptativa prepara al individuo para enfrentar al estresor (pelear) o para huir de él. Un mismo suceso puede ser estresante para unas personas pero para otras no, esto depende de la percepción o valoración que el individuo haga del suceso mismo y de los recursos que él tiene para hacerle frente de una manera efectiva, la relatividad de los estresores hace que el individuo pueda valorarlo desde dos fases simultáneas: el potencial dañino de la situación y las habilidades, capacidades y recursos que se tienen para afrontar el hecho, refiere dos tipos de estrés: **EL EUESTRÉS**: Que es la respuesta ante una condición o situación de estrés que hace que el individuo se adapte a la situación estresante y la supere exitosamente, a través del óptimo desempeño que ha alcanzado y el **DIESTRÉS**:

Como la respuesta a la condición o situación de estrés tan fuerte que hace que el individuo se incapacite para actuar, su desempeño es pobre y se da como resultado sufrimiento y desgaste, lo que reafirman, Lazarus (1984), quien describe que el estrés laboral disfuncional o distrés se produce por una sobrecarga de trabajo no asimilable que desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico ocasionando reducción en la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y envejecimiento acelerado..

Martínez (2008) y Davis (2003) califican el estrés laboral como el agotamiento, problema grave que hoy enfrentan las organizaciones, donde los empleados de todos los niveles se sienten estresados, inseguros, malentendidos, subvalorados y enajenados, situaciones que suelen ocurrir a menudo por la presión que empieza a

acumularse, y que causa tensión, con lo cual se tiene efectos adversos en emociones, procesos intelectuales y estado físico del sujeto, define a su vez tres dimensiones que agrupan los síntomas del estrés: Fisiológico, (úlceras, problemas digestivos), Psicológicos: inestabilidad emocional, mal humor, nerviosismo, tensión, preocupación crónica, y depresión y De comportamiento: tabaquismo excesivo, consumo de bebidas alcohólicas o drogas (medicamentos), ausentismo, agresividad, problemas de seguridad, problemas de rendimiento.

Así mismo agrupan las Causas del estrés en los empleados en dos: Los factores intra-organizacionales estresantes y factores extralaborales estresantes y los Conductuales: Estrés positivo (constructivo), Estrés negativo (destrutivo).

Fernandez (2003) manifiesta que un significativo nivel de estrés fisiológico ocurre en puestos de trabajo que presentan una demanda cuantitativa elevada, un margen de decisión limitado y un exceso de control.

Villalobos (2005), define que la existencia de conflictos familiares, las malas relaciones de pareja, los errores en el manejo y educación de los hijos, la violencia intrafamiliar y las enfermedades de los miembros del hogar constituyen factores de riesgo psicosocial extralaboral; y los horarios, el lugar de trabajo, las responsabilidades y la carga laboral constituyen factores de riesgo psicosocial intralaboral), que influyen directamente en la calidad de vida de las familias y del trabajador, así mismo hace referencia, que los patrones de educación, la disciplina de los hijos y otras responsabilidades del hogar se ven frecuentemente alterados por los tiempos que los padres trabajadores permanecen retirados de su núcleo familiar, bien sea por distancia geográfica o por la carencia de tiempo para la vida de hogar, los cuales tienen una incidencia directa en el comportamiento de los trabajadores, de igual forma expone que la educación modera la reacción ante situaciones estresantes porque condiciona ciertos aprendizajes, que a su vez permite reacciones diferentes, la discrepancia educativa que se produce cuando el nivel de formación es considerablemente menor o mayor a las demandas del trabajo puede ser un factor que predisponga a las personas para sufrir los efectos de los estresores.

Slipak (2007) refiere que el estrés laboral son las reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos del trabajo y se encuentran asociados directamente con los factores de riesgo psicosocial. Los síntomas generalmente relacionados son problemas gástricos, de apetito, respiratorios, dolores musculares, espalda, cabeza, cansancio e insomnio, dificultades de memoria, atención, concentración, irritabilidad, disminución del apetito sexual, poca tolerancia a la frustración, dificultad para resolver problemas y para relacionarse con los demás.

Agrega que el estrés es una enfermedad que representa peligro, tanto para la economía de países industrializados como para los países en vías de desarrollo, manifestado en la disminución de la productividad como consecuencia de la afectación que produce el estrés laboral sobre la salud física y mental de los trabajadores. Afirma que son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés, los cuales se incrementan anualmente debido a los crecientes niveles de ausentismo, baja productividad, accidentes, aumento del lucro cesante y la incidencia sobre la salud mental y física de los trabajadores que si bien podrían ser cuantificados resultan invaluableles en cuanto afectan la calidad de vida y la vida misma. Investigaciones de Muntaner y Eaton (1998); Roberts y Lee (1993); Anthony y Cols (1992); Garrido y Cols, citados por Villalobos (2005), muestran la relación del empleo con la prevalencia de trastornos psiquiátricos menores y el consumo de sustancias psicoactivas.

Otros estudios como los realizados Johnson (1998), citado Villalobos (2005) hacen referencia a los efectos del estrés en el sistema cardiovascular y la hipertensión; y como las poblaciones que presentan altos síntomas fisiológicos tienen sistemas de redes sociales pobres con pocas relaciones y bajos niveles de apoyo.

Otra manifestación del estrés en la salud mental es el Bournout, Maslach (1998) lo define como un tipo de respuesta prolongada a los estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo, tales como la carencia de control o autonomía y la ausencia de apoyo social, que se materializa en agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal.

LA GERENCIA ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO Y EL ESTRÉS LABORAL

Tomando como eje inicial de discusión la concepción de que la Gerencia Estratégica del Talento Humano (GTH) tiene una influencia directa con todas las actividades que afectan el comportamiento de los individuos dentro de la organización en el esfuerzo alinearlos para y contribuir estratégicamente con los objetivos del negocio.

Como socia estratégica debe generar estrategias para atraer, mantener y retener individuos con las competencias necesarias, para lograr transformaciones profundas dentro de la organización, capaz de diseñar procesos bajo la concepción integral del ser humano, con enfoque en las competencias del negocio, responsable y gestor del cambio, soportada en sistemas integrados de información y de gestión que permitan asertividad y efectividad en la toma de decisiones.

La GTH debe formar parte del carácter gerencial para dar el valor real al potencial humano, y de esta forma generar ventajas competitivas sostenibles; empezando por cambiar paradigmas que siempre han regido en lo referente a la concepción de aquel ser que hay en cada colaborador, que no solo trabaja para recibir una remuneración, sino que es un individuo que requiere formación y seguridad para enfrentar los desafíos de la postmodernidad en los ámbitos personal, laboral y social.

Guerin (1993) hace referencia que los directivos deben replantear su actual forma de dirigir, planificar, organizar y controlar para lograr el desarrollo personal de los miembros de la organización, según estos planteamientos, donde el crecimiento personal conlleva a un aprendizaje continuo, característica principal de una organización inteligente, donde los individuos tienen capacidad de crear sus propios resultados, tener una visión creativa de la vida; pero para lograr esta filosofía de manejo organizacional, se debe tener en cuenta que la alta dirección debe facilitar los medios para la generación de valor y proporcionar los recursos necesarios para obtener como resultado individuos que crecen, maduran y se desarrollan, sintiéndose como parte integral de la organización, Senge (1999).

Sánchez (1993) cuestiona si las organizaciones están realmente preparadas para enfrentar los nuevos retos que implica la Gestión Estratégica del Talento Humano. Este

tema seguirá su proceso evolutivo, al cual necesariamente, tendrán que vincularse las organizaciones como parte integral, si no quieren verse enfrentadas a serios problemas en aspectos tan importantes como la motivación de su personal y el sentido de pertenencia.

Los gerentes del talento humano deben ser profesionales multidisciplinarios, capaces de trascender del manejo de las relaciones laborales, a la gestión integral de aspectos administrativos, jurídicos y psicológicos que le proporcione la capacidad de comprender a sus colaboradores, sin llegar a asumir el rol simplemente de consejeros. Por todo lo anterior, es de vital importancia la necesidad de cambio en los modelos mentales de los responsables de la Gestión Estratégica del Talento Humano, para convertirse en personas con un alto sentido de lo humano, sensibles, y con una elevada capacidad para entender y aceptar la realidad y reconocer que los trabajadores son seres humanos dotados de sentimientos, emociones y dueños de sus propios miedos e inseguridades.

Peiró (1992) precisa, el trabajo está evolucionando de ser predominante una actividad física a ser una actividad mental, de procesamiento de información, de solución de problemas, de gestión del conocimiento, etc. Además, con frecuencia cada vez mayor, la actividad laboral implica gestionar la incertidumbre y la ambigüedad, las configuraciones organizacionales se alejan de patrones burocráticos y emergen nuevas estructuras más flexibles. Todo este panorama complejo exige que las empresas adecúen, con criterios de promoción de la salud, sus espacios laborales con el fin de controlar el estrés que pueda presentarse entre sus empleados, las habilidades, aptitudes y destrezas individuales son determinantes en el efecto que sobre el individuo tiene el trabajo. El desempeño de una labor que demande competencias diferentes a las que posee el trabajador, será percibido como una condición amenazante, convirtiéndose esta falta de ajuste en un factor predisponente.

Hay que destacar que resulta inevitable enfrentarse a situaciones estresantes a lo largo de la vida, y aún más en la mayoría de los contextos laborales actuales. Conviene por tanto que las organizaciones (tanto por razones humanas como por razones económicas) sean no sólo conscientes de los riesgos derivados del estrés laboral, sino

que conozcan también las maneras de prevenirlos o neutralizarlos como base fundamental para poder crear un ambiente laboral adecuado.

Las organizaciones pueden hacer mucho para reducir los elementos estresores mediante un diseño del trabajo adecuado, el aumento del control del trabajador sobre ciertos elementos de su tarea disminuye la percepción de estrés, un programa de desarrollo organizativo bien estructurado y adecuado que disminuya los niveles estrés laboral, además de controlarlos, reducirlos, o eliminarlos para que no se conviertan en patologías severas que puedan convertirse en desencadenantes del síndrome de Bournout.

Cabe entonces preguntarse qué es un ambiente de trabajo adecuado, y cómo diseñarlo. Debemos considerar que diseñar es adaptar el contexto a las necesidades del trabajador. Esto implica tener una visión amplia del estrés: una visión que incluya a la vez aspectos fisiológicos y psicológicos. La ergonomía analiza ambos aspectos: estudia a la vez los riesgos fisiológicos (el dolor de espalda, el síndrome del túnel carpiano, etc.) y los riesgos psicológicos (la carga de trabajo cognitiva, el error humano, la manera con que los seres humanos percibimos nuestro entorno y nuestras tareas), las consecuencias de un entorno de trabajo inadecuado pueden ser tanto físicas como psicológicas., los riesgos laborales tradicionales asociados a lesiones físicas disminuyen, mientras que aumentan los síntomas relacionados con el estrés.

Gubman (2001) refiere que aunque el ritmo de vida y los cambios se han acelerado, las necesidades y la naturaleza humana permanecen más o menos constantes. La gente quiere del trabajo las mismas cosas que siempre ha tenido: respeto, confianza, control sobre los que hace, la oportunidad de hacer un buen trabajo, interacciones cordiales y placenteras con sus compañeros de trabajo y con las demás personas, un tratamiento justo, oportunidad de llevar una vida razonable, orgullo por lo que hace y por sus logros y la perspectiva de aprender. Ellos también quieren saber cuáles son sus orientaciones y como pueden afectarlas y ser recompensados. Al satisfacer estas necesidades, se le permite a la gente conectarse con su trabajo en los niveles emocional, social e intelectual, y dependiendo del trabajo algunas veces también el nivel físico. Esto les ayuda a sentirse plenos y a encontrar sentido a lo que

hacen.

La gente tiene diferentes niveles de necesidades, esto es, lo que los hace diferente y hace de su vida como ejecutivo, gerente u obrero, un desafío. Al seguir este sistema de ideas, es posible abordar estos asuntos directamente, a medida que logra que sus colaboradores pongan en marcha y apalanques exitosamente las estrategias de negocio.

LA EVIDENCIA EMPÍRICA

Siguiendo las planteamientos teóricos expuestos, soporte del análisis y apoyados en la Batería de Instrumentos para la medición de riesgo Psicosocial, (Ministerio de la protección social, 2010), se presentan los factores de riesgo psicosociales agrupados en Dominios y Dimensiones, los cuales configuran los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés, objeto de análisis en el sector comercio.

DEFINICIÓN DE DOMINIOS

CONDICIONES INTRALABORALES	
DOMINIO	DIMENSIÓN
	<p>DEMANDAS CUANTITATIVAS: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar en relación con el tiempo disponible para hacerlo.</p>
	<p>- 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) o trabajar tiempo adicional para cumplir con los resultados exigidos.</p>
	<p>DEMANDAS DE CARGA MENTAL: Se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores 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.</p>

-Se convierten en factor de riesgo cuando: 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

DEMANDAS EMOCIONALES: Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que interfieren con los sentimientos y emociones del trabajador. Demandan del trabajador habilidad para entender las situaciones y sentimientos de otras personas y ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios.

-Se convierten en factor de riesgo cuando: El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras. El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor

EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO . Hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular están considerados: 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 diferentes factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. La responsabilidad por resultados, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros

-Se convierten en factor de riesgo cuando: El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige por parte del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, teniendo en cuenta el impacto de estas condiciones y de los diferentes

factores que las determinan.

DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO. 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. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

-Se convierten en factor de riesgo cuando: Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.

DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO. Son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los períodos destinados a pausas y descansos periódicos.

-Se convierten en factor de riesgo cuando: Se trabaja en turnos nocturnos con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.

CONSISTENCIA DE ROL. 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.

-Se convierten en factor de riesgo cuando: Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo que pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto

INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL. Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su

vida extralaboral.

-Se convierten en factor de riesgo cuando: A partir de las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador

CONDICIONES INTRALABORALES

DOMINIO	DIMENSIÓN
	<p>CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO. 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.</p>
	<p>Se convierte en factor de riesgo cuando: El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo; al igual que sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.</p>
	<p>OPORTUNIDADES DE DESARROLLO Y USO DE HABILIDADES Y DESTREZAS. Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.</p>
	<p>Se convierte en factor de riesgo cuando: 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>
	<p>PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO. Conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores en el contexto laboral (información clara, suficiente y oportuna y la participación de los empleados).</p>
	<p>Se convierte en factor de riesgo cuando: El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. Los cambios</p>

	afectan negativamente la realización del trabajo.
	CLARIDAD DE ROL. El papel y la definición 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.
	Se convierte en factor de riesgo cuando: La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.
	CAPACITACIÓN. 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.
	Se convierte en factor de riesgo cuando: 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.

CONDICIONES INTRALABORALES

DOMINIO	DIMENSIÓN
EN	CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO. 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.
	Se convierte en factor de riesgo cuando: La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la resolución de problemas. El jefe inmediato tiene problemas para comunicarse y relacionarse respetuosa y

eficientemente y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.

RELACIÓN CON LOS COLABORADORES. 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.

Se convierte en factor de riesgo cuando: Hay dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. El apoyo social es escaso o inexistente.

RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO. Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Información le permite identificar sus fortalezas y debilidades en su desempeño.

Se convierte en factor de riesgo cuando: Es inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO. Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a establecer contacto con otros individuos (Las características y calidad de las interacciones entre compañeros, El apoyo social que se recibe de compañeros, El trabajo en equipo para lograr un objetivo común).

Se convierte en factor de riesgo cuando: Se dan pocas o ninguna posibilidad de relación con otras personas. Existen dificultades para trabajar en equipo. El grado de cohesión del grupo es inexistente o débil. Existencia de limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de compañeros o el apoyo es ineficaz.

CONDICIONES INTRALABORALES

DOMINIO

DIMENSIÓN

	<p>RECOMPENSA. Se refiere a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. (Reconocimiento y compensación, Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza).</p>
	<p>Se convierte en factor de riesgo cuando: el sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. Además cuando se percibe inestabilidad laboral y cuando los individuos no se sienten a gusto o poco identificados con la tarea que realizan</p>
	<p>RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN. Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.</p>
	<p>Se convierte en factor de riesgo cuando: El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.</p>

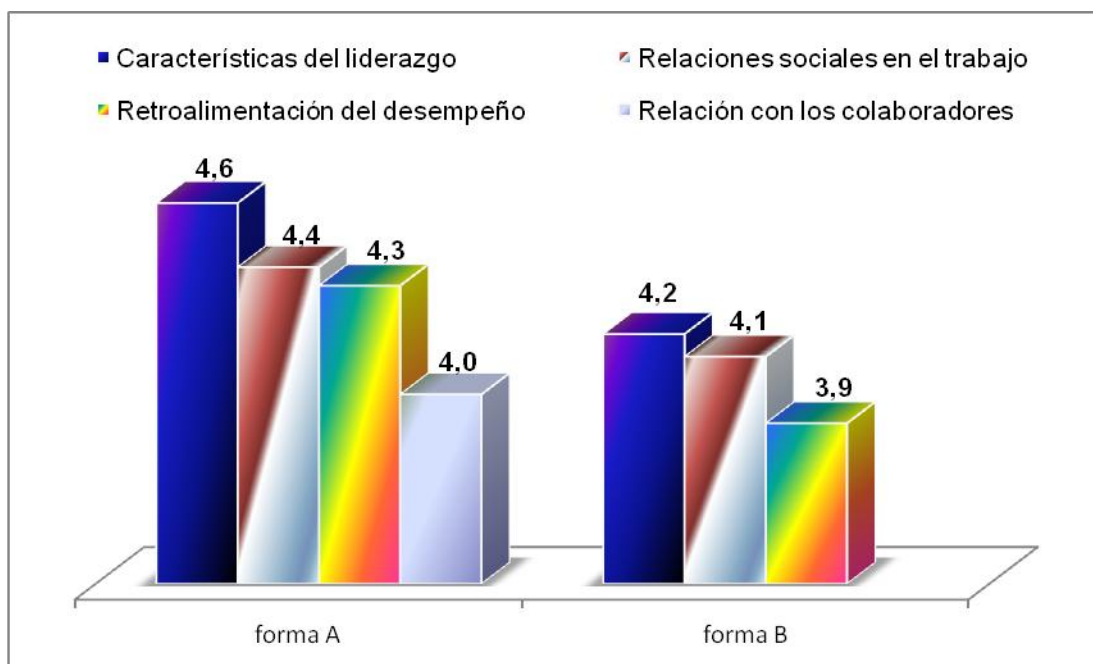
Tomado de: Batería de Instrumentos para a medición de riesgo Psicosocial, (Ministerio de la protección social, 2010)

HALLAZGOS E INTERPRETACIÓN

Una vez realizados los análisis estadístico para los factores de riesgos psicosociales intralaborales de la población evaluada (204 personas) de las 14 empresas del sector comercio del occidente colombiano y de acuerdo con la interpretación genérica de los niveles de riesgo intralaboral, tanto para el grupo de directivos y profesionales, como para el grupo asistencial u operativo, de ambos sexos y nivel de estudio completos e incompletos se presentan los siguientes resultados:

Del dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo en el siguiente Gráfico:

