

ASOCIACIÓN ENTRE EL COMPORTAMIENTO DE LOS FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL, EL NIVEL DE ESTRÉS Y LOS FACTORES PROTECTORES DE LOS
EMPLEADOS DE LAS TIENDAS DE UNA EMPRESA COLOMBIANA DE RETAIL

Luz Adriana Sánchez Marín

Sandra Marina Sánchez Marín

UNIVERSIDAD EAFIT

Escuela de Administración

Maestría en Desarrollo Humano Organizacional

Medellín, Colombia

2016

ASOCIACIÓN ENTRE EL COMPORTAMIENTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, EL NIVEL DE ESTRÉS Y LOS FACTORES PROTECTORES DE LOS EMPLEADOS DE LAS TIENDAS DE UNA EMPRESA COLOMBIANA DE RETAIL

Luz Adriana Sánchez Marín

Sandra Marina Sánchez Marín

Trabajo de Grado para Optar al Título en Magister en Desarrollo Humano Organizacional

Director

Idier Albeiro Torres Guerra

Psicólogo, Magister en Salud Ocupacional

UNIVERSIDAD EAFIT

Escuela de Administración

Maestría en Desarrollo Humano Organizacional

Medellín, Colombia

2016

Contenido

ASOCIACIÓN ENTRE EL COMPORTAMIENTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, EL NIVEL DE ESTRÉS Y LOS FACTORES PROTECTORES DE LOS EMPLEADOS DE LAS TIENDAS DE UNA EMPRESA COLOMBIANA DE RETAIL . 1

ASOCIACIÓN ENTRE EL COMPORTAMIENTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, EL NIVEL DE ESTRÉS Y LOS FACTORES PROTECTORES DE LOS EMPLEADOS DE LAS TIENDAS DE UNA EMPRESA COLOMBIANA DE RETAIL . 2

1. Presentación	9
2. Estado del arte	11
3. Objetivos	29
3.1 Objetivo General	29
3.2 Objetivos Específicos	29
4. Marco teórico	30
4.1 Factor de Riesgo Psicosocial:	30
4.2 El estrés:	33
4.3 Factores psicológicos protectores:.....	36
4.3.1 Personalidad resistente y Estrategias de afrontamiento:	36
4.5 Normatividad Colombiana	39
4.6 Conceptos epidemiológicos	40
5. Contexto	43
6. Diseño metodológico	45
6.1 Tipo de diseño de estudio:.....	45
6.2 Instrumentos:.....	46
6.3 Fuentes de información:	48
6.4 Plan de Análisis de la información.....	48

6.5 Procedimiento	51
7. Consideraciones éticas	53
8. Cobertura de la evaluación	55
9. Resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial.....	56
9.1 Condiciones Individuales	56
9.2. Resultado primer objetivo	61
9.3 Resultado segundo objetivo.....	65
9.4 Resultado del tercer objetivo	93
9.5 Resultado del cuarto objetivo	101
10. Análisis	122
11. Discusión	122
12. Conclusiones generales	131
13. Recomendaciones	134
15. Anexos	140
16. Bibliografía	158

Índice de gráficas

Gráfica 1. Relación funcional de las variables asociadas	50
Gráfica 2. Descripción de riesgos psicosociales.....	63
Gráfica 3. Condiciones intralaborales forma B	72
Gráfica 4. Porcentaje de trabajadores en riesgo en cada uno de los dominios del constructo intralaboral por cargo	75

Gráfica 5. Comparativo dimensiones extralaborales por cargos con mayor nivel de riesgo.....	79
Gráfica 6. Porcentaje de trabajadores que presentan estrés según los cargos	86
Gráfica 7. Porcentaje de riesgo por Forma A y B	87
Gráfica 8. Porcentaje de estrategias de afrontamiento	94
Gráfica 9. Condiciones personales	97
Gráfica 10. Pirámide poblacional.....	123

Índice de tablas

Tabla 1. Cobertura de la evaluación	55
Tabla 2. Descripción sociodemográfica según el género y el cargo	57
Tabla 3. Descripción sociodemográfica según el estado civil y el cargo	58
Tabla 4. Descripción sociodemográfica según la educación y el cargo	58
Tabla 5. Descripción sociodemográfica según el estrato socio-económico y el cargo... 59	59
Tabla 6. Descripción sociodemográfica según la edad y el cargo	59
Tabla 7. Descripción sociodemográfica según No. de personas a cargo y el cargo	60
Tabla 8. Descripción sociodemográfica ocupacional según la antigüedad y el cargo .. 60	60
Tabla 9. Descripción sociodemográfica ocupacional según el contrato y el cargo. 61	61
Tabla 10. Total de dominios y dimensiones por niveles de riesgo.....	64
Tabla 11. Total de las condiciones intralaborales con riesgo y sin riesgo.	65
Tabla 12. Condiciones intralaborales por niveles de riesgo.....	66
Tabla 13. Dimensiones de demandas del trabajo sin riesgo y en riesgo	67
Tabla 14. Dominio: demandas del trabajo y dimensiones por niveles de riesgo.....	67
Tabla 15. Total de las condiciones intralaborales por nivel de riesgo y según el cargo.	68
Tabla 16. Dominios y dimensiones del constructo intralaboral Forma A y Forma B sin riesgo y en riesgo.....	69
Tabla 17. Condiciones intralaborales forma A y forma B por niveles de riesgo.....	71

Tabla 18. Constructo intralaboral por formas, cargo y niveles de riesgo	73
Tabla 19. Total de condiciones extralaborales sin riesgo y en riesgo	77
Tabla 20. Dimensiones extralaborales sin riesgo y en riesgo	77
Tabla 21. Población con riesgo en condiciones extralaborales según la forma	78
Tabla 22. Frecuencia dimensión tiempo fuera del trabajo	80
Tabla 23. Frecuencia dimensión desplazamiento	80
Tabla 24. Total de estrés sin riesgo y en riesgo	81
Tabla 25. Condiciones de estrés por niveles de riesgo	82
Tabla 26. Frecuencias de síntomas fisiológicos por estrés	82
Tabla 27. Frecuencias de síntomas de comportamiento social por estrés	83
Tabla 28. Frecuencias de síntomas intelectuales y laborales	84
Tabla 29. Frecuencias de los síntomas psico-emocionales por estrés	85
Tabla 30. Total de Porcentajes por niveles de estrés según el cargo	87
Tabla 31. Frecuencia de niveles de estrés por forma A	89
Tabla 32. Frecuencia por nivel de estrés por forma B por cargos de interés asesor y cajero	91
Tabla 33. Nivel de estrés por cargo y sexo	92
Tabla 34. Dimensiones de Estrategias de Afrontamiento por niveles	95
Tabla 35. Afrontamiento activo cognitivo por niveles y por cargo	96
Tabla 36. Afrontamiento Evitativo por niveles y por cargo	96
Tabla 37. Dimensiones de la personalidad por niveles	98
Tabla 38. Dimensión Compromiso de la personalidad por niveles de riesgo y por cargo	98
Tabla 39. Dimensión control de la personalidad por niveles de riesgo y por cargo	99
Tabla 40. Dimensión reto de la personalidad por niveles de riesgo y por cargo	99
Tabla 41. Dimensión reto de la personalidad por niveles de riesgo y por cargo	100
Tabla 42. Cálculo de OR por exposición a factores de riesgo laborales y efecto de estrés y porcentaje de riesgo atribuible dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	102

Tabla 43. Cálculo de OR crudo por exposición a factores de riesgo laborales y efecto de estrés y porcentaje de riesgo atribuible en el dominio recompensas.	103
Tabla 44. Cálculo de OR por exposición a factores de riesgo laborales y efecto de estrés y porcentaje de riesgo atribuible en el dominio demandas del trabajo	103
Tabla 45. Cálculo de OR por exposición a factores de riesgo laborales y efecto de estrés y porcentaje de riesgo atribuible en el dominio control sobre el trabajo	104
Tabla 46. Cálculo de OR por exposición a factores de riesgo laborales y efecto de estrés y porcentaje de riesgo atribuible dominios sin asociación estadística significativa. .	105
Tabla 47. Cálculo de OR por exposición a factores de riesgo laborales y efecto de estrés y porcentaje de riesgo atribuible por dominios del constructo intralaboral.....	106
Tabla 48. Cálculo de OR ajustado con el compromiso con dominios y dimensiones .	107
Tabla 49. Cálculo de OR ajustado con el control por dominios	108
Tabla 50. Cálculo de OR ajustado con el control en dominios y dimensiones representativas	109
Tabla 51. Cálculo de OR ajustado con el reto por dominios	110
Tabla 52. Cálculo de OR ajustado con el reto por dominios y dimensiones representativas	111
Tabla 53. Cálculo de OR ajustado con personalidad resistente por dominios.....	112
Tabla 54. Cálculo de OR ajustado con personalidad resistente por dominios y dimensiones representativas.	113
Tabla 55. Cálculo de OR ajustado con afrontamiento evitativo por dominios.....	114
Tabla 56. Cálculo de OR ajustado con Afrontamiento cognitivo por dominios y dimensiones representativas	115
Tabla 57. Cálculo de OR ajustado por afrontamiento comportamental por dominios.	116
Tabla 58. Cálculo de OR ajustado con afrontamiento comportamental por dominios y dimensiones representativas	118
Tabla 59. Cálculo de OR ajustado con afrontamiento evitativo por dominios.....	119

Tabla 60. Cálculo de OR ajustado con afrontamiento evitativo por dominios y dimensiones representativos	121
Tabla 61. Comparativo de OR, Prevalencia de estrés, Riesgo atribuible y OR ajustado en factores protectores	127

1. Presentación

Para el objetivo de esta investigación se realizó un estudio sobre la asociación entre el comportamiento de los factores de riesgo psicosocial, el nivel de estrés y los factores protectores de los empleados de las tiendas de una empresa colombiana de retail. Donde la hipótesis a verificar es la siguiente: Si la persona cuenta con factores protectores como personalidad resistente y estrategias de afrontamiento se reduce la probabilidad de síntomas de estrés.

En nuestro país después de la primera encuesta realizada por el Ministerio de la Protección Social, en el año 2007, sobre condiciones de trabajo y salud (Ministerio de la Protección Social, 2010), se evidenció que la exposición del riesgo psicosocial es muy alto, dado que la atención al público, el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más de un 50% de los encuestados. Además, los niveles de estrés se manifiestan entre el 20% y 33% de las personas evaluadas, también en las encuestas se observó un alto nivel de los agentes ergonómicos y los psicosociales relacionados con los accidentes de trabajo. Como consecuencia de lo anterior, entre otras cosas, se generó interés en el estudio y la profundización en procesos de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo, también se identificó que estos estudios permiten comparar estadísticamente los datos de una persona con el grupo de referencia.

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

En el sector retail (venta al detal), específicamente en las tiendas, aunque los empleados tengan facilidad para moverse, deben realizar su trabajo casi completamente de pie, el tener

que laborar casi todos los días incluidos domingos y festivos, hace necesario el trabajo en turnos, lo que genera horarios prolongados, alteraciones en la vida personal, con sus familias y con sus amigos, inclusive la imposibilidad de estudiar, por los cambios de horarios, lo que no les permite un desarrollo profesional y puede generar frustración personal, adicionalmente el estar todo el día frente a los clientes expresando sentimientos de afabilidad y atención, ocultando posiblemente sus verdaderos sentimientos. Otro aspecto que se observa en las tiendas, es el tema de incentivos, éstos son básicos, con comisiones que se reciben de acuerdo a las metas cumplidas, lo que hace que la persona no esté consciente de su desgaste físico y emocional sino pendiente de lograr una remuneración mayor, y todo esto trae consecuencias a largo plazo, tanto para la salud física como mental.

Teniendo en cuenta que El Ministerio de la Protección Social exige realizar un estudio del riesgo psicosocial de forma objetiva y subjetiva, con la utilización de instrumentos que ya hayan sido validados y avalados en el país, El Ministerio realiza una contratación con la Pontificia Universidad Javeriana para diseñar y validar una batería de instrumentos de evaluación de los riesgos psicosociales, siendo está en la actualidad la única batería confiable, aprobada y validada por el Ministerio, que se aplicó a los trabajadores de las tiendas de una empresa colombiana de retail que se encuentran posiblemente expuestos en diferentes actividades económicas y oficios, en busca de favorecer la focalización, de programas planes y acciones dirigidos a la prevención y control (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Por todo lo anterior se realizó un estudio de tipo transversal (cross sectional) con metodología cuantitativa, con un estudio poblacional tipo censo, los sujetos de estudio que participaron en la investigación fueron aproximadamente 222 empleados de las tiendas de una empresa del sector retail en la ciudad de Medellín, finalmente se evaluaron los resultados de 150 empleados que intervienen directamente en las tiendas, en los cargos de administrador, cajero, asesor y bodeguero. Además se realizó un seguimiento a los estudios previos sobre riesgo psicosocial que se han realizado no solo en nuestro país, sino también a nivel internacional, para visualizar el propósito, los sujetos estudiados, la metodología y los

conceptos utilizados entre otros aspectos, sobre la salud y el trabajo en los empleados, con el objetivo de poder analizar y observar la posible asociación que pueda o no existir entre los factores de riesgo psicosocial, el estrés y los rasgos de personalidad con mayor resistencia y con estrategias de afrontamiento, además determinar cuáles son las características de las personalidades resistentes a los factores de riesgo que sirva de soporte para futuros procesos de selección para este perfil del cargo, igualmente encontrar nuevas formas de promocionar, promover, atender y monitorear las prácticas más acordes y saludables para la población de interés de este estudio, que son el capital humano activo de las tiendas. Como conclusión general de este estudio se observa que la población está altamente expuesta a las condiciones de riesgos de magnitud considerable y además con variables lesivas, se observa el efecto en los mecanismos de respuesta de estrés muy altos que no les aporta para lograr mediar la exposición, y la ausencia de estrategias de afrontamiento que posibiliten la reducción de la respuesta de estrés. Se realizaron a partir de los hallazgos recomendaciones para la población que presentó mayor exposición a los factores de riesgo y el nivel de estrés.

2. Estado del arte

Para tener un panorama del estado de la cuestión se realizó una búsqueda bibliográfica a nivel nacional e internacional a partir de 1993, teniendo en cuenta, artículos, libros y tesis, en idioma español, que permiten dar cuenta del estado del arte del riesgo psicosocial, el estrés y los factores de protección individuales.

Se verificaron las siguientes categorías: El propósito, los referentes conceptuales, el tipo de estudio, los sujetos de investigación, los instrumentos de recolección, el diseño de investigación, los principales resultados y conclusiones, las palabras claves, autores representativos, categorías de análisis y la bibliografía del artículo o texto revisado.

“Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal” (Almutio Kareaga, 2004). La percepción subjetiva es importante ya que no todas las demandas, exigencias, y circunstancias por muy altas o negativas que sean constituyen estresores laborales para todas las personas; además, también puede ocurrir lo contrario (ej. hacer un problema de algo nimio) (Almutio Kareaga, 2004). En este sentido, las puntuaciones en demandas y control del trabajo, y las reacciones emocionales a estrés reflejan de una forma importante la experiencia subjetiva del empleado (Almutio Kareaga, 2004).

El bienestar psicológico se conceptualiza como la efectividad en el funcionamiento psico-social del individuo global e incluye estados emocionales positivos, en una dimensión alta y baja (felicidad vs. tristeza o depresión). Gozar de un alto bienestar psicológico supone puntuar alto en emociones positivas y bajo en negativas, (Duch, Ruiz de Porras, Giméno & Iglesias, 1999; Van Yperen y Snijders, 2000) citado por (Calderón-Hernández.G, Serna-Gómez.HM, 2013).

“Valoración del desgaste Laboral como riesgo Psicosocial” (Barrios León, M., & Illiada, 2013). Las investigaciones coinciden en que la generación de fatiga, a partir de las condiciones del trabajo, también obedece a la posibilidad que el trabajador tenga para controlarlas (Barrios León, M., & Illiada, 2013). Aquellas condiciones que sobrepasen la posibilidad de control por parte del trabajador, se transformarán en riesgos y en estresores, exigencias o demandas psicológicas; es decir, en elementos que potencialmente pueden generar una respuesta de estrés en el trabajador (Barrios León, M., & Illiada, 2013). Dependiendo de su experiencia e interpretación, sobrellevará aquellas cosas que no le afecten y responderá a aquellas que le signifiquen una molestia, un reto o un conflicto, lo que se transformará en estrés vivido. En ese momento, y dependiendo de las condiciones particulares del trabajador y de la restricción del medio circundante, el individuo hará uso de

recursos para disminuir el contacto con el estrés, buscando espacios de descanso o relajamiento (Barrios León, M., & Illiada, 2013).

(Grandjean, 2001; Balseiro, 2010; Freudenberger, 2001; Barbado et al., 2006; Martín et al., 2007). El desgaste laboral es una sensación compleja, integrada por síntomas físicos y psíquicos, que ubica a quien la percibe desde sentirse bien hasta estar exhausto (Barrios León, M., & Illiada, 2013). Y es producto de la sinergia multifactorial del sistema interactuante y del propio ser, que determina la disposición para realizar alguna tarea que puede repercutir en la productividad organizacional, citado por (Barrios León, M., & Illiada, 2013).

“Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas” (Benavidez, F., Gimeno, D., Benach, J., Martinez, J., S, J., Berra, A., & Davesa, 2002). La exposición a los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo está asociada con múltiples efectos perjudiciales para la salud, como problemas mentales, cardiovasculares u osteomusculares (Calderón-Hernández.G, Serna-Gómez.HM, 2013). Estos hallazgos han estimulado la medición de estos factores de riesgo en distintas encuestas de salud y condiciones de trabajo de ámbito nacional y europeo, las cuales demuestran una tendencia creciente en el número de trabajadores que declaran estar expuestos a estos factores de riesgo (Merllíé D, 2000; Múnera-Palacio, ML, Sáenz-Agudeo, & Cardona-Arango, 2011). Esto plantea la necesidad de desarrollar intervenciones preventivas, (Campbell J, Muphy LR, 1997; Kristensen T, Kornitzer M, 1998) citados por (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014)

“Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación” (Múnera-Palacio et al., 2011). Sobre los modelos teóricos es evidente que la mayoría se ha desarrollado en países del primer mundo (Múnera-Palacio et al., 2011). Los modelos teóricos que predominan y que han sustentado eficazmente las metodologías para evaluar factores psicosociales, son el modelo Demanda – Control y el modelo Desequilibrio Esfuerzo –

Recompensa (Múnera-Palacio et al., 2011). No obstante, vale la pena mencionar que autores como Blanch, Sahagún y Cervantes, critican que actualmente predomina un enfoque patológico, con una reducción a variables independientes que inciden en la aparición de enfermedades profesionales; centran su atención en los riesgos y sus consecuencias negativas, más que en los factores que propician el desarrollo óptimo de la experiencia laboral, lo cual puede constituir un sesgo para la investigación psicológica sobre condiciones de trabajo (Múnera-Palacio et al., 2011). Lo anterior se hace evidente al revisar la tendencia en las publicaciones científicas sobre condiciones laborales, las cuales en su mayoría conciernen a temáticas como estrés, depresión, burnout, ansiedad, en comparación con aquellas relativas a la satisfacción, la felicidad y el sentimiento de realización en una actividad productiva (Garrido-Pinzón, J. Blanch-Ribas, J. Uribe-Rodriguez, A. F. Flórez-Acevedo, J. Pedrozo-Sánchez, 2011).

“Evaluación de los riesgos laborales y factores psicosociales”(Gutierrez-Strauss. AM y Ministerio de Protección Social, 2009). Esta nueva disciplina, que aborda la evaluación de muchos riesgos emergentes intangibles en una sociedad tecnificada y cambiante como la nuestra, «cocida en su propio caldo» del estrés, consecuencia de las presiones y de las sobrecargas de índole psicosocial, está destinada a ser un área importante de la prevención (Gutierrez-Strauss. AM y Ministerio de Protección Social, 2009; J. S. Peiró, 1993).

“Efectos del Liderazgo y del Clima Organizacional Sobre el Riesgo Psicosocial, como Criterio de Responsabilidad Social, en Empresas Colombianas del Sector Salud” (Contreras, Juarez, Barbosa, & Uribe, 2010). Otros autores plantean, que este estilo ejerció influencia sobre la menor percepción de riesgo psicosocial, lo que destaca el posible efecto de las variables culturales sobre el liderazgo, aspecto que debe ser estudiado con mayor detenimiento. Es necesario asumir una visión amplia e integradora de la responsabilidad social empresarial, integrando los temas sociales y ambientales dentro de la empresa para generar impacto sobre los gerentes, directivos empleados clientes, proveedores, comunidad

amplia, y autoridades públicas, o grupos de interés internos y externos “stakeholders” (Gómez -Alvarez, 2011). Asumir la responsabilidad social de esta forma plantea nuevos retos a los líderes de las organizaciones, en cuanto que la misma deberá depender de la dirección y ser incluida en todos los procesos organizacionales (Austin, 2008), de manera que haga parte esencial de la gestión empresarial y se constituya en un generador de cambio y transformación social positivo, que redunde en el beneficio de capital humano, el económico y el social (Gómez -Alvarez, 2011).

“Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional” (Velazquez, 2012b). Los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico (Velazquez, 2012b). Estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, pues incrementan los niveles de estrés de los trabajadores (Velazquez, 2012b).

“Factores de riesgo psicosocial y compromiso (Engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia”(Arenas-Ortiz, F Andrade-Jaramillo, 2013). El Engagement en el trabajo por Wilmar Schaufeli, profesor de psicología del trabajo y las organizaciones en la Universidad de Utrech en Holanda, coautor de la prueba Maslash Burnout Inventory– General Survey [MBI – GS] (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014), diseñada para evaluar el Síndrome de Quemarse en el Trabajo en todo tipo de ocupaciones (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014). El Ministerio de la Protección Social publicó en el 2008 la Resolución 002646, la cual determina como obligación de las organizaciones identificar, evaluar, intervenir y monitorear la exposición a factores de riesgo psicosocial en sus trabajadores (Ministerio de a Protección Social, 2008).

“La salud mental de las y los trabajadores” (Velazquez, 2012a). En el último año ha hecho fortuna en nuestro país un anglicismo, mobbing, que, traducida como «acoso moral en el trabajo», esconde un problema socio laboral de enorme trascendencia personal, organizativa, empresarial e, incluso, cultural. Son ya muchos los Informes y Documentos de Organizaciones Internacionales, desde la OIT a la Agencia Europea para la Mejora de las Condiciones de Trabajo, pasando por el propio Parlamento Europeo, que dan cuenta de la envergadura y seriedad del problema (Velazquez, 2012a).

“Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile”(Palomo, V., Carrasco, G., Bastias, J., Mendez, A & M.D., 2015). Factores de riesgo, Salud de la mujer, satisfacción en el trabajo, trabajo de mujeres (Palomo, V., Carrasco, G., Bastias, J., Mendez, A & M.D., 2015).

“Desencadenantes del estrés laboral” (J. Peiró, 2008). McGrath (1976) modelo cíclico que pone de manifiesto la importancia de los procesos implicados: apreciación, decisión, ejecución y resultados, (Casado - Cañero. FD, 1998) apreciación primaria, apreciación secundaria y afrontamiento (Golembiewski et al, 1986) constató que si una persona en un equipo estaba “quemada” era más probable que el resto del equipo también lo estuviera. Rountre en 1984 investigó con 180 grupos, arrojando el siguiente resultado: 87.5 % de miembros con ‘burnout’ elevado, eran miembros de grupos con al menos un 50%.

“El concepto de personalidad resistente, consideraciones teóricas y repercusiones prácticas”. (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014). Kobasa en 1982, propone un cambio en el estudio del estrés y establece el concepto de personalidad resistente, como aproximación a la psicología social y la salud (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014). Maddi en 1988, propone que existen tres procesos cognitivos con los que el individuo, puede disminuir la probabilidad de juzgar como realidad aquello donde hay alguna

posibilidad; estos procesos cognitivos son la simbolización, la imaginación y el juicio (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014).

“Síndrome de quemarse por el trabajo, personalidad resistente y malestar psicológico en personal de enfermería” (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014). Personalidad resistente según Kobasa 1979:(Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014), síndrome Burnout, según (J. Peiró, 1999; Velazquez, 2012b).

“Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga” (Rodríguez & Rozo, 2014).

“La carga mental como factor de riesgo psicosocial, diferencias por baja laboral” (Rubio Valdehita, S., Ramiro, M. D., & et, 2010). La carga mental se impone como uno de los más importantes factores de riesgo psicosocial; se define como la diferencia entre los recursos del trabajador y las demandas del trabajo; tanto las condiciones de sobrecarga como las de infracarga mental producen problemas en el rendimiento y en la salud de los trabajadores (Rubio Valdehita, S., Ramiro, M. D., & et, 2010). Las investigaciones en las que se ha analizado la relación entre el estrés y la satisfacción laboral (Gutierrez-Strauss.AM y Ministerio de Protección Social, 2009).

“Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia” (Andrade & Gómez, 2008) La revisión documental realizada con 34 artículos (19 empíricos, 15 teóricos), relativos al tema salud laboral, llevados a cabo en Colombia y publicados, la mayoría, en revistas científicas colombianas a partir de los años 90 salud laboral, Ciencias Sociales, Ciencias de la Salud (Andrade & Gómez, 2008) (Arenas-Ortiz, F Andrade-Jaramillo, 2013) La definición global adoptada por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y

de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Se realizó una revisión documental a través de las bases de datos Science Direct, Web of Science y Ebsco, así como a través de motores electrónicos de búsqueda, tales como Google y Scirus, entre otros (Andrade & Gómez, 2008). También se consultaron las bases de datos de Colciencias, para obtener información de los grupos de investigación, relacionados con el área de la salud laboral, en las distintas universidades públicas y privadas de Colombia; asimismo, se retomaron los textos proporcionados en el seminario Psicología de la Salud Ocupacional, de la Maestría en Psicología -énfasis en Psicología Organizacional y del Trabajo-, de la Universidad del Valle (Andrade & Gómez, 2008).