Gráfico 01. Dominio Riesgo Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

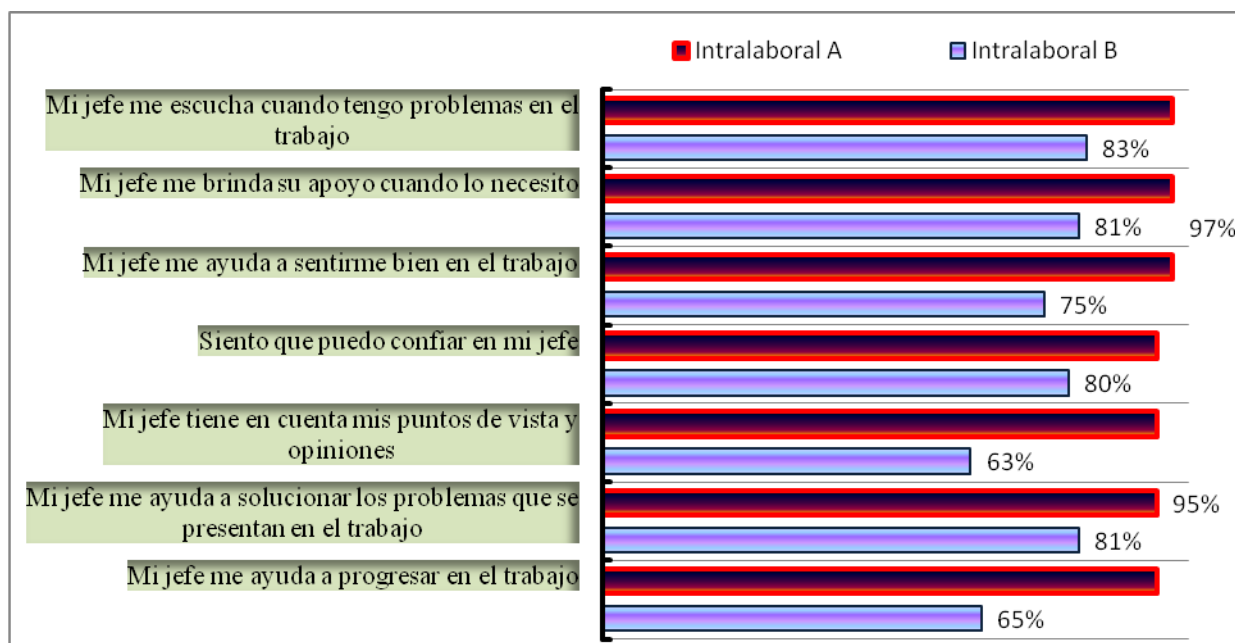


Fuente: elaboración propia

Se evidencian mayores riesgos intralaborales en los Directivos, tanto por características asociadas al liderazgo, como por las relaciones sociales de trabajo y retroalimentación del desempeño, específicamente, el liderazgo presenta riesgos por encontrarse dificultades en la orientación para realizar trabajos, falta de motivación laboral, inadecuada distribución del trabajo; la retroalimentación en el desempeño encuentra sus mayores obstáculos cuando se pretende poner de acuerdo al grupo de trabajo, se presenta desconfianza entre los compañeros de trabajo y se evidencia falta de integración en el grupo laboral.

Al observar las características propias de las relaciones con los colaboradores, se encuentra falta de comunicación y problemas en el dialogo en el conducto regular para ejecutar las sugerencias que garanticen un adecuado desempeño laboral. Con ello entonces, se presenta a continuación el comportamiento en cada uno de las características asociadas a la presente dimensión.

Gráfico 02. Características de Liderazgo



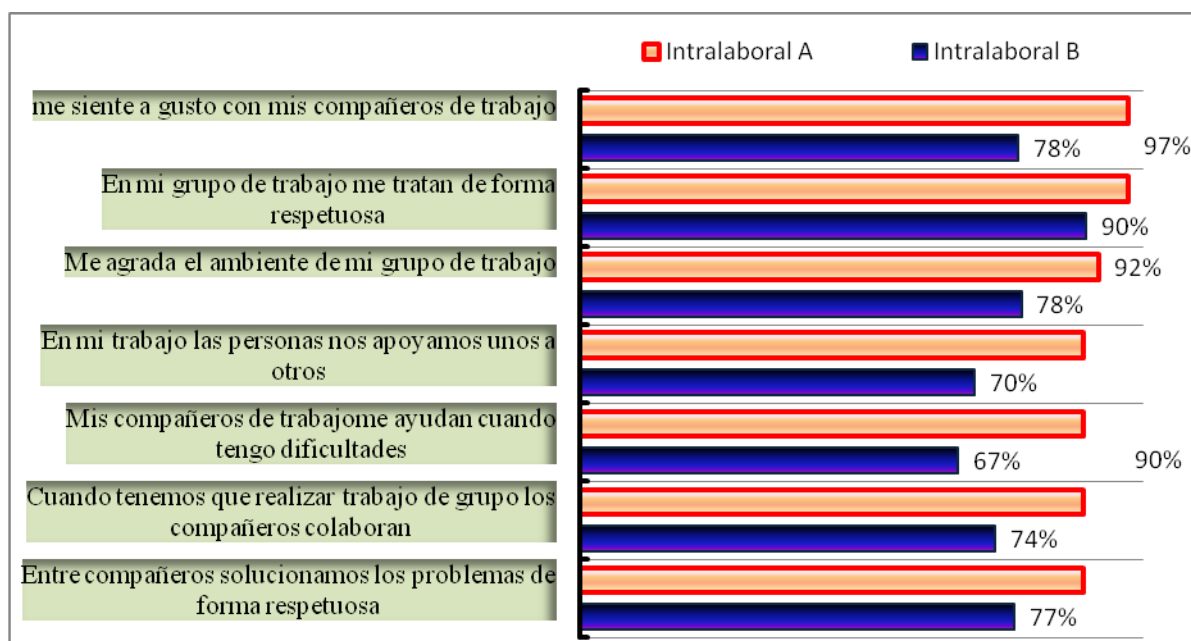
Fuente: elaboración propia

Se observa de manera clara que la población del Grupo A (Directivos y Profesionales) evidencia mejores condiciones en la dimensión "*Características del liderazgo*", específicamente, más del 95% consideran que los jefes ayudan a progresar en el trabajo; facilitan la solución de los problemas laborales; tienen en cuenta sus puntos de vista y opiniones; sienten confianza en ellos; ayudan para que se sientan bien en el trabajo; brindan apoyo oportuno y escuchan cuando se presentan problemas en el trabajo.

Las características anteriores al parecer no son vistas de la misma forma por el Grupo intralaboral B, es decir, por los asistentes o personal sin cargo de mando; infiriendo con ello, que las relaciones establecidas entre los colaboradores con niveles jerárquicos superiores, son mediadas por mejores características de liderazgo, de hecho, sólo el 63% de los Asistentes o personal del Grupo A, consideraron que sus jefes tienen en cuenta sus puntos de vista y opiniones, mientras el 65% de ellos, consideraron que los jefes ayudan a progresar en el trabajo, reconociendo sin embargo, que el 95% de los asistentes perciben buen trato por parte de los jefes.

En cuanto a las Relaciones Sociales en el Trabajo, se encuentra que los elementos Intralaborales del Grupo A, también favorecen la percepción sobre aspectos relacionados con la solución de problemas y apoyo en el momento de enfrentarlos, favoreciendo las relaciones sociales de trabajo, presentándose una percepción del 97% que los jefes ayudan a solucionar problemas propios de la actividad laboral y con ello manifiestan que sus jefes contribuyen para progresar en el trabajo, (Ver Gráfico 03).

Gráfico 03. Relaciones Sociales en el Trabajo



Fuente: elaboración propia.

Nuevamente se evidencia una menor favorabilidad en el Grupo conformado por asistentes y colaboradores que no tienen personas a cargo, por ejemplo, el Grupo Intralaboral B considera que se siente a gusto con sus compañeros de trabajo, 97%, por debajo del Grupo A, en donde su percepción llega solo al 78%, de igual forma, mientras el grupo de Directivos señala que el 90% de las veces sus compañeros de trabajo los ayudan cuando tienen dificultades, los Asistentes y Colaboradores reciben un menor apoyo, específicamente lo asocian a un 67% de las veces.

Las características de liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo se reflejan en la Retroalimentación del desempeño, mientras los Directivos consideran que las evaluaciones de su trabajo le contribuyen en su proceso de mejoramiento en un 90%

de las veces, los Asistentes y Colaboradores que no tienen personal a cargo, evidencian una percepción en el mismo sentido, sólo del 65% .

G r á f i c o 04. Relaciones Sociales en el Trabajo

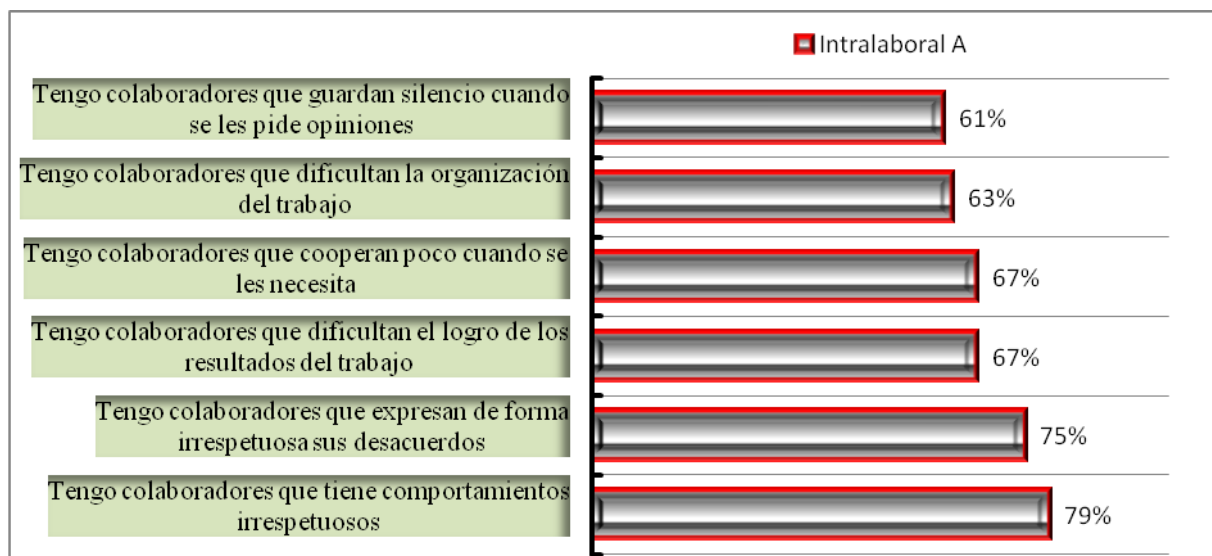


Fuente: elaboración propia

Sin embargo, se podría estar presentando una oportunidad de mejoramiento en el clima laboral, tanto el personal del Grupo A, como del Grupo B, manifiestan que alrededor del 40% de las veces no les informan sobre las actividades o responsabilidades a su cargo que desempeñan bien y las recomendaciones se focalizan básicamente hacia aspectos a mejorar, desconociendo o minimizando las potencialidades de cada uno de los empleados.

Esta hipótesis se podría corroborar cuando se indaga en el Grupo A sobre la "Relación con los colaboradores" (Ver gráfico 05), gran parte de los Asistentes y colaboradores sin personal a cargo, manifiestan cierta inconformidad, en la medida que más del 60% de las veces no responden cuando se solicita su opinión, dificultando la organización del trabajo cooperan poco cuando se requiere de ellos y se les dificulta el logro de los resultados asignados.

G r á f i c o 05. Relación con los colaboradores

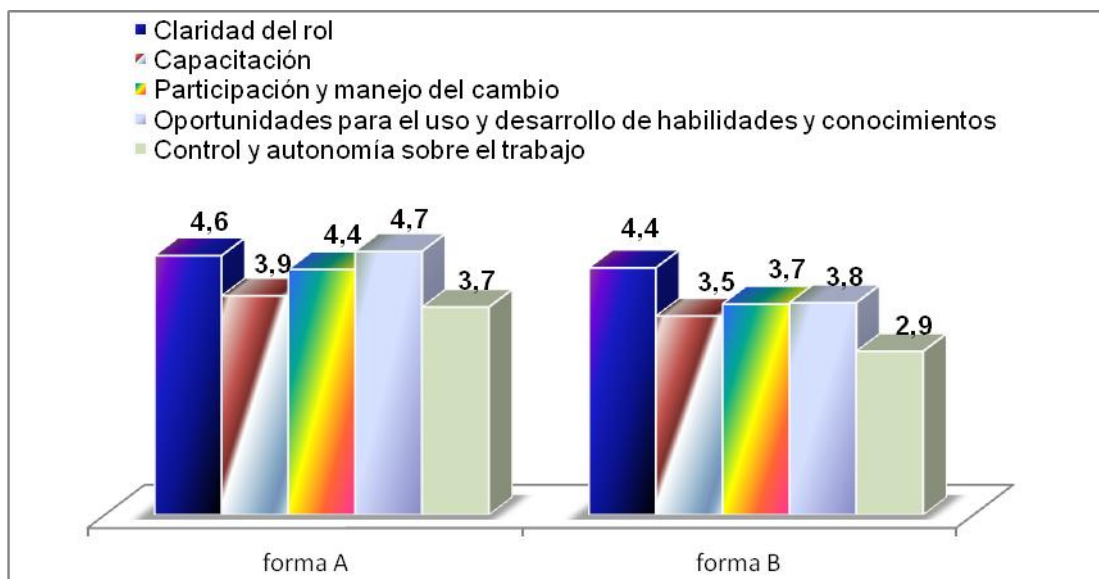


Fuente: elaboración propia

Adicionalmente, se tiene que en la dimensión *Relación con los colaboradores*, el grupo A expresa que casi siempre el 79% tiene colaboradores que presentan comportamientos irrespetuosos y se les comunican tarde asuntos del trabajo el 38% de las veces, situación que ameritaría un especial cuidado, en la medida que afecta y pone en riesgo las relaciones intralaborales entre el personal de mandos medio con sus Asistentes. De igual forma, el 46% de los Directivos tiene colaboradores que son objeto de preocupación por su desempeño. Se podría evidenciar con ello, que el comportamiento irrespetuoso y la falta de comunicación de algunos colaboradores hacia el grupo de directivos y profesionales, propicia un factor de riesgo relacionado con su trabajo.

En el segundo dominio, se tiene que el Control considera características asociadas a la claridad del rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y control y autonomía sobre el trabajo, en cada una de ellas se encuentra que el grupo de directivos evidencia mayor riesgo, frente a los Asistentes o demás Colaboradores sin personal a cargo (Ver Gráfico 06).

Gráfico 06. Dominio Control

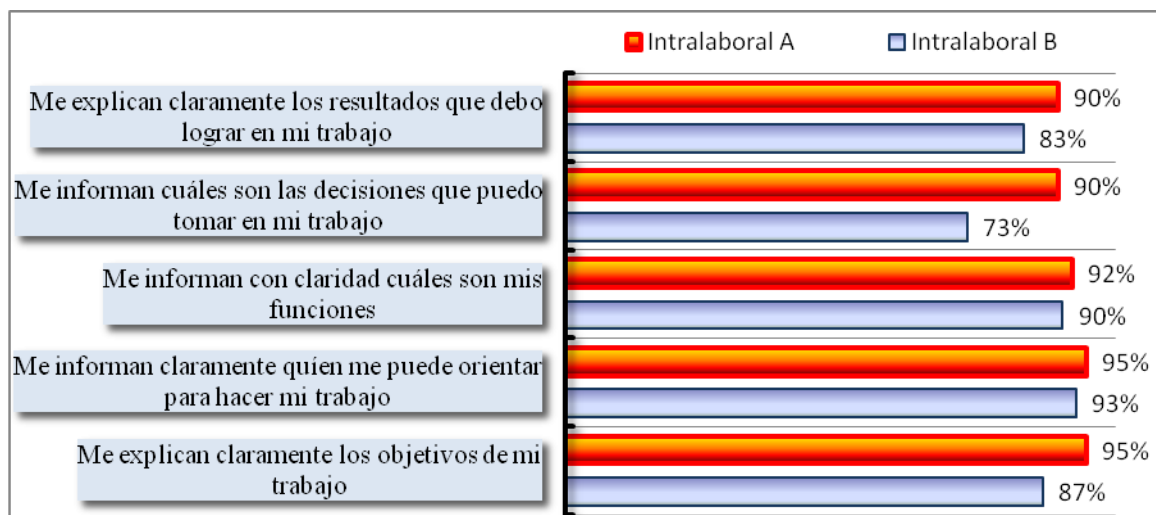


Fuente: elaboración propia

Al observar los elementos que mayor riesgo generan dentro de las diferentes características de la Dimensión Control se encuentra que los Asistentes en ocasiones perciben que no saben con claridad cuáles son las decisiones que pueden llegar a tomar; los Directivos no tienen en cuenta las ideas o sugerencias de sus Colaboradores en el momento de realizar algún cambio en el trabajo y por ello se podría generar rigideces en el orden de las actividades que realizan los diferentes Asistentes y colaboradores. De manera específica, a continuación se relaciona la percepción de cada una de las dimensiones consideradas en el presente Dominio.

En cuanto a la dimensión Claridad del Rol, para el grupo A, un 95% de la población manifiesta que siempre se les informa y tienen claras sus funciones, el efecto que tiene su trabajo en la empresa, sus objetivos y como podría resolver sus inquietudes con relación al trabajo, sin embargo existe un 5% que manifiesta que nunca se le explica claramente los resultados que debe lograr en el trabajo.

G r á f i c o 07. D i m e n s i ó n C l a r i d a d d e l R o l



Fuente: elaboración propia.

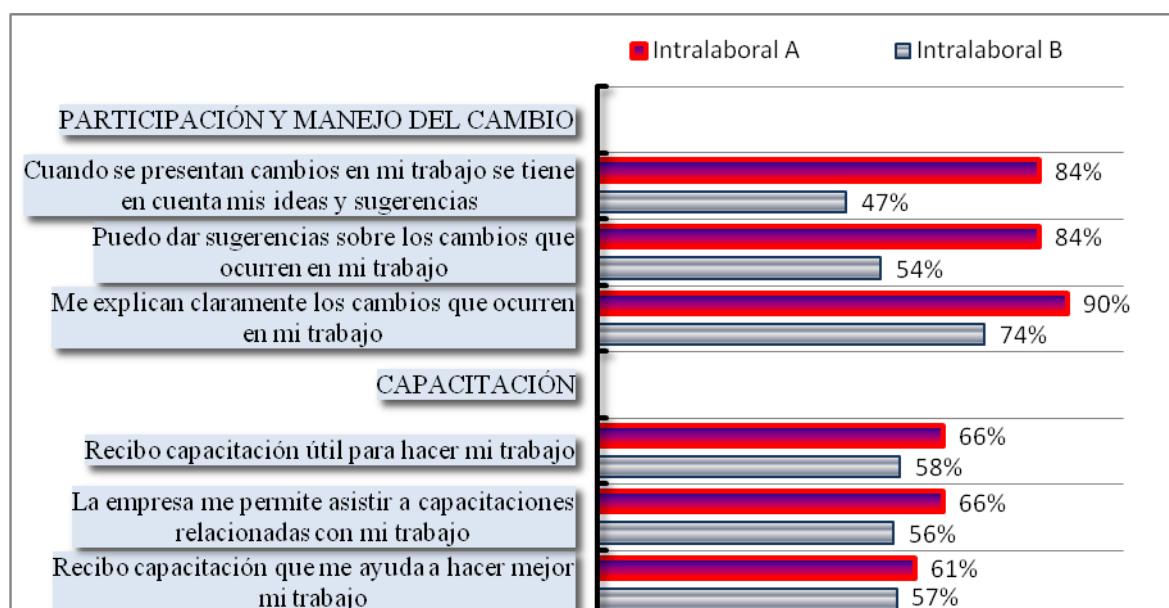
Se infiere que lo anterior se constituye en un factor protector dado que la claridad en las funciones y entendimiento de lo que espera la empresa del colaborador, facilita el cumplimiento de sus deberes y satisfacción laboral, en este sentido, Meliá, Zornoza, Sanz, Morte, y González, (1987), estudian la incidencia de los factores del conflicto de rol y de la ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción laboral, determinando que la claridad de las tareas que el trabajador debe desarrollar, influyen directamente en la satisfacción laboral.