“Revisión Sistemática de evidencia científica clasificada con criterios de rigurosidad, respecto al concepto de Personalidad Resistente y el papel moderador de este, ante la exposición a factores de riesgo psicosocial laboral en trabajadores” (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014). Se revisan los conceptos básicos de la salud en el trabajo y desde el concepto de Personalidad Resistente y sus componentes: Personalidad Resistente, este constructo surgió de la integración de varios conceptos teóricos y empíricos básicamente derivados de la Psicología Existencial y las teorías existencialistas de la personalidad; así como de las teorías psicosociales sobre el estrés más actuales en aquel momento, fundamentalmente los modelos sobre el estrés (y la enfermedad) de Antonovsky (1974, 1979), Averill (1973), Selye (1956), Mischel (1968, 1973), Lazarus (1966) y Moss (1973), La propuesta de sistematización que realizaron Kobasa, Maddi y Courington (1981) y Kobasa (1982) citados por (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014)

Dentro del *tipo de estudio y tipo de diseño* de las investigaciones se evidencia que la mayoría es de tipo cuantitativo donde se recolectan datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández-Sampieri.R, Fernandez -Collado.C, 1997) y solo cinco utilizan un enfoque cualitativo buscando complementar la investigación gracias a descripciones

detalladas de situaciones, eventos, personas y comportamientos en su estudio de caso (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014).

El tipo de estudio que más se repitió es el exploratorio entre ellos.(Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014), (Andrade & Gómez, 2008); (Velásquez, 2012) (Peñacoba Puente & Moreno Jiménez, 1998), siendo estas investigaciones de tipo documental, y explicativa documental (Barrios León, M., & Illada, 2013), en cuanto a estudios con enfoque de diseño transversal descriptivo correlacional como el nuestro se dan en (Contreras et al., 2010); (Arenas Ortiz & Jaramillo Andrade, 2013), (Palomo, Carrasco, Bastias, Méndez.A, & M.D., 2015), (Ríos Rísquez, Godoy Fernández, & Sánchez Meca, 2011) citado por (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014), porque solo se tomaron los datos una vez, con el propósito de definir variables y analizar su incidencia en un momento dado, el enfoque descriptivo busca especificar las propiedades de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. (Danhke, 1989) citado por (Hernández-Sampieri.R, Fernandez -Collado.C, 1997).

En relación con *los sujetos participantes* se encuentra que algunas de las investigaciones se han desarrollado con personal del sector salud.

(Contreras, Barbosa, Fernando, & Ana Fernanda Suarez, 2011); (Arenas-Ortiz & Andrade- Jaramillo, 2013); (Ríos Rísquez, Godoy Fernández, & Sánchez Meca, 2011). (Rodríguez Uribe & Rozo Martinez, 2014), y (Almutio Kareaga, 2004), refiere entre las poblaciones con mayor riesgo de experimentar el síndrome del estrés laboral se encuentran las profesiones o actividades orientadas a los servicios humanos (docentes, profesionales de la salud, servicios sociales) citados por (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014).

Dentro de las investigaciones revisadas solo en la de (Barrios León & Illada, 2013) los participantes son del sector Manufacturero, una empresa comercializadora y exportadora de frutas (Charria, Sarsosa, & Arenas, 2011) (Charria-Ortiz, V. H., & Arenas-Ortiz, F. (2014). y la muestra en formadores deportivos en (Posada Gutierrez & Sora Gutiérrez, 2015) citados por (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014).

En dos de las publicaciones informan la cantidad de personas, pero no especifica el sector en el que se realizó la investigación; (Benavidez, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J., S, J., Berra, A., & Davesa, 2002; Rubio Valdehita, S., Ramiro, M. D., & et, 2010).

En las siguientes investigaciones se realizan análisis documentales en (Andrade Jaramillo & Gómez, 2008); se revisaron 15 artículos teóricos y 19 empíricos, para un total de 34 artículos, en (Ospina Vinasco & Hernández Méndez, 2014); 30 publicaciones en español, las cuales tuvieran como objetivo el apoyo a la afirmación de la Personalidad Resistente como moderador en situación de estrés de origen laboral. Se retomaron, además, estudios que trabajaran conceptos cercanos al tema objeto de esta revisión (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014).

No se describen los sujetos específicamente en (J. Peiró, 1999) (Gil-Monte, 2012); (Peñacoba Puente & Moreno Jiménez, 1998); (Peiró J. S., 1993); (Charria, Sarsosa, & Arenas, 2011) citado por (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014).

Con relación a *las técnicas de recolección de la información*, las más utilizadas fueron la aplicación de cuestionarios (Charria, Sarsosa, & Arenas, 2011); (Benavidez, y otros, 2002); (Contreras, Barbosa, Fernando, & Ana Fernanda Suarez, 2011); (Escalante Niño, 2002); (Ríos Rísquez, Godoy Fernández, & Sánchez Meca, 2011). (Rodríguez Uribe & Roza Martínez, 2014); (Rubio Valdehita, Ramiro, & et, 2010); (Ortiz Arenas & Jaramillo Andrade, 2013); (Palomo, Carrasco, Bastias, Mendez.A, & M.D., 2015); también utilizan la búsqueda en bases bibliográficas como en (Peiró J. S., 1993); (Peñacoba Puente & Moreno Jiménez, 1998); (Andrade Jaramillo & Gómez, 2008); citado por (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014); Entrevistas estructuradas focalizadas al personal en (Barrios León, M., & Illiada, 2013) encuesta social en (Posada Gutierrez & Sora Gutiérrez, 2015) No son claros los instrumentos utilizados en (Velazquez, 2012b) (Velazquez, 2012a), (Almutio Kareaga, 2004).

Con relación a *las categorías de análisis* tenidos en cuenta para los estudios realizados en riesgo psicosocial en los artículos y textos revisados son los siguientes:

Bienestar psicológico, afrontamiento y rendimiento. Prevención y manejo del estrés. Programa de entrenamiento en el manejo del estrés (Almutio Kareaga, 2004).

Equilibrio trimonial (físico, mental y emocional), adaptación al trabajo, carga laboral, control de exigencias, contribución a la organización, disposición al trabajo, actitud laboral, armonía interpersonal (Barrios León, M., & Illiada, 2013).

Género, edad, nivel de estudios, ocupación (Benavidez, F., Gimeno, D., Benach, J., Martinez, J., S, J., Berra, A., & Davesa, 2002).

Naturaleza y pertinencia del modelo explicativo, método para el diagnóstico, características específicas del sector económico, criterio de un especialista con competencias técnicas, calidad del proceso de evaluación, países del primer mundo y países en vía de desarrollo.(Múnera-Palacio et al., 2011).

Factores de riesgo psicosocial, estilos de liderazgo, clima organizacional, variables socio/demográficas (Gómez -Alvarez, 2011).

Análisis de factores de riesgo, resultados de los indicadores de riesgo obtenidos, aplicación de los criterios de evaluación. (Gutierrez-Strauss.AM y Ministerio de Protección Social, 2009).

Factores de riesgo psicosociales derivados el trabajo, riesgo psicosociales laborales emergentes, prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias (Velazquez, 2012b).

Oportunidad y necesidad en la creación del Observatorio Vasco sobre acoso moral en el trabajo, composición y funcionamiento del observatorio, competencias o tareas a realizar por el observatorio, contenido y objeto del convenio de colaboración con el departamento de justicia empleo y seguridad social, vigencia del convenio de colaboración (Velazquez, 2012a).

Factores de riesgo psicosociales intralaborales, evaluación de la experiencia del engagement en el trabajo, la relación entre factores de riesgo psicosocial intralaboral y los

dominios evaluados en el UWES(dedicación, vigor, absorción) (Arenas-Ortiz, F Andrade-Jaramillo, 2013).

Exigencias psicológicas, trabajo activo, posibilidades de desarrollo, satisfacción laboral según tres dimensiones: satisfacción por las prestaciones recibidas, satisfacción por el ambiente físico de la empresa, satisfacción por la supervisión (Palomo, V., Carrasco, G., Bastias, J., Mendez, A & M.D., 2015)

Estresores del ambiente físico, demandas estresantes del trabajo, contenidos del trabajo, estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y grupales, desarrollo de carrera, nuevas tecnologías, estructura organizacional, clima organizacional, estrés por la relación del trabajo y otros ámbitos de la vida (J. Peiró, 2004).

Compromiso, control y reto (Peñacoba Puente & Moreno Jimenez, 1998) citado por (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014)

Factores ambientales, extensión de jornada laboral, rango de edad, forma de desplazamiento, aplicación de conocimientos previos, información de los cambios al interior de la organización, capacitación, relación positiva con los jefes, satisfacción reconocimiento y seguridad (Ministerio de la Protección social, 2010).

Relación entre personalidad resistente y síndrome de quemarse en el trabajo. Relación entre síndrome de quemarse por el trabajo y la presencia de malestar psíquico. Relevancia de la personalidad frente a la vulnerabilidad psíquica (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014).

Riesgo psicosocial intralaboral; liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo, recompensa (Garrido-Pinzón, J Blanch-Ribas, J Uribe-Rodriguez, AF Flórez-Acevedo, J Pedrozo- Sánchez, 2011)

Valoraciones de carga mental, niveles de frustración, problemas de salud médica de los trabajadores, esfuerzo, demanda física, demanda temporal, rendimiento (Rubio Valdehita, S., Ramiro, M. D., & et, 2010).

Riesgos clásicos, riesgos psicosociales, riesgos clásicos y psicosociales, otras problemáticas (Arenas-Ortiz, F Andrade-Jaramillo, 2013).

Personalidad resistente, el papel moderador de la personalidad resistente, exposición de los factores de riesgo psicosocial (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014).

Con relación a *los resultados y las conclusiones* en los artículos revisados sobre investigaciones en riesgo psicosocial, se observan las siguientes conclusiones:

Es de crucial relevancia fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo y fomentar la salud pública de la población, pues las personas en edad de trabajar pasan la mayor parte de su tiempo de vigilia en contextos laborales, o desarrollando una actividad laboral en su domicilio (Almutio Kareaga, 2004). Por este motivo, la promoción de la salud laboral y la prevención de las enfermedades y accidentes laborales relacionados con los riesgos psicosociales deberían ser materia de salud pública para los gobiernos (Velazquez, 2012b); además comprender el papel determinante que tienen las relaciones interpersonales, el contexto en que se encuentran las personas, pues la percepción individual del ambiente laboral y las habilidades de afrontarlas influye en la experiencia que se tenga del estrés, por lo que es apremiante el entrenamiento en estrategias de afrontamiento del estrés a nivel individual (Almutio Kareaga, 2004).

Se requiere del rigor metodológico para realizar un acercamiento más tangible en el estudio y evaluaciones pues estos riesgos son invisibles por lo que se muestran en probabilidades que no se logran ver al igual que los riesgos psicosociales, como son la sobrecarga, los conflictos, las tensiones entre otros, e incluso las propias patologías, o síndromes profesionales, son también intangibles (Gutierrez-Strauss.AM y Ministerio de Protección Social, 2009). De ahí que hay que diferenciar entre factores e indicadores pues no son deterministas, por lo que se tienden a confundir los factores con indicadores de riesgo, e igualmente se confunden las causas con los efectos (Gutierrez-Strauss.AM y Ministerio de Protección Social, 2009). Existen muchas limitaciones metodológicas en el área de la PSA (Atención Prioritaria en Salud), pero algunos estudios derivados de aplicaciones especiales, como el PER (posicionamiento estratégico de resultados), no solamente pueden salvar las

temidas subjetividades en estas evaluaciones, sino que puede constituir una técnica eficaz y eficiente para muchos ámbitos psicosociales en la empresa, y no solamente los preventivos de la salud (Gutierrez-Strauss.AM y Ministerio de Protección Social, 2009). Así la aplicación de los instrumentos permite identificar las dimensiones claras del desgaste laboral como: Equilibrio trinomial, Adaptación al trabajo, Carga laboral, Control de exigencias, Contribución a la organización, Disposición al trabajo, Aptitud laboral, Armonía interpersonal (Barrios León, M., & Illiada, 2013).

Por esto es más común la utilización de instrumentos cuantitativos para determinar los factores de riesgo y/o estresores desencadenantes del desgaste laboral en el capital humano de una organización, porque permite tomar acciones preventivas para el resguardo del mismo, promoviendo así un área de interés en el sector industrial, que contribuye con la administración de las funciones del personal (Barrios León, M., & Illiada, 2013).

Se insiste en que el problema de afrontamiento del acoso moral en el trabajo no reside en la falta de técnicas jurídicas, sino en el déficit de formación de abogados, jueces, fiscales o inspectores de trabajo entre otros profesionales (Múnera-Palacio et al., 2011). Por lo que se creó un "Observatorio interdisciplinario que estudie y analice las decisiones judiciales al respecto, es el resultado de la propuesta de Convenio de Colaboración entre el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y el Consejo Vasco de la Abogacía." (Múnera-Palacio et al., 2011).

En Colombia se destaca que a pesar de contar con pocos instrumentos validados, se ha realizado hay un avances significativos frente a este tema a partir de la resolución 002646 del 2008 y la construcción en el 2010 de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial por parte del Ministerio de la Protección Social (Múnera-Palacio et al., 2011).

Las organizaciones en Medellín tienen la necesidad de implementar procesos evaluación y seguimiento periódico de los riesgos psicosociales, a través de una gerencia del talento humano que genere estrategias de mejoramiento de las condiciones intralaborales, incluyendo los sistemas de capacitación, recompensa y motivación del personal acorde a su

tipo de contratación y que permitan incrementar la calidad de vida de sus empleados (Ministerio de la Protección social, 2010).

También se observa la importancia de tener herramientas que permitan el abordaje en los riesgos psicosociales intralaborales desde la gerencia del talento humano, pues esta necesidad va más allá del cumplir con los parámetros establecidos por la ley, lo que debe incentivar a los encargados del talento humano en las organizaciones es velar por la salud física y mental de los trabajadores, teniendo en cuenta que es este bienestar el que en última instancia genera ventaja competitiva en las organizaciones (Gutierrez-Strauss.AM y Ministerio de Protección Social, 2009).

Las investigaciones más recientes logran evidenciar las relaciones significativas entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, por lo cual se destaca la pertinencia de incluir la mirada de la Psicología Positiva en el estudio de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores; además el alto nivel de riesgo a los que están sometidos los trabajadores implica una intervención inmediata y en especial generan ajustes en función de las demandas del trabajo(Arenas-Ortiz, F Andrade-Jaramillo, 2013).

Los resultados evidencian que por lo menos en lengua castellana y española, existen pocos estudios en relación al tema aunque se han realizado investigaciones de interés, los artículos en su mayoría no se pueden generalizar pues debido al diseño metodológico el cual está centrado en el corte transversal y el diseño de la muestra no es aleatoria “Se encontraron estudios de nivel IV y grado de recomendación D, así mismo estudios con niveles de evidencia III y grados de recomendación C, acorde con el modelo de clasificación de Medicina Basada en la evidencia ya mencionado”. La escases de publicaciones es una de las conclusiones principales, también se investiga frecuentemente el síndrome de Burnout en trabajadores del sector salud (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014). Es relevante nombrar que los artículos de esta temática estudiada se centran en estudios empíricos centrados en la medición de riesgos laborales, riesgos clásicos como los físicos, químicos y ergonómicos en distintas actividades y labores, empero, se destaca que también

se han llevado a cabo estudios de riesgos psicosociales específicamente relacionados con el síndrome de Burnout (quemado) y el mobbing (acoso laboral) y violencia laboral. También se destaca que España es el país donde más se han realizado estudios sobre el tema (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014).

Se ha hallado en otros estudios que en las tres áreas identificadas (doble presencia, y trabajo activo y posibilidades de desarrollo) se concentran los riesgos asociados con el trabajo estacional y los principales aspectos que las trabajadoras consideran que afectan a su satisfacción con el trabajo y, por extensión, a su bienestar en general (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014) así:

Evidencia los resultados de los cuestionarios que los profesionales con hijos presentaron una menor frecuencia de síntomas de malestar cotidiano, que los profesionales sin hijos. También que la edad presentó una correlación significativa con las sub escalas de síntomas de ansiedad y de depresión. En este sentido, a medida que se incrementa la edad, los profesionales manifestaban una mayor frecuencia de síntomas de ansiedad y de depresión (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014).

Se presentan además las correlaciones de Pearson, obtenidas entre la edad, las dimensiones que componen el síndrome de quemarse por el trabajo, los factores constituyentes de la personalidad resistente y la frecuencia de sintomatología psíquica. La primera hipótesis planteaba una relación negativa entre la personalidad resistente y las sub-escalas de Cansancio Emocional y Despersonalización en el trabajo medidas con el MBI. En efecto, la personalidad resistente presentó una relación negativa y significativa con las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización, y de manera positiva con la dimensión de realización personal en el trabajo. Se observa claramente que es la dimensión de cansancio emocional la que registra una asociación más relevante con el constructo de personalidad resistente y cada uno de sus componentes (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014).

Se analiza y visualiza en el proceso del estado del arte, que se deben proponer y promover que se utilicen metodologías cualitativas y/o mixtas y de corte longitudinal para

una mayor comprensión de los fenómenos, así como fortalecer la conexión entre la academia y las organizaciones a fin de realizar investigaciones que den soluciones a problemáticas específicas de la relación salud-trabajo (Arenas-Ortiz, F Andrade-Jaramillo, 2013); además que realizar una investigación de la asociación entre el comportamiento de los factores de riesgo psicosocial, el nivel de estrés y los factores protectores de los empleados de las tiendas de una empresa Colombiana de retail, por medio de la metodología de tipo cuantitativo, porque el objeto de esta investigación es posible de ser observable y medible en la realidad, lo que conduce a una investigación concreta con posibilidad de prueba empírica, pues no existen publicaciones en Colombia que den muestra de estos estudios, y se llevará cabo con un enfoque de diseño transversal descriptivo correlacional, lo que podría aportar a la comprensión y explicación de estos fenómenos en esta población específica, y así fortalecer la conexión entre la academia y las organizaciones a fin de realizar investigaciones que den soluciones a problemáticas específicas de la relación salud-trabajo (Arenas-Ortiz, F Andrade-Jaramillo, 2013).

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Explorar la posible asociación entre el comportamiento de los factores de riesgo psicosocial, el nivel de estrés y los factores protectores de los empleados de las tiendas de Medellín de una empresa colombiana del sector retail.

3.2 Objetivos Específicos

3.2.1 Caracterizar los factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés que se presentan en esta población.

3.2.2 Describir la distribución de los factores de riesgo psicosocial y los síntomas de estrés por niveles de riesgo y por variables socio-demográficas y ocupacionales de interés.

3.2.3 Caracterizar los factores protectores de personalidad y afrontamiento que están presentes en los empleados de la organización.

3.2.4 Determinar la posible asociación entre los factores protectores y el nivel de estrés de la población objeto de estudio.

4. Marco teórico

Para este estudio, el marco teórico que se retomó, se compone de seis (6) temas centrales: El concepto básico de factor de riesgo psicosocial como variable independiente, la concepción de estrés como variable dependiente, la noción de personalidad resistente y estrategias de afrontamiento como variables mediadoras y/o moduladoras. Además, se incluyó la normatividad colombiana vigente de salud en el trabajo y conceptos básicos de epidemiología para el análisis.

4.1 Factor de Riesgo Psicosocial:

La OMS-OIT (Organización Mundial de Salud y la Organización Internacional del Trabajo) definen los factores de riesgos psicosociales como todas aquellas interacciones que se realizan a nivel intralaboral, para ello se tiene en cuenta el medio ambiente, las condiciones de las organizaciones, la satisfacción, las condiciones personales, capacidades y necesidades del empleado, las cultura y las situaciones extralaborales del trabajador, todo esto a través de las percepciones y experiencias del individuo puede llegar a influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción de las personas en el trabajo.” (Ministerio de la Protección social, 2010)

La Normatividad Colombiana de Riesgos Psicosociales define como factor de riesgo psicosocial a cualquier condición psicológica o social que muestre efectos perjudiciales o negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

Esta normatividad se aplica a todos los empleados públicos y privados, a trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector corporativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Integral; a las administradoras de riesgos profesionales; a las policía en lo que corresponde a su personal no informado y al personal civil de las Fuerzas Militares, siendo esta resolución 2646 del 2008 de obligatoria cumplimiento a partir del 17 de julio del 2008. Se debe tener en cuenta para realizar la evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial, que también es necesario realizar la evaluación de otros aspectos como son las características psicológicas, las condiciones de salud, la información sociodemográfica y los resultados organizacionales (Ministerio de a Protección Social, 2008).

Se retomó para este estudio el modelo en que se basa la Bateria para Riesgo psicosocial, donde (Karasek, Theorell,(1990) utiliza los elementos de demanda, control-apoyo social y Jonhson, del modelo de desequilibrio, esfuerzo- recompensa de Siegrist (1996-2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005).

A partir de esos modelos, Villalobos (2005) identifica cuatro modelos que agrupa en dimensiones que dan explicación a las condiciones intralaborales y estas actúan como posibles fuentes de riesgo y permiten realizar la identificación y la valoración de factores de riesgo psicosocial. Se consideraron como dominios: las demandas de trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales y la recompensa(Ministerio de a Protección Social, 2008).

Demandas de trabajo: son las exigencias que el trabajo requiere y le impone al individuo, pueden ser cuantitativas, mentales o cognitivas, emocionales, de responsabilidad, del

ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. Lo componen las siguientes dimensiones: demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencias de responsabilidad el cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, consistencia del rol e influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral.

Control sobre el trabajo: se refiere a la posibilidad que ofrece el trabajo al individuo para tomar decisiones e influir en diferentes aspectos que se relacionan con la realización del mismo como son la iniciativa y la autonomía, el uso y el desarrollo de las habilidades y conocimientos, la participación, el manejo del cambio, la claridad del rol y la capacitación, lo que le permite al sujeto influir en su labor. Lo componen las siguientes dimensiones: oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad del rol y capacitación.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: hace referencia a un estilo de relación que se establece entre el estatus jerárquico y el estatus de los colaboradores, y se caracterizan por la forma de trabajar, las relaciones y el ambiente de cada área. Además, abarca todo aquello relacionado con las características de las interacciones como la posibilidad de contactos, los aspectos emocionales como la cohesión, y los aspectos funcionales como el trabajo en equipo, el apoyo social y la retroalimentación del desempeño. Lo componen las siguientes dimensiones: características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores.

Recompensa: apunta a todo aquello que el trabajador obtiene como retribución a cambio de los esfuerzos laborales, comprende varias formas de gratificación o compensación ya sea financiera, de estima o psicológica, y de posibles promociones y de seguridad en el trabajo. También existen otras formas de retribución en el trabajo como es la educación, la identificación con el trabajo/ la organización y la satisfacción. Lo componen las siguientes

dimensiones: reconocimiento y compensación, recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y el trabajo que se realiza (Ministerio de la Protección Social, 2010).

4.2 El estrés:

Retomando el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés del 2004 del Ministerio de la Protección Social, que lo define como una serie de respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y comportamentales que aparecen como resultado de peticiones que rebosan las capacidades individuales de las personas y donde son insuficientes las fuentes de apoyo social. Cuando los hechos que activan las respuestas del estrés son constantes y además están relacionados con cambios que le exigen a las personas un esfuerzo extra, y además este esfuerzo pone en peligro el bienestar del individuo, sin embargo lo grave de la situación está en que además no se cuenta con apoyo social y tampoco se posean recursos y capacidades individuales, que permitan afrontarlo (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014).

Según Sandín (1995), para estudiar el estrés, retoma a varios autores entre ellos a Selye, y concluye, que el estrés implica dos conceptos básicos, el estresor y la respuesta de estrés, se asume entonces que el estrés implica lo implícito y/o extrínseco del organismo por diferentes agentes, entendiéndose el estrés como respuesta a algún o algunos de estos agentes, otras miradas que se realizan del estrés presentan determinados problemas, porque se centran meramente en la respuesta solo desde lo interno y/o orgánico, pues es necesario tener en cuenta los factores fisiológicos y conductuales como los cognitivos, pero es claro que el estrés tiene implícito una reacción especial o de sobre esfuerzo ante las demandas o exigencias de la naturaleza psicológica (Belloch.A,Sandín B, 1995).

Para Lazarus,(1993), con su propuesta del estrés en una perspectiva interaccional, también llamada aproximación mediacional cognitiva, esta se centra en el concepto cognitivo de evaluación, es decir que las personas en general valoran de forma constante la significación de los que está sucediendo en relación con su bienestar personal. Esta teoría propone tres tipos de evaluación: la primaria, que se produce cada encuentro o intercambio con alguna demanda interna o externa, por lo que es el primer mediador psicológico del estrés y a partir de ella se pueden evaluar cuatro niveles de estrés, como es la amenaza siendo la anticipación a un suceso que parece inminente, el daño o pérdida psicológico irreparable, y el desafío, siendo la valoración que se le otorgue a una situación ya sea de ganancia o de pérdida, el beneficio, la valoración que se le da a la situación con respecto a que no generará estrés (Belloch.A,Sandín B, 1995)

Sandín (2008), después de realizar una revisión del modelo propuesto en el primer volumen del Manual de Psicopatología en 1995, fruto de una investigación sobre el estrés propone cambios centrados en la evaluación cognitiva, las demandas psicosociales y los factores sociales, hace una diferencia entre las variables mediadoras y moduladoras en relación a las respuestas del estrés y del estado de la salud de las personas. Este modelo aclara que se diferencia de la propuesta de Lazarus, en que el modelo procesual del estrés propuesto por Sandín, cambia el concepto, según Sandín es artificial, por la integración entre el tipo de amenaza de pérdida o daño y las características cognitivas de la demanda psicosocial como el control, la independencia, lo predecible. Este modelo se sustenta y estructura sobre la base de las siete etapas: demandas psicosociales, evaluación cognitiva, respuesta del estrés, afrontamiento, características personales, características sociales y estatus de salud (Belloch.A,Sandín B, 1995).

Demandas psicosociales: hace referencia a todos los agentes externos que causan el estrés, incluye no sólo los factores psicosociales sino también los agentes ambientales y atmosféricos (Belloch.A,Sandín B, 1995).

Evaluación cognitiva: hace referencia a la evaluación cognitiva consciente o inconsciente convirtiéndose en una variable mediadora, que realiza la persona con relación a determinadas demandas psicosociales como amenaza o no (Belloch.A,Sandín B, 1995).

Respuesta al estrés: son las respuestas fisiológicas, psicológicas y tienden a ser de ansiedad y de depresión, con componentes cognitivos y motores, que tienden a ser difíciles de separar de los emocionales. Las respuestas fisiológicas que implican sobre todo al sistema neuroendocrino (liberación de catecolaminas y cortisol fundamentalmente) y al sistema nervioso autónomo (activación del simpático e inhibición del parasimpático) (Belloch.A,Sandín B, 1995).

Afrontamiento: Se define como una variable mediadora de la respuesta del estrés, porque interviene, activando o reduciendo las respuestas de estrés, mediando el efecto de los estresores sobre las respuestas (Belloch.A,Sandín B, 1995).

Características personales: hacen parte de un conjunto de variables que pueden influir en el estilo de afrontamiento, en la respuesta del estrés, en las demandas psicosociales, y en la evaluación cognitiva de cada persona (Belloch.A,Sandín B, 1995).

Las características sociales: estas son importantes para el estrés porque son el apoyo social, el nivel socioeconómico, y las redes sociales. También es tomado en cuenta como un recurso social de afrontamiento para el estrés (Belloch.A,Sandín B, 1995).

Estatus de salud: Es el resultado del proceso del estrés, y se refiere al estado de salud integral de la persona es decir a nivel psicológico y fisiológico (Belloch.A,Sandín B, 1995).

4.3 Factores psicológicos protectores:

De acuerdo con la resolución 002646 del 2008 del Ministerio de Protección social los Factores protectores psicosociales son condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador (Ministerio de a Protección Social, 2008). Otros factores protectores se presentan a nivel individual o hacen parte del ambiente, y ayudan a mitigar o a reducir los efectos de los estímulos estresantes sobre el individuo; estas modifican y benefician las respuestas, reducen la vulnerabilidad de las personas ante las características de riesgo a la cual esté expuesto, estos pueden ser: la personalidad, personalidad resistente, estrategias de afrontamiento, resiliencia, el compromiso laboral, sentido de coherencia, apoyo social; para esta investigación se tendrán en cuenta como factores protectores individuales: la personalidad resistente y estrategias de afrontamiento (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014).

4.3.1 Personalidad resistente y Estrategias de afrontamiento:

Se define inicialmente el concepto de personalidad de acuerdo a las ideas que la mayoría de los autores comparten, es decir que la personalidad es el cúmulo de características psicológicas del individuo que establecen el comportamiento cotidiano con los otros y que le brindan un estilo específico en sus manera de ser, sentir, pensar, comportarse, enfrentar los conflictos, defenderse de las situaciones que le angustian y verse a sí mismo dentro de un referente biológico, dinámico, social, de aprendizaje que en la constitución adulta, se convierte en un sistema de difícil modificación (Belloch.A,Sandín B, 1995), citado por (Ministerio de la Protección social, 2010).

De ahí se entiende como personalidad resistente la cualidad que posee y desarrolla una persona para disminuir la reacción ante determinados estímulos y los trastornos asociados a estos. La personalidad resistente favorece la modificación de las percepciones que se tienen de los estímulos, interpretándose como menos amenazantes, permitiendo que el individuo

realice cambios más adaptativos hacia estilos de vida saludables (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014).

También, se trata de equiparar a la resiliencia con la personalidad resistente, sustentando que frente a situaciones que contienen niveles altos de estrés, en algunas personas aparece la enfermedad, y otras personas muestran la forma de afrontar sus realidades de tensión de modo más adaptativo y valeroso, porque la persona utiliza estrategias para suavizar lo que vivencia de una manera menos negativa. Estas personas en las evaluaciones que se les realiza obtienen puntuaciones altas en la personalidad resistente, tiene una manera de afrontamiento que les facilita enfrentar las situaciones de estrés, la enfermedad y las situaciones difíciles de la vida. La personalidad resistente, puede estar determinando las estrategias de afrontamiento a través de la influencia del apoyo social y ésta junto con la dureza va favoreciendo los cambios hacia estilos de vida saludables; Kobasa en 1984 citado por (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014)

Las dimensiones de la personalidad resistente son el compromiso, el control y el reto según Kobasa, 1984, las cuales se podrían definir de la siguiente manera: *El control* es la convicción que tiene una persona de poder intervenir en el curso de las situaciones, además que tiene la capacidad de influir en los sucesos de su vida, con la clara percepción de poder influir en la solución de las situaciones que vivencia. *El compromiso* es la cualidad que posee una persona de creer en la importancia y el valor de lo que se es y de lo que se hace, generando esto la posibilidad de participar en todos los eventos que se le presenten en la vida personal y laboral, por lo que reconocen y aprecian de forma positiva las metas y las habilidades para la toma de decisiones, conservando sus valores, principios y propósitos personales, sin olvidar el interés por los demás con sentido comunitario, lo que les posibilita menguar la amenaza o estímulo estresante de alguna área de la vida. Y *el reto* sería la firme convicción que tiene la persona de que el cambio es una característica propia y habitual de la vida, percibiendo y asumiéndolo como una fuente de nuevas experiencias, siendo una oportunidad

e incentivo para el crecimiento personal; Kobasa en 1984 citado por (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014).

En cuanto a las estrategias de afrontamiento Lazarus y Folkman en 1984, los definen como los esfuerzos cognitivos, conductuales, dinámicos y cambiantes que las personas desarrollan para afrontar las demandas internas y externas que se presentan y que pueden llegar a desbordar al sujeto, es decir que son los mecanismos y recursos que los individuos poseen para enfrentar situaciones difíciles; además enfatizan que estas estrategias de afrontamiento son básicamente las acciones que se realizan, más que los resultados que se obtienen, con esto muestran la diferencia que existe con los mecanismos de defensa, pues estos últimos están calificados como una respuesta automática, que el individuo utiliza ante situaciones de angustia (Ministerio de la Protección social, 2010). Lazarus y Folkman en 1984, afirman también, que el afrontamiento se clasifica principalmente según el método que utiliza el individuo, ya sea centrada en el problema, esto es cuando la persona se esfuerza para resolver la situación, alterando o cambiando el problema para que sea menos estresante, y las centradas en la emoción, siendo las que están dirigidas a regular la respuesta emocional que se da por dicha situación, cuando no es posible resolver el problema, a lo que más adelante Moos en 1986 le adicionará las formas centradas en la evaluación (Ministerio de la Protección social, 2010). La clasificación secundaria se enfoca en el tipo de respuesta, ya sean activas, pasivas o de evitación, siendo *el afrontamiento activo cognitivo* y *el afrontamiento activo comportamental*, las que están centradas en el problema porque las personas pueden realizar movimientos y esfuerzos cognitivos o comportamentales para resolver las situaciones. *Y el afrontamiento evitativo*, las que están centradas en la emoción, con estas pueden no realizar ningún esfuerzo o realizar algo sobre el problema y prefieren esperar a que cambien las situaciones, o pueden huir y evitar las situaciones, o sus consecuencias, siendo esta última una manera pasiva o evitativa, Londoño, et, al en 2006, citado por (Ministerio de la Protección social, 2010).

Lazarus y Folkman en 1984, exponen que las estrategias de afrontamiento son individuales porque dependen de los rasgos personales, la naturaleza de la situación y de las circunstancias propias en que se presente el problema, porque estas estrategias obedecen a la forma como el individuo según las circunstancias externas e internas resuelve dichas situaciones en la cotidianidad, porque existen otros factores que inciden en los estilos de afrontamiento que se utilizan por cada individuo, como son las exigencias del medio ambiente, aspectos personales y experiencias individuales. Estas estrategias de afrontamiento permiten procesos de adaptación, si logran reducir el estrés y promueven la salud a largo plazo o también pueden ser poco adaptativas si logran reducir el estrés solo a corto plazo (Ministerio de la Protección social, 2010).

4.5 Normatividad Colombiana

La Ley 1562 del 11 de julio del 2012 dictada por El Congreso de la República de Colombia, en la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional (El Congreso de la República de Colombia, 2012). La Normatividad Colombiana de Riesgos Psicosociales, es decir la Resolución 002646 de 2008, mediante la cual se determinó las responsabilidades y parámetros bajo los cuales las empresas públicas, privadas y mixtas en Colombia deben diagnosticar, monitorear e intervenir los Factores de Riesgos Psicosociales Laborales (Ministerio de a Protección Social, 2008). También se tendrán en cuenta el decreto 1477 del 5 de agosto del 2014 en el cual se expide la tabla de enfermedades laborales, basada en el concepto previo favorable del Consejo Nacional de Riesgos laborales, emitido en las sesiones 71 y 74 del 11 de junio y 20 de noviembre del 2013 respectivamente (Ministerio de Trabajo, 2014) y el decreto 1443 del 31 de julio del 2014 por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) (Ministerio de Trabajo, 2014).

4.6 Conceptos epidemiológicos

Se retoman los conceptos epidemiológicos que se utilizan para el análisis, pues la epidemiología tiene entre uno de sus objetivos la identificación de los factores asociados con la incidencia de la enfermedad o aquello lesivo, y supone que si se logra disminuir la exposición a estos factores es posible que se disminuya su impacto promoviendo más salud a dicha población. Para ello se tendrán en cuenta entre otras la naturaleza de las siguientes medidas epidemiológicas (Londoño-F, 2014).

Prevalencia, Incidencia y duración: se entiende que la incidencia muestra un aspecto dinámico del fenómeno de la salud mientras que la prevalencia revela una situación estática del mismo, es así como la prevalencia de una enfermedad se determina por la incidencia y por la duración de la misma (Londoño-F, 2014).

Razones: medida que compara una cantidad con otra por medio de una división, para expresar la diferencia entre estas (Londoño-F, 2014).

Proporciones: es la medida que expresa la frecuencia como se presenta un evento, con relación al total de las unidades que se están observando. Esto permite expresar la frecuencia en que los eventos ya sean de salud, de enfermedad, y las posibles lesiones en términos de la incidencia o de su prevalencia, y así observar en qué medida una población se encuentra o no expuesta a un determinado factor de riesgo (Londoño-F, 2014).

Tasas: también se utiliza para nombrar diferentes medidas relativas, incluyendo las proporciones. Sin embargo se espera que sea utilizada para una medida que expresa la frecuencia en que se está presentando un evento determinado en el tiempo (Londoño-F, 2014).

Medición de asociación: exposición-Enfermedad: para identificar un determinado factor de riesgo se compara a frecuencia en que se presenta la enfermedad en un grupo expuesto en relación con un grupo no expuesto al mismo factor. Si esta frecuencia o riesgo en el grupo expuesto es mayor que en el grupo que no está expuesto, se considera que dicho factor está asociado positivamente con la enfermedad por lo tanto se puede concluir como un factor de riesgo, esta comparación busca medir el efecto del factor que es la causa de la enfermedad (Londoño-F, 2014).

Riesgo relativo RR: Se considera aquel que expresa el grado de asociación que existe entre la exposición a un factor de riesgo y a incidencia de la enfermedad, por lo que posibilita determinar los factores etiológicos y causales (Londoño-F, 2014).

Oportunidad relativa/ odds ratio OR (crudo): se define como la relación entre la frecuencia o probabilidad que se obtiene de un resultado exitoso y la probabilidad de que se obtenga un resultado de fracaso. Esta medida requiere de especial atención, pues es una medida de asociación utilizada en epidemiología, debido a que algunos procedimientos estadísticos como la regresión logística generan resultados en términos de oportunidad relativa y no de riesgo relativo. Se utiliza en los estudios analíticos como los de casos y controles específicamente, pues en ocasiones presentan resultados dicotómicos es decir en grupos diferentes (Londoño-F, 2014).

OR Ajustado: Hace referencia al resultado de la influencia que se manifiesta en el comportamiento de una variable, después de haber introducido una nueva variable mediadora y así determinar la forma en que esta puede o no estar influenciando el comportamiento de la misma.

Riesgo Atribuible RA: se considera como la diferencia que se observa entre las proporciones o tasas de incidencia entre el riesgo de enfermarse de un grupo A que son las expuestas y un grupo B que son los no expuestas (Londoño-F, 2014).

Variables mediadoras: se les nombra de esta forma cuando se presenta la variable moderadora y/o moduladoras: se expresan como *variables Moderadoras*, cuando existe la interacción entre la variable predictora y la variable moderadora dé lugar a un coeficiente de regresión significativo y dicho coeficiente se relacione con un incremento significativo en la varianza explicada. Y se expresa como *variable Mediadora*, cuando se requiere probar la mediación, para ello se deben realizar las tres ecuaciones de regresión siguientes: la primera, con el mediador y la variable independiente. Segunda, con la variable independiente y la variable dependiente. Tercera, con las tres variables implicadas (Quiles. M.N, Rodríguez. A, Navas.M, Rodríguez.R, Betancor.V, 2006).

En síntesis estos seis conceptos y elementos retomados en el marco teórico para la investigación son de esencial importancia pues con base en ellos se realizarán los análisis de todas las variables, la asociación entre estas y las propuestas de intervención, pues para realizar la asociación entre el comportamiento de los factores de riesgo psicosocial, el nivel de estrés y los factores protectores de los empleados de las tiendas de una empresa colombiana de retail, se requiere de un conocimiento claro de las variables que intervienen en este proceso como son el factor de riesgo psicosocial, el estrés y los factores psicológicos protectores, que serán las variables independiente, dependiente y mediadora y/o moduladora,

además la adecuada utilización de la batería de cuestionarios validadas por el gobierno colombiano y las encuestas para medir las estrategias de afrontamiento propuestas por Psico1, lo cual requiere de un previo reconocimiento y apropiación de la Resolución 2646 del 2008 del Ministerio de la Protección Social, mediante la cual se determinó las responsabilidades y parámetros bajo los cuales las empresas públicas, privadas y mixtas en Colombia deben diagnosticar, monitorear e intervenir los Factores de Riesgos Psicosociales Laborales, pues está sustentada en La Ley 1562 del 11 de julio del 2012 dictada por El Congreso de la República de Colombia, y establecida para modificar el sistema de riesgos laborales y que dicta otras disposiciones en materia de salud ocupacional.

5. Contexto

Según el boletín No 49 de la ANDI (“Asociación Nacional de Industriales. Actualmente se denomina Asociación Nacional de Empresarios de Colombia”) de diciembre del 2014, (ANDI, 2014) el sector retail en Colombia necesita innovar a nivel de anticipar y adaptarse, además de tener visión más allá de su propia área para asegurarse la ventaja competitiva, según los cambios, las necesidades, intereses y formas de comunicarse del consumidor, además por la competencia extrema de mercado (ANDI, 2014).

Así mismo, en el sector retail actualmente las mejores prácticas se visualizan en la ejecución acertada del desarrollo de la experiencia que le es significativa al consumidor. por lo que las nuevas tendencias de retail se movilizan muy rápidamente al comercio electrónico, donde las transacciones por internet representan en Colombia el 2,6 % del PIB, lo que ha

generado que una representativo grupo de personas de todo el mundo se inclinen al comercio electrónico (ANDI, 2014).

La tendencia electrónica está desplazando las tiendas físicas porque la economía a nivel mundial es volátil, siendo la internacionalización un agente que establece conjuntos competitivos en relación con las ventas minoristas, por lo cual competir es muy difícil, teniendo en cuenta la voracidad del consumidor que lo ve todo y lo desea todo. Siendo entonces el reto de los retailers para esta época, pensar y crear nuevos modelos de negocio donde se puedan integrar los elementos de OmniChannel, como es la proximidad al comprador, la experiencia de compra y el uso inteligente de las nuevas tecnologías (ANDI, 2014).

Sin embargo en comparación a la oferta que realiza los elementos de omnichannel con la percepción recibida en las tiendas físicas, estas últimas tienen aún una tendencia relevante, pues la experiencia en tienda ofrece variadas alternativas para satisfacer y acercarse a todos los sentidos del cliente, a través de unas tiendas con elementos llamativos, cómodos, orgánicos, que permiten una vivencia completa y más humanizada, evidencia de esto es que muchas empresas de retail electrónico también cuentan con tiendas físicas y viceversa.

En la búsqueda de las empresas del sector retail de generar expansión geográfica comercial, se empiezan a requerir muchos cambios internos en las mismas, para estar a la altura de las exigencias y competitividad del mercado, entre ellos, cambios en procesos, procedimientos, estructuras de personal, políticas y todo esto de una manera muy rápida, lo que impacta a las tiendas, pues los administradores de éstas, deben regirse por estos nuevos lineamientos, precipitando presiones en el capital humano, que es quien sostiene la base de la estrategia administrativa para el logro de los objetivos y metas comerciales.

Para lograr estos objetivos y metas, los empleados constantemente deben trabajar largas jornadas laborales y horarios extenuantes todos los días de la semana incluyendo fines de

semana, con días compensatorios, lo que podría estar impidiendo su crecimiento profesional, familiar y social, ya que incluye fines de semana y sus compensatorios se les brinda en días de la semana, en cuyo caso los familiares y amigos están trabajando o estudiando, lo que puede generar soledad, ansiedad, angustia, estrés, frustración profesional y personal, ocasionando alta rotación porque a pesar de requerir el empleo, prefieren retirarse. Se observa mucho cansancio y desmotivación, como una posible respuesta al estrés laboral crónico, incluyendo actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabajan y con los clientes que atienden, bajando su nivel de productividad, lo que le genera menores ingresos.

En cuanto a la organización, la alta rotación en las tiendas, no permite un adecuado funcionamiento de los procesos, como son nuevos reclutamientos, entrenamientos, capacitaciones, que generan costos y reprocesos repercutiendo en la productividad y los ingresos de la compañía.

En cuanto a la atención al cliente, se ve afectada, en la medida en que el proceso de entrenamiento no es suficiente por la premura del tiempo y de la necesidad de abastecer las tiendas con un nuevo personal, desarrollándose formas improvisadas e inadecuadas de atención al comprador.

6. Diseño metodológico

6.1 Tipo de diseño de estudio:

Se realizó la investigación de tipo cuantitativo, censal y se llevó cabo con un enfoque de diseño transversal (Cross Sectional), es decir, que solo se tomaron los datos una vez, con el

propósito de definir variables y analizar su incidencia en un momento dado, se hizo de forma descriptiva en busca de especificar las propiedades de personas, grupos, comunidades u otro fenómeno que fue pertinente de someter al análisis, y así medir con la mayor precisión posible. Porque para el estudio transversal, se tomó la muestra que se seleccionó sin conocer con anticipación en qué condiciones estaban los sujetos en relación a la exposición y al suceso de interés (Hernández-Sampieri.R, Fernandez -Collado.C, 1997), luego se evaluaron simultáneamente diferentes variables que permitieron describir y relacionar el comportamiento de los factores de riesgo psicosocial, el nivel de estrés y los factores protectores, con el fin de explorar la posible asociación entre los factores protectores y el nivel de estrés de la población objeto de estudio.

6.2 Instrumentos:

6.2.1 La Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extra laboral: Esta herramienta permitió la recolección de datos que se utilizó para la investigación se aplicaron sus cuestionarios; los instrumentos que componen esta batería son:

- Ficha de datos generales: información sociodemográfica y ocupacional del trabajador, para recopilar esta información se tomaron los datos del software corporativo, donde se recopiló información con respecto a la información sociodemográfica, como la educación, edad, sexo, estado civil, estrato socioeconómico y ocupacionales como personas a cargo, tiempo en el cargo, tiempo en la empresa, horas diarias de trabajo, tipo de salario y tipo de contrato de los encuestados, se aplicaron cuestionarios de factores de riesgo psicosocial

intralaboral Forma A y Forma B, cuestionario de factores de riesgo extralaboral y cuestionario para la Evaluación de estrés.

De los resultados obtenidos en los cuestionarios que se aplicaron, se pueden observar resultados en riesgo muy bajo, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto, para efectos del análisis, se consolidaron en sin riesgo y enon riesgo, teniendo en cuenta que se incluyó el riesgo medio dentro del nivel con riesgo (Ministerio de la Protección Social, 2010).

6.2.2 Hardines Scale: se realizó la evaluación de la personalidad a través de la versión del Hardiness Scale, versión de Torres, Idier 2011, El instrumento evaluó las características de personalidad resistente, las cuales han mostrado ampliamente que actúan como factores moderadores entre el estrés y la salud, sobre todo en empleados o profesionales con altas exigencias o demandas del trabajo, este contiene 3 dimensiones; compromiso, control y reto, cada una de ellas revela características que tiene la persona que ayudan a disminuir el estrés. La prueba es a modo de escala tipo Likert, de acuerdo con una afirmación, para personalidad resistente con 15 ítems con 4 opciones de respuesta: nada cierto, algo cierto, muy cierto y completamente cierto, que cuentan con adecuados niveles de confiabilidad y validez, además de valores de referencia, o baremos, para la población laboral Colombiana (Torres.I, 2011)..

6.2.3 Cuestionario de estrategias de afrontamiento de Moos: Para evaluar el nivel de Afrontamiento se utilizó la versión del cuestionario Estrategias de Afrontamiento de Moos, Cronkite, Billings y Finney (1984) por Tyler y Cushway (1995). Versión de J. Román (1997). (Torres, 2011). El instrumento permitió identificar tres tipos de afrontamiento; afrontamiento cognitivo, afrontamiento comportamental y afrontamiento evitativo. El instrumento valoró desde un enfoque claramente interaccionista, las estrategias de afrontamiento utilizadas en diferentes situaciones potencialmente estresantes de la actividad laboral por los diferentes empleados. Estas pruebas son escalas tipo Likert de frecuencia

con 25 ítems para estrategia de afrontamiento, con 4 opciones de respuesta : no; sí, una o dos veces; sí, algunas veces: sí, bastante a menudo, que cuentan con adecuados niveles de confiabilidad y validez, además de valores de referencia, o baremos, para la población laboral Colombiana (Torres.I, 2011).

6.3 Fuentes de información:

Se realizó el estudio de tipo poblacional a 150 empleados de las tiendas de la Zona de Medellín, de una empresa colombiana del sector retail, para así determinar de forma cuantitativa el comportamiento de los factores de riesgo psicosocial, el nivel de estrés y la asociación con los factores protectores de estos empleados.

6.4 Plan de Análisis de la información

Inicialmente se realizó una descripción univariada y bivariada de las variables de estudio, después se pasó a tabular y graficar la información recolectada para mostrar la distribución de la misma, los resultados obtenidos por los niveles sin riesgo, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto. Se recategorizan los cinco niveles en tres niveles así: en sin riesgo y riesgo bajo, como nivel 1; riesgo medio, como nivel 2; riesgo alto y riesgo muy alto como nivel 3, lo anterior para la presentación de los resultados, y para tener en cuenta los resultados del riesgo medio para en un futuro proponer las posibles intervenciones para el nivel 2 y el nivel 3. Para el análisis y la descripción de éstos se utilizaron medidas de resumen y tendencia central.

Para explorar la posible asociación entre las variable independiente, dependiente y mediadoras y/o moduladoras se utilizó la prueba de independencia Chi Cuadrado con el 95% de confianza y un valor de $P = 0.05$ (Juan Luis Londoño F., 2014).

Después se calcularon las medidas epidemiológicas, la oportunidad relativa crudas y ajustadas de acuerdo a la definición a la relación funcional de variables, no se llevó a cabo el análisis del comportamiento psicométrico de los instrumentos utilizados, dado que los valores de referencia para la población Colombiana, se consideran convenientes para utilizarlos en este estudio (Torres.I, 2011).

Se toma en cuenta la relación existente entre una causa y un efecto, la variable que actúa como causa se llamará variable independiente que para este trabajo será el riesgo psicosocial, y el efecto producido se llamará variable dependiente que es el estrés. Se tendrán en cuenta los factores protectores como son la personalidad resistente, y las estrategias de afrontamiento donde su función será mediadora, para observar la asociación entre las tres variables dependiente, independiente y moduladora y/o mediadora. En la relación funcional entre las variables se espera evidenciar que en la medida en que exista mayor exposición a factores de riesgo psicosocial, se presentaría mayor nivel de estrés y que al incluir en esta relación una variable mediadora como las estrategias de afrontamiento y la personalidad resistente atenuará el nivel de estrés. Es de aclarar que para observar la asociación entre los factores protectores y el estrés, estas variables no son una causa de la otra, sino que es una imagen del estado presente en que se recogieron los datos para la investigación (Torres.I, 2011).



Gráfica 1. Relación funcional de las variables asociadas

H1: Hipótesis Alternativa: Si la persona cuenta con factores protectores como personalidad resistente y estrategias de afrontamiento se reduce la probabilidad de síntomas de estrés.

H0: Hipótesis Nula: Si la persona no cuenta con factores protectores como personalidad resistente y estrategias de afrontamiento no se reduce la probabilidad de síntomas de estrés.

6.5 Procedimiento

Para dar inicio al presente estudio, se solicitó la autorización, con su respectivo consentimiento informado, de confidencialidad y aprobación al personal directivo y colaboradores para realizar el proceso.

Posterior a esto se realizó una presentación a las directivas de la organización de lo que se pretende realizar con la investigación dando a conocer los objetivos, la justificación los instrumentos y la importancia del estudio,

Luego se organizaron 8 grupos de empleados, 7 grupos de 30 personas y 1 grupo de 12 personas en 8 sesiones de 2 horas, para citarlos como población tipo censo con el objetivo de responder los cuestionarios de la batería del Ministerio de la Protección Social y la realización de las encuesta tipo Likert para analizar los factores protectores digitalizadas por la empresa Psicol (Torres.I, 2011).

Estos grupos de empleados eran de aproximadamente de 30 personas, cada uno con equipos de cómputo individual, que permitiera acceder a los cuestionarios en línea proporcionados por la empresa prestadora del servicio Psicol S.A.S, la población de estudio siempre estuvo acompañado por una psicóloga con especialización en salud ocupacional, para orientar, apoyar y acompañar el proceso.

Pasada la etapa de recolección de datos, se efectuó la correspondiente clasificación, tabulación, análisis e interpretación de los resultados, y las recomendaciones logrando por último entregar el consolidado del informe final.

Para efectos de replicación del estudio y para el control de sesgo, el total de la población citada fue de 222 colaboradores, de los cuales 174 dieron respuesta a la encuesta y solo 172 empleados de manera completa, de estos se excluyen del análisis 22 cuestionarios de

colaboradores, porque no hacen parte de las tiendas. Siendo el total de la población analizada para este estudio 150 colaboradores directamente de las tiendas, específicamente en los siguientes cargos: administrador de tienda, cajero, bodeguero de tienda y asesor de ventas.

Se realizó un análisis de tipo cuantitativo correlacional, con tabulación, consolidación y sistematización de la información, utilizando el aplicativo básico desarrollado por los autores del cuestionario, Psicol (Torres.I, 2011), este aplicativo contiene la sintaxis necesaria para que sea el sistema de información, el que efectúa los siguientes pasos: calificación de los ítems, obtención de puntajes brutos, transformación de puntajes brutos, comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos y obtención del informe individual para cada trabajador (Ministerio de la Protección social, 2010).