Sin embargo, el comportamiento es diferente en la población de personal asistencial y operativo del sector comercio, dado que el 93% manifiesta que siempre le informan claramente con quien pueden resolver los asuntos del trabajo, mientras que un 10% de los encuestados del grupo B consideran que nunca han sido informados sobre cuáles son las decisiones que pueden tomar en su trabajo y un 17% considera que algunas veces han sido informados, lo que genera incertidumbre y dependencia en la toma de decisiones inherentes a la tarea.

En cuanto a la Capacitación, se percibe como un factor que llama la atención en el sector comercio, específicamente, en el grupo A, el 66% manifestó que la empresa siempre les permite asistir a capacitaciones relacionadas con su trabajo, mientras el 58% del grupo B manifiestan la misma percepción (Ver Gráfico 08), de hecho, Alfonso Ciliceo Aguilar, citando a Peter Druker plantea que la capacitación tiene una alta

incidencia en la productividad e innovación en la empresa, de igual forma genera confianza en el trabajador debido al entendimiento y compromiso con la dinámica de la organización, lo que da a entender que la dimensión de Capacitación se está comportando en el sector del Comercio como un factor de riesgo dado que al existir un bajo porcentaje de capacitación y desarrollo de personal, se genera dificultad en el entendimiento de los procesos y las funciones, así mismo, se ve afectada la productividad e innovación de los procesos de las empresas del sector las cuales deben presentar en su competencia la competitividad de las personas que laboran para ellas con el fin de afrontar los retos que le demanda el mercado y la competencia.

Gráfico 08. Dimensiones Capacitación y participación y manejo del cambio



Fuente: elaboración propia

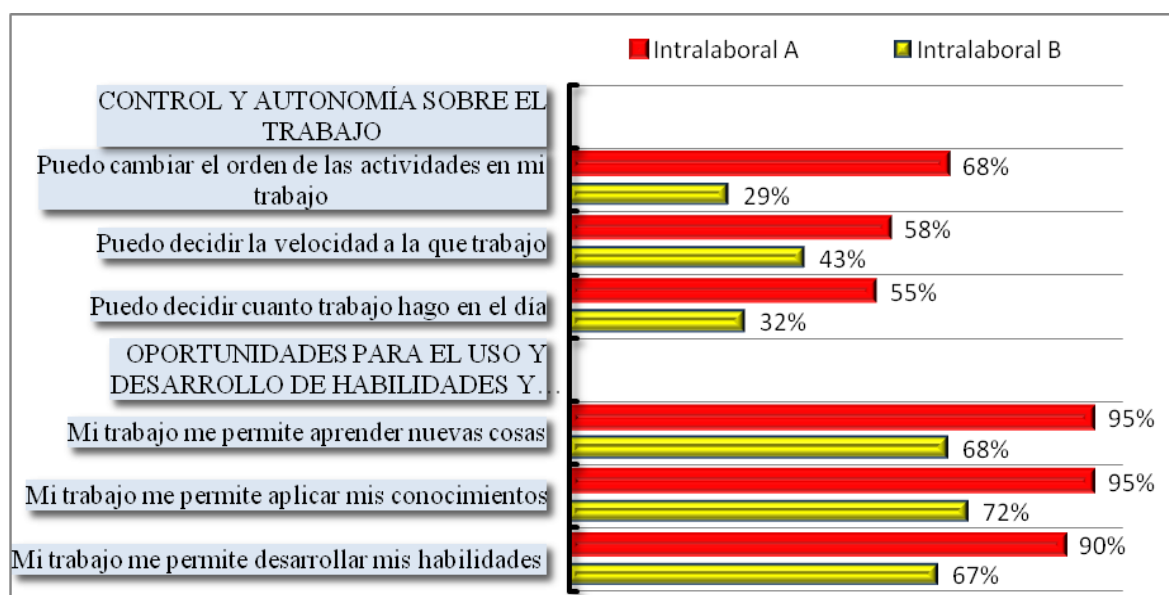
En la dimensión de Participación y Manejo del Cambio (Ver gráfico 08), se encuentra que el 90% de los Directivos siempre le explican claramente los cambios que ocurren en el trabajo y el 83% de las veces consideran que son beneficiosos los cambios ocurridos, de igual forma pueden dar sugerencias sobre los cambios y sienten que sus ideas son tenidas en cuenta. En cuanto a los Asistentes y Colaboradores que no tienen personal a cargo, el panorama difiere significativamente, sólo el 54% de las veces perciben que pueden dar sugerencias en los cambios que ocurren en el trabajo,

el 74% manifiesta que se les explican los cambios ocurridos en el trabajo y un 47% consideran que siempre se tienen en cuenta sus ideas cuando se presentan cambios.

Teniendo en cuenta que el grupo A lo conforman los colaboradores que ocupan cargos administrativos, siendo ellos los que perciben en mayor proporción su participación en los cambios de la organización, se convierte este aspecto en factor protector, generando mayor compromiso por parte de los colaboradores, por otro lado, teniendo en cuenta lo expuesto por Audirac, De León, y Dominguez (1997), para prevenir o manejar la resistencia al cambio que se pueda dar por parte del grupo B, que cuenta con menor grado de oportunidad de participación al cambio.

De acuerdo a la percepción de los autores, es indispensable considerar algunas acciones que puede tomar la empresa para evitar la resistencia y lograr mayor participación en el cambio como: generar información de hechos, necesidades, objetivos y efectos del cambio, reducir incertidumbre, no imponer el cambio, hacer un cambio participativo, entre otras acciones que fomenten el conocimiento de los nuevos objetivos de la organización.

Gráfico 09. Dimensiones oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y control y autonomía sobre el trabajo



Fuente: elaboración propia

Dentro de las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, como dimensión, se observa una baja percepción de oportunidad por parte de los colaboradores operativos y asistenciales de las empresas del sector comercio, hacia el fortalecimiento de las competencias de los trabajadores de dicho sector, en tanto que es el desarrollo del talento humano, uno de los procesos que mas aporta al fortalecimiento de dichas competencias, mientras que el personal profesional y con personas a cargo perciben un alto porcentaje de apoyo en este aspecto. Lo anterior se ve reflejado en que entre el 90% y el 95% de la población del grupo A considera que su trabajo siempre le permite desarrollar sus habilidades, aplicar sus conocimientos, a su vez le permite aprender nuevas cosas y su trabajo es asignado teniendo en cuenta sus capacidades.

En cuanto a los operarios o personal asistencial, el 33% de la población considera que siempre puede hacer cosas nuevas y 29% considera que nunca puede tener oportunidad de realizar cosas nuevas en su trabajo; de igual manera un 72% considera que siempre su trabajo le permite aplicar sus conocimientos, percibiendo que el 68% de las veces pueden aprender nuevas cosas.

Con ello entonces, se tiene que las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, se constituye en el sector comercio, en un factor protector, dado que principalmente en su personal administrativo desarrolla competencias y habilidades que a su vez permite que se dé una adecuada conducción al personal que se tiene a cargo, aparte de obtener un buen desempeño en el cumplimiento de sus funciones y desarrollo de los procesos de la organización, presentándose la configuración de un aprendizaje organizacional, (Castañeda y Pérez, 2005).

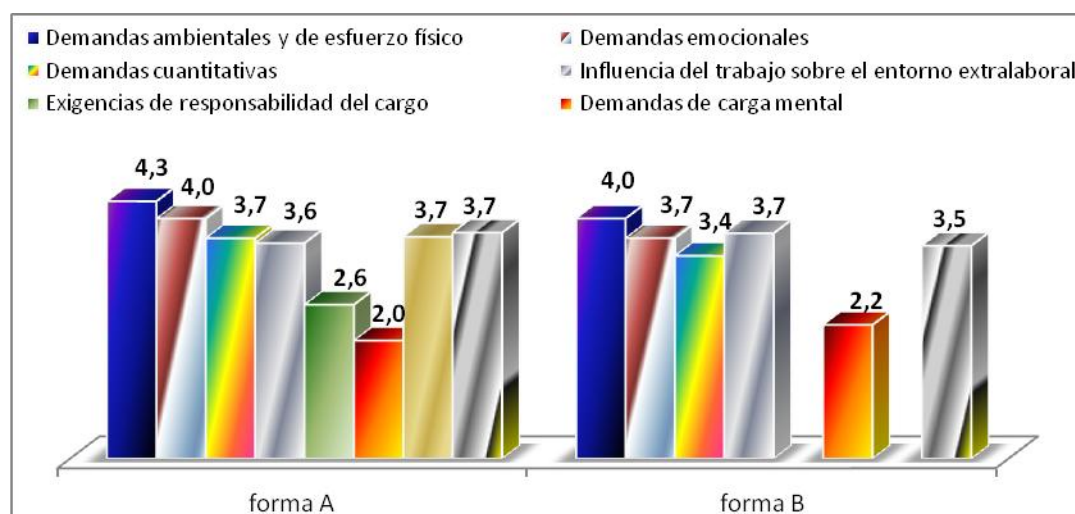
En cuanto a la Dimensión Control y autonomía sobre el trabajo, se observa que los Directivos pueden cambiar el orden de sus actividades en un 68% de las veces, de igual forma, deciden aspectos relacionados con la velocidad para realizar su trabajo en promedio, el 58% de las oportunidades, sin embargo, el 24% de las veces se restringe su decisión en términos de cuánto trabajo deben realizar en el día. Al contrastar estas características con el grupo de Asistentes y Colaboradores, se presenta una maraca

diferenciación de autonomía, por ejemplo, quienes no tienen personal a su cargo, no pueden cambiar el orden de sus actividades de trabajo el 47% de las veces, el 32% tampoco pueden decidir cuánto trabajo realizan en el día, y el 47% de las veces no pueden influir sobre las variaciones en la velocidad con la que desarrollan su trabajo.

Con estas cifras, se podrá concluir que tanto en el grupo A como en el grupo B, Directivos y colaboradores respectivamente, presentan una baja percepción de autonomía, siendo aun más baja en el personal operativo del sector comercial, constituyéndose esta dimensión en un factor de riesgo dado que el grado de decisión del tiempo, organización y ritmo de trabajo es poco y en consecuencia se genera estrés en el trabajador (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Ahora bien, al abordar el Dominio Demandas del Trabajo, se encuentra un riesgo ligeramente mayor en el grupo de Directivos, encontrando que el riesgo asociado a la Dimensión Demandas de Carga Mental resulta ser mayor en el grupo de Asistentes y Colaboradores que no tienen personal a cargo, suponiendo que son precisamente ellos quienes reciben el mayor efecto de estrés en la realización de las tareas y actividades de trabajo.

Gráfico 10. Dominio Demandas del Trabajo



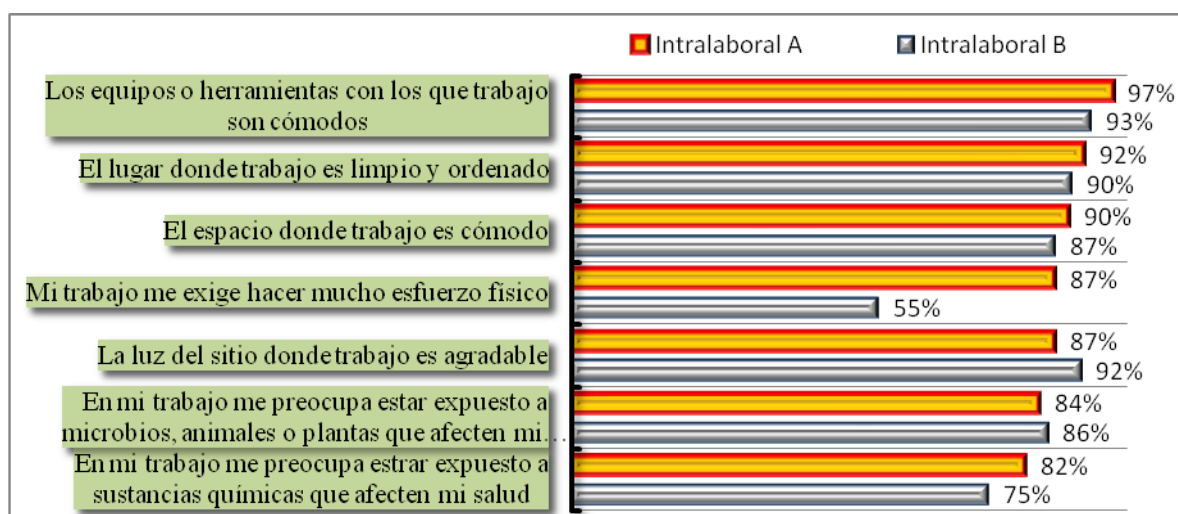
Fuente: elaboración propia

En otros términos, las condiciones y demandas del trabajo determinan riesgos tanto en Directivos, como en el personal conformado por asistentes y Colaboradores, las variables que generan vulnerabilidad en los empleados obedecen a preocupaciones por exposición a sustancias químicas, microbios, animales o plantas; requerimiento de grandes esfuerzos físicos; atención de personas que los maltratan explicado en alguna medida por situaciones de tristeza, dolores, enfermedad. Todo ello, conlleva a consecuencias negativas para Directivos y Colaboradores, por ejemplo, se deben quedar tiempo adicional en el trabajo, sacrificando la compañía de su familia y amigos, exigiendo que trabajen los días de descanso, festivos o fines de semana.

Particularmente, la Dimensión Demandas ambientales y de esfuerzo físico, presentadas en el Gráfico 11, evidencian mayor esfuerzo de Directivos en algunas actividades y menor en otras; los Directivos al parecer están mejor dotados de herramientas de trabajo, al igual que cuentan con mejores condiciones de instalaciones físicas y de limpieza.

De hecho, “es de esperar que a mayor nivel jerárquico dentro de la empresa sea menor el esfuerzo físico y mayor el mental” (Guerrero Barona, 2003), esta situación es luego confirmada en la misma batería en la preguntas sobre estar expuesto a microbios (84 y 86%) y estar expuesto también a sustancias químicas que afecten su salud (82 y 75% respectivamente)

Gráfico 11. Dimensión Demandas ambientales y de esfuerzo físico



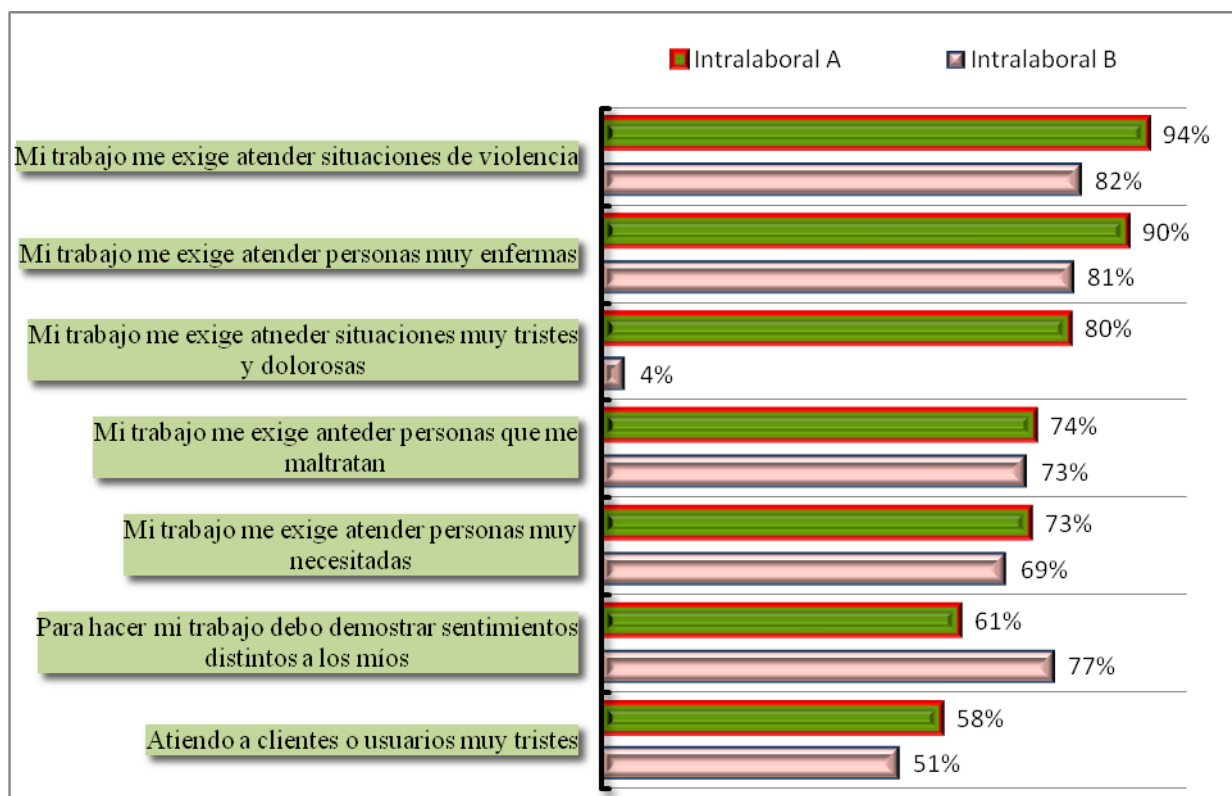
Fuente: elaboración propia

También se presenta que los Asistentes y Colaboradores tienen una mejor percepción sobre la iluminación del sitio de trabajo y se preocupan en promedio el 86% de las veces por exponerse a microbios, animales o plantas que afectan la salud de los Asistentes.

En el mismo sentido, en la Dimensión de las Demandas Emocionales, se presenta una mayor carga por parte de los Directivos, en la medida que manifiestan atender situaciones de violencia en un 94% de las veces, con alto requerimiento para atender personas enfermas, tristes y con presencia de situaciones dolorosas.

Esta situación coincide plenamente con estudios de carácter internacional (Rodríguez, Frenis y Toca, 2009) que han sido calificados como elementos "altamente desmotivadores" para el aparato productivo y generadores, especialmente, de nuevas formas de aproximación arquitectónica a los sitios de trabajo.

G r á f i c o 1 2 . D i m e n s i ó n d e l a s D e m a n d a s E m o c i o n a l e s .



Fuente: elaboración propia

Resulta interesante observar los resultados y contrastarlos con la presunción a priori de las empresas comerciales de la región al ser considerada como el centro comercial por excelencia del occidente colombiano (CIR, 2003), por un lado la batería de medición de riesgos psicosociales de la Universidad Javeriana, menciona que “se puede convertir en fuente de riesgo cuando el colaborador se expone a sentimientos, emociones, o trato negativo de otras personas en el trabajo, como también cuando en su trabajo se expone a situaciones emocionalmente devastadoras y cuando debe ocultar sus emociones o sentimientos durante el desarrollo de su trabajo”.