Se utilizaron tablas de Excel para categorizar los resultados, posterior a esto, se ingresaron los datos en el paquete estadístico SPSS versión 21 y cada resultado por dominio y sus respectivas dimensiones se correlacionan con el tipo de riesgo obtenido (sin riesgo, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto, riesgo muy alto), con gráficas representadas en barras para la mejor interpretación del resultado obtenido para cada nivel de riesgo.

Luego de obtener estas gráficas se realizó el análisis e interpretación de la información correlacionando todas las variables de personalidad, afrontamiento, sociodemográficas y ocupacionales que nos permitieron obtener mayor información para determinar asociación de las variables independientes, dependientes en relación con las mediadoras y/o moduladoras y lograr presentar recomendaciones de acción para eliminar o atenuar los riesgos encontrados.

7. Consideraciones éticas

Se retomaron la exigencias establecidas por la República de Colombia, a través del Ministerio de Salud, donde se constituyen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, en la resolución 008430 de 1993 (Ministerio de Salud, 1993).

Para ello se gestionó inicialmente la autorización con la compañía donde se realizó la investigación, quien autorizó realizar la aplicación de las baterías del Ministerio de Protección Social con quienes son la población, sujeto de la investigación.

Para fines éticos se realizó un acuerdo de confidencialidad de la información entre el representante legal de la empresa y las personas que participaron como la población para el estudio y las investigadoras.

Se tuvo en cuenta el reglamento de trabajos de Investigación de Maestrías. retomaron las condiciones del Ministerio de la Protección Social para utilizar los instrumentos de la batería a aplicar, los cuales son:

- Idoneidad de los profesionales que aplican los instrumentos:

La Resolución 2646 de 2008 indica que la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información

obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional (Ministerio de la Protección social, 2010).

- Reserva de la información y consentimiento informado:

Con el fin de asegurar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos a través de la batería, la aplicación de cualquiera de sus instrumentos deberá seguir las instrucciones y lineamientos establecidos en el presente manual y en los manuales específicos que la conforman (Ministerio de la Protección social, 2010).

- Integridad de los instrumentos aplicados:

El uso y aplicación de cualquiera de los instrumentos que conforman la presente batería se deberá hacer bajo el marco ético y legal que regule la actividad de los profesionales que se desempeñen en el área de la Salud Ocupacional y la Psicología (Ministerio de la Protección social, 2010).

8. Cobertura de la evaluación

Tabla 1. Cobertura de la evaluación

Cobertura de la Evaluación		
Población Total a encuestar	222	100%
Población no contesta la encuesta	48	22%
Población evaluada	174	78%
Población Evaluada		
Población evaluada	174	100%
Población Anónima	34	20%
Población Identificada	140	80%
Población a Investigar		
Población evaluada	174	100%
Encuestas Descartadas (2 Por estar incompletas y 22 por ser población que no pertenece a las tiendas)	24	13,79%
Población Objeto de esta investigación	150	86,21%

La población invitada a participar en el estudio tipo censo, consta de 222 personas, que intervienen en el proceso de las tiendas, de referencia, aceptaron participar a los cuestionarios, un total de 174, cobertura del 78%, de este porcentaje ingresaron anónimamente 34 empleados e identificados 140 y 2 no la terminaron por lo tanto son excluidas de esta investigación. Se seleccionaron por lo tanto los resultados de 150 empleados que intervienen directamente en las tiendas, los 22 restantes también se excluyen del análisis por ser personal que no pertenece directamente a las tiendas. Ver tabla 1.

9. Resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial

De acuerdo a los objetivos planteados se presenta la caracterización de los factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés de la población analizada, luego se describe la distribución de los factores de riesgo psicosocial y los síntomas de estrés por niveles de riesgo, por variables sociodemográficas y ocupacionales de interés, luego se caracterizaron los factores protectores de personalidad y afrontamiento que están presentes en los empleados de la organización, y por último se determina la posible asociación entre los factores protectores y el nivel de estrés de la población objeto de este estudio.

9.1 Condiciones Individuales

Las condiciones individuales indican una serie de características propias de cada empleado o características sociodemográficas y ocupacionales que pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

9.1.1 Aspectos Sociodemográficos

Tabla 2. Descripción sociodemográfica según el género y el cargo

Cargo	Población	GÉNERO					
		F			M		
		Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total
Administrador	36	24	67%	29%	12	33%	18%
Cajero	18	13	72%	15%	5	28%	8%
Bodeguero	24	0	0%	0%	24	100%	36%
Asesor	72	47	65%	56%	25	35%	38%
Total Población	150	84	56%	100%	66	44%	100%

Según el género y el cargo: de las 150 personas encuestadas, más de la mitad son mujeres (56%), observándose que es en el cargo de asesor donde se encuentran mayor número de ellas, seguido por el cargo de administrador y cajero. A diferencia del cargo de bodeguero donde se visualiza la ausencia del género femenino y se observa que el 100% son hombres. Ver tabla 2.

Tabla 3. Descripción sociodemográfica según el estado civil y el cargo

Cargo	Población	ESTADO CÍVIL											
		CASADO			SOLTERO			UNIÓN LIBRE			DIVORCIADO		
		Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total
Administrador	36	3	8%	25%	26	72%	23%	7	19%	30%	0	0%	0%
Cajero	18	2	11%	17%	11	61%	10%	4	22%	17%	1	6%	33%
Bodeguero	24	3	13%	25%	19	79%	17%	2	8%	9%	0	0%	0%
Asesor	72	4	6%	33%	56	78%	50%	10	14%	43%	2	3%	67%
Total Población	150	12	8%	100%	112	75%	100%	23	15%	100%	3	2%	100%

Según el estado civil con relación al cargo: de la población encuestada el 75% son solteros. Siendo el cargo de asesor el que presenta mayor aporte a este porcentaje, seguido por el administrador, luego el bodeguero y por último el cajero. Ver tabla 3.

Tabla 4. Descripción sociodemográfica según la educación y el cargo

Cargo	Población	EDUCACIÓN																	
		Bachillerato Completo			Bachillerato Incompleto			Técnico o Tecnólogo Completo			Técnico o Tecnólogo Incompleto			Profesional Completo			Profesional Incompleto		
		Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total
Administrador	36	12	33%	16%	0	0%	0%	19	53%	37%	5	14%	28%	0	0%	0%	0	0%	0%
Cajero	18	11	61%	15%	1	6%	33%	6	33%	12%	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
Bodeguero	24	17	71%	23%	0	0%	0%	4	17%	8%	2	8%	11%	0	0%	0%	1	4%	50%
Asesor	72	34	47%	46%	2	3%	67%	23	32%	44%	11	15%	61%	1	1%	100%	1	1%	50%
Total Población	150	74	49%	100%	3	2%	100%	52	35%	100%	18	12%	100%	1	1%	100%	2	1%	100%

Según la educación y el cargo: el 49% de los encuestados realizó el bachillerato completo y el 35% tiene formación técnica o tecnológica completa. El 53% de los administradores, son técnicos o tecnólogos graduados. Los bodegueros (71%) y cajeros (61%) son en su mayoría bachilleres. Ver tabla 4.

Tabla 5. Descripción sociodemográfica según el estrato socio-económico y el cargo

Cargo	Población	ESTRATO														
		Estrato 1			Estrato 2			Estrato 3			Estrato 4			Estrato 5		
		Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total
Administrador	36	1	3%	9%	9	25%	18%	23	64%	29%	1	3%	20%	2	6%	50%
Cajero	18	1	6%	9%	5	28%	10%	10	56%	13%	2	11%	40%	0	0%	0%
Bodeguero	24	5	21%	45%	8	33%	16%	10	42%	13%	1	4%	20%	0	0%	0%
Asesor	72	4	6%	36%	28	39%	56%	37	51%	46%	1	1%	20%	2	3%	50%
Total Población	150	11	7%	100%	50	33%	100%	80	53%	100%	5	3%	100%	4	3%	100%

Según al estrato socioeconómico y el cargo: El 53% de los empleados encuestados son de estrato 3, y una tercera parte son de estrato 2 (33%). Ver tabla 5.

Tabla 6. Descripción sociodemográfica según la edad y el cargo

Cargo	Población	EDAD											
		de 19 a 30			de 31 a 40			de 41 a 50			de 51 a 54		
		Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total
Administrador	36	26	72%	22%	8	22%	38%	2	6%	20%	0	0%	0%
Cajero	18	15	83%	13%	1	6%	5%	2	11%	20%	0	0%	0%
Bodeguero	24	19	79%	16%	4	17%	19%	1	4%	10%	0	0%	0%
Asesor	72	57	79%	49%	8	11%	38%	5	7%	50%	2	3%	100%
Total Población	150	117	78%	100%	21	14%	100%	10	7%	100%	2	1%	100%

Según la edad y el cargo: El promedio de edad de la población encuestada es de 28 años, con un límite inferior de 19 años y un límite superior de 54 años. Se encontró que el

78 % de los encuestados están entre los 19 y 30 años. Los que más le aportan a este rango de edad son los asesores, seguido por los administradores. Ver tabla 6.

Tabla 7. Descripción sociodemográfica según No. de personas a cargo y el cargo

Cargo	Población	PERSONAS A CARGO																							
		0			1			2			3			4			5			Anónimo					
		Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total			
Administrador	36	6	17%	12%	4	11%	12%	8	22%	27%	8	22%	38%	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%	10	28%	83%
Cajero	18	9	50%	18%	7	39%	21%	1	6%	3%	1	6%	5%	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
Bodeguero	24	11	46%	22%	3	13%	9%	6	25%	20%	4	17%	19%	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
Asesor	72	25	35%	49%	20	28%	59%	15	21%	50%	8	11%	38%	1	1%	100%	1	1%	100%	2	3%	17%			
Total Población	150	51	34%	100%	34	23%	100%	30	20%	100%	21	14%	100%	1	1%	100%	1	1%	100%	12	8%	100%			

Según el No. de personas que dependen del trabajador y el cargo: Se encontró que el 34% de los encuestados no tienen personas a cargo, y el 57% de los encuestados tienen entre una y tres personas a cargo, siendo el cargo de asesor y de administrador los que le aportan más a este porcentaje. Ver tabla 7.

9.1.2 Aspectos ocupacionales

Tabla 8. Descripción sociodemográfica ocupacional según la antigüedad y el cargo

Cargo	Población	ANTIGÜEDAD																	
		Menos de 1 año			De 1 a 5 años			De 6 a 10 años			de 11 a 15 años			de 15 a 21 años			Anónimo		
		Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total	Población	% por cargo	% por Total
Administrador	36	5	14%	10%	19	53%	32%	0	0%	0%	1	3%	33%	1	33%	3%	10	28%	31%
Cajero	18	7	39%	15%	6	33%	10%	1	6%	25%	0	0%	0%	0	0%	0%	4	22%	13%
Bodeguero	24	11	46%	23%	8	33%	13%	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%	5	21%	16%
Asesor	72	25	35%	52%	27	38%	45%	3	4%	75%	2	3%	67%	2	67%	3%	13	18%	41%
Total Población	150	48	32%	100%	60	40%	100%	4	3%	100%	3	2%	100%	3	100%	2%	32	21%	100%

Según la antigüedad y el cargo: El 72% de los encuestados se encuentran entre menos de un año y tres años de antigüedad en el cargo, siendo los administradores y los asesores los que tienen más tiempo laborando en dicho cargo de (1 a 2 años). La mayoría de los administradores tienen entre menos de un año y dos años de antigüedad en el cargo. Los asesores de venta, cajeros y bodegueros llevan menos de un año y un año. Ver tabla 8.

Tabla 9. Descripción sociodemográfica ocupacional según el contrato y el cargo.

Cargo	Población	CONTRATO					
		FIJO			INDEFINIDO		
Administrador	36	34	94%	24%	2	6%	29%
Cajero	18	18	100%	13%	0	0%	0%
Bodeguero	24	24	100%	17%	0	0%	0%
Asesor	72	67	93%	47%	5	7%	71%
Total Población	150	143	95%	100%	7	5%	100%

Según el tipo de contrato y el cargo: La mayoría de los encuestados tienen contrato a término fijo (95%), donde sólo en el cargo de administrador y asesor existen 7 personas con contrato a término indefinido. Ver tabla 9.

9.2. Resultado primer objetivo

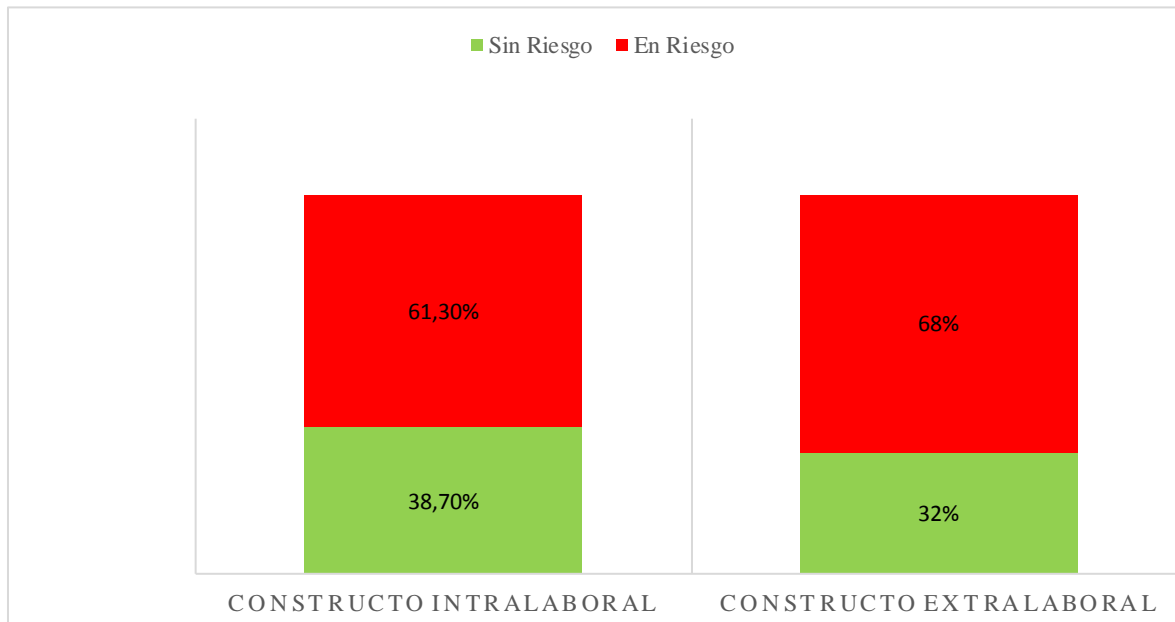
Caracterizar los factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés que se presentan en esta población.

9.2.1. Factores de riesgo Psicosocial

A continuación, presentamos los resultados generales de riesgo psicosocial que comprenden los aspectos intralaborales y los extralaborales que pueden influir en la salud y el desempeño de las personas.

Para el análisis se agruparon en población sin riesgo y en riesgo; donde se unieron los trabajadores con riesgo bajo y muy bajo, como población *sin riesgo* y se agruparon los trabajadores que presentan riesgo medio, alto y muy alto como población *en riesgo*. Se eligió esta agrupación porque para las investigadoras, los trabajadores en riesgo medio debían ser una población en observación para evitar que éstos lleguen a convertirse en trabajadores en riesgo alto y muy alto, debido a que estos últimos son susceptibles de intervención inmediata.

Una vez se define la población en riesgo, se diferencian los datos por niveles de riesgo: bajo (bajo y muy bajo), medio y alto (alto y muy alto), para discriminar por cada constructo la cantidad de trabajadores y el porcentaje de los mismos que presentan riesgo, para tener mayor claridad en cuales y en qué cantidad de personas, adicionalmente el porcentaje que se debe observar y cuales trabajadores estarían propuestos para una inmediata intervención.



Gráfica 2. Descripción de riesgos psicosociales.

De acuerdo a la Gráfica 2, se observa en el público objeto de estudio, que en general las dos terceras partes de los encuestados presentan riesgo en los dos constructos, con un resultado general en las condiciones extralaborales de 68% e intralaborales de un 61,3%.

Tabla 10. Total de dominios y dimensiones por niveles de riesgo.

Dominios	Dimensiones del constructo intralaboral	Sin riesgo (%)	En riesgo (%)
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<i>Características del liderazgo</i>	47,30%	52,70%
	<i>Relaciones sociales en el trabajo</i>	56,00%	44,00%
	<i>Retroalimentación del desempeño</i>	54,70%	45,30%
	<i>Relación con los colaboradores (subordinados)</i>	54,30%	45,70%
Total LRS		52,00%	48,00%
Control sobre el trabajo	<i>Claridad de rol</i>	50,00%	50,00%
	<i>Capacitación</i>	78,70%	21,30%
	<i>Participación y manejo del cambio</i>	50,00%	50,00%
	<i>Oportunidades de desarrollo y uso de habilida</i>	46,70%	53,30%
	<i>Control y autonomía sobre el trabajo</i>	53,30%	46,70%
Total Control Sobre el trabajo		54,00%	46,00%
Demandas del trabajo	<i>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</i>	59,30%	40,70%
	<i>Demandas emocionales</i>	32,70%	67,30%
	<i>Demandas cuantitativas</i>	30,70%	69,30%
	<i>Influencia del trabajo sobre el entorno extra</i>	18,70%	81,30%
	<i>Exigencias de responsabilidad del cargo</i>	2,80%	97,20%
	<i>Demandas de carga mental</i>	32,70%	67,30%
	<i>Consistencia del rol</i>	19,40%	80,60%
<i>Demandas de la jornada de trabajo</i>	28,00%	72,00%	
Total Demandas del Trabajo		14,70%	85,30%
Recompensas	<i>Recompensas derivadas de la pertenencia a la</i>	52,00%	48,00%
	<i>Reconocimiento y compensación</i>	52,00%	48,00%
Total Recompensas		50,70%	49,30%
Total Constructo Intralaboral		38,70%	61,30%
Dominios	Dimensiones del constructo Extralaboral	Sin riesgo (%)	En riesgo (%)
Condiciones Extralabores	<i>Tiempo fuera del trabajo</i>	18,00%	82,00%
	<i>Relaciones familiares</i>	91,30%	8,70%
	<i>Comunicación y relaciones interpersonales</i>	50,70%	49,30%
	<i>Situación económica del grupo familiar</i>	52,70%	47,30%
	<i>Características de la vivienda y de su entorno</i>	53,30%	46,70%
	<i>Influencia del entorno extralaboral sobre el traba</i>	50,70%	49,30%
	<i>Desplazamiento</i>	26,00%	74,00%
Total Constructo Extralaboral		32,00%	68,00%

Se evidencia en la tabla 10, que en el constructo intralaboral el dominio *demandas de trabajo* presenta un 85,3% de la población en riesgo, al ver el detalle de sus dimensiones donde hubo mayor porcentaje de trabajadores en riesgo fue en *exigencias de responsabilidad del cargo* con un 97,2 % en riesgo e *influencia del trabajo sobre el entorno extra* con el 81,3% en riesgo. En el constructo extralaboral la dimensión con mayor riesgo es *tiempo por fuera del trabajo* con un 82%, seguida por *Desplazamiento* con un 74%.

En cuanto a la caracterización de los niveles de estrés, se encuentra un 64,70% de trabajadores en riesgo. Se realizará una descripción más detallada del estrés en los resultados del siguiente objetivo.

9.3 Resultado segundo objetivo

Describir la distribución de los factores de riesgo psicosocial y los síntomas de estrés por niveles de riesgo y por variables socio-demográficas y ocupacionales de interés.

9.3.1. Factores de riesgo intralaboral

Las condiciones intralaborales hacen referencia a las características del trabajo y de la organización que intervienen en la salud y bienestar del colaborador.

Tabla 11. Total de las condiciones intralaborales con riesgo y sin riesgo.

Dominios	Sin riesgo (%)	En riesgo (%)
Total Constructo Intralaboral	38,70%	61,30%

En las condiciones intralaborales encontramos una población de 92 personas que presentan riesgo, es decir las dos terceras partes de los encuestados.

Tabla 12. Condiciones intralaborales por niveles de riesgo

Condiciones Intralaborales	Niveles					
	BAJO		MEDIO		ALTO	
	58	38,70%	30	20,00%	62	41,30%

En las condiciones intralaborales 92 personas de la población encuestada, presentan riesgo, y al observar los niveles en detalle, 62 de estas personas presentan alto riesgo, siendo susceptibles de intervención (41,3%) y 30 personas presentan riesgo medio el cual es un nivel observable (20%), las demás presentan riesgo bajo (sin riesgo). como observamos en la tabla 12.

Tabla 13. Dimensiones de demandas del trabajo sin riesgo y en riesgo

Dimensión	Sin Riesgo		En Riesgo	
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	89	59,30%	61	40,70%
Demandas emocionales	48	32,70%	99	67,30%
Demandas cuantitativas	46	30,70%	104	69,30%
Influencia del trabajo sobre el entorno extra	28	18,70%	122	81,30%
Exigencias de responsabilidad del cargo	1	2,80%	35	97,20%
Demandas de carga mental	49	32,70%	101	67,30%
Consistencia del rol	7	19,40%	29	80,60%
Demandas de la jornada de trabajo	42	28,00%	108	72,00%
Total demandas del trabajo	22	14,70%	128	85,30%

Demandas de trabajo es el dominio con mayor porcentaje de trabajadores en riesgo, se observó que las dimensiones que más le aportan a este porcentaje, son *Exigencias de responsabilidad del cargo*, con un 91,7%, seguida por *Influencia del trabajo sobre el entorno extra* el 67,3%. Ver tabla 13

Tabla 14. Dominio: demandas del trabajo y dimensiones por niveles de riesgo.

Dominio	Dimensión	Bajo		Medio		Alto	
Demandas del Trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	89	59,30%	29	19,30%	32	21,30%
	Demandas emocionales	48	32,70%	39	26,50%	60	40,80%
	Demandas cuantitativas	46	30,70%	31	20,70%	73	48,70%
	Influencia del trabajo sobre el entorno extra	28	18,70%	21	14,00%	101	67,30%
	Exigencias de responsabilidad del cargo	1	2,80%	2	5,60%	33	91,70%
	Demandas de carga mental	49	32,70%	40	26,70%	61	40,70%
	Consistencia del rol	7	19,40%	11	30,60%	18	50,00%
	Demandas de la jornada de trabajo	42	28,00%	32	21,30%	76	50,70%
	Total Demandas del Trabajo	22	14,70%	27	18,00%	101	67,30%

Tabla 15. Total de las condiciones intralaborales por nivel de riesgo y según el cargo.

Condiciones Intralaborales	BAJO		MEDIO		ALTO	
	Administrador de Tienda					
	8	22,20%	11	30,60%	17	47,20%
Asesor de Ventas						
	33	45,80%	11	15,30%	28	38,90%
Bodeguero de Tienda						
	14	58,30%	1	4,20%	9	37,50%
Cajero						
	3	16,70%	7	38,90%	8	44,40%

El 47,2% de los administradores presentan riesgo alto, seguido por los cajeros con el 44,40%, como se observa en la tabla 15.

9.3.1.1 Condiciones Intralaborales según forma A y B

En la Forma A se categorizan a todos los cargos y colaboradores con función de jefatura, administrativa o con personal a cargo. Para este estudio el cargo que se encuentra en esta forma es el de Administrador de Tienda.

Y en la forma B se categorizan a todos a aquellos cargos y colaboradores con funciones a nivel de subordinado o dependiente. Para este estudio los cargos que se encuentran en esta forma son el cajero, el asesor y el bodeguero.

Tabla 16. Dominios y dimensiones del constructo intralaboral Forma A y Forma B sin riesgo y en riesgo

Dominios	Dimensiones del constructo intralaboral	% de empleados en riesgo	
		Forma A	Forma B
Liderazgo y relaciones sociales	Características del liderazgo	66,70%	48,20%
	Relaciones sociales en el trabajo	36,10%	46,50%
	Retroalimentación del desempeño	47,20%	44,70%
	Relación con los colaboradores (subordinados)	45,70%	-
Total Liderazgo y relaciones sociales		61,10%	43,90%
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	52,80%	49,10%
	Capacitación	13,90%	23,70%
	Participación y manejo del cambio	63,90%	45,60%
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilida	63,90%	50,00%
	Control y autonomía sobre el trabajo	61,10%	42,10%
Total Control sobre el trabajo		63,90%	40,40%
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	63,90%	33,30%
	Demandas emocionales	61,10%	69,40%
	Demandas cuantitativas	75,00%	67,50%
	Influencia del trabajo sobre el entorno extra	86,10%	79,80%
	Exigencias de responsabilidad del cargo	97,20%	-
	Demandas de carga mental	61,10%	69,30%
	Consistencia del rol	80,60%	-
	Demandas de la jornada de trabajo	83,30%	68,40%
Total Demandas del trabajo		83,30%	86,00%
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la	58,30%	44,70%
	Reconocimiento y compensación	41,70%	50,00%
Total Recompensas		58,30%	46,50%
Total Condiciones Intralaborales		77,80%	56,10%

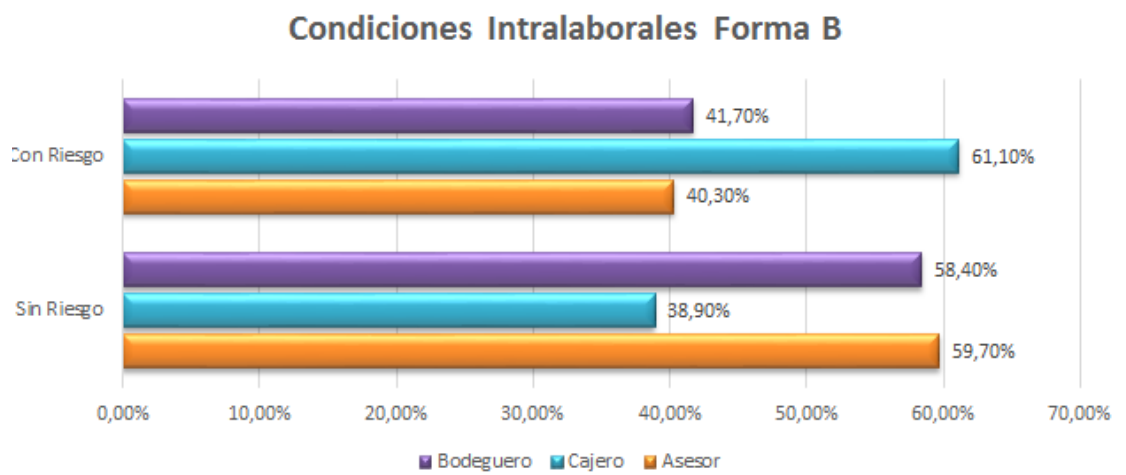
En el constructo intralaboral la población perteneciente a la forma A (Administradores de Tienda) presentó mayor porcentaje de riesgo un 77,8% de los trabajadores, y en la forma B presentó mayor porcentaje de riesgo el 56,1 %, en los cargos de cajeros, asesores y bodegueros. Ver tabla 16.