A priori se supondría una condición poco frecuente en este sector específico, sin embargo, la evidencia empírica muestra un alto nivel de riesgo, el grupo A declara, que el 94% debe atender situaciones de violencia al igual que el grupo B, 82%, convirtiéndose en un factor de riesgo alto, comparable con los resultados señalados para los sectores de salud, específicamente enfermeras, y policías en países en desarrollo.

Adicionalmente al estar expuestos a situaciones de violencia, es claro el fuerte impacto de atender a personas muy enfermas, con niveles del 90 y 81% (grupos A y B) incrementando el riesgo; esta combinación puede derivar una condición de Burnout, entendida como un estado de agotamiento emocional, mental y físico causado por la exposición excesiva y prolongada a las situaciones descritas. En el mediano plazo reduce la productividad (Smith, Segal, 2011). Sin embargo, al revisar la literatura regional en este aspecto, es escasa y de poca relevancia; se presenta una oportunidad interesante para nuevas investigaciones, especialmente por ser esta una región calificada como “tranquila” en el concierto nacional.

Ahora, al revisar el comportamiento de la dimensión demandas cuantitativas, se observa un indicador de riesgo importante por el alto nivel de presión en el trabajo, de hecho, solo el 66% de los Directivos pueden tomar pausas cuando las necesita.

Gráfico 13. Dimensiones Demandas cuantitativas e influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral



Fuente: elaboración propia

Se ha demostrado que aquellas personas que experimentan un alto nivel de conflicto entre el trabajo y la familia, muestran mayores deseos de abandonar la empresa (Anderson, Coffey y Byerly, 2002). Si una persona percibe que su trabajo está suponiendo un obstáculo para atender a sus responsabilidades familiares, puede considerar la posibilidad de abandonar dicho trabajo. Mientras que las intenciones de abandono surgen especialmente por considerar el trabajo como un obstáculo y una fuente de desequilibrio, el absentismo surge más bien como consecuencia de tener que atender las responsabilidades familiares, incluso en detrimento del propio trabajo. Por ello, habitualmente el absentismo se ha relacionado de forma positiva con el conflicto familia-trabajo (Burke y Greenglass, 1999).

Adicionalmente, si se tiene en cuenta que el 42 y el 40% (grupos A y B respectivamente) deben quedarse tiempo extra por la cantidad de trabajo, lo que supone tiempo insuficiente, confirmando la observación de riesgo de los grupos estudiados. Otras investigaciones han observado el mismo fenómeno "... se ve una gran presión por producir más sin prever cómo se afecta la vida personal y familiar de

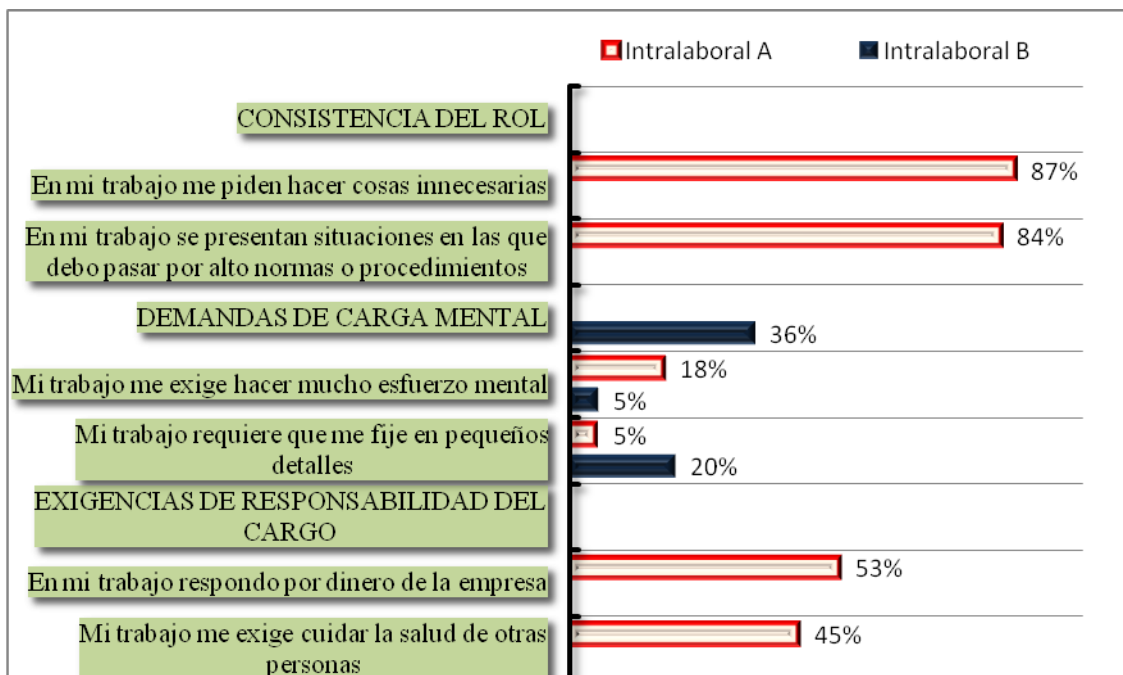
los trabajadores... ." (Informe de desarrollo humano de las naciones unidas de 1998 para Chile).

Esto puede suceder con algún grupo de empleados del sector comercio, que deben estar sometidos al cumplimiento de metas y quienes deben hacer esfuerzos inmensos para lograr las metas que demanda la empresa, con riesgos de generar en los trabajadores estrés, depresión, ansiedad y acoso moral. Premisas estas presentes en varios informes de las naciones unidas en América Latina (PNUD, 1998 Chile, 1997 Brasil, 2004 Colombia).

En relación con la sobre carga en el trabajo (Ver gráfico 14), los empleados sienten que tienen demasiado que hacer, que no tienen tiempo suficiente para hacer las tareas ni desempeñar bien su trabajo. Esto genera un desajuste entre las exigencias del trabajo y la capacidad del trabajador para dar respuesta a ellas. "No es sorprendente que el agotamiento en el trabajo sea el único mejor predictor de la dimensión de agotamiento del Burnout" (Ciencia y Trabajo, 2009); También se menciona en este estudio que la gente percibe un desequilibrio en la carga del trabajo y su vida familiar, constituyéndose lo anterior en un factor desmotivante.

Situación contraria se encuentra en la dimensión *Demandas de Carga Mental*, solo el 3 y el 5% (grupos Directivos y Asistentes de estudio), evidencian exigencias para memorizar mucha información, aunado esto al 5 y el 7% (iguales grupos) que se les exige se fijen en pequeños detalles (concentración en la tarea), infiere esto que no se evidencia indicador de riesgo en este aspecto, pues la tarea no demanda esfuerzos importantes de memoria, atención o concentración sobre información muy detallada y que no manejan información excesiva o compleja para realizar el trabajo, situación contrastada en la batería diseñada por la Universidad Javeriana y el Ministerio de la Protección Social, observando las particularidades en el siguiente Gráfico.

Gráfico 14. Dimensiones Exigencias de Responsabilidad del Cargo; Demandas de Carga Mental y Consistencia del Rol



Fuente: elaboración propia.

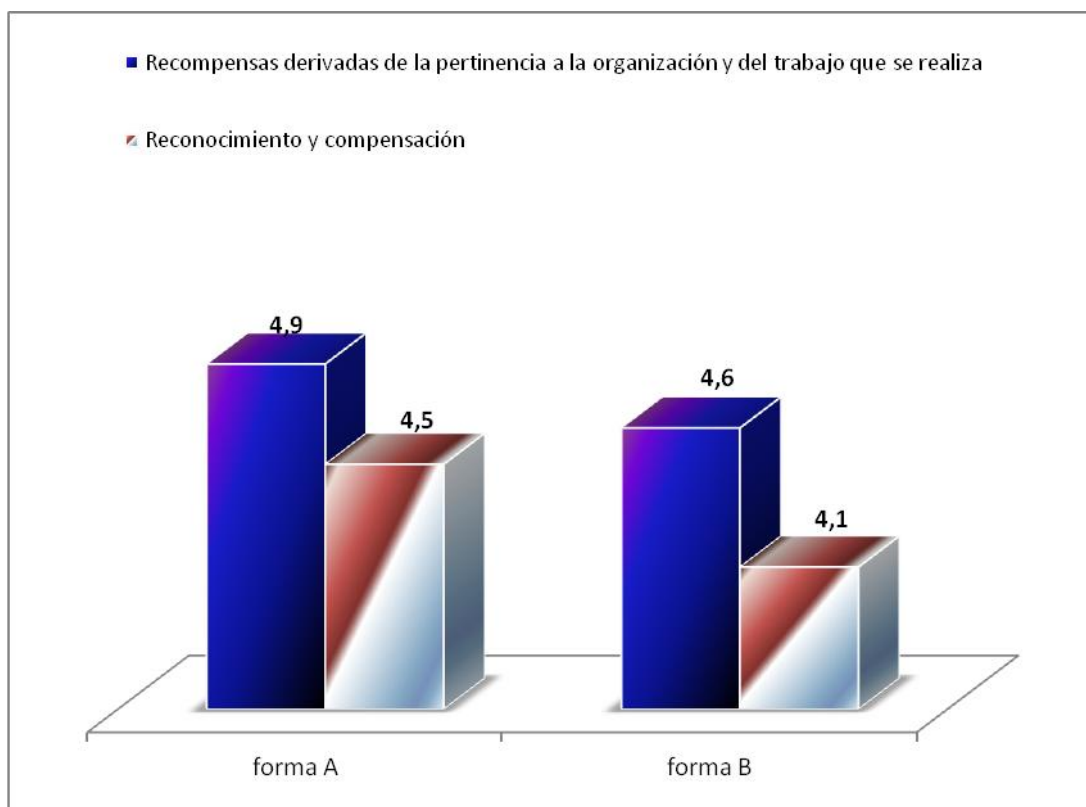
Se evidencia un alto riesgo para directivos y profesionales en la consistencia del rol siendo un indicador la presencia de exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles en el desarrollo del cargo. Para Zeitham, Parasuraman y Berry (1993) esto ocurre porque demasiados clientes necesitan o desean recibir el trabajo o servicio al mismo tiempo. También es muy común que en las empresas surjan conflictos entre las expectativas de la empresa y las expectativas de los clientes. Una causa final de los conflictos funcionales es un puesto de trabajo sobrecargado como consecuencia de excesivos contactos con un gran número de clientes.

Cuando esto sucede, se presenta una situación conflictiva y se constituye en un aspecto que estresa al trabajador, lo cual tiene como efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador (Cuenca, 2002).

Por último, en la Dimensión de Recompensas se encontró alto riesgo con una serie de contradicciones, por ejemplo, tanto Directivos, como Asistentes y colaboradores, consideran que de manera amplia se sienten orgullosos de trabajar en la

empresa a la que pertenecen, la labor realizada los hace sentirse bien, consideran que la empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores y reciben el salario de manera oportuna, sin embargo, la percepción que tienen sobre elementos de progreso es relativamente baja, sólo el 50% de los Asistentes y Colaboradores que no tienen personal a cargo, consideran que podrían progresar en la empresa, aún cuando las personas realicen satisfactoriamente su trabajo.

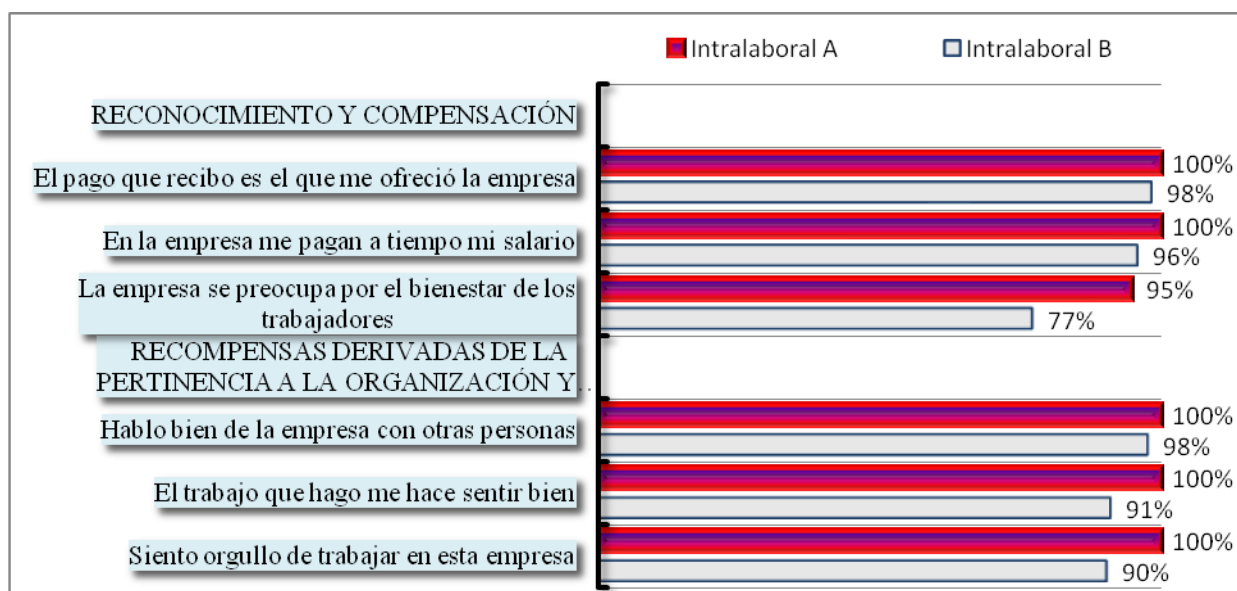
G r á f i c o 15. D i m e n s i ó n r e c o m p e n s a s



F u e n t e : e l a b o r a c i ó n p r o p i a

Se identifica que dentro de la dimensión Exigencias de Responsabilidad del cargo, del grupo A, (directivos y profesionales) el 53% siempre responde por dinero de la empresa, el 58% algunas veces debe tomar decisiones difíciles y que el 74% nunca debe responder ante su jefe por los resultados de toda su área de trabajo. Para el grupo B, (asistenciales u operativos) no se evalúa esta dimensión.

Gráfico 16. Dimensiones Reconocimiento y Recompensa y; Recompensas derivadas de la pertinencia a la Organización del trabajo y del trabajo que se realiza.



Fuente: elaboración propia

En este sentido, tomando como referencia que una responsabilidad elevada indica que tan implicado se encuentra el trabajador en relación con el producto, el equipo de trabajo y las personas, el grupo A no está mostrando un alto riesgo con relación a las exigencias de responsabilidad en el cargo.

Se identifica que en la dimensión Reconocimiento y compensación, para el grupo A, (directivos y profesionales) el 100% recibe el pago que le ofreció la empresa pagando a tiempo su salario. El 84% considera que las personas que hacen bien su trabajo en la empresa pueden progresar y el 95% percibe que la empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores.

Para el grupo B, (asistenciales u operativos) se encontró que un 98% considera que la empresa le paga el salario que le ofreció y el 96% que este se le paga a tiempo. Solo el 50% considera que en su trabajo tiene posibilidades de progresar y el 77% percibe que la empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores.

Lo anterior demuestra que el grupo A en relación con el grupo B, en un mayor porcentaje, considera que la empresa les permite progresar y se preocupa por el

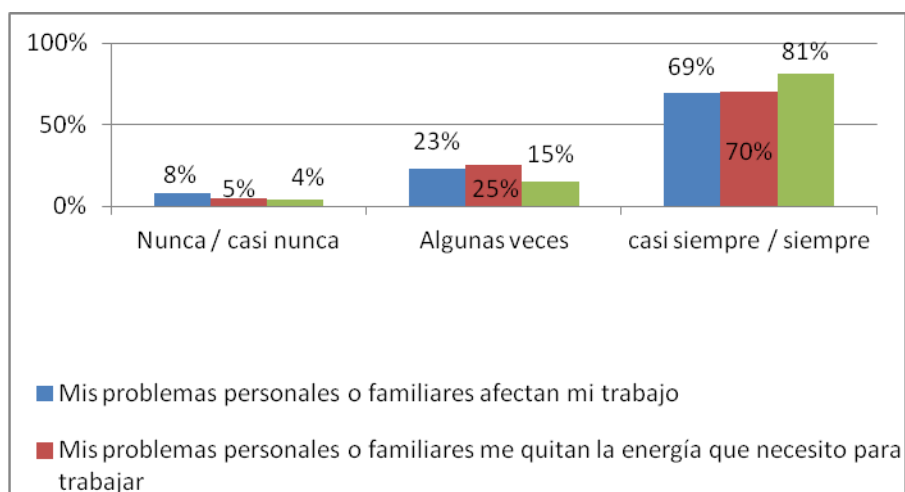
bienestar de sus empleados. En la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, para el grupo A, (directivos y profesionales) el 100% considera que la empresa confía en su trabajo, sintiéndose bien con el trabajo que hacen y orgullosos de la empresa en que laboran, hablando bien de esta con otras personas. Además el 92% considera que su trabajo es estable.

Para el grupo B, (asistenciales u operativos) se encontró que un 98% hablan bien de la empresa en la que laboran y solo un 89% considera que su trabajo en la empresa es estable. Lo anterior demuestra que en el sector comercio el dominio recompensa, no es considerado factor de riesgo psicosocial y que por el contrario la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus retribuciones o esfuerzos laborales es buena.

Para Robbins, S.P (2004), el concepto de satisfacción aparece ligado al clima de una organización, entendido como el conjunto de estímulos, motivaciones y factores que el individuo percibe como característicos de su lugar de trabajo. Las actitudes, los sentimientos, las vivencias profundas y, sobre todo, las reacciones afectivas con que el sujeto se relaciona con el clima organizativo que percibe constituyen la base de su satisfacción profesional.

Al analizar la información encontrada en la categoría relaciones personales y/o familiares la primera observación es de particular importancia pues confirma el conocimiento a priori sobre la población objetivo como la resultante de los constructos teóricos antes mencionados. Las relaciones personales y/o familiares afectan el trabajo de las personas, les quitan la energía necesaria para afrontar su trabajo y especialmente afectan las relaciones laborales fuertemente.

Gráfico 17. Las relaciones personales y/o familiares afectan el trabajo de las personas



Sin embargo, esta coincidencia no es suficiente para evaluar el comportamiento, a continuación se presenta un análisis de cada uno de los factores, especialmente teniendo en cuenta los comportamientos comparativos entre los grupos fundamentales de la muestra Forma A, directivos y forma B operativos, según muestra la tabla.

Tabla 13. Relaciones interpersonales fuera del trabajo

COMERCIO		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
FORMA A	FORMA B	
4,35162162	3,97668639	Significativa
GÉNERO		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
MASCULINO	FEMENINO	
3,91959596	4,17009434	Significativa
NIVEL DE ESTUDIOS		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
COMPLETO	INCOMPLETO	

4,02689655	4,07525862	
------------	------------	--

Teniendo en cuenta que las personas en su proceso de desarrollo humano son transformadas y a la vez transforman el medio en el que se desenvuelven. La evidencia empírica obtenida en este estudio permite evidenciar la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, si bien se asemeja al proceso de desarrollo se nota que no existe una diferencia significativa en las relaciones fuera del trabajo entre los grupos objeto de estudio (funciones administrativas y funciones operativas).

Independientemente del rol que juegan en la organización, las relaciones extralaborales (condiciones) tienen alto impacto en el comportamiento laboral.

El comportamiento presentado por los directivos es más alto, significativamente, que los operativos. Situación esta explicada por la relación trabajo sociedad, pues este no es simplemente un medio de consecución de ingresos sino que además es un símbolo del desarrollo y éxito personal ante la sociedad misma. Igual situación se presenta al revisar el nivel de estudios, lo que confirma la anterior sentencia.

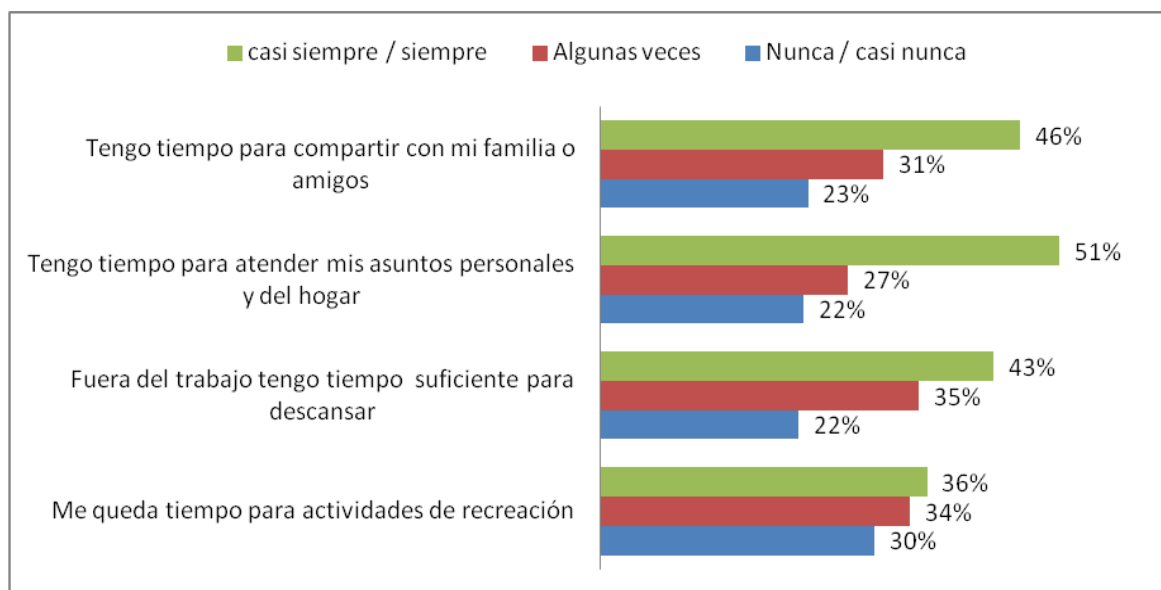
En cuanto a los hombres y mujeres encuestados tiene una similitud en cuanto a la manera como manejan los problemas y dificultades y no representan un riesgo, para las empresas del sector comercial incluidos en este estudio. No obstante, es importante resaltar que las mujeres son más afectadas por el entorno.

Los resultados de las encuestas muestran que en el 81% de las personas incluidas dentro del estudio, consideran que las relaciones con los compañeros de trabajo se ven afectadas por los problemas personales. El 70% de las personas sienten que su energía se agota cuando tienen problemas en su vida y el 69% sienten que la productividad se ve afectada a raíz de los problemas personales.

En resumen, la dimensión "influencia del entorno extralaboral" presenta altos riesgos para las organizaciones ya que desde la integralidad no logran separar fácilmente unas situaciones de otras.

Con esto se demuestra que la productividad tiene una alta relación con las condiciones de la calidad de vida de las personas y con su propia felicidad; ya que una persona satisfecha estará mucho más motivada para contribuirle a los resultados de una organización.

Gráfico 18. Tiempo fuera del trabajo



Es interesante este comportamiento, se evidencia la posibilidad de disfrutar tiempo con sus familias y para atender sus asuntos personales, sin embargo no puede considerarse como un factor protector pues los valores no son significativamente altos y la diferencia percibida con el grupo que manifiesta malestar (grupo en riesgo psicosocial) es muy baja. Esta situación no se escapa de lo observado en el estudio nacional referido en la Universidad Javeriana.

El comportamiento discriminado es interesante:

Tabla 14. El comportamiento discriminado

COMERCIO		DIFERENCIA ENTRE
FORMA A	FORMA B	GRUPOS
3,7972973	2,41272189	Altamente significativa
GÉNERO		DIFERENCIA ENTRE
MASCULINO	FEMENINO	GRUPOS
2,48484848	2,81603774	Significativa
NIVEL DE ESTUDIOS		DIFERENCIA ENTRE
COMPLETO	INCOMPLETO	GRUPOS
2,44252874	2,81034483	Significativa

En las formas A para directivos y B para operarios se encontró que las diferencias son altamente significativas lo que indica que dicha dimensión tiene una connotación para los directivos y mandos administrativos y otra muy diferente para los operarios dadas las condiciones de calidad de vida de cada uno de estos grupos.

El tiempo que en condiciones normales los empleados usan para su descanso y esparcimiento, familia, estudio, labores del hogar, recreación y ocio, en muchas ocasiones se utiliza para actividades laborales que no son cumplidas en las ocho horas por la sobrecarga laboral, lo anterior aumenta la frustración en los empleados quienes sienten que sacrifican el tiempo libre para sus familias cumpliendo con tareas que deberían ser parte del rol empresarial, lo que significa uso del tiempo después del horario laboral, fines de semana, días festivos, incluso vacaciones.

En el tiempo fuera del trabajo hay una gran diferencia entre la utilización de este, de las personas que cumplen funciones administrativas compuesta por profesionales y técnicos, y los que cumplen funciones operativas, como el personal de base; por lo

tanto es necesario realizar una intervención inmediata en aras de garantizar el descanso que requieren las personas para favorecer las condiciones que garantizan la calidad de vida.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas, se puede decir que el personal directivo aprovecha mucho más el tiempo fuera del trabajo para realizar las actividades antes mencionadas, a pesar de tener un rol dentro de la organización que le significa diseñar y planear estrategias para la mejora de la empresa, puede planear de mejor manera su tiempo y así dedicarse a la empresa en el horario de trabajo correspondiente y el tiempo libre al cual tiene derecho, lo pueda dedicar a las actividades de su preferencia. Mientras que para el personal operativo, esta dimensión no tiene el mismo comportamiento, y se puede ver afectado por estilo de vida de cada persona, ya que este grupo poblacional considera el trabajo en muchos casos, como su objetivo de vida y todo gira en torno a éste.

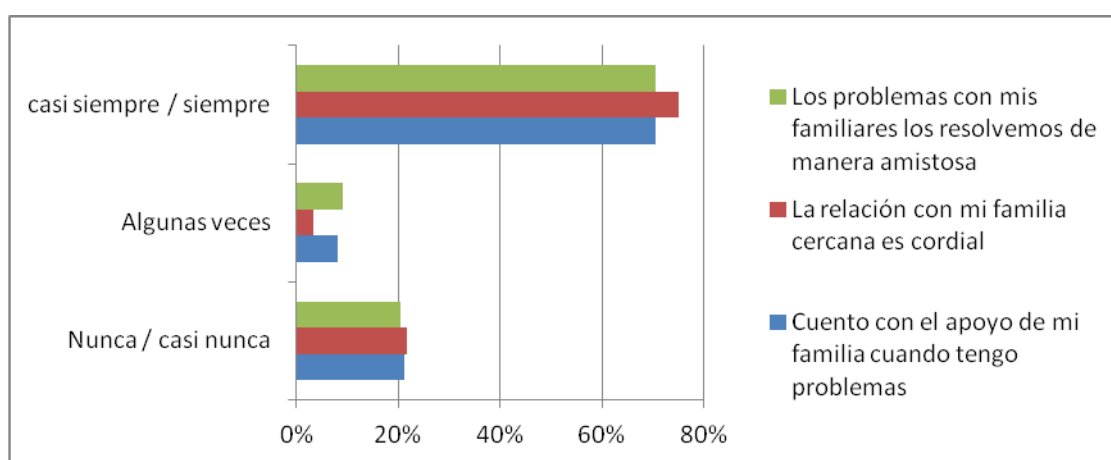
De otro lado, el resultado del estudio nos muestra que el género masculino dedica menor tiempo a sus actividades de tiempo libre, esto puede deberse a que el género masculino no le presta demasiada atención a la importancia que tiene para el ser humano compartir tiempo con sus familias, sus amigos; para ellos, su interés podría estar más enfocado a cumplir de manera adecuada cualquier labor que le sea asignada sin fijarse si el tiempo dedicado a ésta es suficiente o demasiado.

Mientras que para el género femenino, el tiempo fuera del trabajo se torna es un espacio de suma importancia para descansar y asegurar que al momento de retomar las labores el cuerpo está en las condiciones adecuada; para compartir con la familia y fortalecer la relación, los principios y los valores de un hogar, de tal manera que en casa se tengan mejores seres humanos para la base de la sociedad; para compartir con los amigos garantizando que se tenga participación en estos campos sociales que facilitan en algunos momentos situaciones particulares en la vida.

El resultado de este estudio, muestra que las personas que tienen estudios de nivel completo tienen menor tiempo para dedicar a actividades fuera del trabajo y por esta razón dedican mayor tiempo del reglamentario a las funciones laborales y pasan

mucho tiempo produciendo conocimiento para la organización, alcanzando los objetivos trazados, y creando nuevos proyectos que entregarán mejores resultados organizacionales y a su vez le brinda un crecimiento profesional. En un mundo tan acelerado como en el que nos encontramos hoy, algunas veces se hace necesario sacrificar un poco de tiempo con la familia, con los amigos, del descanso, en aras de crecer profesionalmente y surgir en temas que se consideran importantes para el desarrollo del ser.

G r á f i c o 19. R e l a c i o n e s F a m i l i a r e s



Las relaciones familiares son de gran importancia en el desarrollo del individuo. Es evidente la alta capacidad de impacto del grupo sobre las personas, aunque parece una conclusión simple, para la Gerencia del Talento Humano no lo es, es claro que se convierte en uno de los factores de riesgo más fuerte. Si se depende tanto de las relaciones familiares, es posible esperar que un buen comportamiento de ellas se observe en una mejora en la productividad de la empresa y una disminución de los problemas psicosociales de los empleados. Contribuir desde la Gerencia del Talento Humano a mejorar y mantener las relaciones familiares se convierte en una estrategia de mejora de mediano plazo. Por el contrario una desmejora en las relaciones familiares se convierte, según la evidencia empírica, en factor de riesgo psicosocial fuerte.

Tabla 15. Relaciones Familiares

COMERCIO		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
FORMA A	FORMA B	
4,81162162	1,42384615	Altamente significativa
GÉNERO		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
MASCULINO	FEMENINO	
1,80808081	2,22009434	Significativa
NIVEL DE ESTUDIOS		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
COMPLETO	INCOMPLETO	
1,76252874	2,21543103	Significativa

Las relaciones familiares tiene que ver con las tradiciones y los valores, estas relaciones se están viendo afectadas por diversos factores, a manera de ejemplo los nuevos desarrollos tecnológicos que generan nuevas formas de interrelación, o las migraciones, tan frecuentes en la región objeto de estudio, que ha generado nuevos tipos de familias, o condiciones, igualmente frecuentes en donde el padre y la madre deben trabajar, afectando el núcleo familiar y su relación con el entorno, esta situación ya ha sido ampliamente revisada en otros estudios, "La ausencia por el exceso de trabajo por parte de ambos padres trae como consecuencias, disminución de la comunicación familiar y bajo rendimiento escolar en los hijos adolescentes." Lucio (2000).

En el caso de las madres cabeza de familia, al igual que el creciente número de padres solos, se están viendo obligados a cumplir lo que se conoce como "doble jornada laboral" Texeira (1989) situación también estudiada por Garduño (1994) y

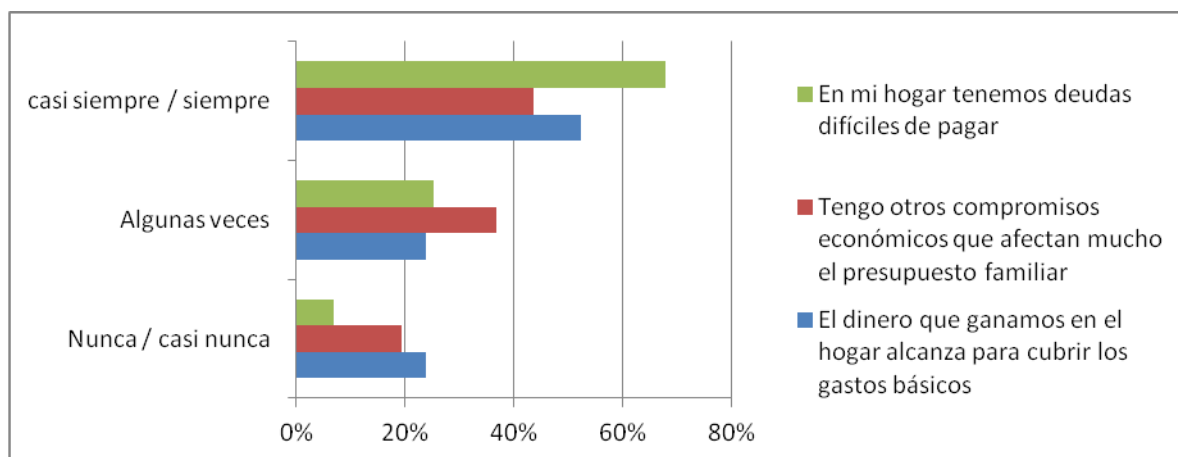
Núñez (2010). El estrés que provoca que a las mujeres se les exija eficacia tanto en el mundo laboral como en sus funciones domésticas influye en su calidad de vida. Núñez (2010)

Adicionalmente, en el estudio se puede observar que el tiempo dedicado a las relaciones familiares, en el caso del personal administrativo, es considerado por ellos como suficiente y de calidad, mientras que en el nivel operativo, no se observa esta satisfacción. Este grupo no lo consideran como suficiente y de calidad, en tanto deben multiplicarse en sus funciones tanto dentro como fuera del trabajo.

A nivel de género, la evidencia encontrada en las mujeres con un 2,220 puntaje más elevado que el de los hombres hay un alto sentido de satisfacción en cuanto al tiempo que comparten en su familia; lo que deja ver que algunas de las conductas maternas y materno filiales siguen teniendo vigencia a pesar de los compromisos que las mujeres tienen. Puede asociarse entonces tal conducta a que las mujeres les satisfacen más que a los hombres compartir tiempo con los integrantes de su familia. Realizan tareas afectivas que para ellas son más significativas pues encuentran un espacio completamente distinto al compartir allí, aunque es una condición cultural que tiende a igualarse en el largo plazo.

En cuanto a lo reflejado en el estudio, fue evidente que aquellas personas que tienen un nivel de escolaridad completo, no cuentan, aparentemente, con unas relaciones familiares adecuadas y facilitadoras; esto se debe posiblemente a que este grupo de personas ha invertido gran parte de su tiempo por fuera de su jornada laboral, en estudiar, en ampliar sus campos de conocimiento y formarse académicamente.

Esto nos alude también a señalar que aquellas personas que tiene niveles de estudio más altos dedican gran parte de su tiempo a compartir en grupos sociales más amplios, a departir en otros ambientes porque la misma condición social lo exija, mientras que en aquellos que tiene estudios más incompletos, departen con grupos sociales más cerrados como lo es la familia.

Gráfico 20. Situación socioeconómica del grupo familiar

Preocupante hallazgo, al parecer el nivel de ingresos de las personas no es suficiente para afrontar sus realidades de consumo, no se puede generar una respuesta concreta dado que la información no es completa, sin embargo surge una necesidad de investigación posterior, especialmente para el área de gestión humana de las empresas del sector comercio en la región observada. La situación que si es evidente es el riesgo alto que esta variable tiene sobre las condiciones psicosociales de los trabajadores.

Tabla 16. Rol que desempeñan en la empresa y los ingresos percibidos

COMERCIO		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
FORMA A	FORMA B	
3,83783784	3,16585799	Altamente significativa
GÉNERO		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
MASCULINO	FEMENINO	
3,25616162	3,30509434	

NIVEL DE ESTUDIOS		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
COMPLETO	INCOMPLETO	
3,20701149	3,34793103	

Ahora bien, la diferencia entre ambos grupos de trabajadores es altamente significativa de acuerdo al rol que desempeñan en la empresa y los ingresos percibidos por cada uno de ellos.

Se evidencian diferencias entre las respuestas emitidas por ambos tipos de empleados, aunque es en la parte administrativa donde más hay posibilidades que el dinero sirva de forma fácil para solventar los gastos básicos del grupo familiar. Mientras que en las respuestas de los operativos se evidencia que se distancia un poco las dificultades para que el dinero alcance completamente.

Según los resultados arrojados por el estudio, no se evidencian diferencias entre las respuestas emitidas por ambos tipos de empleados, lo que indica principalmente que tanto en la parte administrativa y jefes como en los operativos, se tiene una situación económica similar, en tanto los integrantes que conforman los grupos familiares deben salir al mercado laboral para poder solventar las necesidades y los compromisos que adquieren independientemente del monto pero que por ende deben ser asumidos y deben organizarse en su interior para poder proveer económicamente para sobrevivir.

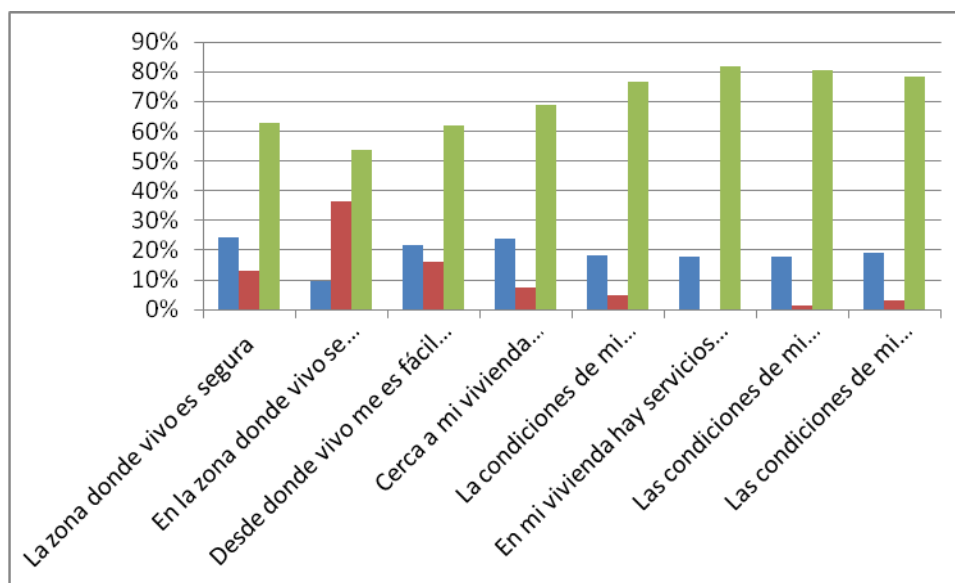
Esta situación coincide plenamente con los resultados encontrados por el ministerio de la protección social y el trabajo (2008), donde particularmente plantea que la situación socio-económica del grupo familiar "trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos". Por consiguiente que la familia es el ámbito que fácilmente es influenciado y más siente los cambios económicos sociales. Y que indiferentemente del género, ambos son proveedores del hogar.