Tabla 17. Condiciones intralaborales forma A y forma B por niveles de riesgo.

Dominio	Dimensión	FORMA A						FORMA B					
		BAJO		MEDIO		ALTO		BAJO		MEDIO		ALTO	
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	12	33,30%	10	27,80%	14	38,90%	59	51,80%	15	13,20%	40	35,10%
	Relaciones sociales en el trabajo	23	63,90%	9	25,00%	4	11,10%	61	53,50%	14	12,30%	39	34,20%
	Retroalimentación del desempeño	19	52,80%	7	19,40%	10	27,80%	63	55,30%	15	13,20%	36	31,60%
	Relación con los colaboradores (subordinados)	19	54,30%	7	20,00%	9	25,70%	-	-	-	-	-	-
Total liderazgo y relaciones sociales en el trabajo		14	38,90%	10	27,80%	12	33,30%	64	56,10%	17	14,90%	33	28,90%
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	17	47,20%	5	13,90%	14	38,90%	58	50,90%	18	15,80%	38	33,30%
	Capacitación	31	86,10%	4	11,10%	1	2,80%	87	76,30%	11	9,60%	16	14,00%
	Participación y manejo del cambio	13	36,10%	7	19,40%	16	44,40%	62	54,40%	12	10,50%	40	35,10%
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidad	13	36,10%	10	27,80%	13	36,10%	57	50,00%	24	21,10%	33	28,90%
	Control y autonomía sobre el trabajo	14	38,90%	10	27,80%	12	33,30%	66	57,90%	30	26,30%	18	15,80%
	Total Control sobre el trabajo		13	36,10%	14	38,90%	9	25,00%	68	59,60%	16	14,00%	30
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	13	36,10%	9	25,00%	14	38,90%	76	66,70%	20	17,50%	18	15,80%
	Demandas emocionales	14	38,90%	5	13,90%	17	47,20%	34	30,60%	34	30,60%	43	38,70%
	Demandas cuantitativas	9	25,00%	10	27,80%	17	47,20%	37	32,50%	21	18,40%	56	49,10%
	Influencia del trabajo sobre el entorno extra	5	13,90%	6	16,70%	25	69,40%	23	20,20%	15	13,20%	76	66,70%
	Exigencias de responsabilidad del cargo	1	2,80%	2	5,60%	33	91,70%	-	-	-	-	-	-
	Demandas de carga mental	14	38,90%	7	19,40%	15	41,70%	35	30,70%	33	28,90%	46	40,40%
	Consistencia del rol	7	19,40%	11	30,60%	18	50,00%	-	-	-	-	-	-
	Demandas de la jornada de trabajo	6	16,70%	8	22,20%	22	61,10%	36	31,60%	24	21,10%	54	47,40%
Total Demandas del trabajo		6	16,70%	6	16,70%	24	66,70%	16	14,00%	21	18,40%	77	67,50%
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la	15	41,70%	6	16,70%	15	41,70%	63	55,30%	18	15,80%	33	28,90%
	Reconocimiento y compensación	21	58,30%	6	16,70%	9	25,00%	57	50,00%	22	19,30%	35	30,70%
	Total Recompensas		15	41,70%	10	27,80%	11	30,60%	61	53,50%	9	7,90%	44
Condiciones Intralaborales	FORMA A						FORMA B						
	BAJO		MEDIO		ALTO		BAJO		MEDIO		ALTO		
	8	22,20%	11	30,60%	17	47,20%	50	43,90%	19	16,70%	45	39,50%	

La población encuestada de la forma A (Administradores de Tienda) presentó riesgo alto el 47.2%, donde se evidenció que el dominio con mayor porcentaje de trabajadores en riesgo

es *demandas del trabajo* con un 66.7%, en las dimensiones donde hubo mayor porcentaje de trabajadores en riesgo alto fue *exigencias de responsabilidad del cargo* con un porcentaje del 91.7, pues al tener que *tomar decisiones difíciles muy rápido y como el trabajo exige cuidar la salud de otras personas*, denota la necesidad de afrontamiento constante. Seguida de la dimensión por *influencia del trabajo sobre el entorno extra* con 69.4%, y *deben atender asuntos del trabajo cuando están en la casa con frecuencias de respuesta* entre casi siempre y algunas veces del 50%, *discuten con su familia y amigos por causa del trabajo* entre siempre y algunas veces en un 83%. Ver tabla 17 y anexo 1 tablas de frecuencias intralaborales Forma A



Gráfica 3. Condiciones intralaborales forma B

En la forma B se encuentran los siguientes cargos, bodeguero, cajero, y asesor, siendo en el cargo de cajero donde se encuentra el mayor porcentaje de trabajadores en riesgo en las condiciones intralaborales con un 61,10%. Ver gráfica 3

Tabla 18. Constructo intralaboral por formas, cargo y niveles de riesgo

Constructo Intralaboral	Forma A						Forma B					
	Administrador de Tienda			Asesor de Ventas			Bodeguero de Tienda			Cajero		
	Sin Riesgo	En riesgo		Sin Riesgo	En riesgo		Sin Riesgo	En riesgo		Sin Riesgo	En riesgo	
Cargo	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
Características del liderazgo	33,30%	27,80%	38,90%	54,20%	15,30%	30,60%	62,50%	8,30%	29,20%	27,80%	11,10%	61,10%
Relaciones sociales en el trabajo	63,90%	25,00%	11,10%	56,90%	12,50%	30,60%	50,00%	4,20%	45,80%	44,40%	22,20%	33,30%
Retroalimentación del desempeño	52,80%	19,40%	27,80%	55,60%	11,10%	33,30%	70,80%	4,20%	25,00%	33,30%	33,30%	33,30%
Relación con los colaboradores (subordinados)	54,30%	20,00%	25,70%									
Total LRS	38,90%	27,80%	33,30%	59,70%	13,90%	26,40%	58,30%	12,50%	29,20%	38,90%	22,20%	38,90%
Cargo	Administrador de Tienda			Asesor de Ventas			Bodeguero de Tienda			Cajero		
Dimensión	Sin Riesgo	En riesgo		Sin Riesgo	En riesgo		Sin Riesgo	En riesgo		Sin Riesgo	En riesgo	
	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
Claridad de rol	47,20%	13,90%	38,90%	51,40%	16,70%	31,90%	50,00%	20,80%	29,20%	50,00%	5,60%	44,40%
Capacitación	86,10%	11,10%	2,80%	83,30%	6,90%	9,70%	58,30%	20,80%	20,80%	72,20%	5,60%	22,20%
Participación y manejo del cambio	36,10%	19,40%	44,40%	56,90%	9,70%	33,30%	66,70%	4,20%	29,20%	27,80%	22,20%	50,00%
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidad	36,10%	27,80%	36,10%	54,20%	15,30%	30,60%	54,20%	20,80%	25,00%	27,80%	44,40%	27,80%
Control y autonomía sobre el trabajo	38,90%	27,80%	33,30%	47,20%	33,30%	19,40%	83,30%	4,20%	12,50%	66,70%	27,80%	5,60%
Total control sobre el trabajo	36,10%	38,90%	25,00%	58,30%	18,10%	23,60%	70,80%	0,00%	29,20%	50,00%	16,70%	33,30%
Cargo	Administrador de Tienda			Asesor de Ventas			Bodeguero de Tienda			Cajero		
Dimensión	Sin Riesgo	En riesgo		Sin Riesgo	En riesgo		Sin Riesgo	En riesgo		Sin Riesgo	En riesgo	
	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	36,10%	25,00%	38,90%	69,40%	13,90%	16,70%	58,30%	20,80%	20,80%	66,70%	27,80%	5,60%
Demandas emocionales	38,90%	13,90%	47,20%	30,60%	27,80%	41,70%	33,30%	28,60%	38,10%	27,80%	44,40%	27,80%
Demandas cuantitativas	25,00%	27,80%	47,20%	33,30%	16,70%	50,00%	37,50%	25,00%	37,50%	22,20%	16,70%	61,10%
Influencia del trabajo sobre el entorno extra	13,90%	16,70%	69,40%	19,40%	9,70%	70,80%	33,30%	29,20%	37,50%	5,60%	5,60%	88,90%
Exigencias de responsabilidad del cargo	2,80%	5,60%	91,70%									
Demandas de carga mental	38,90%	19,40%	41,70%	36,10%	33,30%	30,60%	29,20%	20,80%	50,00%	11,10%	22,20%	66,70%
Consistencia del rol	19,40%	47,20%	33,30%									
Demandas de la jornada de trabajo	16,70%	22,20%	61,10%	31,90%	19,40%	48,60%	37,50%	25,00%	37,50%	22,20%	22,20%	55,60%
Total Demandas del trabajo	16,70%	16,70%	66,70%	18,10%	16,70%	65,30%	12,50%	25,00%	62,50%	0,00%	16,70%	83,30%
Cargo	Administrador de Tienda			Asesor de Ventas			Bodeguero de Tienda			Cajero		
Dimensión	Sin Riesgo	En riesgo		Sin Riesgo	En riesgo		Sin Riesgo	En riesgo		Sin Riesgo	En riesgo	
	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
Recompensas derivadas de la pertenencia a la	41,70%	16,70%	41,70%	56,90%	12,50%	30,60%	54,20%	20,80%	25,00%	50,00%	22,20%	27,80%
Reconocimiento y compensación	58,30%	16,70%	25,00%	55,60%	12,50%	31,90%	50,00%	25,00%	25,00%	27,80%	38,90%	33,30%
Total Recompensas	41,70%	27,80%	30,60%	55,60%	8,30%	36,10%	58,30%	0,00%	41,70%	38,90%	16,70%	44,40%
Cargo	Administrador de Tienda			Asesor de Ventas			Bodeguero de Tienda			Cajero		
Dimensión	Sin Riesgo	En riesgo		Sin Riesgo	En riesgo		Sin Riesgo	En riesgo		Sin Riesgo	En riesgo	
	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
Total Condiciones Intralaborales	22,20%	30,60%	47,20%	45,80%	15,30%	38,90%	58,30%	4,20%	37,50%	16,70%	38,90%	44,40%

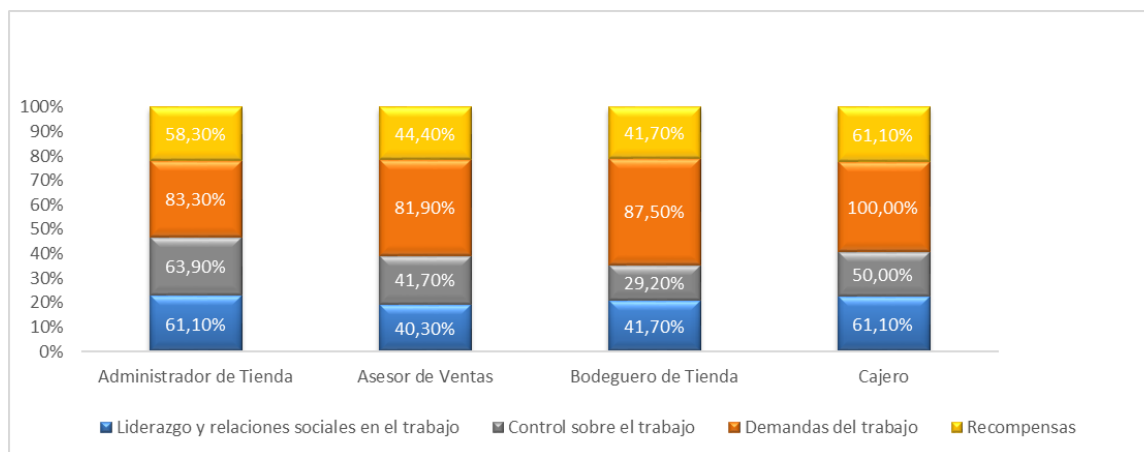
Ahora, con relación a la observado en los riesgos intralaborales en la forma B, de acuerdo a los niveles, en el nivel alto de riesgo están los asesores de ventas con un 38,9%, los bodegueros con un 37,5%. Y los cajeros con 44.4%. Ver tabla 18.

Se evidencia que *las demandas del trabajo* también son las más altas, siendo el cargo de cajero el de mayor porcentaje con un 83.3%, la dimensión que le aporta a los cargos de cajero y asesor, es *la influencia del trabajo sobre el entorno extra*, pues responden con frecuencias que *deben atender asuntos del trabajo cuando están en la casa* entre casi siempre y algunas veces *el 90%*, *discuten con su familia y amigos por causa del trabajo* entre siempre

y algunas veces en un 89%, a diferencia del bodeguero que la demanda de carga mental es la que evidencia un puntaje del 50% en alto riesgo y que se le podría atribuir este porcentaje a la respuesta de la pregunta *su trabajo le exige hacer mucho esfuerzo mental* porque en todas las respuestas de frecuencia de la forma B, esta respuesta es la que se observa con un porcentaje del 72% entre siempre y algunas veces. Ver Anexo 2 tablas de frecuencias intralaborales Forma B

9.3.1.2 Condiciones intralaborales según cargo

Según el cargo, en síntesis, los administradores de tienda y los cajeros son los cargos de las formas A y B respectivamente, que presentan mayor riesgo en las condiciones intralaborales. El administrador de tiendas con un 77.80% y el cajero con un 83.3%, Según lo anterior el dominio con mayor porcentaje de riesgo es demandas de trabajo, siendo la dimensión con mayor nivel de riesgo las exigencias de responsabilidad del cargo con un 97,22%, donde el item con mayor frecuencia de respuesta es *“en mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido”*, seguida por la dimensión de la influencia del trabajo sobre el entorno extra, con un 86.1 %, siendo los item que presenta mayor frecuencia *“discuto con mi familia y amigos por causa de mi trabajo”* y *“debo atender asuntos del trabajo cuando estoy en casa”*. Ver Tabla 18. Constructo intralaboral por formas, cargo y niveles de riesgo y el anexo 1 de frecuencias.



Gráfica 4. Porcentaje de trabajadores en riesgo en cada uno de los dominios del constructo intralaboral por cargo

En la gráfica 4, se muestra que, en relación a los cajeros, el dominio con mayor porcentaje de trabajadores en riesgo es *demandas del trabajo* con un 100%, siendo la dimensión donde hubo mayor porcentaje de trabajadores en riesgo *la influencia del trabajo sobre el entorno extra* con 94.44%, seguida por las *demandas de carga mental* con un 88.89% sumando los niveles medio y alto. Ver Tabla18. Constructo intralaboral por formas, cargo y niveles de riesgo

Con respecto a los asesores, estos presentaron en general el 54.17% de trabajadores en riesgo, donde el dominio *demandas del trabajo* es el 81,9%. El cargo de bodeguero presentó el 41% de trabajadores en riesgo, obteniendo el dominio *demandas del trabajo* un 87.50% de trabajadores en riesgo. Al verificar en los asesores de venta, la dimensión que más le aporta a este puntaje es *la influencia del trabajo sobre el entorno extra* con una 80.56% y en

el caso del bodeguero la dimensión que más le aporta a este puntaje son las *demandas de carga mental* con un 70.83%. Ver gráfico 4 y Tabla 18. Constructo intralaboral por formas, cargo y niveles de riesgo

En cuanto a las frecuencias más comunes de los otros cargos que pertenecen a la forma B, se observa que son los mismos ítems que el cargo de la forma A, es decir se centran en la dimensión de la influencia del trabajo sobre el entorno extra con los ítems “*discuto con mi familia y amigos por causa de mi trabajo*” con un 73% y “*debo atender asuntos del trabajo cuando estoy en casa*” con 61%. En la dimensión demandas de carga mental los ítems con mayor frecuencia son “*mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental, y en mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos*” siendo estos los ítems que le aportan más al porcentaje de demanda mental el de los bodegueros. Ver anexo 1 Tabla de frecuencia riesgos intralaborales por Forma B.

9.3.1.3 Condiciones extralaborales

Esta condición comprende los aspectos del entorno familiar social y económico del empleado, a la vez que tiene en cuenta las condiciones de la vivienda que puedan influenciar la salud y el bienestar del trabajador.

Tabla 19. Total de condiciones extralaborales sin riesgo y en riesgo

Dimensiones	Sin riesgo (%)	En riesgo (%)
Total Constructo Extralaboral	32,00%	68,00%

En las condiciones extralaborales se encontró a 102 encuestados que presentan riesgo, es decir el 68%.

9.3.1.4 Condiciones Extralaborales por Dimensiones

Tabla 20. Dimensiones extralaborales sin riesgo y en riesgo

Dimensiones Extralaborales	Sin Riesgo		En Riesgo	
Tiempo fuera del trabajo	27	18,00%	123	82,00%
Relaciones familiares	137	91,30%	13	8,70%
Comunicación y relaciones interpersonales	76	50,70%	74	49,30%
Situación económica del grupo familiar	79	52,70%	71	47,30%
Características de la vivienda y de su entorno	80	53,30%	70	46,70%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	76	50,70%	74	49,30%
Desplazamiento	39	26,00%	111	74,00%
TOTAL Condiciones extralaborales	48	32,00%	102	68,00%

Las dimensiones extralaborales que presentan trabajadores con mayor porcentaje en riesgo son el *tiempo fuera del trabajo*, este se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familiares o amigos,

atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación o de ocio, con un resultado del 82%, seguido por el desplazamiento, que comprende la facilidad, comodidad del transporte y la duración del recorrido, con un 74%. Ver tabla 20.

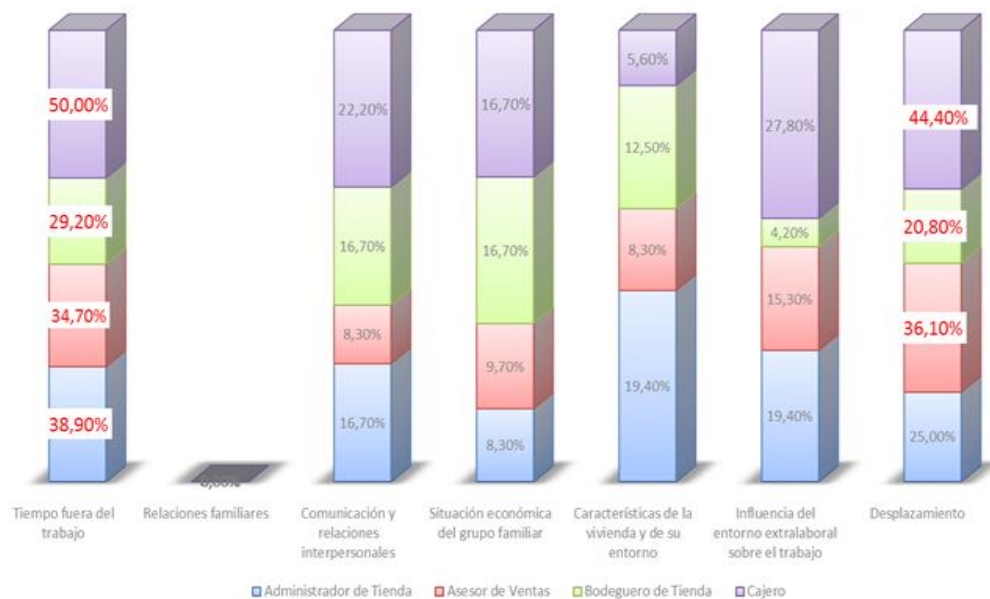
9.2.2.2 Factores de riesgo extralaboral forma A y forma B.

Tabla 21. Población con riesgo en condiciones extralaborales según la forma

Condiciones extralaborales	Forma A		Forma B					
	Sin Riesgo	Con Riesgo	Sin Riesgo	Con Riesgo				
	12	33,30%	24	66,70%	36	31,60%	78	68,40%

En cuanto a la forma en los dos niveles se presenta que las dos terceras partes de la población están en riesgo. Ver tabla 21.

9.2.2.3 Condiciones extralaborales según el cargo



Gráfica 5. Comparativo dimensiones extralaborales por cargos con mayor nivel de riesgo

Como se observa en la gráfica 5, en todos los cargos los mayores porcentajes de trabajadores en riesgo se encuentran en las dimensiones *Tiempo fuera del trabajo* y *desplazamiento*.

Tabla 22. Frecuencia dimensión tiempo fuera del trabajo

Tiempo fuera del trabajo										
Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
Me queda tiempo para actividades de recreación	6	4%	20	13,3%	73	48,7%	37	24,7%	14	9,30%
Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar	16	10,7%	30	20%	73	48,7%	21	14%	10	6,7%
Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar	12	8%	45	30%	66	44%	23	15,3%	4	2,7%
Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos	10	6,7%	32	21,3%	67	44,7%	32	21,3%	9	6%

Observándose en la tabla 22, la frecuencia de la dimensión *tiempo fuera del trabajo*, se sumaron los porcentajes de las opciones de respuesta siempre, casi siempre y algunas veces, la frecuencia en la respuesta *tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar* es del 82%, y en las mismas frecuencias esta *fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar* 79, 4%.

Tabla 23. Frecuencia dimensión desplazamiento

Desplazamiento										
Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
Es fácil transportarme entre mi casa y mi trabajo	66	44%	48	32%	27	18%	4	2,7%	5	3,3%
Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi trabajo	49	32,7%	27	18%	23	15,3%	9	6%	42	28%
Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo	33	22%	34	22,7%	30	20%	28	18,7%	25	16,7%
Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo	55	36,7%	50	33,3%	29	19,3%	11	7,3%	5	3,3%

En relación a la dimensión del *desplazamiento*, en la sumatoria de las opciones de respuesta siempre, casi siempre y a veces el 66% *tienen que tomar varios medios de transporte para llegar al trabajo y pasan mucho tiempo de ida y regreso al trabajo* el 64,7%. Ver tabla 23.

9.3.2 Nivel de Estrés

El estrés, contiene dos conceptos básicos que son el estresor y la respuesta de estrés, se debe asumir entonces, que el estrés involucra lo interno que es lo psicológico, emocional y fisiológico del individuo y lo externo como son las condiciones atmosféricas, laborales, síntomas de comportamiento social etc.

Tabla 24. Total de estrés sin riesgo y en riesgo

Estrés	Sin riesgo (%)	En riesgo (%)
	35,30%	64,70%

Los resultados nos indicaron que dos de cada tres trabajadores de las tiendas presentaron riesgo de estrés (64,7%).

Tabla 25. Condiciones de estrés por niveles de riesgo

Condiciones de Estrés	BAJO		MEDIO		ALTO	
		53	35,30%	26	17,30%	71

De los 150 trabajadores encuestados, 97 están en riesgo, con 71 encuestados en nivel alto de estrés y 26 en nivel medio, como se observa en la tabla 25.

Tabla 26. Frecuencias de síntomas fisiológicos por estrés

Estrés >> Síntomas fisiológicos									
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular	19	12,7%	37	24,7%	70	46,7%	24	16%
2	Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o de colon.	15	10%	13	0,087	41	27,3%	81	54%
3	Problemas respiratorios	1	0,7%	6	4%	28	18,7%	115	76,7%
4	Dolor de cabeza	14	9%	29	19,3%	86	57,3%	21	14%
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	10	6,7%	16	10,7%	70	46,7%	54	36%
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos	1	0,7%	4	2,7%	18	12%	127	84,7%
7	Cambios fuertes de apetito	12	8%	18	12%	60	40%	60	40%
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)	0	0%	1	0,7%	9	6%	140	93,3%

Como se observa en la tabla 26, se encuentra que las preguntas con mayor frecuencia de respuesta, en siempre, casi siempre o a veces, están relacionadas con síntomas fisiológicos, como el dolor de cabeza, trastornos del sueño y los dolores en el cuello, espalda y tensión muscular.

Tabla 27. Frecuencias de síntomas de comportamiento social por estrés

Estrés >> Síntomas de comportamiento social									
<i>Item</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Siempre</i>		<i>Casi siempre</i>		<i>A veces</i>		<i>Nunca</i>	
9	Dificultad en las relaciones familiares	0	0%	4	2,7%	52	34,7%	94	62,7%
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades	0	0%	3	2%	36	24%	111	74%
11	Dificultad en las relaciones con otras personas	0	0%	2	1,3%	33	22%	115	76,7%
12	Sensación de aislamiento y desinterés	0	0%	3	2%	43	28,7%	104	69,3%

En cuanto a los síntomas de comportamiento social, se evidencia en la tabla 27, que en las respuestas con opciones siempre y casi siempre, el porcentaje es muy bajo.

Tabla 28. Frecuencias de síntomas intelectuales y laborales

Estrés >> Síntomas intelectuales y laborales									
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo	8	5,3%	20	13,3%	74	49,3%	48	32%
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes	3	2%	13	0,087	59	39,3%	75	50%
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo	1	0,7%	0	0%	12	8%	137	91,3%
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida	8	5,3%	9	6%	59	39,3%	74	49,3%
17	Cansancio, tedio o desgano	9	6%	16	10,7%	82	54,7%	43	28,7%
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad	0	0%	3	2%	48	32%	99	66%
19	Deseo de no asistir al trabajo	1	0,7%	3	2%	52	34,7%	94	62,7%
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace	0	0%	1	0,7%	20	13,3%	129	86%
21	Dificultad para tomar decisiones	1	0,7%	3	2%	50	33,3%	96	64%
22	Deseo de cambiar de empleo	3	2%	8	5,3%	61	40,7%	78	52%

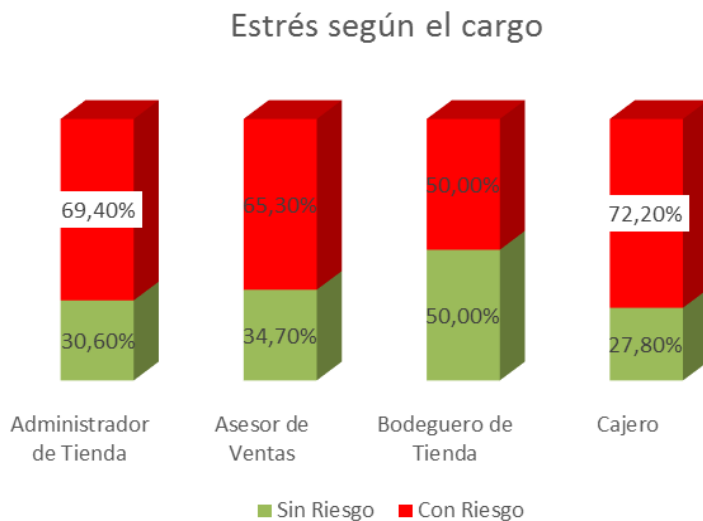
Se observa en la tabla 28, que la población encuestada muestra síntomas intelectuales y laborales, el mayor porcentaje de respuesta se da sumando las opciones: Siempre, casi siempre y a veces, de la pregunta “el cansancio, tedio o desgano” con un resultado del 71% de frecuencia, y en la pregunta “sentimiento de sobrecarga de trabajo” con 68%.