Particularmente en las respuestas dadas en quienes tiene altos niveles educativos y los bajos, no hay ninguna diferencia apreciable, lo que quiere decir que independientemente del nivel de estudios la situación económica del grupo familiar presenta muchas similitudes, cada uno en su contexto particular.

En el sostenimiento del grupo familiar y la sobrevivencia de la misma no hay diferencia. Es una situación que se dificulta o se posibilita independientemente del lugar en el que se encuentren; esto con las consecuencias que cada cual acarrea como encontramos *“La inestabilidad financiera, al igual que las enfermedades mentales, afecta al sistema inmunológico. Probablemente se presentarán más efectos y desesperación, que incrementarán la posibilidad de caer en adicciones”*. (MOYANO, 2008, pág. 20)

Consecuente con lo anterior es fácil asociar en los dos ámbitos estudiados que hay unas responsabilidades de sostenimiento, sobrevivencia económica y social que deben cumplir las personas por hacer parte de una sociedad e insertado a ella debe buscar los medios para hacerlas, incluidas todas sus dificultades independientemente de su nivel o estrato socio económico y de estudios.

Gráfico 21. Características de la vivienda y de su entorno



Al parecer, y únicamente con base en los resultados encontrados en este estudio, hay un buen comportamiento de la percepción de las personas sobre las características

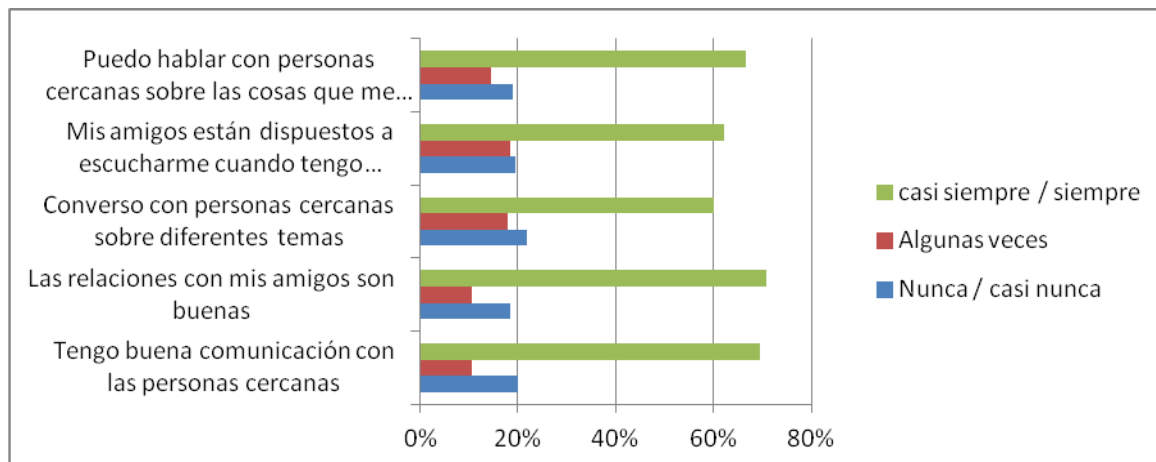
de la vivienda y su entorno, parece ser un factor protector. Sin embargo no es suficiente pues existen otros factores sociales y culturales que pueden alterar tal situación.

Tabla 17. Diferencias relacionadas con el cargo desempeñado y los ingresos percibidos

COMERCIO		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
FORMA A	FORMA B	
4,66189189	1,69260355	
GÉNERO		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
MASCULINO	FEMENINO	
2,05808081	2,35650943	
NIVEL DE ESTUDIOS		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
COMPLETO	INCOMPLETO	
2,13655172	2,26913793	

Al interior del grupo, objeto de estudio, se presentan diferencias altamente significativas relacionadas directamente con el cargo desempeñado y los ingresos percibidos. La vivienda es el activo físico más importante para los hogares pobres. Mina (2003).

Para el caso del género, los resultados muestran que no hay diferencias significativas. Tanto para hombres como para mujeres el entorno en el que se encuentra la vivienda es el adecuado.

Gráfico 22. Comunicación y relaciones interpersonales

Es evidente la importancia de las comunicaciones en el comportamiento de los grupos estudiados en sus relaciones interpersonales, esta situación se observa como un factor de riesgo fuerte pues es posible que las condiciones externas, derivadas de los niveles de comunicación altera el comportamiento de los trabajadores al interior de la organización, de manera negativa o positiva, según el tipo de mensaje. Ahora bien, si se tiene en cuenta el gran desarrollo de la tecnología en medios de comunicación, es comprensible que se observe gran volatilidad en el comportamiento de las personas.

Tabla 18. La comunicación es estratégica

COMERCIO		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
FORMA A	FORMA B	
4,55675676	1,73846154	Altamente significativa
GÉNERO		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
MASCULINO	FEMENINO	
2,05858586	2,39811321	Levemente significativa
NIVEL DE ESTUDIOS		DIFERENCIA ENTRE

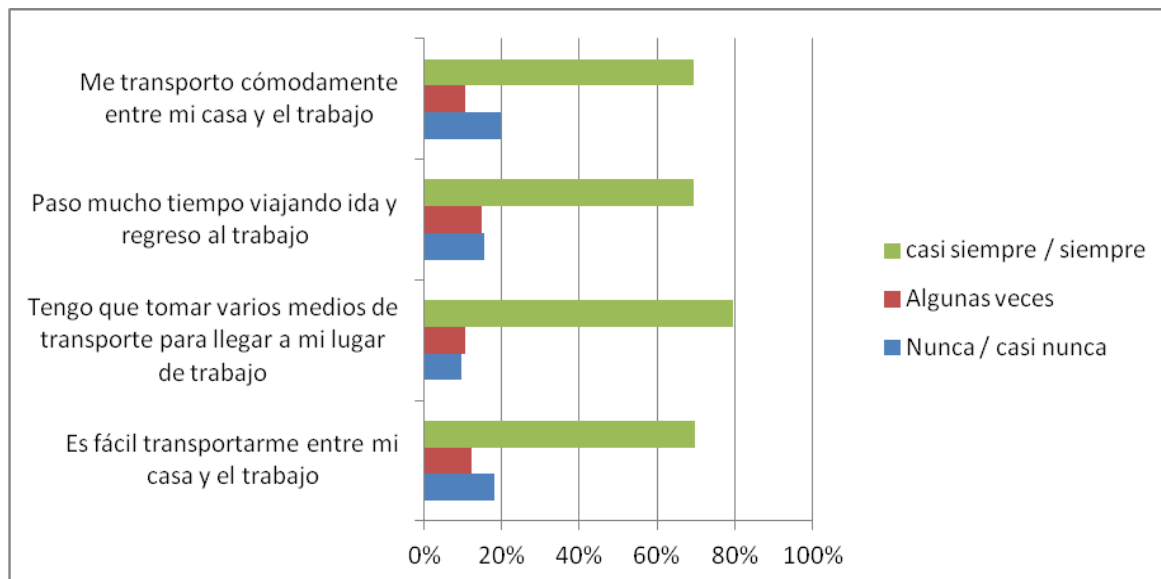
COMPLETO	INCOMPLETO	GRUPOS
1,9954023	2,40517241	Significativa

Esta dimensión juega un papel muy importante en la vida de las personas y de manera especial cuando se habla de aquellos que desempeñan labores de tipo administrativo, que cuentan con personal a su cargo y que deben entregar instrucciones a otros colaboradores en la organización.

Es claro que la comunicación es estratégica, pues conlleva al cumplimiento de los objetivos dentro de la organización. Además una buena comunicación permite lograr mejores resultados y generar buenas relaciones interpersonales facilitando además laborar en un entorno tranquilo y confiable.

Lo que es interesante es evidenciar el fuerte impacto de la comunicación entre los colaboradores con su entorno en las organizaciones, especialmente cuando el análisis se realiza al interior de los grupos. Así, la diferencia entre los grupos es altamente significativa, puede ser esto explicado, parcialmente, por el mayor acceso a los medios de comunicación del grupo de directivo, a su vez, se observa mayor discernimiento sobre la información adquirida por el grupo con mayor nivel académico, pues su impacto al interior de la organización es menor.

Indudablemente la Gerencia de Talento Humano tiene un reto interesante frente a esta situación, pues es claro que son factores externos sobre los que no se tiene control, sin embargo son de alto impacto sobre la organización y, adicionalmente, el comportamiento de los grupos internos es disímil.

Gráfico 23. Desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda

El desplazamiento vivienda trabajo vivienda es de alto impacto sobre la organización, en el momento de captura de información, las personas manifiestan alto grado de satisfacción por las condiciones que viven a diario, lo que obliga a repensar cualquier movimiento locativo que la organización pueda prever en el futuro cercano. Sin embargo, al interior de los grupos se evidencian diferencias altamente significativas, situación que obliga a releer la anterior conclusión.

Tabla 19. Desplazamiento entre la vivienda y el trabajo

COMERCIO		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
FORMA A	FORMA B	
4,28378378	3,54289941	Altamente significativa
GÉNERO		DIFERENCIA ENTRE GRUPOS
MASCULINO	FEMENINO	
3,56565657	3,76650943	Levemente significativa
NIVEL DE ESTUDIOS		DIFERENCIA ENTRE

COMPLETO	INCOMPLETO	GRUPOS
3,63505747	3,70474138	

Para los grupos A y B se observa una diferencia altamente significativa en cuanto al desplazamiento entre la vivienda y el trabajo. Es interesante este resultado pues coincide plenamente con Villarreal (2008), cuando propone que el sistema de transporte público es de vital importancia para el desplazamiento cotidiano de la población, ya que a medida que se expanden las ciudades se hace necesario contar con sistemas eficientes de traslado para la realización de las actividades cotidianas.

La observación sobre las diferencias significativas entre estos grupos queda explicada por el acceso al transporte (público o privado). Situación que se evidenció en el anterior ítem sobre las condiciones de la vivienda y entorno inmediato.

Se presentan ahora los hallazgos más significativos con respecto al estrés

Síntomas fisiológicos. Las personas encuestadas refieren como principales síntomas fisiológicos los problemas relacionados con el sistema reproductor (95%), sistema cardiovascular (88%) y sistema respiratorio (83%); sin embargo los demás síntomas presentan un porcentaje muy alto de ocurrencia lo que no los hace ser menos significativos. Dejando en evidencia la presencia de una elevada sintomatología del estrés laboral a nivel fisiológico en la población encuestada, lo que reafirma las investigaciones realizadas por Villalobos (2005); Martínez (2012) y Davis (2003). Los síntomas relacionados con la función de los órganos genitales - impotencia, frigidez, son un factor determinante con los síntomas de comportamiento social, (dificultad en las relaciones familiares, específicamente en las relaciones de pareja).

La jornada, el horario de trabajo, las pausas, la frecuencias y duración de los descansos, el turno tienen unas implicaciones directas sobre la vida de la persona y su estado de salud; los problemas gastrointestinales, las alteraciones del sueño, la irritabilidad, el aislamiento, el envejecimiento prematuro, la fatiga y el incremento en el número de errores están asociados a reacciones negativas del estrés y a fatiga. Sabaté

(2002) citado por Villalobos (2005). Todo lo anterior, tiene una relación directa con los síntomas de comportamiento social y psicoemocionales.

Tabla 20. Síntomas Fisiológicos

ESTRÉS	SECTOR	COMERCIO		
Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular	29 %	44 %	27 %	
Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon	14 %	21 %	65 %	
Problemas respiratorios	3 %	14 %	83 %	
Dolor de cabeza	20 %	44 %	36 %	
Trastornos de sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	12 %	28 %	60 %	
Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos	3 %	9 %	88 %	
Cambios fuertes en apetito	8 %	27 %	65 %	
Problemas relacionados con la función de los órganos genitales - impotencia, frigidez	0 %	5 %	95 %	

Síntomas de comportamiento social. El presente estudio evidencia como principales síntomas de estrés en el comportamiento social del sector comercio, la sensación de aislamiento y desinterés (82%) y la dificultad en las relaciones con otras personas (81%) aspectos directamente relacionados con las implicaciones que pueden darse a nivel fisiológico (problemas relacionados con la función sexual) y emocional

(sensación de que no vale nada o no sirve para nada) aspectos altamente relevantes, así como las dificultades en las relaciones familiares (77%) factores determinantes de la manifestación del riesgo psicosocial extralaboral, como hace referencia Villalobos (2005), así mismo Guerrero (1994) refiere que el conflicto Inter-roles da cuenta de las situaciones en las cuales el individuo requiere actuar en roles familiares y ocupacionales incompatibles. Los trabajadores identifican generalmente los conflictos con los horarios del trabajo y la familia como uno de los problemas más significativos que tienen que enfrentar. De la misma forma refiere que los efectos de los eventos familiares, tienen repercusiones en el ajuste laboral, debido al cambio que pueden generar en el bienestar emocional del trabajador; en muchas ocasiones se buscan experiencias opuestas y satisfacciones en el trabajo y en casa para contrarrestar deficiencias en uno u otro de estos ambientes, cuando los sentimientos engendrados en casa, son más tarde expresados en el trabajo, sus efectos pueden observarse en el desempeño y motivación de la persona en el trabajo, así como en el nivel interpersonal, lo que afirma que las experiencias del trabajo trascienden a la familia, tanto como las experiencias familiares trascienden al trabajo, así mismo los procesos de socialización implican que los valores, habilidades y actitudes, aprendidos en casa, influyen directamente en el comportamiento del trabajador en el sitio de trabajo. También puede estar presente un alto grado de insatisfacción laboral que conduce a Insatisfacciones en las relaciones familiares y maritales.

Tabla 21. Síntomas de comportamiento social

ESTRÉS SECTOR COMERCIO			
Dificultad en las relaciones familiares	2%	21%	77%
Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades	3%	19%	78%

Dificultad en las relaciones con otras personas	2 %	17 %	81 %
Sensación de aislamiento y desinterés	2 %	16 %	82 %

Síntomas intelectuales y laborales. Guerrero (2003) Hace referencia que la posición de "sobrecarga de rol" supone que los roles en dos campos compiten por los recursos personales y predicen que un individuo puede fácilmente verse sobrecargado por la combinación de exigencias. Los problemas con el tiempo y los horarios de los roles laborales y familiares se perciben como ejemplos de conflictos inter-roles, mientras el individuo disponga de una cantidad limitada de energía para cumplir con múltiples exigencias, con la consecuente fatiga se considera un rol de sobrecarga. Ambos procesos se asocian usualmente con la experiencia subjetiva de estrés o insatisfacción en el trabajo.

Villalobos (2005) refiere la posibilidad real que tiene el trabajador de tomar decisiones que afecten aspectos relacionados con su trabajo, así como a la participación a través de sugerencias, expresión de opiniones y ajuste de procesos; todo lo cual hace que el trabajo sea intrínsecamente motivador, satisfactorio y factor de bienestar físico y mental. En caso de no presentarse estas condiciones, la tensión que provocan las altas demandas del trabajo y la falta de control y autonomía guarda alta relación con el agotamiento general manifestado en cansancio, desgano, dificultad para tomar decisiones, poca creatividad y participación.

Tabla 22. Síntomas intelectuales y laborales

ESTRÉS SECTOR COMERCIO			
Sentimiento de sobrecarga del trabajo	9 %	33 %	58 %
Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes	6 %	26 %	68 %
Aumento en el número de accidentes de trabajo	1 %	3 %	96 %
Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida	13 %	33 %	54 %
Cansancio, tedio o desgano	7 %	44 %	49 %
Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad	3 %	14 %	84 %
Deseo de no asistir al trabajo	3 %	20 %	77 %
Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace	3 %	5 %	93 %
Dificultad para tomar decisiones	3 %	19 %	78 %
Deseo de cambiar de empleo	11 %	29 %	60 %

Síntomas psicoemocionales

El 99% de los encuestados refieren haber consumido de drogas (medicamentos) para aliviar tensión o los nervios y el 97% sienten que están perdiendo la razón o que sienten que no pueden manejar los problemas de la vida (82%), estadísticas que dejan en evidencia un problema en la calidad de salud mental de los trabajadores encuestados y del impacto que pueden estar generando los factores de riesgo

psicosocial intralaborales y extralaborales, que pueden explicar, de alguna manera, las consecuencias a nivel del comportamiento social y de las manifestaciones fisiológicas presentadas. Martínez (2008); Davis (2003), y Guerrero (1994) refieren que es la naturaleza de las experiencias en casa tanto como las características del trabajo, es lo que determina si los efectos producen un incremento o un decremento del estrés.

Tabla 23. Síntomas psicoemocionales

ESTRÉS SECTOR COMERCIO			
Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	3 %	22 %	76 %
Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza	5 %	35 %	60 %
Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios	0 %	2 %	99 %
Sentimientos de que no vale nada o no sirve para nada	2 %	6 %	93 %
Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo	11 %	31 %	58 %
Sentimiento de que está perdiendo la razón	1 %	3 %	97 %
Comportamientos rígidos, obstinación terquedad	5 %	17 %	78 %
Sensación de no poder manejar los problemas de la vida	2 %	17 %	82 %

El análisis estadístico permitió caracterizarse los resultados de la muestra de acuerdo con el género, estado civil, nivel de estudios, lo cual nos permitió evidenciar muchas similitudes en la agrupación de síntomas.

G É N E R O . Sostienen Invanchevich y Matteson (1989) citado por Villalobos (2005), que las mujeres tienden a reaccionar mejor fisiológicamente que los hombres cuando están bajo estrés, así mismo Guerrero (1994) hace referencia que las mujeres altamente involucradas con su empleo tienen más conflictos con el mantenimiento del hogar, lo que implica que el conflicto basado en el tiempo es el más prevalente tipo de conflicto familia- trabajo. Hiller & Philliber (1982), citado por Guerrero (1994), expresan que las mujeres pueden estar en riesgo cuando su prestigio ocupacional o sus ingresos exceden o igualan los de sus cónyuges.

La tensión entre ellos en esta situación puede terminar en la disolución de su unión o en movimientos ocupacionales de mujeres. Una reducción en el compromiso laboral, asumidas por las esposas de hombres con actitudes tradicionales de sus roles de género crea tensión dentro y fuera del trabajo. Pleck (1985), citado por Guerrero, (1994) sostiene que a pesar de la mayor participación de la mujer en la fuerza de trabajo ha habido pocos cambios en la división del trabajo familiar, las mujeres continúan haciendo la gran mayoría del trabajo doméstico y las tareas de cuidado de los niños. Lo anterior en el desempeño del rol se evidencia en formas de ausentismo, lentitud, déficit de energía, preocupación y renuencia a aceptar responsabilidades que conflictúen su tiempo y sus actividades con la familia.

De acuerdo con los resultados estadísticos obtenidos en la presente investigación esta situación no aplica, no existe una diferencia significativa de los dos géneros en las percepciones de los síntomas fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales y laborales y psicoemocionales.