Tabla 29. Frecuencias de los síntomas psico-emocionales por estrés.

Estrés >> Síntomas psico-emocionales									
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
23	Sentimiento de soledad y miedo	3	2%	4	2,7%	33	22%	110	73,3%
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	2	1,3%	5	3,3%	43	28,7%	100	66,7%
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza	1	0,7%	5	3,3%	73	48,7%	71	47,3%
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios	0	0%	1	0,7%	9	6%	140	93,3%
27	Sentimiento de que “no vale nada “o “no sirve para nada”.	0	0%	0	0%	19	12,7%	131	87,3%
28	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	2	1,3%	7	4,7%	58	38,7%	83	55,3%
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón	0	0%	1	0,7%	5	3,3%	144	96%
30	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	0	0%	2	1,3%	26	17,3%	122	81,3%
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida	0	0%	3	2%	37	24,7%	110	73,3%

En cuanto a síntomas psico emocionales, la mayor frecuencia se dio en las opciones de respuesta siempre, casi siempre, y a veces, sumando el 44,7% en la pregunta “consumo de bebidas alcohólicas o café y/o cigarrillo” y en la pregunta “sentimiento de angustia, preocupación o tristeza” la respuesta con mayor porcentaje en las opciones de siempre, casi siempre y a veces, suman el 52,7%. Ver tabla 29.

9.3.2.1 Nivel de estrés según cargo



Gráfica 6. Porcentaje de trabajadores que presentan estrés según los cargos

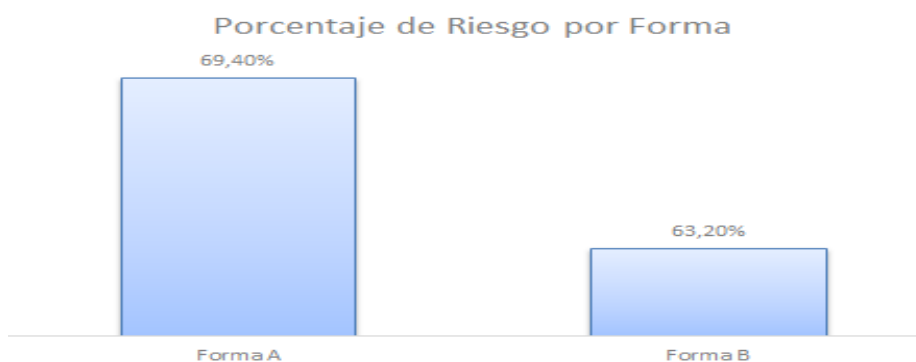
En la gráfica 6, se observa que todos los cargos presentan estrés, en primer lugar el cajero, seguido por el administrador y luego el asesor de ventas

Tabla 30. Total de Porcentajes por niveles de estrés según el cargo.

Estrés	BAJO		MEDIO		ALTO	
	Administrador de Tienda					
	11	30,60%	6	16,70%	19	52,80%
Asesor de Ventas						
	25	34,70%	12	16,70%	35	48,60%
Bodeguero de Tienda						
	12	50,00%	3	12,50%	9	37,50%
Cajero						
	5	27,80%	5	27,80%	8	44,40%

Al ingresar a determinar el nivel de estrés de los cargos se observa que el cargo de administrador presenta el nivel más alto, seguido por el asesor de ventas y por último el cajero, se realiza un análisis de las opciones de respuestas por las frecuencias de acuerdo a la forma A y forma B. Ver tabla 30.

9.3.2.2 Nivel de estrés según forma A y B



Gráfica 7. Porcentaje de riesgo por Forma A y B

En cuanto a la Forma, se encuentra en la Forma A, el mayor nivel de estrés, es decir dos de cada tres administradores presentan estrés, se observó la respuesta de la frecuencia de los síntomas para identificar aquellos que más le aportan a este resultado. Ver grafica 7.

Tabla 31. Frecuencia de niveles de estrés por forma A

Nivel de estrés por Cargo
CARGO con los valores (Administrador de Tienda)

Estrés >> Síntomas fisiológicos									
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular	4	11,1%	13	36,1%	16	44,4%	3	8%
2	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o de colon.	7	19,4%	4	11,1%	11	30,6%	14	38,9%
3	Problemas respiratorios	0	0%	1	2,8%	9	25%	26	72,2%
4	Dolor de cabeza	6	16,7%	5	13,9%	20	55,6%	5	13,9%
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	4	11,1%	4	11,1%	19	52,8%	9	25%
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos	1	2,8%	1	2,8%	2	5,6%	32	89%
7	Cambios fuertes de apetito	4	11,1%	3	8%	14	38,9%	15	41,7%
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)	0	0%	1	2,8%	3	0,083	32	0,889

Estrés >> Síntomas de comportamiento social									
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
9	Dificultad en las relaciones familiares	0	0%	0	0%	16	44,4%	20	55,6%
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades	0	0%	2	5,6%	7	19,4%	27	75%
11	Dificultad en las relaciones con otras personas	0	0%	0	0%	8	22,2%	28	77,8%
12	Sensación de aislamiento y desinterés	0	0%	1	2,8%	9	25%	26	72,2%

Estrés >> Síntomas intelectuales y laborales									
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo	3	8%	8	22,2%	17	47,2%	8	22,2%
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes	0	0%	3	8%	18	50%	15	41,7%
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo	0	0%	0	0%	2	5,6%	34	94%
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida	1	2,8%	3	8%	18	50%	14	38,9%
17	Cansancio, tedio o desgano	3	8%	5	13,9%	22	61,1%	6	16,7%
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad	0	0%	1	2,8%	14	38,9%	21	58,3%
19	Deseo de no asistir al trabajo	0	0%	0	0%	15	41,7%	21	58,3%
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace	0	0%	0	0%	7	19,4%	29	81%
21	Dificultad para tomar decisiones	0	0%	0	0%	17	47,2%	19	52,8%
22	Deseo de cambiar de empleo	0	0%	3	8%	17	47,2%	16	44,4%

Estrés >> Síntomas psico-emocionales									
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
23	Sentimiento de soledad y miedo	1	2,8%	3	8%	8	22,2%	24	66,7%
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	1	2,8%	1	2,8%	13	36,1%	21	58,3%
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza	0	0%	2	5,6%	22	61,1%	12	33,3%
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios	0	0%	1	2,8%	0	0%	35	97,2%
27	Sentimiento de que "no vale nada" o "no sirve para nada".	0	0%	0	0%	5	13,9%	31	86%
28	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	0	0%	3	8%	12	33,3%	21	58,3%
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón	0	0%	0	0%	2	5,6%	34	94%
30	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	0	0%	2	5,6%	5	13,9%	29	81%
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida	0	0%	2	5,6%	10	27,8%	24	66,7%

En la sumatoria de las respuestas de la Forma A, de las opciones siempre, casi siempre, y a veces, se encontró que los síntomas fisiológicos presentaron mayor frecuencia en las opciones de respuesta, en las preguntas sobre la frecuencia de los síntomas, *Dolor de cabeza, dolores en el cuello y espalda o tensión muscular y problemas gastrointestinales*; en los síntomas intelectuales y laborales, *sentimiento de sobrecarga de trabajo o cansancio o desgano*. Ver tabla 31.

Tabla 32. Frecuencia por nivel de estrés por forma B por cargos de interés asesor y cajero

Nivel de estrés por cargo
CARGO con los valores (Asesor de Ventas, Cajero)

Estrés >> Síntomas fisiológicos

Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular	15	16,7%	20	22,2%	41	45,6%	14	15,6%
2	Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o de colon.	8	8,9%	7	7,8%	27	30%	48	53,3%
3	Problemas respiratorios	1	1,1%	4	4,4%	12	13,3%	73	81,10%
4	Dolor de cabeza	8	8,9%	21	23,3%	51	56,7%	10	11,1%
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	5	5,6%	10	11,1%	39	43,3%	36	40%
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos	0	0%	3	3,3%	12	13,3%	75	83,3%
7	Cambios fuertes de apetito	7	7,8%	11	12,2%	37	41,1%	35	38,9%
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)	0	0%	0	0%	5	5,6%	85	94,40%

Estrés >> Síntomas de comportamiento social

Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
9	Dificultad en las relaciones familiares	0	0%	4	4,4%	27	30%	59	65,60%
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades	0	0%	1	1,1%	24	26,7%	65	72,2%
11	Dificultad en las relaciones con otras personas	0	0%	2	2,2%	18	20%	70	77,8%
12	Sensación de aislamiento y desinterés	0	0%	2	2,2%	25	27,8%	63	70%

Estrés >> Síntomas intelectuales y laborales

Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo	4	4,4%	10	11,1%	47	52,2%	29	32,2%
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes	3	3,3%	10	11,1%	33	36,7%	44	48,9%
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo	1	1,1%	0	0%	10	11,1%	79	87,8%
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida	6	6,7%	5	5,6%	35	38,9%	44	48,9%
17	Cansancio, tedio o desgano	5	5,6%	9	10%	47	52,2%	29	32,2%
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad	0	0%	2	2,2%	29	32,2%	59	65,6%
19	Deseo de no asistir al trabajo	1	1,1%	3	3,3%	31	34,4%	55	61,1%
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace	0	0%	1	1,1%	11	12,2%	78	86,7%
21	Dificultad para tomar decisiones	0	0%	3	3,3%	26	28,9%	61	67,8%
22	Deseo de cambiar de empleo	3	3,3%	4	4,4%	34	37,8%	49	54,4%

Estrés >> Síntomas psico-emocionales

Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
23	Sentimiento de soledad y miedo	2	2,2%	1	1,1%	20	22,2%	67	74,40%
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	1	1,1%	4	4,4%	24	26,7%	61	67,8%
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza	1	1,1%	3	3,3%	44	48,9%	42	46,7%
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios	0	0%	0	0%	8	8,9%	82	91,10%
27	Sentimiento de que "no vale nada" o "no sirve para nada".	0	0%	0	0%	14	15,6%	76	84,40%
28	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	1	1,1%	4	4,4%	34	37,8%	51	56,7%
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón	0	0%	1	1,1%	3	3,3%	86	95,60%
30	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	0	0%	0	0%	15	16,7%	75	83,3%
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida	0	0%	1	1,1%	26	28,9%	63	70%

En la forma B, se analizaron los cargos de Cajeros y Asesores, que presentaron mayor nivel de estrés, al sumar las opciones de respuesta siempre, casi siempre y a veces, en los síntomas Fisiológicos, al igual que en la Forma A, son: *Dolores en el cuello y espalda, dolor de cabeza*, y se agregan *los trastornos del sueño y cambios fuertes del apetito*. Ver tabla 32.

En síntomas intelectuales y laborales se observa que en la forma B, en la sumatoria de las respuestas con opciones de siempre, casi siempre y a veces, a las preguntas *sentimiento de sobrecarga de trabajo (67,7%), cansancio tedio o desgano (67,8%)*, son las de mayor porcentaje, con similar sintomatología que en la forma A. Ver tabla 32.

Tabla 33. Nivel de estrés por cargo y sexo

Estrés	Administrador de Tienda											
	Femenino					Masculino						
	BAJO		MEDIO		ALTO	BAJO		MEDIO	ALTO			
	7	30,40%	4	17,40%	12	52,20%	4	30,80%	2	15,40%	7	53,80%
	Asesor de Ventas											
	Femenino					Masculino						
	BAJO		MEDIO		ALTO	BAJO		MEDIO	ALTO			
	11	23,40%	9	19,10%	27	57,40%	14	56,00%	3	12,00%	8	32,00%
	Cajero											
Femenino					Masculino							
BAJO		MEDIO		ALTO	BAJO		MEDIO	ALTO				
4	30,80%	3	23,10%	6	46,20%	1	20,00%	2	40,00%	2	40,00%	

Al observar los resultados de estrés con respecto al cargo y sexo se puede ver que, para el cargo de administrador de tienda, es mayor la población femenina que la masculina y en la población masculina el porcentaje de estrés alto es mayor que en la femenina; para el cargo de asesor de ventas, en cantidad, las mujeres son más del doble de los hombres, por lo tanto, el nivel de riesgo se observa más alto en la población femenina. En el cargo de cajero la

población femenina, igualmente es el doble en comparación con la población masculina, por tal motivo se observa más alto el riesgo de estrés en la población femenina. Ver tabla 33.

9.4 Resultado del tercer objetivo

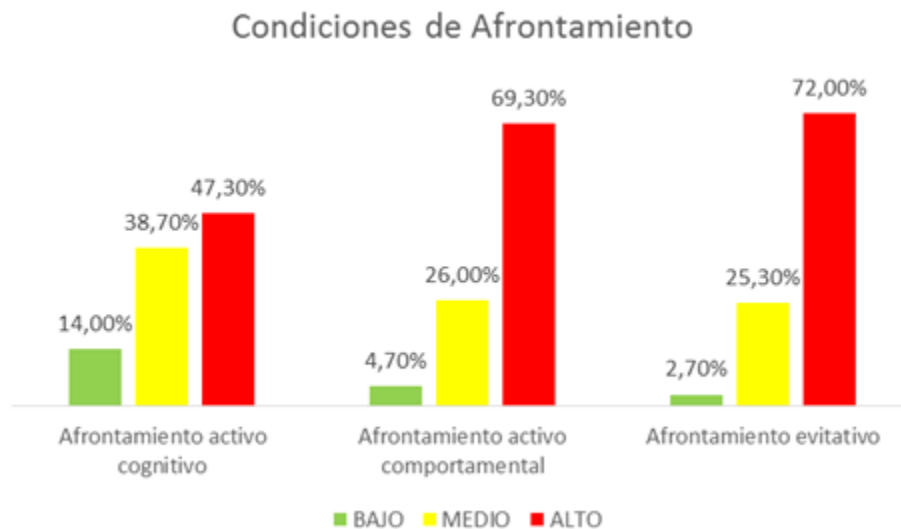
Caracterizar los factores protectores de personalidad y afrontamiento que están presentes en los empleados de la organización.

9.4.1 Factores psicológicos Protectores

Los factores psicológicos protectores son todas aquellas condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

Los factores protectores se presentan a nivel individual o hacen parte del ambiente, y ayudan a mitigar o a reducir los efectos de los estímulos estresantes sobre el individuo; estos modifican y benefician las respuestas, reducen la vulnerabilidad de las personas ante las características de riesgo a la cual esté expuesto, estos pueden ser: la personalidad, personalidad resistente y estrategias de afrontamiento. Las estrategias utilizadas por las personas que cuentan con cualidades que son comunes de una personalidad resistente les facilitan enfrentar las situaciones de estrés, la enfermedad y las situaciones difíciles de la vida. El desarrollo de la personalidad resistente, puede estar determinado por las estrategias de afrontamiento, acompañado de la influencia que ejerce el apoyo social y ésta junto con la fortaleza, va favoreciendo los cambios hacia estilos de vida saludables.

9.3.1.1 Estrategias de afrontamiento



Gráfica 8. Porcentaje de estrategias de afrontamiento

Se observa que en las estrategias de afrontamiento, la mayor cantidad de la población está en nivel medio, y los niveles más bajos en porcentaje nos demuestran, que se presenta por la carencia de estas características para afrontar las situaciones difíciles, por lo tanto, la característica menos usada es la evitativa, seguida del afrontamiento activo comportamental y por último el afrontamiento activo cognitivo del 47,3% que no la tiene, lo que se puede correlacionar con los bajos niveles de educación. Es así como los síntomas de estrés que afectan en mayor proporción a los empleados, son lo que se pueden correlacionar con los bajos niveles de educación los psicológicos y los fisiológicos, por lo que se deduce que son la manifestación somática como respuesta a la inadecuada utilización de estas estrategias de afrontamiento, por lo que es posible que el no uso de estas estrategias de afrontamiento aun con proporciones bajas en los empleados esté generando una mayor lesividad, pues la

manifestación somática en los colaboradores afecta directamente la salud física, psicológica, el desempeño, la productividad y por ende los objetivos de la organización. Ver gráfica 8.

Tabla 34. Dimensiones de Estrategias de Afrontamiento por niveles.

Dimensión	BAJO		MEDIO		ALTO	
Afrontamiento activo cognitivo	21	14,00%	58	38,70%	71	47,30%
Afrontamiento activo comportamental	7	4,70%	39	26,00%	104	69,30%
Afrontamiento evitativo	108	72,00%	38	25,30%	4	2,70%

Como podemos observar en la tabla 34, con relación a la estrategia activo comportamental y la estrategia evitativa; la estrategia activo cognitivo es la más utilizada, con un 14%. La estrategia de afrontamiento menos utilizada por los encuestados es la evitativa, es decir que no se alejan de las situaciones que les generan estrés, pues “*se hacen la promesa de que las cosas serán diferentes la próxima vez*”. Con un porcentaje del 72%. También se observa que la estrategia menos utilizada es el afrontamiento activo comportamental, donde se evidencia que no se realizan acciones que favorezcan la solución de la situación estresante con un 4,7%.

Tabla 35. Afrontamiento activo cognitivo por niveles y por cargo.

	BAJO		MEDIO		ALTO	
	Afrontamiento activo cognitivo	Administrador de Tienda				
3		8,30%	18	50,00%	15	41,70%
Asesor de Ventas						
9		12,50%	22	30,60%	41	56,90%
Bodeguero de Tienda						
5		20,80%	12	50,00%	7	29,20%
Cajero						
4		22,20%	6	33,30%	8	44,40%

En el Afrontamiento activo cognitivo con respecto al cargo, se puede observar un mayor uso en los cajeros con un 22,20%, seguido por los bodegueros de tienda con un 20,80%, permitiendo esta característica que tengan unas mínimas herramientas psicológicas para afrontar las situaciones difíciles de la cotidianidad. Ver tabla 35.

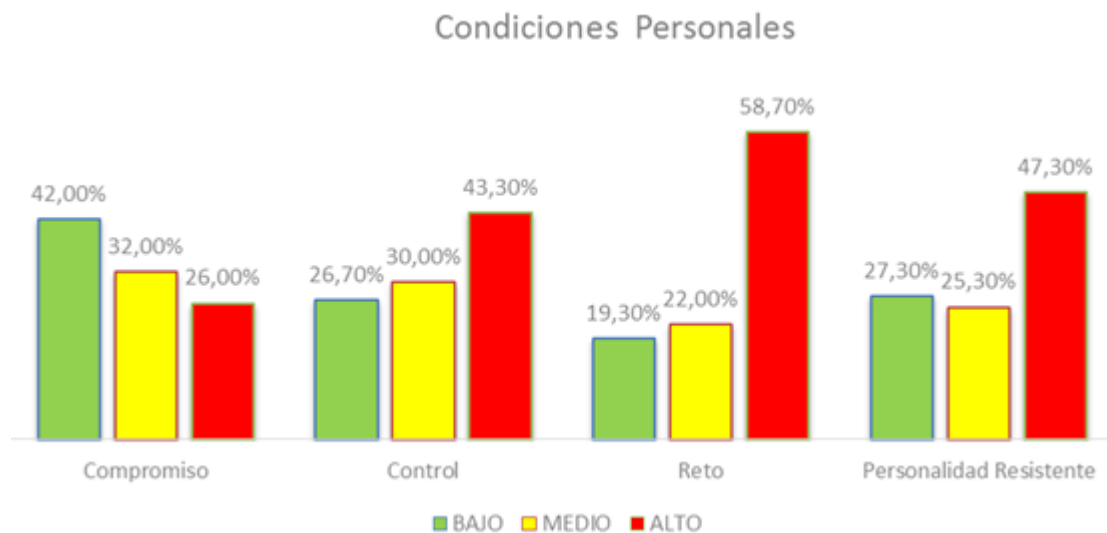
Tabla 36. Afrontamiento Evitativo por niveles y por cargo.

	BAJO		MEDIO		ALTO	
	Afrontamiento evitativo	Administrador de Tienda				
20		55,60%	15	41,70%	1	2,80%
Asesor de Ventas						
57		79,20%	13	18,10%	2	2,80%
Bodeguero de Tienda						
16		66,70%	7	29,20%	1	4,20%
Cajero						
15		83,30%	3	16,70%	0	0,00%

El Afrontamiento evitativo en todos los cargos de la población encuestada es usada de forma inadecuada, por lo que se expresa en alto riesgo, porque no se alejan de las situaciones que les generan estrés. Ver tabla 36.

9.4.1.1 Características de la personalidad

La personalidad resistente cuenta con tres condiciones personales que son el control, el compromiso y el reto, contando con alguna de estas cualidades o desarrollándolas se lograría que las personas mengüen la amenaza o estímulo estresante de alguna área de su vida.



Gráfica 9. Condiciones personales

En las condiciones personales, ver gráfica 9, la dimensión de la personalidad más usada es el compromiso, seguida por la personalidad resistente y el control, siendo el reto la cualidad menos usada.

Tabla 37. Dimensiones de la personalidad por niveles.

Dimensión	BAJO		MEDIO		ALTO	
Compromiso	63	42,00%	48	32,00%	39	26,00%
Control	40	26,70%	45	30,00%	65	43,30%
Reto	29	19,30%	33	22,00%	88	58,70%
Personalidad Resistente	41	27,30%	38	25,30%	71	47,30%

Al profundizar en el análisis de las dimensiones de la personalidad, se observa que la mayor parte de los encuestados están en el nivel medio y alto; siendo la dimensión reto la más alta, seguida por la personalidad resistente, mostrando que estas dos dimensiones están ausentes en la población encuestada. Ver tabla 37.

Tabla 38. Dimensión Compromiso de la personalidad por niveles de riesgo y por cargo

Compromiso	BAJO		MEDIO		ALTO	
	Administrador de Tienda					
	12	33,30%	10	27,80%	14	38,90%
Asesor de Ventas						
	31	43,10%	23	31,90%	18	25,00%
Bodeguero de Tienda						
	12	50,00%	7	29,20%	5	20,80%
Cajero						
	8	44,40%	8	44,40%	2	11,10%

El compromiso en los administradores se observa con mayor riesgo, pues demuestran en un 38,9 % el poco uso de esta dimensión, manifestándose en falta de autonomía, poco sentido de pertenencia y bajo nivel en el sentido de vida, seguida por los asesores con un 25% en nivel alto. Ver tabla 38.

Tabla 39. Dimensión control de la personalidad por niveles de riesgo y por cargo

	BAJO		MEDIO		ALTO	
	Control	Administrador de Tienda				
7		19,40%	8	22,20%	21	58,30%
Asesor de Ventas						
18		25,00%	22	30,60%	32	44,40%
Bodeguero de Tienda						
8		33,30%	9	37,50%	7	29,20%
Cajero						
7		38,90%	6	33,30%	5	27,80%

Se observa en la tabla 39, que los cargos de Administrador de tienda y de asesor de ventas carecen de la dimensión control en su personalidad pues los mayores puntajes están en los niveles medio y alto.

Tabla 40. Dimensión reto de la personalidad por niveles de riesgo y por cargo

	BAJO		MEDIO		ALTO	
	Reto	Administrador de Tienda				
1		2,80%	8	22,20%	27	75,00%
Asesor de Ventas						
14		19,40%	18	25,00%	40	55,60%
Bodeguero de Tienda						
7		29,20%	5	20,80%	12	50,00%
Cajero						
7		38,90%	2	11,10%	9	50,00%

En la dimensión reto, los niveles medio y alto los ocupan los cargos de administrador de tienda, seguido por el asesor de ventas, siendo la dimensión menos usada por la población encuestada en estos cargos. Ver tabla 40.

Tabla 41. Dimensión reto de la personalidad por niveles de riesgo y por cargo

	BAJO		MEDIO		ALTO	
	Personalidad Resistente	Administrador de Tienda				
6		16,70%	10	27,80%	20	55,60%
Asesor de Ventas						
21		29,20%	13	18,10%	38	52,80%
Bodeguero de Tienda						
6		25,00%	11	45,80%	7	29,20%
Cajero						
8		44,40%	4	22,20%	6	33,30%

En general casi la mitad de la población encuestada presenta un nivel bajo en la personalidad resistente, que es la cualidad que les facilita enfrentar las situaciones de estrés, la enfermedad y las situaciones difíciles de la vida con un 47.3%. Evidenciando que los cargos de Administrador de tienda y el de asesor de ventas son los que tienen niveles más bajos de esta característica.

Específicamente se observa puntuando el reto con 58% como la dimensión que le aporta más a esa calificación en la personalidad resistente, pues es la menos utilizada. El compromiso, se observa en un nivel medio con un 32% y se destaca además en el nivel alto, pues el compromiso también obtuvo una calificación 42 % dando a entender que no es el más utilizado. Es así como el control ocupa un lugar medio entre compromiso y reto con un 43% en bajo, 30% en medio, y 26.7% en alto. Lo que permite concluir que la dimensión de la personalidad resistente menos utilizada es el reto. Ver tabla 41.

9.5 Resultado del cuarto objetivo

Desde el punto de vista de la Epidemiología, para promover que una población sea más saludable se debe identificar aquellos factores asociados, con la incidencia de la enfermedad, con el objetivo de que, si se disminuye la exposición a ésta, se mengua su impacto. (Londoño,2014).

Entonces para determinar la posible asociación entre los factores protectores y el nivel de estrés de la población objeto de estudio, es necesario comparar la frecuencia en que se presenta el estrés en la población expuesta y la población no expuesta, observar si se evidencia que la frecuencia o el riesgo de estrés en el grupo que se encuentra expuesto es mayor o menor que en el grupo que no está siendo expuesto. Y de acuerdo a los resultados definir, si el estrés está asociado con la exposición al riesgo psicosocial, es decir, si la frecuencia del riesgo de estrés es mayor en los expuestos que en los no expuestos; se interpreta como que sí existe la asociación, por lo tanto, se considera que el estrés es un efecto de la exposición al riesgo. Además de determinar el riesgo atribuible para comprender cuál es el porcentaje de diferencia en que se encuentran el riesgo de enfermar los expuestos y los no expuestos a dicho factor de riesgo. Ver anexo 3 Cálculos OR.