Tabla 24. Caracterización del estrés por género

	Masculino	Femenino
Síntomas fisiológicos	4,04846939	3,93095238
Síntomas de comportamiento social	4,27040816	4,39285714
Síntomas intelectuales y laborales	0,39069859	0,39945055

Síntomas psicoemocionales	4,37414966	4,40952381
---------------------------	------------	------------

ESTADO CIVIL. No hay diferencia significativa en los resultados obtenidos en el análisis estadístico, lo que indica que el estado civil de la población estudiada no influye en los niveles de estrés laboral, para sustentar lo expuesto por Nevill & Damico (1975), citado por Guerrero (1994) refieren que las mujeres solteras con pocas responsabilidades familiares, no enfrentan los mismos bloqueos en el éxito de sus carreras profesionales, las mujeres casadas reportan más conflictos de rol en áreas como tiempo y manejo de la casa y mayores niveles de estrés laboral. Thomas, Albrecht & White (1982) citado por Guerrero (1994), exponen que las mujeres trabajadoras, con matrimonio de baja calidad parecen sufrir más por conflictos, interroles, sobrecarga y estrés del manejo de la casa.

Guerrero (1994), expone que se ha encontrado a mayor satisfacción marital y ajuste asociados a menos estrés, entre parejas donde ambos devengan y donde hay mayor aceptación del trabajo pago de las mujeres. Sin embargo, el matrimonio a menudo limita el desempeño ocupacional particularmente entre las mujeres, para ellas, el matrimonio y los niños tienen un mayor impacto negativo en el empleo y en los niveles de estrés asociados a riesgos intralaboral y extralaborales. Estudio realizados sobre profesionales exitosos muestran que los hombres sobresalientes son generalmente casados, mientras que las mujeres que sobresalen en el trabajo prefieren permanecer solteras, las mujeres parecen sacrificar el potencial profesional cuando contraen matrimonio. Los eventos relacionados con la familia, tanto como casarse, divorciarse o concebir son vistos como estresores, entonces, la estabilidad en los roles extralaborales e intralaborales puede proporcionar información adicional útil explicativa del estrés laboral, porque no siempre se origina dentro de las organizaciones.

Tabla 25. Caracterización del estrés por estado civil

	Con Pareja	Sin Pareja
Síntomas fisiológicos	4,046875	3,93457944
Síntomas de comportamiento social	4,296875	4,36682243
Síntomas intelectuales y laborales	0,3901242	0,3998023
Síntomas psicoemocionales	4,3703703	4,4122533

NIVEL DE FORMACIÓN Y DE EDUCACIÓN. De acuerdo a los resultados estadísticos, se evidencia que existe un mayor nivel en los síntomas reveladores de estrés en los trabajadores encuestados que tienen su nivel de estudio incompleto, lo que sustenta el planteamiento de Villalobos (2005). "Que la educación modera la reacción ante situaciones estresantes". porque condiciona ciertos aprendizajes, que a su vez permite reacciones diferentes, la discrepancia educativa que se produce cuando el nivel de formación es considerablemente menor o mayor a las demandas del trabajo puede ser un factor que predisponga a las personas para sufrir los efectos de los estresores.

Tabla 26. Caracterización del estrés por nivel de formación

	Completo	Incompleto
Síntomas fisiológicos	3,95400943	4,01973684
Síntomas de comportamiento social	4,27358491	4,37828947
Síntomas intelectuales y laborales	0,38924165	0,39752024
Síntomas psicoemocionales	4,38993711	4,37865497

Agrupados los análisis estadísticos totales para cada una de las poblaciones estudiadas, se reafirma que aunque se evidencia incremento en los síntomas reveladores del estrés laboral en los trabajadores que pertenecen al grupo de Jefaturas y Supervisores, pueda estar originado como refiere Guerrero (2003) por la posición de "sobrecarga de rol" o el desempeño de múltiples roles.

Se encuentran similares cifras porcentuales de estrés tanto en operarios como en jefes y supervisores pese a la gran diferencia en cuanto al número de personas que se les aplicó la Bateria de Riesgo Psicosocial, lo que indica que hay más factores generadores de estrés en el rol de jefe o supervisor.

Tabla 27. Estrés sector comercio formas A y B

	Forma A	Forma B
Síntomas fisiológicos	4,04391892	3,97979042
Síntomas de comportamiento social	4,47972973	4,29341317
Síntomas intelectuales y laborales	0,41320166	0,39140949
Síntomas psicoemocionales	4,52552553	4,35994677

CONCLUSIONES

El recurso humano es el factor de éxito o fracaso más crítico dentro de las organizaciones. De esta manera, este factor es fundamental para la perdurabilidad de las organizaciones, pues son las personas quienes hacen las organizaciones, administran los recursos, satisfacen las necesidades de los clientes, en fin, hacen realidad la estrategia de la empresa.

El resultado general de este estudio sugiere a las empresas que participaron en él, la necesidad de desarrollar a través de la Gestión del Talento Humano, un modelo de vigilancia epidemiológica en el tema de riesgo psicosocial que dé respuesta a las necesidades encontradas y generar factores protectores que neutralicen y/o prevengan tales riesgos. Si las organizaciones invierten en su gente, en el capital humano, facilitarán la perdurabilidad de la empresa, cumplen con una función social y aseguran la productividad de su gente.

Dentro de las características principales, encontradas en este estudio se tiene que:

En la dimensión Características del liderazgo, tanto para el grupo A como para el B, la población percibe por parte de sus jefes motivación, apoyo, y comunicación, pero no se presenta en el mismo nivel la apertura por parte de los jefes, hacia la participación de los colaboradores. De igual manera, se presenta dificultad en la distribución de las tareas que facilite el cumplimiento de los objetivos.

En cuanto a las Relaciones Sociales, ambos grupos perciben respeto, apoyo y cohesión entre sí, sin embargo, un grupo significativo refiere maltrato por algunos de sus compañeros.

En la dimensión Retroalimentación del desempeño, se percibe poco reconocimiento de las fortalezas de los colaboradores, evidenciando mayor énfasis en

la retroalimentación de los aspectos a mejorar. Sin embargo, este no se considera un factor de riesgo, observándose mayor retroalimentación hacia el grupo A que hacia el grupo B, lo que permite concluir que el primer nivel de la organización maneja mejor este aspecto que los mandos medios.

En la Dimensión Relación con los Colaboradores (subordinados), se percibe un factor de riesgo con relación a comportamientos irrespetuosos y poca comunicación acerca de aspectos relacionados con el trabajo del grupo de colaboradores hacia los profesionales y directivos.

En la dimensión Control y Autonomía sobre el Trabajo y Capacitación, para ambos grupos, se perciben como factores de riesgo, pues se evidencian limitaciones sobre la cantidad, el ritmo, el orden del trabajo y la organización de los tiempos laborales.

Con relación a la dimensión Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas y a la dimensión Participación y Manejo del Cambio, no se evidencia factor de riesgo para el grupo A, siendo diferente para el grupo B, presentándose en ocasiones que los trabajadores se sienten limitados para adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos o habilidades o se les asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra capacitado. En esta misma dimensión, el trabajador no tiene la información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, dejando de tomar en cuenta los aportes y opiniones que este tenga.

Con relación a los Dominios, los que menor factor de riesgo presentan, son Recompensas y Relaciones Sociales y los que mayor factor de riesgo presentan son Demandas del Trabajo y Control.

En el dominio Demandas del Trabajo, no se evidencian como factores de riesgo intralaboral las dimensiones relacionadas con las exigencias de responsabilidad del cargo, la influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral y demandas de carga mental. Como factores de riesgo, en este mismo dominio, se encuentran las Demandas Emocionales, las Demandas Cuantitativas, las Ambientales y de Esfuerzo Físico y Consistencia del Rol.

Lo anterior, puede reflejarse en las siguientes situaciones presentadas en la dinámica laboral:

La dificultad que manifiestan para tomar pausas en la jornada por causa del volumen de trabajo y el hecho de que el tiempo de la jornada no es suficiente para terminar las tareas.

El alto grado de preocupación por estar expuestos a bacterias, microbios, sustancias químicas o materiales que afecten su salud.

El hecho de tener que atender clientes con diferentes estados de ánimo o atender situaciones de violencia en el sitio de trabajo.

La situación a la que se exponen los empleados cuando realizan actividades que consideran innecesarias o tener que pasar por alto normas o procedimientos.

Las situaciones descritas a continuación y que tienen relación directa del grupo A hacia el grupo B como:

- Se evidencian limitaciones sobre la cantidad, el ritmo, el orden del trabajo y la organización de los tiempos laborales.
- Los trabajadores se sienten limitados para adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos o habilidades o se les asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra capacitado.
- El trabajador no tiene la información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, dejando de tomar en cuenta los aportes y opiniones que este tenga.
- Se percibe poco reconocimiento de las fortalezas de los colaboradores.

Afecta la dimensión Relación con los Colaboradores, percibiendo comportamientos irrespetuosos y poca comunicación acerca de aspectos relacionados con el trabajo del grupo de colaboradores hacia los profesionales y directivos.

Finalmente el dominio considerado como factor protector en el sector comercio, es el de Recompensa, considerando que la remuneración es acorde con lo propuesto

por la empresa y que reciben los pagos de manera oportuna. Esto genera sentimientos de estabilidad, satisfacción laboral y sentido de pertenencia hacia la empresa.

La dimensión retroalimentación de desempeño, que no es percibido del grupo A hacia el grupo B, se convierte en un factor de riesgo, ya que esta dimensión le sirve a los individuos para evaluar su efectividad al llevar a cabo ciertas actividades a través de un reforzamiento ambiental, cognitivo o afectivo considerado personalmente apropiado, pero más importante aún, la percepción de que esta recompensa satisface el deseo continuo de demostrar una efectividad en las interacciones con el medio ambiente.

Una falta de claridad en la información suministrada al empleado y ausencia de participación de los empleados, según la Organización Internacional del Trabajo, OIT, (1984), conlleva, en gran parte, a crear sentimientos de minusvalía e incertidumbre en ellos, que implícitamente se manifiestan como falta de compromiso hacia la organización, menor productividad y ausentismos.

El compromiso se da si las personas son tenidas en cuenta como parte del proceso (Toro, 2004) y requiere del bienestar, seguridad, confianza y buen trato de las personas (De Souza, 1998).

Por otro lado, la autonomía en el desempeño de las tareas hace referencia a la necesidad de autonomía, tal como propone la teoría de auto-determinación de Ryan y Deci (1985, 2000a, 2000b), la cual sostiene que los individuos se esfuerzan por experimentar actividades que les permitan la alternativa de elección en la iniciación, mantenimiento y regulación de su comportamiento (Guay et al., 2003). Lo anterior incluye la oportunidad de brindar recomendaciones en el trabajo, participación activa en las evaluaciones de desempeño, flexibilidad en los procesos de supervisión, entre otros aspectos.

El apoyo a la autonomía requiere que el supervisor entienda y reconozca las perspectivas de sus empleados, proveyendo información de relevancia en un estilo informativo, ofreciendo oportunidades para su elección y promover la iniciativa (Deci et al., 2001).

Dicho contexto tiene relación directa con dificultades en la empresa, ya que el éxito de toda organización se constituirá mediante la formulación de planteamientos claros de sus objetivos y políticas, involucrando los sistemas de capacitación, que en este sector (comercio) se presenta con poca frecuencia, teniendo en cuenta que el desarrollo del talento humano es el resultado de los beneficios que brindan los procesos de capacitación y desarrollo en las organizaciones. Por ello, es necesario instrumentar a nivel organizacional políticas adecuadas de capacitación y desarrollo de recursos humanos con el objetivo de mantener, incrementar, perfeccionar y aprovechar a niveles más altos los conocimientos esenciales que requiere la organización para su funcionamiento y desempeño.

Las consecuencias negativas de los riesgos psicosociales no afectan sólo a la salud física y mental de los trabajadores, sino al mismo funcionamiento de la organización y la empresa que repercuten sobre sus niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia.

Tomando en cuenta los hallazgos de la investigación, las empresas participantes deben encaminar sus acciones de manera sistemática sobre la gestión de los procesos del talento humano, con el objetivo de generar una cultura de prevención de estos factores de riesgo evitando el detrimento del bienestar del trabajador y mejorando la productividad de la organización.

Otras conclusiones interesantes, asociadas a las condiciones extralaborales son: factores protectores los resultados muestran que los factores comunicación y relaciones interpersonales, características de la vivienda y de su entorno y desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, son protectores tanto para el género masculino como femenino.

Para el nivel de estudios los resultados arrojan que existe una leve amenaza en el factor tiempo fuera del trabajo tanto para las personas con nivel de estudios completos como incompletos.

Mientras que en el factor relaciones familiares, estas son más asertivas en las personas encuestadas que tienen un nivel de estudio completo, porque para ellos la

solución de conflictos y el manejo de los problemas se pueden tornar más llevaderos. También es bueno resaltar que las personas más preparadas académicamente tengan facilidad para asumir la problemática o temor para reconocer sus problemas públicamente.

En cuanto a la comunicación y relaciones interpersonales, éstas, de acuerdo a los resultados del estudio realizado, es un factor levemente amenazante para las personas que no tienen un nivel de estudio completo, lo que puede deberse al mismo ambiente social en el que se desenvuelven.

Estos resultados nos arrojan conclusiones como que para las personas es fácil y cómodo transportarse de la casa al trabajo y del trabajo a la casa, a pesar de la cantidad de tiempo que deben invertir para realizar estos desplazamientos.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se observa que están directamente relacionados con la Teoría sobre Motivación Humana de Abraham Maslow, la cual clasifica las necesidades humanas en cinco niveles jerárquicos: fisiología, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización; los cuales están incluidos en las diferentes dimensiones trabajadas en la batería del Ministerio de la Protección Social.

El reconocimiento, la amistad, el afecto, el apoyo, los recursos económicos, la comunicación y el descanso, son algunos de estos factores que para Maslow constituyen una manera de satisfacer las necesidades más básicas de los seres humanos y los cuales fueron analizados una vez aplicadas las encuestas y las diferentes fuentes de información incluidas en el trabajo.

Un ejemplo de esto es el resultado obtenido en la pregunta sobre la afectación que generan los problemas personales y familiares en el trabajo, la cual arrojó como resultado que el 81% de los encuestados manifestaron un "casi siempre", lo que nos lleva a reflexionar sobre las necesidades de afiliación y afecto, que según Maslow, incluye la asociación, la participación y la afectación y que como necesidades que el plantea influye de manera directa en el rendimiento de las personas dentro de la empresa, independiente de su nivel jerárquico.

Se ha escrito mucho sobre el estrés laboral se concluye que los diferentes enfoques no son en realidad tan diferentes. Al hablar de ello, necesariamente se parte de los recursos y capacidades de afrontamiento que posee el individuo, para hacer frente a cualquier situación que pueda presentarse en su ambiente organizacional, en las condiciones laborales y las condiciones socioculturales que lo rodean. Todos estos factores pueden constituirse tanto en factores de riesgos o en factores protectores.

Pese a que actualmente la legislación Colombiana a través del Sistema de seguridad social ha hecho esfuerzos por identificar, diagnosticar e intervenir aspectos que repercutan negativamente en la calidad de vida de los trabajadores en el ámbito laboral, algunas organizaciones se limitan a hacer lo mínimo que la ley exige, en una gran mayoría de los casos proceden al despido de los trabajadores enfermos, antes que sea calificada su enfermedad como profesional cuando el deber ser, es intervenir estos problemas desde el nivel estratégico investigando las causas organizacionales que los están originando, y de esta manera no caer en la deshumanización del trabajo.

El presente estudio evidencia los altos niveles de estrés laboral a los que se hallan enfrentados los trabajadores del sector comercio, viendo afectada no solamente su salud, su relacionamiento social y sus capacidades personales sino también el rendimiento del sector y la efectividad del mismo, desde lo teórico se da validez a muchos de los resultados del análisis estadístico, como:

El nivel de educación incompleto es un factor que predispone a los individuos a sufrir los efectos de los estresores.

El nivel de formación debe ser acorde con las demandas del trabajo

No existe una diferencia significativa que permita evidenciar que los síntomas fisiológicos, de comportamiento social, intelectual, laboral y psicoemocionales, son diferentes por género o por estado civil.

El incremento o decremento del estrés, expresado en síntomas psicoemocionales, tiene una relación directa con la naturaleza de las experiencias en casa tanto como las características del trabajo.

Los síntomas generadores de estrés intelectual y laboral tienen una relación directa con el tiempo y los horarios (conflictos inter-roles.)

El comportamiento social tiene una incidencia directa con las experiencias del trabajo, las cuales trascienden a la familia, tanto como las experiencias familiares trascienden al trabajo

Hay síntomas fisiológicos que impactan directamente el comportamiento social, como la disfunción sexual y la relación de pareja.

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- ACOSTA, R. (2012). Un entorno de vida digno y vivienda asequible: La deuda de las sociedades del mundo con los mil millones más pobres. Universidad del Rosario.
- ALLEN, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278–308.
- ANDERSON, S., Coffey, B., & Byerly, R. (2002). Formal Organizational Initiatives and Informal.
- ARTACOZ. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de nuevas condiciones de trabajo. . Univérsitas Psicológica.
- AUTORES, C. d. (2002). Estudio higiénico sanitario y de salud de los trabajadores del Banco Nacional de Cuba . Ciudad de La Habana: Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores. NISEBE, M .
- BEHRMAN, D. N.; Perrault, W. D. (1984): A Role Stress Model of the Performance and Satisfaction of Industrial Salespersons. *Journal of Marketing*, Vol. 48, pp. 9-21.
- BENAVIDES, F. R. (2000). Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona: Masson.
- BISQUERRA, R. (2003). Educación emocional y bienestar. Bracelona: Praxis.
- BLANCH, JM (2007) Psicología Social del Trabajo in M. Aguilar y A. Reid.
- BOCANUMENT Zuluaga Guillermo. Naturaleza, origen, clasificación y evaluación de los factores de riesgos psicosociales del trabajo. Medellín. 1993.
- BOYDAM R. Y Taylor, Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Ediciones Paidós. Buenos Aires. 1994.
- BRAVO, D. (1998). Clima y cultura organizacional como factor de riesgo psicosocial que inciden en la productividad: un estudio temático del estado del arte. Tesis de grado. Universidad Externado de Colombia. Facultad de administración de empresas: Bogotá

- BROWN, S. P.; Peterson, R. A (1993): Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects. Journal of Marketing Research, Vol. 30, pp. 63-77.
- BURKE, R. J. & Greenglass, E. R. (1999). "Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burn-out among nursing staff". Journal of Occupational Health Psychology, 4, 327-336.
- CAIVANO, F. (1987). El ocio. En Toni Puig (drto.) Cultura y ocio. Estudio del projecte jove de Barcelona, Ayuntamiento de Barcelona. BARCELONA: Ayuntamiento Barcelona.
- CASTAÑEDA D.I., Fernandez M., Validación de una escala de niveles y condiciones de aprendizaje organizacional, Universitas Psychologica, Mayo-Agosto, Año/Vol. 6 N0 0002, Bogotá, 2007.
- CASTILLO, M. (1997). Vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional 16(1):44-82.
- CHIAVENATO, A. (1999). Administración de recursos humanos. Editorial McGraw Hill.
- CHURCHILL, G. A. Jr.; et al. (1976): Organizational Climate and Job Satisfaction in the Salesforce. Journal of Marketing Research, Vol. 13, pp. 323-332.
- COMUNICACIÓN, C. M. (1998). La salud laboral en los trabajadores de la prensa. CONGRESO Mundial de la Comunicación .
- CORIJN. (1987). Leisure education and emancipation in today's context. En: Education for Leisure. European Journal of Education.
- CUBANAS, E. U. (2011). Crisis Económica. ¿Crisis familiar? Edición especial de esperanza para familia. A.C. con información de la sociedad española de medicina familiar y comunitaria (SEMF,C).
- CUENCA, M. (1963). Educación para el ocio, actividades extraescolares. Tres conceptos antiguos en el mundo moderno: el trabajo, el tiempo, el ocio: III. El ocio. Revista de Estudios Políticos, 131, septiembre-octubre , 5-20.
- CUENCA, R. (2002). Estudios/Investigación: concepto de riesgos psicosociales. Ponencia presentada en la Jornada Técnica de Actualización de "Los riesgos

psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas". Madrid. Recuperado en mayo de 2005.

- CUEVAS, H. Revista de economía institucional. Universidad Externado de Colombia, 2006.

- CUTZ. (1995). Matrimonio y familia, Equilibrando trabajo y familia. Llinois: Extensión de la Universidad de Llinois.

- DANE. (2011). Censo oficial DANE 2005, Perfiles Departamentos y Municipios. BOGOTÁ: DANE.

- DAVIS K, N. J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo. Madrid: McGraw Hill Interamericana.

- DAVIS, K, N. J. (1991). Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional. México: McGraw-Hill.

- DE SOUZA, A. (1998). Cambio Organizacional. Recuperado el 14 septiembre, 2005, de <http://www.pa-partners.com/articulos>.

- DECI, E. L., Koestner, R., Ryan, R. M. (2001). Extrinsic rewards and intrinsic motivation in education: Reconsidered once again. Review of Educational Research, 71, 1-27.

- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS, DANE. (2011). Ficha Metodológica Encuesta Anual de Comercio - EAC.

- DUMAZEDIER, J. (1971). Realidades del ocio e ideologías. En J. Dumazedier y otros, Ocio y sociedad de clases. Barcelona: Fontanella.

- EBY, L., Casper, W., Lockwood, A., Bordeaux, C., & Brinley, A. (2005). Work and family research in IO/OB: Content analysis and review of the literature (1980 - 2002). Journal of Vocational Behavior, 66, 124-197.

- FERNANDEZ Lopez, J. A. (2003). Centro de Salud de Riosa. SESPA. Asturias, España.

- FERREIRA, D.. Enfermedades ocupaciones producidas por calor y frio, iluminación y radiaciones ionizantes. Monografías, 9 pp. 2001.

- FLSHER, C. D.; Gitelson, R. (1983): A Meta-Analysis of the Correlates of Role Conflict and Ambiguity. Journal of Applied Psychology, Vol. 68, pp. 320-333.

- FOLSE, M. & ccll (1985). The relationship between stress and attitudes toward leisure among first year medical students. En: Journal of Medical Education, 60(8),610-617.
- FUERTES, A. (2011). Hepatopatías Tóxicas Laborales. ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA DEL TRABAJO. Facultad de Medicina. Universidad de Barcelona.
- GALLEGO, Carmenza, 2.004 citando a Miles y Snow en su artículo "La gerencia del talento humano en el mundo del trabajo".Guay, F., Senécal, C., Gauthier, L., &Fernet, C., (2003). Predicting career indecision: A self-determination theory perspective. Journal of Counseling Psychology, 50, 165-177.
- GIAMPETRO, M.; BERLUTTI,G; CALDERONE,G. (1989). Actividad física y edad evolutiva. En: Revista de Educación Física, 29-30, 3-6.
- GOMEZ, I. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de nuevas condiciones de trabajo. Univérsitas Psicológica.
- GONZÁLEZ Tirados, R.M. (1991): "Los recursos humanos en las Universidades y su relación con la calidad de la enseñanza". En Actas I Congreso Internacional sobre Calidad de la Enseñanza Universitaria. Universidad de Cádiz. ICE, pp. 184-191.
- GONZÁLEZ, J.; RAMÍREZ, C.; SARMIENTO, A.; Reflexiones en torno a la distribución del ingreso, el crecimiento y el gasto público. Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2003, 113 pp.
- GUBMAN. (2001). El talento como solución. Barcelona: Mc Graw Hill. Pag. 10.
- GUERIN, W. y. (1993). Cuadernos de Línea Gerencia del Talento Humano. Tomo I. Facultad de Psicología, Centro de Investigaciones . Manizales, Colombia: niversidad de Manizales. Pag. 50.
- GUERRERO Barona E.. Análisis pormenorizado de los grados de Burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. anales de psicología. 2003, vol. 19, nº 1 (junio), 145-158
- GUERRERO E. Anales de Psicología. Volumen 19. Número 1. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia, España. 2003.

- GUERRERO, J. (1994, No 3). Salud Mental y trabajo en tiempos de cambio organizacional. Revista Colombiana de Psicología: Modernidad, Modernización y Trabajo , 100-108.
- GUTIÉRREZ, J. (2001). Ergonomía y Psicosociología en la Empresa. Bilbao: Cisspraxis.
- HOCKER, J & Wilmot W (1995). Interpersonal conflict. Madison: WCB. Brown and Benchmarck; 1995.
- HUIZINGA, J. (1968). Homo ludens. Buenos Aires: Alianza Editorial.
- JIMÉNEZ, A. & Moyana, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. Revista Universum N°23 w11, 116, 133.
- JURANOVIC, M. (1988). Fundamentos de Sistema. Editorial Contemporánea.
- KOHEN, J. (2000). La salud y el trabajo de los judiciales. Buenos Aires: Ediciones Raimur.
- KOSSEK, E., & Ozeki, C. (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior-human resources research. Journal of Applied Psychology, 83, 139–149.
- LAWRENCE R. M., Sauter S. L., Hurrell y Levi L. Factores psicosociales y de la organización, Enciclopedia de la Salud y Seguridad en el Trabajo.
- LAZARUS R, F. S. (1984). Estrés y procesos cognitivos., Mexico, Edictorial Martínez Roca.
- LAZARUS, R. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones M. Roca.
- LEITER, M.P. y otros. Revista Ciencia y Trabajo. Año 13. Número 41. 2001.
- LERBERT, G. (1979). Leisure and continuing development. En: Bulletin Psychology, 31(18), 933-951.
- LLORÉNS Montes, F. J. Y Aguado Correa, F. Investigaciones Europeas De Dirección Y Economía De La Empresa. Un análisis Del Conflicto y Ambigüedad De Rol Mediante Un Sistema De Ecuaciones Estructurales. Universidad de Granada y Universidad de Huelva. Vol. 1, ~ 2,1995, Pp. 147-156.

- LUIS, A. (1988). Aproximación histórica al estudio de la geografía del ocio. Guía introductoria. Barcelona: Anthropos.
- LUQUE, P. G. (2000). Psicología del Trabajo para relaciones laborales. El trabajo: fenómeno psicosocial. Madrid: En C. Guillen Gestoso.
- MAJOR, V. S., Klein, K. J., & Ehrhart, M. G. (2002). Work time, work interference with family, and psychological distress. Journal of Applied Psychology, 87, 427-436.
- MANSILLA I. (2000). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. (Rescatado el 6 de diciembre 2011). <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>
- MARTÍN, B. & MASON, S. (1987). Making the most of your life: the goal of education for leisure. En: Education for leisure, 255-263.
- MARTIN, B. & MASON, S. (1987). Current trends in leisure. En: Leisure Studies, 6(1), 93-97.
- MARTÍNEZ, G. (Enero de 2008). Todas las profesiones son estresantes. Obtenido de Centro de Estudios Especialista en Trastornos de Ansiedad: <http://www.quasarcomunicacion.com.ar/ceeta/0423profesiones.htm>.
- MARULANDA, I.C. Estrés Laboral, enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de psicología. Primera edición: octubre de 2007
- MASLACH C. (2009). Comprendiendo el Burnout. Ciencia y Trabajo. Año 11 Número 33.
- MASLACH, C. (1998). Burnout. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Madrid, España: Organización Internacional del trabajo.
- MELENDEZ, N. (1986) Memorias del primer congreso caribeño de juventud y tiempo libre, Puerto Rico, 1-3.
- MELIÁ, J.L., Zornoza, A., Sanz, M.J., Morte, M.P., & González, V. (1987). La incidencia de los factores del conflicto de rol y de la ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción laboral [The incidence of role conflict factors and role ambiguity factors in job satisfaction factors]. Actas del Segundo Congreso Nacional de Evaluación Psicológica. Madrid. 287.

- MESMER-MAGNUS, J. R., y Viswesvaran, C. (2005). Convergence between measures of work-to-family and family-to-work conflict: A metaanalytic examination. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 215–232.
- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN (2010). Descripción De Las Etapas Del Proceso, Actividades Desarrolladas En El Estudio Para Diseñar Y Validar Una Batería De Instrumentos Para Evaluar Factor De Riesgo Psicosocial. Bogotá: Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL – PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA (Marzo 12 de 2010). Descripción De Las Etapas Del Proceso, Actividades Desarrolladas En El Estudio Para Diseñar Y Validar Una Batería De Instrumentos Para Evaluar Factores De Riesgo Psicosocial. Documento elaborado por el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, Pág. 12 – 25.
- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL (N.P). (Rescatado el 5 de Diciembre 2011). Consecuencias Extralaborales, <http://es.scribd.com/doc/22157415/COSECUENCIAS-EXTRALABORALES>
- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.
- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, Resolución 2646 de 2008, artículo 13. Bogotá D.C., Colombia. Julio de 2010).
- MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL Resolución 2646 (2008) ., Bogotá, Cundinamarca, Colombia.
- MORENO B. J Y Baéz C.L. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid, 2010.
- MOYANO, E. E. (2008). CAPITAL SOCIAL Y SU UTILIDAD PARA EL ANÁLISIS DE LAS DNÁMICAS DE DESARROLLO.
- MUNNE, F. (1980). Psicología del tiempo Libre. Un enfoque crítico. México: Trillas.
- MUÑOZ, A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.

- NEULINGER, J. (1974). The psychology of leisure. Illinois: Thomas, Springfield. .
- NEULINGER, J. (1981).). To leisure, an introduction. Boston: Allyn and Bacon.
- NEUMEYER, M. L. (1944). Dictionary of Sociology: Philosophical Library Ocio en Diccionario de Sociología. . New York: 204.
- NEUMEYER, M., & ESTHER, S. (1936). Leisure and Recreation. . New York: Barnes.
- NIÑO J. Evaluación de los riesgos laborales y factores psicosociales. Mapfre Seguridad 2002; 85:25-35.
- NISEBE, M. (2005). Adicción al Trabajo y Relaciones Familiares: obsesión, maldito, obsesión. Edición conexiones clarín.
- NOOR, N. M. (2003). . Work- and family-related variables, work-family conflict and women's well-being: Some observations. Community Work and Family, 6, 297-319
- NORIEGA M. En defensa de la salud en el trabajo. México: Situan; 1989. http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/capitulo1_2.shtml.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, OIT (2003). Programa de Actividades Sectoriales. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia y el estrés en el sector servicios y medidas para combatirla. Oficina Internacional del Trabajo. , 3.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, OIT, Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo: estudio detallado para la discusión con miras a la elaboración de un plan de acción sobre dichas actividades. Conferencia Internacional del Trabajo. Suiza: OIT.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, OIT. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. México, D.F: Alfaomega.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. OMS. (2004). La organización del trabajo y el estrés. . Serie protección de la salud de los trabajadores , 50 - 62.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. OMS. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores , serie 8.

- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. OMS. (2007). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Serie protección de la salud de los trabajadores .

- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. OMS. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Serie protección de la salud de los trabajadores , serie No. 6.

- PACHECO, B. (2001). Dalla famiglia all'individuo. Roma: Astrolabio-Ubalini.

- PARRA, M.. Conceptos Básicos en Salud Laboral, Oficina internacional del Trabajo, Central Unitaria de Trabajadores. Chile. 24 pp. 2003.

- PEDRO, F. (1984). Ocio y tiempo libre, ¿para qué?. Barcelona: Humanitas.

- PEIRÓ, J. (1992). Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.

- PEIRÓ, J.M. Gonzalez-Roma, V., Zurriaga, R., Ramos, J. Y Bravo, M.J. (1990). El cuestionario de satisfacción laboral de los profesionales de la salud de Equipos de Atención Primaria. Revista de Psicología de la salud.

- PELLETIER, P. (1986). Towards an open leisure. En: World leisure and recreation,28(1)

- PERALTA, H. ((1990)). La recreación como una relación cultural y vivencial entre el hombre, su medio y el universo. Madrid: En: XII Congreso Mundial de Sociología/ Sociología del Ocio.

- PEREZ, G. (1988). El ocio y el tiempo libre: ámbitos privilegiados de educación. En: Comunidad Educativa, mayo, 6-9.

- PETRUS, A. (1989). Animación sociocultural. En F. Etxeberria (dir), Pedagogía social y educación no escolar (pp.241-254). San Sebastián: Universidad del País Vasco.

- PICARD, Ca. (2002). Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos. Ciudad de La Habana: Publicaciones Acuario.

- PNUD (1998): "Informe sobre el desarrollo Humano". Mundi-Prensa. Madrid.

- PUIG, T. (1985). Animació sociocultural i joventut urbana. Barcelona: Departament de Presidència, Generalitat de Catalunya.

- QUICENO, J.M. Y VinacciaAlpi, S. Universidad De San Buenaventura, Medellín, Colombia. 2007
- RIPO L, P. (2004). La influencia de los procesos de interacción grupal y el medio de comunicación, sobre la eficia de los grupos de trabajo. Revista latinoamericana de psicología 36(2):195-208.
- ROBBINS, S.P. Com portamiento organizacional. México: D.F. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1987
- ROBBINS, S.P. Com portamiento organizacional. México: D.F. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 2004.
- ROBBINS, S.P. y Coulter, M. Administración. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1996.
- RODRÍGUEZ Antonio, . Belkis Frenis Mederos Y Dr. Luis Alberto Toca Smith. El estrés laboral: Causas, efectos en la empresa contemporánea actual y formas de prevenirlo. 2009.
- RODRÍGUEZ, P.A., Medieros, B.F Y Toca, S. L..A. Clim a Laboral. 2009.
- RONCIN, CH.; VAYER, P. (1988). Actividades corporales para los adultos. En: Revista de Educación Física, 21, 5-7.
- RONNIE J. Steinberg La Universidad De Vanderbilt, Deborah M. FigartRichard Stockton College Emotional Demands at Work: A Job Content Analysis, tomado de: www.ann.sagepub.com/content/561/1/177.full.pdf.
- ROSES, P. M. (2005). La salud mental: una prioridad de salud pública de las Américas. Revista Panamericana de Salud Pública .
- RUSKIN, H. (1987). A conceptual approach to education for leisure. En: Education for Leisure, European Journal of Education, 22(3-4), 281-290.
- RYAN, R. M., &Deci, E. L. (1985). Intrinsic motivation and selfdetermination in human behavior. New York: Plenum .
- RYAN, R. M., &Deci, E. L. (2000a). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. American Psychologist, 55, 68-78.
- RYAN, R. M., &Deci, E. L. (2000b). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic defenitions and new directions. Contemporary Educational Psychology, 25, 54-67.

- SÁNCHEZ, M. M. (1993). La Gerencia de Recursos Humanos: funciones y objetivos. Revista Actualidad Laboral N° 58 .
- SANCHEZ-Anguita Muñoz, A. (2006). Salud Laboral. Autoeficacia, ansiedad y satisfacción. Salamanca: Amarú.
- SARRAMONA, J. (1998). La animación sociocultural. En Jaume Sarramona, Gonzalo Vázquez y Antoni J. Colom, Educación no formal (151-161). Madrid: Ed. Ariel Educación.
- SAUTER, S. & Murphy, L. (2001). Factores organizacionales y de organización. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, OIT, Vol. II.
- SELYE, H. (1956). The stress of life. Editorial Mc Graw Hill.
- SENGE, P. (1999). La Quinta Disciplina. Tomado de Cuadernos de Línea Gerencia del Talento Humano . Barcelona, España: Granica. (Pag.50).
- SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO Y DESPLAZAMIENTOS AL TRABAJO EN LA ZONA METROPOLITANA DEL VALLE DE MÉXICO 1994-2007 Revista Transporte y Territorio N° 1, Universidad de Buenos Aires, 2009.
- SLIPAK OE. Estrés laboral. Buenos Aires; 2002.
- SLIPAK, O. &. (2007). Estrés laboral. Revista argentina de clínica neuropsiquiatría.
- SOCIAL, M. d. (1995). Ley 31/1995, Prevención de Riesgos Laborales . Bogotá.
- SOCIAL, M. P. (2010). Batería de Instrumentos Para la Evaluación de Factores de SUE, R. (1982). El ocio. México. Mexico: Fondo de cultura económica.
- SOSA S. Diego A. Equilibrio entre trabajo y familia. Desde República Dominicana.
- STEERS, R. M. (1977): Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly, Vol. 22, pp. 46-56.
- STEERS, R. M.; Mowday, R. T. (1981): Employee Turnover and Postdecision Accomodation Processes, en Research in Organizational Behavior, Vol. 3, JA! Press Inc.
- TOMÁS, J.; Rodrigo, A. & Oliver, A. (2005). Modelos lineales y no lineales en la explicación de la siniestralidad laboral. Psicothema 17(1):154-163.

- TORO, E. (2004). Comunicación personal. Psicólogo Industrial. Profesor del EP CAE. Escuela Politécnica Nacional.
- TRILLA, J. & PUIG, J.M. (1987) Pedagogía del ocio. Barcelona: Laertes,.
- TRILLA, J. (1993). Otras Educaciones. Barcelona: Antropos.
- UCAR, X. (1995). Los programas de animación sociocultural. Claves de la educación social, 1(1), 32-38. Noviembre. Universidad del País Vasco
- VAN SELL, M.; Brief, A. P.; Schuler, R. S. (1981): Role Conflict and Role Ambiguity: Integration of the Literature and Directions for Future Research. Human Relations, Vol. 34, pp. 43-71.
- VARGAS, I. & Marín, P. (1999). Programa: red de comités paritarios de salud ocupacional. Factores de riesgo psicosociales. Colombia: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- VARGAS, M. (2005). Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. Estrés y Enfermedad. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana
- VILLALOBOS, F. (1999) Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. 32° Congreso de Seguridad Integral, Higiene y Medicina del Trabajo, Consejo Colombiano de Seguridad. Bogotá, Colombia.
- VILLALOBOS, G. (1999). Seminario internacional: procesos de identificación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales. Colombia: Consejo Colombiano de Seguridad.
- VILLALOBOS, G. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. Ciencia & Trabajo.
- VILLALOBOS, G. (2005). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis Doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. La Habana, Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública.
- WEARING, B. Y. (1987). All in day's Leisure: gender and the concept of leisure. Leisure Studies.
- WESTLAND, C. (1987). Toward a Leisure-centred Society: the 'why', 'what' and 'how' of education for leisure. En: Education for leisure, European Journal of Education, 22(3-4), 225-232

- WORKPLACE PRACTICES: Links to Work-Family Conflict and Job-Related Outcomes. *Journal Management*, 28, 787-810.

- ZEITHAML, V. A.; Parasuraman, A.; Berry, L. L. (1993): *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Ed. Díaz de Santos. 154