9.5.1 Cálculo de OR por exposición a factores de riesgo laborales y efecto de estrés y porcentaje de riesgo atribuible

Tabla 42. Cálculo de OR por exposición a factores de riesgo laborales y efecto de estrés y porcentaje de riesgo atribuible dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Dimensiones y Dominios	OR	IC LI	IC LS	Pruebas de chi-cuadrado de Pearson	gl	Sig.	Prevalencia de estrés en los expuestos	% Riesgo Atribuible Poblacional	Magnitud del riesgo
Características del liderazgo	4,696	2,4	9,2	21,75	1	0	79,3	52,7	53,5
Relaciones sociales en el trabajo	3,439	1,76	6,7	13,53	1	0	78,2	39,7	45,3
Retroalimentación del desempeño	4,978	2,5	10,08	21,45	1	0	82,1	46,9	45,3
Relación con los colaboradores	2,571	0,65	10,21	1,86	1	0,173**	80,0	32,6	46,5
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	5,52	2,75	11,09	24,92	1	0	82,1	51,8	48,8
Total Constructo Intralaboral	6,72	3,38	13,38	32,11	1	0	80,0	65,6	61,0

La probabilidad de que los expuestos al constructo intralaboral total presenten estrés es de 6.72 veces mayor que los no expuestos. Del total de expuestos el 80% presentan estrés. El 65,6% del estrés que presentan es producto de la exposición al constructo intralaboral total, lo que quiere decir que el resto (34,4%) es derivado de factores distintos a la exposición. Ver tabla 42.

Del total del constructo intralaboral se observa que el dominio más alto es *el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, porque presenta una oportunidad relativa de 5.52 veces más de probabilidad a tener asociación con el estrés los expuestos con los que no están expuestos. Se observa además que, en este dominio, el porcentaje atribuible al factor de riesgo del estrés es de 51.8, siendo la *retroalimentación del desempeño* con una oportunidad relativa de 4.978 y un riesgo atribuible del 46.9 y *características del liderazgo* con 4.696 con un porcentaje del riesgo atribuible del 52.7 con mayor probabilidad de asociación entre expuestos y no expuestos. Ver tabla 42.

Tabla 43. Cálculo de OR crudo por exposición a factores de riesgo laborales y efecto de estrés y porcentaje de riesgo atribuible en el dominio recompensas.

Dimensiones y Dominios	OR	IC LI	IC LS	Pruebas de chi-cuadrado de Pearson	gl	Sig.	Prevalencia de estrés en los expuestos	% Riesgo Atribuible Poblacional	Magnitud del riesgo
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	3,055	1,58	5,9	11,44	1	0,001	76.5	38.3	47.1
Reconocimiento y compensación	4,023	2,03	7,96	16,88	1	0	79.7	43.4	45.9
Dominio Recompensas	4,686	2,36	9,3	20,8	1	0	80.7	48.4	48.3
Total Constructo Intralaboral	6,72	3,38	13,38	32,11	1	0	80.0	65.6	61.0

Seguido por el dominio *recompensas*, que presenta una oportunidad relativa de 4.686 veces más de probabilidad de tener asociación con el estrés de los expuestos con los que no están expuestos. Con un porcentaje de riesgo atribuible del 48.4 siendo el que más le aporta a la asociación, *reconocimiento y la compensación*. Se observa una oportunidad relativa de 4.023 y un porcentaje de riesgo atribuible de 43.4. Ver tabla 43.

Tabla 44. Cálculo de OR por exposición a factores de riesgo laborales y efecto de estrés y porcentaje de riesgo atribuible en el dominio demandas del trabajo

Dimensiones y Dominios	OR	IC LI	IC LS	Pruebas de chi-cuadrado de Pearson	gl	Sig.	Prevalencia de estrés en los expuestos	% Riesgo Atribuible Poblacional	Magnitud del riesgo
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	7,347	3,3	16,36	27,61	1	0	87.0	47.6	40.1
Demandas emocionales	2,438	1,26	4,71	7,18	1	0,007	70.9	43.0	64.0
Demandas cuantitativas	2,394	1,23	4,66	6,76	1	0,009	69.7	44.3	69.2
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	4,78	2,13	10,75	15,87	1	0	70.5	71.1	80.8
Exigencias de responsabilidad del cargo*							70.5		97.8
Demandas de carga mental	0,869	0,45	1,68	0,17	1	0,677**	62.3		66.3
Consistencia del rol	17,5	2,89	105,8	13,09	1	0	83.3	88.4	80.0
Demandas de la jornada de trabajo	2,361	1,21	4,62	6,43	1	0,011	69.4	44.4	70.3
Dominio Demandas del trabajo	4,605	1,99	10,66	14,13	1	0	69.7	71.1	82.6
Total Constructo Intralaboral	6,72	3,38	13,38	32,11	1	0	80.0	65.6	61.0

El dominio *demandas del trabajo* tiene una oportunidad relativa de 4.605 veces más de probabilidad asociado al estrés de los expuestos con relación con los que no están

expuestos con 71.1% de riesgo atribuible, siendo la dimensión más alta *la consistencia del rol* con 17.5 más veces de probabilidad asociado al estrés con un porcentaje atribuible del 88.4 siendo esta la que presenta la asociación más alta en este dominio e *influencia del ambiente laboral sobre el externo* con una oportunidad relativa de 4.78 y un porcentaje de riesgo atribuible de 71.1. Ver tabla 44.

Tabla 45. Cálculo de OR por exposición a factores de riesgo laborales y efecto de estrés y porcentaje de riesgo atribuible en el dominio control sobre el trabajo

Dimensiones y Dominios	OR	ICLI	IC LS	Pruebas de chi-cuadrado de Pearson	gl	Sig.	Prevalencia de estrés en los expuestos	% Riesgo Atribuible Poblacional	Magnitud del riesgo
Claridad del rol	3,988	2,04	7,78	17,28	1	0	78.8	46.1	49.4
Capacitación	1,832	0,82	4,08	2,23	1	0,135**	73.7	11.7	22.1
Participación y manejo del cambio	4,668	2,37	9,2	21,06	1	0	80.2	49.7	50.0
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades	2,569	1,36	4,87	8,54	1	0,003	73.9	38.4	51.2
Control y autonomía sobre el trabajo	2,445	1,28	4,89	7,42	1	0,006	74.4	31.4	45.3
Dominio Control sobre el trabajo	4,221	2,11	8,44	17,66	1	0	80.5	43.4	44.8
Total Constructo Intralaboral	6,72	3,38	13,38	32,11	1	0	80.0	65.6	61.0

El dominio *control sobre el trabajo* presenta una oportunidad relativa de 4.22 veces más de probabilidad de asociación al estrés de los expuestos con relación con los que no están expuestos con un porcentaje riesgo atribuible de 43.4, siendo *la participación y el manejo del cambio* con un 4.66 más veces de probabilidad asociado al estrés, con un porcentaje atribuible de 49.7. Ver tabla 45.

Tabla 46. Cálculo de OR por exposición a factores de riesgo laborales y efecto de estrés y porcentaje de riesgo atribuible dominios sin asociación estadística significativa.

Dimensiones y Dominios	OR	IC LI	IC LS	Pruebas de chi-cuadrado de Pearson	gl	Sig.	Prevalencia de estrés en los expuestos	% Riesgo Atribuible Poblacional	Magnitud del riesgo
Relación con los colaboradores	2,571	0,85	10,21	1,88	1	0,173**	80,0	32,8	46,5
Capacitación	1,832	0,82	4,08	2,23	1	0,135**	73,7	11,7	22,1
Exigencias de responsabilidad del cargo*							70,5		97,8
Demandas de carga mental	0,869	0,45	1,68	0,17	1	0,877**	62,3		68,3

Se determina en los dominios anteriores, que no se observa una asociación estadísticamente significativa entre la exposición y el efecto de las siguientes dimensiones: *relación con los colaboradores, capacitación y demandas de carga mental*, y en la dimensión *exigencias de responsabilidad del cargo*, no es posible determinar la oportunidad relativa ya que no se observó población expuesta al factor y con ausencia de la variable efecto que está en estudio. Ver tabla 46.

9.5.2 Cálculo OR ajustado por características personales

Al introducir una nueva variable mediadora como son los factores protectores personalidad resistente y estrategias de afrontamiento, se puede determinar la forma en que esta puede o no estar influenciando su comportamiento en el estrés.

Tabla 47. Cálculo de OR por exposición a factores de riesgo laborales y efecto de estrés y porcentaje de riesgo atribuible por dominios del constructo intralaboral

Dominios	OR	Prueba Homogeneidad	Mantel-Haenszel	Odds Ratio Común	
		Sig.	OR Ajustado Compromiso	LI	LS
<i>Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	5,52	0,57	5,23	2,53	10,8
<i>Dominio Control sobre el trabajo</i>	4,221	0,5	3,93	1,91	8,06
<i>Dominio Demandas del trabajo</i>	4,605	0,57	4,87	1,97	12,04
<i>Dominio Recompensas</i>	4,686	0,94	4,47	2,19	9,09
<i>Total Constructo Intralaboral</i>	6,72	0,37	6,22	3,04	12,72

En general, el total del constructo intralaboral demuestra un 6.72 veces más probabilidad de estar asociado a los efectos de estrés por la exposición al factor de riesgo laboral, y al introducir la variable de *compromiso*, disminuye a un 6.22 en este caso la variable mediadora se observa con una leve acción sobre los efectos del estrés. Ver tabla 47.

Retomando los dominios y las dimensiones que manifiestan más veces la probabilidad de estar asociados a los efectos de estrés por la exposición al factor de riesgo intralaboral, que los que no están expuestos, el dominio: *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, muestra una OR en 5.52 y al introducir la variable *compromiso*, se evidencia que disminuyó levemente a 5.23. En el dominio *recompensas* con 4.686 bajando a 4.47, donde se evidencia que se comporta de forma leve como variable mediadora. En *demandas del trabajo* 4.605 aumentando a 4.87, indicando que al aumentar, funciona de forma discreta como mediadora. En *dominio control sobre el trabajo* de 4.22 pasa a 3.93 disminuyendo y comportándose de una forma mediadora significativa.

Tabla 48. Cálculo de OR ajustado con el compromiso con dominios y dimensiones

Dimensiones y Dominios	OR	Prueba Homogeneidad	Mantel-Haenszel	Odds Ratio Común	
		Slg.	OR Ajustado Compromiso	LI	LS
Características del liderazgo	4,696	0,25	3,98	2	7,93
Retroalimentación del desempeño	4,978	0,18	4,57	2,2	9,5
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	5,52	0,57	5,23	2,53	10,8
Participación y manejo del cambio	4,668	0,91	3,99	1,98	8,04
Dominio Control sobre el trabajo	4,221	0,5	3,93	1,91	8,06
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	7,347	0,44	7,98	3,42	18,62
Consistencia del rol	17,5		9,33	1,5	58,2
Dominio Demandas del trabajo	4,605	0,57	4,87	1,97	12,04
Reconocimiento y compensación	4,023	0,22	3,56	1,77	7,16
Dominio Reconocimiento y compensación	4,686	0,94	4,47	2,19	9,09
Total Constructo Intralaboral	6,72	0,37	6,22	3,04	12,72

En relación con las dimensiones, al introducir la variable mediadora del *compromiso*, se evidencian como las más altas: *la consistencia del rol* con 17.5 bajó a 9.33 veces la probabilidad de estar asociado a los efectos del estrés comportándose como mediadora reduciendo el 8.17, en la dimensión *demandas ambientales y esfuerzo físico* 7.347 se incrementó a 7,98 evidenciando que no se comporta como mediadora, *la retroalimentación del desempeño* 4.978 se reduce de forma leve a 4.57, la influencia del ambiente laboral sobre lo externo 4.78, se reduce en 4.57 siendo leve su comportamiento como mediador, En *las características del liderazgo* 4.696 se evidencia reducción a 3.98 mostrando un comportamiento mediador, *la participación y manejo del cambio* 4.66, se reduce a 3.99 mostrando un comportamiento mediador; en *reconocimiento y compensación* 4.023 baja a 3.56 mostrando un comportamiento mediador. Ver tabla 48.

Tabla 49. Cálculo de OR ajustado con el control por dominios

Dominios	OR	Prueba Homogeneidad	Mantel-Haenszel	Odds Ratio común	
		Slg.	OR Ajustado Control	LI	LS
<i>Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	5,52	0,89	4,99	2,45	10,16
<i>Dominio Control sobre el trabajo</i>	4,221	0,86	3,95	1,96	7,95
<i>Dominio Demandas del trabajo</i>	4,605	0,038**	4,06	1,72	9,6
<i>Dominio Recompensas</i>	4,686	0,44	4,24	2,12	8,47
Total Constructo Intralaboral	6,72	0,71	6,4	3,19	12,84

El total del constructo intralaboral demuestra un 6.72 veces más probabilidad de estar asociado a los efectos de estrés por la exposición al factor de riesgo laboral, y al introducir la variable de *control* disminuye a un 6.4 mostrando que se comporta levemente como una variable mediadora. Ver tabla 49.

Retomando los dominios y las dimensiones que manifiestan más veces la probabilidad de estar asociados a los efectos de estrés por la exposición al factor de riesgo intralaboral, que los que no están expuestos, Dominio; *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, muestra una OR 5.52 y al introducir la variable *control*, se evidencia que disminuyó levemente con 4.99, se comporta como variable mediadora. Dominio *recompensas* con 4.686 bajando a 4.24, donde se evidencia que se comporta como variable mediadora. *Demandas del trabajo* 4.605 disminuyó a 4.06, indicando que funciona como mediadora. En dominio *control sobre el trabajo* de 4.22 pasa a 3.95 disminuyendo comportándose de una forma mediadora significativa. Ver tabla 49.

Tabla 50. Cálculo de OR ajustado con el control en dominios y dimensiones representativas

Dominios y Dimensiones	OR	Prueba Homogeneidad	Mantel-Haenszel	Odds Ratio común	
		Sig.	OR Ajustado Control	LI	LS
Características del liderazgo	4,696	0,71	4,36	2,22	8,6
Retroalimentación del desempeño	4,978	0,9	4,7	2,3	9,59
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	5,52	0,89	4,99	2,45	10,16
Participación y manejo del cambio	4,668	0,31	4,37	2,21	8,67
Dominio Control sobre el trabajo	4,221	0,86	3,95	1,96	7,95
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	7,347	0,79	6,85	3,06	15,35
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	4,78	0,12	4,88	2,12	11,24
Consistencia del rol	17,5		9,33	1,5	58,2
Dominio Demandas del trabajo	4,605	0,038**	4,06	1,72	9,6
Reconocimiento y compensación	4,023	0,65	3,73	1,87	7,45
Dominio Recompensas	4,686	0,44	4,24	2,12	8,47
Total Constructo Intralaboral	6,72	0,71	6,4	3,19	12,84

Con respecto a las dimensiones observadas como las más altas al introducir la variable mediadora del *control* se determina que: *la consistencia del rol* con 17.5 bajó a 9.33 veces la probabilidad de estar asociado a los efectos del estrés comportándose como mediadora reduciendo el 8.17, las *demandas ambientales y esfuerzo físico* 7.347 se incrementó a 6.85 evidenciando que se comporta como mediadora pero no de forma significativa, *la retroalimentación del desempeño* 4.978 se reduce de forma poco significativa a 4.7, *la influencia del ambiente laboral sobre lo externo* 4.78, se aumentó en 4,88 su comportamiento no se manifiesta como mediador, *las características del liderazgo* 4.696 se evidencia aumento a 4,3 sin mostrar comportamiento mediador, *la participación y manejo del cambio* 4.66, se reduce a 4,37 mostrando un comportamiento mediador y en *reconocimiento y compensación* 4.023 baja a 3.73 mostrando un comportamiento mediador poco significativo. Ver tabla 50.

Tabla 51. Cálculo de OR ajustado con el reto por dominios

Dominios	OR	Prueba Homogeneidad	Mantel-Haenszel	Odds Ratio común	
		Sig.	OR Ajustado Reto	LI	LS
<i>Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	5,52	0,57	5,87	2,87	11,99
<i>Dominio Control sobre el trabajo</i>	4,221	0,84	4,26	2,13	8,52
<i>Dominio Demandas del trabajo</i>	4,605	0,97	5,05	2,14	11,96
<i>Dominio Recompensas</i>	4,686	0,57	4,88	2,43	9,79
Total Constructo Intralaboral	6,72	0,56	7,1	3,51	14,36

Del constructo intralaboral se observa un 6.72 veces más probabilidad de estar asociado a los efectos de estrés por la exposición al factor de riesgo laboral, y al introducir la variable de *reto* aumenta a un 7.1 mostrando que no se comporta como una variable mediadora. Ver tabla 51.

Al observar los dominios y las dimensiones que manifiestan más veces la probabilidad de estar asociado a los efectos de estrés por la exposición al factor de riesgo intralaboral, que los que no están expuestos, Dominio; *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, muestra una OR 5.87 y al introducir la variable *reto*, se evidencia que no disminuyó con 5.87, no se comporta como variable mediadora. Dominio *recompensas* con 4.686 bajando a 4.88 donde se evidencia que aumentó y tampoco se comporta como variable mediadora. *Demandas del trabajo* 4.605 disminuyó a 5.05, indicando que aumentó por lo que no funciona como mediadora. En dominio *control sobre el trabajo* de 4.22 pasa a 4.26 aumentando, sin comportarse de una forma mediadora. Ver tabla 51.

Tabla 52. Cálculo de OR ajustado con el reto por dominios y dimensiones representativas

Dominios y Dimensiones	OR	Prueba Homogeneidad	Mantel-Haenszel	Odds Ratio común	
		Sig.	OR Ajustado Reto	LI	LS
Características del liderazgo	4,696	0,42	4,92	2,49	9,72
Retroalimentación del desempeño	4,978	0,52	5,13	2,52	10,47
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	5,52	0,57	5,87	2,87	11,99
Participación y manejo del cambio	4,668	0,38	4,85	2,43	9,66
Dominio Control sobre el trabajo	4,221	0,84	4,26	2,13	8,52
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	7,347	0,33	7,84	3,45	17,81
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	4,78	0,78	4,81	2,14	10,83
Consistencia del rol	17,5		16,8	2,66	106,14
Dominio Demandas del trabajo	4,605	0,97	5,05	2,14	11,96
Reconocimiento y compensación	4,023	0,91	4,3	2,13	8,65
Dominio Recompensas	4,686	0,57	4,88	2,43	9,79
Total Constructo Intralaboral	6,72	0,56	7,1	3,51	14,36

Las dimensiones observadas como las más altas al introducir la variable mediadora del reto se determina que: *la consistencia del rol* con 17.5 bajó a 16.8 veces la probabilidad de estar asociado a los efectos del estrés, se comporta como mediadora, pues se reduce de forma leve, *las demandas ambientales y esfuerzo físico* 7.347 se incrementó a 7.84 evidenciando que no se comporta como mediadora, *la retroalimentación del desempeño* 4.978 se aumenta a 5.13, sin comportarse como mediadora, *la influencia del ambiente laboral sobre lo externo* 4.78, se aumentó en 4.81 su comportamiento no se manifiesta como mediadora, *las características del liderazgo* 4.696 se evidencia aumento a 4.92 sin mostrar comportamiento mediadora, *la participación y manejo del cambio* 4.66, aumenta a 4.85 sin mostrar un comportamiento mediadora, *reconocimiento y compensación* 4.023 aumenta a 4.3 sin mostrar un comportamiento mediador. Ver tabla 52.

Tabla 53. Cálculo de OR ajustado con personalidad resistente por dominios

Dominios	OR	Prueba Homogeneidad	Mantel-Haenszel	Odds Ratio común	
		Sig.	OR Ajustado Personalidad Resistente	LI	LS
<i>Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	5,52	0,813	5,08	2,51	10,29
<i>Dominio Control sobre el trabajo</i>	4,221	0,59	3,97	1,97	7,98
<i>Dominio Demandas del trabajo</i>	4,605	0,17	4,09	1,74	9,66
<i>Dominio Recompensas</i>	4,686	0,57	4,25	2,12	8,52
Total Constructo Intralaboral	6,72	0,86	6,39	3,19	12,8

Ahora, teniendo en cuenta el constructo intralaboral se observa un 6.72 veces más probabilidad de estar asociado a los efectos de estrés por la exposición al factor de riesgo laboral, y al introducir la variable de *personalidad resistente* disminuye a 6 mostrando que se comporta como una variable levemente mediadora. Ver tabla 53.

Teniendo en cuenta los dominios y las dimensiones que manifiestan más veces la probabilidad de estar asociado a los efectos de estrés por la exposición al factor de riesgo intralaboral, que los que no están expuestos, Dominio; *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, muestra una OR 5.87 y al introducir la variable de *personalidad resistente*, se evidencia que disminuyó de manera poco significativa con 5.08 y no se comporta como variable mediadora. Dominio *recompensas* con 4.686 bajando a 4.25 donde se evidencia que se comporta como variable mediadora de manera poco significativa. *Demandas del trabajo* 4.605 disminuyó a 4.09, indicando que funciona como mediadora de manera poco significativa. En dominio *control* sobre el trabajo de 4.22 pasa a 3.97 disminuyendo, comportándose de una forma mediadora. Ver tabla 53.

Tabla 54. Cálculo de OR ajustado con personalidad resistente por dominios y dimensiones representativas.

Dominios y Dimensiones	OR	Prueba Homogeneidad	Mantel-Haenszel	Odds Ratio común	
		Sig.	OR Ajustado Personalidad Resistente	LI	LS
Características del liderazgo	4,696	0,829	4,35	2,21	1,47
Retroalimentación del desempeño	4,978	0,539	4,58	2,25	9,33
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	5,52	0,813	5,08	2,51	10,29
Participación y manejo del cambio	4,668	0,35	4,33	2,18	8,6
Dominio Control sobre el trabajo	4,221	0,59	3,97	1,97	7,98
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	7,347	0,5	7,23	3,23	16,2
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	4,78	0,41	5,01	2,17	11,57
Consistencia del rol	17,5		11,08	1,79	68,4
Dominio Demandas del trabajo	4,605	0,17	4,09	1,74	9,66
Reconocimiento y compensación	4,023	0,49	3,61	1,81	7,21
Dominio Recompensas	4,686	0,57	4,25	2,12	8,52
Total Constructo Intralaboral	6,72	0,86	6,39	3,19	12,8

Con relación a las dimensiones observadas como las más altas al introducir la variable moduladora de la *personalidad resistente* se determina que: *la consistencia del rol* con 17.5 bajó a 11.08 veces la probabilidad de estar asociado a los efectos del estrés, se evidencia que se comporta como mediadora pues se reduce de forma significativa, *las demandas ambientales y esfuerzo físico* 7.347 disminuyó a 7.23 evidenciando que se comporta levemente como mediadora, *la retroalimentación del desempeño* 4.978 disminuyó poco significativamente a 4.58, comportándose como mediadora, *la influencia del ambiente laboral sobre lo externo* 4.78, se aumentó en 5.01 su comportamiento no se manifiesta como mediador, *las características del liderazgo* 4.696 se evidencia disminución sin ser significativo 4.35 muestra comportamiento mediador, *la participación y manejo del cambio* 4.66, se disminuye a 4.33 mostrando un comportamiento mediador, *reconocimiento y*

compensación 4.023 disminuye a 3.61 muestra un comportamiento mediador significativo. Ver tabla 54.

9.5.3 Cálculo OR ajustado por estrategias de afrontamiento

Tabla 55. Cálculo de OR ajustado con afrontamiento evitativo por dominios

Dominios	OR	Prueba Homogeneidad	Mantel-Haenszel	Odds Ratio común	
		Sig.	OR Ajustado Afrontamiento Cognitivo	LI	LS
<i>Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	5,52	0,56	5,59	2,76	11,32
<i>Dominio Controls obre el trabajo</i>	4,221	0,64	4,33	2,15	8,72
<i>Dominio Demandas del trabajo</i>	4,605	0,28	4,42	1,92	10,18
<i>Dominio Recompensas</i>	4,686	0,18	5,11	2,52	10,36
Total Constructo Intralaboral	6,72	0,04**	6,65	3,23	13,3

Se retoma el constructo intralaboral y se observa un 6.72 veces más probabilidad de estar asociado a los efectos de estrés por la exposición al factor de riesgo laboral, y al introducir la variable de *estrategias de afrontamiento cognitivo* disminuye a 6.65 mostrando que se comporta como una variable mediadora poco significativa reduciendo 0.07. Ver tabla 55.

En relación con los dominios y las dimensiones que manifiestan más veces la probabilidad de estar asociado a los efectos de estrés por la exposición al factor de riesgo intralaboral, que los que no están expuestos, Dominio; *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, muestra una OR 5.87 y al introducir la variable de *estrategias de afrontamiento cognitivo*, se evidencia que disminuyó de manera poco significativa con 5.59 y se comporta como variable mediadora. Dominio *recompensas* con 4.686, aumentó a 5.11 donde se

evidencia que no se comporta como variable mediadora. *Demandas del trabajo* 4.605 disminuyó a 4.42, indicando que funciona como mediador de manera poco significativa. En dominio *control sobre el trabajo* de 4.22 pasa a 4,33 aumentó, sin comportarse de una forma mediadora. Ver tabla 55.

Tabla 56. Cálculo de OR ajustado con Afrontamiento cognitivo por dominios y dimensiones representativas

Dominios y Dimensiones	OR	Prueba Homogeneidad	Mantel-Haenszel	Odds Ratio común	
		Sig.	OR Ajustado Afrontamiento Cognitivo	LI	LS
Características del liderazgo	4,696	0,48	4,89	2,47	9,66
Retroalimentación del desempeño	4,978	0,15	5,14	2,51	10,54
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	5,52	0,56	5,59	2,76	11,32
Participación y manejo del cambio	4,668	0,34	4,63	2,34	9,17
Dominio Control sobre el trabajo	4,221	0,64	4,33	2,15	8,72
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	7,347	0,84	7,47	3,34	16,73
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	4,78	0,92	5,52	2,36	12,91
Consistencia del rol	17,5		30,33	3,12	295,25
Dominio Demandas del trabajo	4,605	0,28	4,42	1,92	10,18
Reconocimiento y compensación	4,023	1,47	4,26	2,12	8,57
Dominio Recompensas	4,686	0,18	5,11	2,52	10,36
Total Constructo Intralaboral	6,72	0,04**	6,65	3,23	13,3

Retomando las dimensiones observadas como las más altas al introducir la variable mediadora de la *estrategias de afrontamiento cognitivo* se determina que: *la consistencia del rol* con 17.5 aumentó a 30.33 veces la probabilidad de estar asociado a los efectos del estrés, pues se aumenta en 12.83 evidenciando que no se comporta como mediadora, *las demandas ambientales y esfuerzo físico* 7.347 aumentó a 7.47 evidenciando que no se comporta como mediadora, *la retroalimentación del desempeño* 4.978 aumentó a 5.14, sin comportarse como mediadora, *la influencia del ambiente laboral sobre lo externo* 4.78, se aumentó en 5.52 su comportamiento no se manifiesta como mediador, *las características del liderazgo* 4.696 se

evidencia aumento 4,89 sin mostrar comportamiento mediador, la *participación y manejo del cambio* 4.66. Disminuye poco significativamente a 4.63 sin mostrar un comportamiento mediador, *reconocimiento y compensación* 4.023 aumentó a 4.26 sin mostrar un comportamiento mediador. Ver tabla 56.

Tabla 57. Cálculo de OR ajustado por afrontamiento comportamental por dominios.

Dominios	OR	Prueba Homogeneidad	Mantel-Haenszel	Odds Ratio común	
		Slg.	OR Ajustado Afrontamiento Comportamental	LI	LS
<i>Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	5,52	0,039**	5,14	2,59	10,23
<i>Dominio Controlsobre el trabajo</i>	4,221	0,48	4,16	2,08	8,33
<i>Dominio Demandas del trabajo</i>	4,605	0,3	4,54	1,97	10,47
<i>Dominio Recompensas</i>	4,686	0,18	4,87	2,42	9,77
Total Constructo Intralaboral	6,72	0,061	6,63	3,33	13,22

En el constructo intralaboral se observa un 6.72 veces más probabilidad de estar asociado a los efectos de estrés por la exposición al factor de riesgo laboral, y al introducir la variable de *estrategias de afrontamiento comportamental* disminuye a 6.63 mostrando que se comporta como una variable mediadora poco significativa reduciendo solo 0.09. Ver tabla 57.

Retomando los dominios y las dimensiones que manifiestan más veces la probabilidad de estar asociado a los efectos de estrés por la exposición al factor de riesgo intralaboral, que los que no están expuestos, Dominio *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, muestra

una OR 5.87 y al introducir la variable de *estrategias de afrontamiento comportamental*, se evidencia que disminuyó de manera poco significativa con 5.14 y se comporta levemente como variable mediadora. El dominio *recompensas* con 4.686 aumentó a 4.87 donde se evidencia que no se comporta como variable mediadora. El dominio *demandas del trabajo* 4.605 disminuyó a 4.54, indicando que funciona como mediadora de manera poco significativa. En dominio *control sobre el trabajo* de 4.22 pasa a 4.16 disminuyó, sin comportarse de una forma mediadora. Ver tabla 57.

Tabla 58. Cálculo de OR ajustado con afrontamiento comportamental por dominios y dimensiones representativas

Dominios y Dimensiones	OR	Prueba Homogeneidad	Mantel-Haenszel	Odds Ratio común	
		Sig.	OR Ajustado Afrontamiento Comportamental	LI	LS
Características del liderazgo	4,696	0,03**	4,44	2,29	8,61
Retroalimentación del desempeño	4,978	0,093	4,83	2,39	9,76
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	5,52	0,039**	5,14	2,59	10,23
Participación y manejo del cambio	4,668	0,26	4,51	2,29	8,89
Dominio Control sobre el trabajo	4,221	0,48	4,16	2,08	8,33
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	7,347	0,99	7,27	3,26	16,22
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	4,78	0,57	5,43	2,33	12,67
Consistencia del rol	17,5	0,091	15,83	2,56	97,88
Dominio Demandas del trabajo	4,605	0,3	4,54	1,97	10,47
Reconocimiento y compensación	4,023	0,2	4,22	2,11	8,45
Dominio Recompensas	4,686	0,18	4,87	2,42	9,77
Total Constructo Intralaboral	6,72	0,061	6,63	3,33	13,22

Teniendo en cuenta las dimensiones observadas como las más altas al introducir la variable moduladora de la *estrategias de afrontamiento comportamental* se determina que: a *consistencia del rol* con 17.5 disminuyó a 15.83 veces la probabilidad de estar asociado a los efectos del estrés, pues se redujo en 1.67 evidenciando que se comporta como mediador pero poco significativo, *las demandas ambientales y esfuerzo físico* 7.347 disminuyó a 7.27 evidenciando que no se comporta como mediador, la *retroalimentación del desempeño* 4.978

bajó a 4.83, sin comportarse como mediadora, *la influencia del ambiente laboral sobre lo externo* 4.78, se aumentó en 5.43 su comportamiento no se manifiesta como mediador, *las características del liderazgo* 4.696 se evidencia reducción poco significativa 4.44 sin mostrar comportamiento mediador, *la participación y manejo del cambio* 4.66, disminuye de forma leve a 4.51 mostrando un comportamiento mediador, y *reconocimiento y compensación* 4.023 aumentó a 4.22 sin observarse un comportamiento mediador. Ver tabla 58.

Tabla 59. Cálculo de OR ajustado con afrontamiento evitativo por dominios.

Dominios	OR	Prueba Homogeneidad	Mantel-Haenszel	Odds Ratio común	
		Sig.	OR Ajustado Afrontamiento Evitativo	LI	LS
<i>Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	5,52	0,57	6,34	3,03	13,23
<i>Dominio Control sobre el trabajo</i>	4,221	0,8	4,28	2,13	8,57
<i>Dominio Demandas del trabajo</i>	4,605	0,78	4,68	2,01	10,88
<i>Dominio Recompensas</i>	4,686	0,73	4,65	2,34	9,24
Total Constructo Intralaboral	6,72	0,39	6,72	3,38	13,39

Para el estudio del constructo intralaboral, se observa un 6.72 veces más probabilidad de estar asociado a los efectos de estrés por la exposición al factor de riesgo laboral, y al introducir la variable de *estrategia de afrontamiento evitativo* no disminuye, continúa en 6.72 mostrándose sin cambios por lo que no se comporta como una variable mediadora. Ver tabla 59.

Ahora retomando los dominios y las dimensiones que manifiestan más veces la probabilidad de estar asociado a los efectos de estrés por la exposición al factor de riesgo intralaboral, que los que no están expuestos, el dominio *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, muestra una OR 5.87 y al introducir la variable de *estrategias de afrontamiento evitativo*, se evidencia que aumentó de manera leve con 6.34 y no se comporta como variable mediadora. El dominio *recompensas* con 4.686 disminuyó a 4.65 donde se evidencia que no se comporta como variable mediadora. *Demandas del trabajo* 4.605 aumentó a 4.68, indicando que no funciona como mediadora. En dominio *control sobre el trabajo* de 4.22 pasa a 4.28, aumentó sin comportarse de una forma mediadora. Ver tabla 59.

Tabla 60. Cálculo de OR ajustado con afrontamiento evitativo por dominios y dimensiones representativos

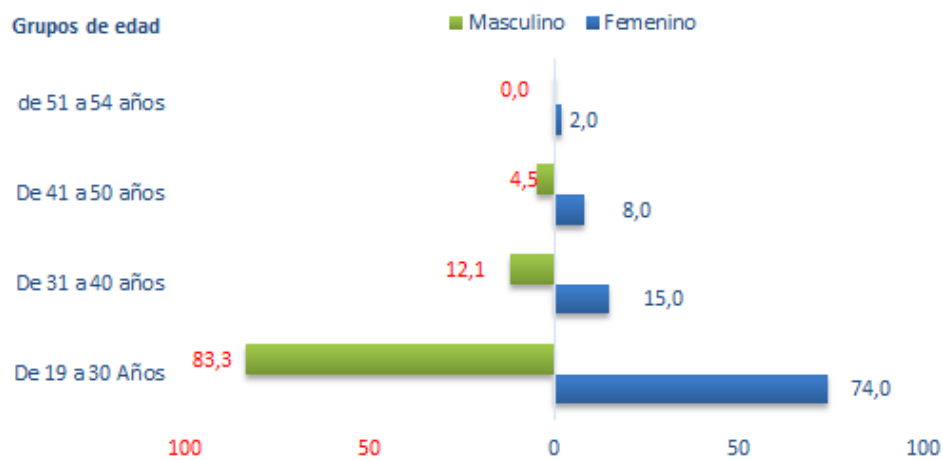
Dominios	OR	Prueba Homogeneidad	Mantel-Haenszel	Odds Ratio común	
		Sig.	OR Ajustado Afrontamiento Evitativo	LI	LS
Características del liderazgo	4,696	0,24	4,86	2,47	9,59
Retroalimentación del desempeño	4,978	0,63	4,98	2,46	10,08
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	5,52	0,57	6,34	3,03	13,23
Participación y manejo del cambio	4,668	0,98	4,93	2,47	9,84
Dominio Control s sobre el trabajo	4,221	0,8	4,28	2,13	8,57
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	7,347	0,95	7,86	3,47	17,81
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	4,78	0,17	4,66	2,08	10,47
Consistencia del rol	17,5	0,66	16,57	2,63	104,4
Dominio Demandas del trabajo	4,605	0,78	4,68	2,01	10,88
Reconocimiento y compensación	4,023	0,064	4	1,2	8
Dominio Recompensas	4,686	0,73	4,65	2,34	9,24
Total Constructo Intralaboral	6,72	0,39	6,72	3,38	13,39

Con relación a las dimensiones observadas como las más altas, al introducir la variable mediadora de la *estrategias de afrontamiento evitativo* se determina que: la *consistencia del rol* con 17.5 se reduce a 16.57 veces la probabilidad de estar asociado a los efectos del estrés, pues se redujo en 0.09 evidenciando que se comporta como una variable levemente mediadora, *las demandas ambientales y esfuerzo físico* 7.347 aumentó a 7.86 evidenciando que no se comporta como mediadora, *la retroalimentación del desempeño* 4.978 aumentó a 4.98, sin comportarse como mediadora, *la influencia del ambiente laboral sobre lo externo* 4.78, es bajo en 4.66, su comportamiento no se manifiesta como mediador, *las características*

del liderazgo 4.696 se evidencia aumento 4.86 sin mostrar comportamiento mediadora, la *participación y manejo del cambio* 4.66, aumentó poco significativamente a 4.93 sin mostrar un comportamiento mediador, y *reconocimiento y compensación* 4.023 se mantuvo sin cambios a 4.0 sin mostrar un comportamiento mediador. Ver tabla 60.

10. Análisis

El propósito de esta investigación se centró en explorar la posible asociación de los factores de riesgo psicosocial, el estrés y los factores protectores en los empleados de las tiendas de Medellín de una empresa colombiana del sector retail. Se tomaron en cuenta el comportamiento de los factores de riesgo psicosocial como una variable independiente, el nivel de estrés como variable dependiente y los factores protectores como variables mediadoras; se realizó este estudio con un enfoque de diseño transversal -Cross Sectional (Hernández-Sampieri.R, Fernandez -Collado.C, 1997); para ello se utilizaron los cuestionarios de la batería propuesta y avalada por el Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia (Ministerio de la Protección social, 2010) y para el análisis de los factores protectores se utilizaron dos encuestas tipo Likert digitalizadas y tabuladas por el software de PSICOL V6 .02 desarrollado por la empresa Psicol S.A.S (Torres.I, 2011).



Gráfica 10. Pirámide poblacional

De los 150 empleados encuestados el 56% son mujeres, la edad promedio de la población es de 28 años (rango de 19-54 años). La mayoría de los encuestados son solteros (75%). Seguido de los que se encuentran en unión libre (15%), y los casados (8%). se observa una menor proporción de personas divorciadas (2%). El 34% de los empleados encuestados no tienen personas a cargo, el 23% tienen una persona a cargo y el 34% tienen de 2 a 3 personas a cargo. El último título obtenido es técnico o tecnólogo completo con un 35% y se observa que 49% cursaron el bachillerato completo, solo un encuestado es profesional, y dos tienen la profesión incompleta. Se evidenció que más de la mitad de los encuestados su residencia está ubicada en estrato 3, con una participación del 53%, seguidos por el estrato 2 (33%), estrato 1 (7%), estrato 4 y 5 (3%). La población estudiada ha laborado en este cargo de 1 a 5 años (40%), seguidos por los de menos de un año el (32%). Ver gráfica 10.

De acuerdo al riesgo psicosocial en el constructo intralaboral de cada dominio, se encontró que en los dominios: Demandas de trabajo, liderazgo y relaciones sociales, control sobre el trabajo y recompensas, el mayor porcentaje de los encuestados presentan riesgo,

siendo el de menor porcentaje, el control sobre el trabajo con un 46 %, seguido por liderazgo y relaciones sociales 48%, y luego por recompensas con un 49%, y el de más alto porcentaje es demandas del trabajo con el 85,3% siendo este el dominio para intervenir.

En cuanto a los niveles de riesgo, se observa que el 38,7% de los trabajadores no están en riesgo, además que el 20% de los trabajadores se encuentran en un nivel medio de riesgo, lo que indica que deben estar en constante observación para prevenir el aumento del nivel del riesgo. También se determina que el 41,3% de los trabajadores presentan un nivel alto de riesgo, lo que revela la necesidad de intervención inmediata en esta población. En general el constructo intralaboral presenta un 61.3% de trabajadores en riesgo.

En el constructo Extralaboral, la dimensión con mayor porcentaje de trabajadores en riesgo es: *tiempo por fuera del trabajo* con un 82%, evidenciándose que 123 de los trabajadores encuestados de las tiendas retail, no tienen la posibilidad de dedicarle tiempo al compartir con sus familias y amigos, atender sus responsabilidades personales o domésticas, a descansar y a realizar actividades de recreación o de ocio, lo que está proyectándose como un riesgo que tiende a incrementarse con el tiempo, seguida por *Desplazamiento* con un 74%, donde 111 personas de las encuestadas requieren de mucho tiempo para desplazarse a su sitio de labor, reduciéndose aún más la calidad del tiempo disfrutado por fuera del trabajo.

En Condiciones de estrés encontramos que dos de cada tres personas en las tiendas presentan mayor porcentaje de efectos del estrés (64,7%). Donde los *síntomas fisiológicos* que más se manifiestan en los empleados encuestados son dolores de cabeza, trastornos del sueño, dolores en el cuello, espalda y tensión muscular, en *los síntomas intelectuales y laborales* muestran cansancio, tedio o desgano y sentimiento de sobrecarga de trabajo y en cuanto a *síntomas psico emocionales*, se presenta el consumo de bebidas alcohólicas o café y/o cigarrillo y el sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.

En cuanto al análisis de lo hallado, se evidenció que las variables que más influenciaron en los trabajadores en relación con el efecto de estrés y el riesgo psicosocial es la ausencia de características de la personalidad resistente y las estrategias de afrontamiento en la población estudiada, se podría deducir, que lo significativo para minimizar estos riesgos están enraizados en las pautas de crianza que se adquieren y se introyectan desde la primera infancia hasta la adultez y que cada individuo las va desarrollando en su proceso psicológico, esta madurez psicológica adquirida ofrece las condiciones que son de total relevancia a la hora del proceso de selección del personal, entre ellas la personalidad resistente y las estrategias de afrontamiento.

Por lo anterior, como acción preventiva, para las organizaciones se vuelve entonces imperativo hacer parte activa de las políticas y planes de desarrollo del país que incluyan la formación integral de la población infantil y juvenil, apoyando a sus familias en el proceso de formación de sus hijos, dado que estas son las personas que a futuro, en su adultez participaran de los procesos de selección en los cuales se requiere de las características de la personalidad resistente y de las estrategias de afrontamiento que se van adquiriendo y desarrollando en el proceso de formación de los individuos.

Con relación a la forma en que se manifiesta la asociación de las variables independiente y dependiente con los factores protectores, se observa en general que en la población estudiada los factores protectores que se asociaron, se presentan en niveles bajos, por lo cual al introducirlos como variables mediadoras, se muestran con una diferencia leve o discreta en el efecto que ejercen, es decir en los niveles de estrés, por lo cual el alto porcentaje de estrés se mantiene, lo que apoya de forma indirecta la hipótesis inicial (H1), de esta investigación, que propone que si estos factores protectores estuvieran presentes en la población estudiada, tendrían mecanismos activos como estrategias cognitivas, comportamentales y características de personalidad resistente, que les permitieran afrontar

los riesgos psicosociales a los que están expuestos inherentes al cargo, a las situaciones difíciles y al estrés en la vida cotidiana, tanto intra laboral como extralaboral.

El estudio permitió observar que las variables independientes y dependientes afectan con mayor porcentaje a los administradores, asesores de ventas y a los cajeros de las tiendas, específicamente en los dominios *demandas del trabajo, liderazgo y relaciones sociales del trabajo*, y sus respectivas dimensiones.

A continuación se detallaran algunos datos de los comportamientos del estado en relación a la OR cruda y ajustada que permiten ver que los resultados de la asociación de las variables mediadoras se presentaron en la población estudiada en niveles bajos.

Tabla 61. Comparativo de OR, Prevalencia de estrés, Riesgo atribuible y OR ajustado en factores protectores

Cuadro Comparativo de OR, Prevalencia de estrés, Riesgo Atribuible y OR Ajustado con factores protectores																	
OR CRUDO VS OR AJUSTADO				Factores Protectores													
Dominios y Dimensiones	OR	Prevalencia de estrés en los expuestos	% Riesgo Atribuible Poblacional	Mantel-Haenszel	OR-	Mantel-Haenszel	OR-	Mantel-Haenszel	OR-	Mantel-Haenszel	OR-	Mantel-Haenszel	OR-	Mantel-Haenszel	OR-	Mantel-Haenszel	OR-
				OR Ajustado Compromiso	COMPROMISO	OR Ajustado Control	CONTROL	OR Ajustado Reto	OR-RETO	OR Ajustado Personalidad Resiliente	PERSONALIDAD RESISTENTE	OR Ajustado Afrontamiento Cognitivo	AFRONTAMIENTO COGNITIVO	OR Ajustado Afrontamiento Comportamental	AFRONTAMIENTO COMPORTAMENTAL	OR Ajustado Afrontamiento Evitativo	AFRONTAMIENTO EVITATIVO
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	5,52	82.1	51.8	5,23	0,29	4,99	0,53	5,87	-0,35	5,08	0,44	5,59	-0,07	5,14	0,38	6,34	-0,82
Dominio Control sobre el trabajo	4,221	80.5	43.4	3,93	0,291	3,95	0,271	4,26	-0,039	3,97	0,251	4,33	-0,109	4,16	0,061	4,28	-0,059
Dominio Demandas del trabajo	4,805	89.7	71.1	4,87	-0,265	4,06	0,545	5,05	-0,445	4,09	0,515	4,42	0,185	4,54	0,065	4,68	-0,075
Dominio Recompensas	4,888	80.7	48.4	4,47	0,216	4,24	0,446	4,88	-0,194	4,25	0,436	5,11	-0,424	4,87	-0,184	4,65	0,036
Total Construido Intra laboral	6,72	80.0	65.8	6,22	0,5	6,4	0,32	7,1	-0,38	6,39	0,33	6,65	0,07	6,83	0,09	6,72	0

Como se puede observar en la tabla 61, en primer lugar, se visualiza la diferencia de la OR cruda con la OR ajustada, al introducir la variable *reto*, donde se evidencia que esta variable no se comporta como protectora en todos sus dominios.

En segundo lugar, se observa la diferencia de la OR cruda con respecto a la OR ajustada, al relacionarlo con la variable de *afrontamiento cognitivo*, donde se observa un comportamiento no mediador en los dominios *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, *control sobre el trabajo y recompensa*.

En tercer lugar, se visualiza la diferencia entre el OR crudo y OR ajustado, al introducir la variable de *afrontamiento evitativo*, donde no se comporta como protectora en el dominio *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y demandas del trabajo*.

Por último, se destaca una diferencia leve con respecto a la OR cruda con la OR ajustada y al introducir la variable *compromiso* y con relación a la *estrategia de afrontamiento comportamental*.

En general se observó que la población estudiada cuenta con bajos niveles de estas características de personalidad resistente y estrategias de afrontamiento, por lo que las variables mediadoras no se comportaron como factores protectores. Ver Anexo 12.

11. Discusión

En concordancia con (Almutio Kareaga, 2004), las intervenciones en las organizaciones deben estar también dirigidas hacia el entrenamiento en los colaboradores tanto de la forma A como la forma B, es decir líderes y colaboradores respectivamente, en estrategias de afrontamiento del estrés con diferentes técnicas. Propone el autor mencionado la relajación, siendo ésta efectiva al propiciar el desarrollo de las estructuras cognitivas que generan estados emocionales positivos, que permiten que las personas establezcan evaluación y revisión reflexiva de las situaciones cotidianas que sean estresantes y detectar los recursos personales con las que cuentan para afrontarlas de manera más adaptativa. Se evidencia en las investigaciones que propiciar técnicas de relajación después o antes de enfrentar una situación estresante para mitigar los efectos del estrés, pues después del suceso, tienden a persistir las emociones alteradas y por ende los pensamientos e ideas negativas. Esta estrategia no es solo una forma paliativa de afrontar el estrés, sino también una estrategia de primera línea, es decir es una estrategia de base como defensa contra las situaciones límites, angustiantes y para los retos en la vida del individuo.

Según (Matabanchoy-Tulcán.SM, 2012), es común en las organizaciones públicas y privadas, la no profundidad y trascendencia a la hora de estudiar los riesgos psicosociales en las diferentes áreas de la salud laboral, donde se observa poco tiempo e inversión económica a estos fenómenos y problemáticas propias de la vida cotidiana de los colaboradores en las organizaciones. Los resultados de este estudio muestran la ausencia significativa de estrategias de afrontamiento y debilidades marcadas en lo subyacente del perfil que se selecciona en los empleados de las tiendas retail de la empresa en estudio, lo que permite abrir un panorama reflexivo en aspectos que no han sido visibilizados o son intangibles en la salud del trabajador y la intervención focalizada que se requiere, donde es de crucial relevancia y urgencia la investigación y los análisis con una mirada más integrada entre lo clínico y lo administrativo/organizacional, con respecto a la seguridad y la salud de los trabajadores, para establecer parámetros eficientes en una adecuada, promoción, prevención, intervención y monitoreo de la seguridad y la salud.

En este estudio se evidencia al igual que (Velazquez, 2012a) que del dominio demandas del trabajo, la doble presencia, y las dimensiones como son demandas de la jornada de trabajo, la influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, concentran riesgos asociados con lo intralaboral extendiéndose a lo extralaboral, lo que afecta directamente su salud física y mental, sus relaciones, la estabilidad emocional y afectiva, que luego se revierte al bajo rendimiento y enfermedad laboral, creándose así un círculo de retorno de la enfermedad positiva en los sujetos.

(Arenas-Ortiz, F Andrade-Jaramillo, 2013), al igual que en esta investigación evidencian la significativa relación y asociación que se establece entre los factores de riesgo psicosocial y la experiencia intralaboral, lo que pone en alerta el requerimiento inmediato de la intervención, a través de la psicología positiva para menguar el impacto en la salud de los trabajadores, de las condiciones de trabajo y generar ajustes en función de las demandas de trabajo especialmente en los administradores y los cajeros.

Ante la escasez de publicaciones en Colombia de este tema, (Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, 2014), este estudio realiza un aporte importante pues ofrece por primera vez evidencia empírica aún no publicada sobre este tema para las organizaciones del país, pues cada vez se crean más empresas y organizaciones que quieren ser productivas y sostenerse exitosamente en el tiempo, que asumen la responsabilidad de la seguridad y la salud en el trabajo no solo como un requerimiento legal sancionatorio según el Ministerio nacional de la Protección social (Ministerio de a Protección Social, 2008), sino como un compromiso con la sociedad y la salud de las personas que laboran y entregan su vida laboral por los objetivos de una organización. Es relevante nombrar, que no es posible observar empíricamente la causalidad debido al diseño transversal (cross sectional), siendo una limitante de esta investigación (Hernández-Sampieri.R, Fernandez -Collado.C, 1997).

A nivel epidemiológico, (Juan Luis Londoño F., 2014), afirma que para promover en una población la salud, se debe identificar aquellos factores asociados con la incidencia de la enfermedad, con el objetivo de que si se disminuye la exposición a ésta, se mengua su impacto. En esta investigación se identificaron los factores asociados y la incidencia de la enfermedad, observando que la población se encuentra altamente expuesta a los factores de riesgo psicosociales y al estrés, y los empleados de las tiendas retail de la forma A y de la forma B, no cuentan con los recursos y factores protectores como son la personalidad resistente y las estrategias de afrontamiento para menguar o disminuir la exposición y el impacto que estos factores de riesgo están generando en ellos. Por lo que se evidencia la urgente necesidad de evaluar, promover, prevenir, intervenir y monitorear con base en estas identificaciones y valoraciones, fruto de la investigación sobre la salud física y mental de los empleados de las tiendas retail.

12. Conclusiones generales

- ❖ Se identifica que las dos terceras partes de la población presentan riesgo intralaboral, extralaboral y estrés, siendo el nivel más alto de riesgo en los administradores y cajeros. El dominio más representativo es demandas del trabajo, las dimensiones que más aportan al riesgo de este dominio son: la influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral que se puede convertir en fuente de riesgo cuando las altas demandas de tiempo y esfuerzo de trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del colaborador y las exigencias de la responsabilidad del cargo que se convierten en fuentes de riesgo cuando el colaborador debe asumir responsabilidades de resultado, personas o áreas, lo que exige un esfuerzo para mantener el control.
- ❖ Al comparar los riesgos intralaborales con el dominio extralaboral, se encuentra que la dimensión más alta en riesgo es el tiempo fuera del trabajo y el desplazamiento, El constructo extralaboral se ve afectado por el constructo intralaboral, cuando las exigencias de las responsabilidades del cargo absorben el tiempo fuera del trabajo, siendo este el tiempo que el individuo deja de retomar para su descanso, recreación y compartir su vida social y familias, lo que se va convirtiendo en un riesgo psicosocial y de posible estrés.
- ❖ Se concluye que el riesgo de estrés es igual en la forma A y en la forma B, presentando síntomas comunes a nivel fisiológico, de comportamiento social, intelectuales y laborales y psico emocionales; siendo los items con mayor frecuencia los siguientes: dolores de cabeza, dolores de espalda, trastornos del sueño, dificultad en las relaciones familiares, deseo de no asistir al trabajo, sentimientos de angustia, preocupación y tristeza, sentimientos de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.

- ❖ Las intervenciones en las organizaciones deben estar dirigidas hacia el entrenamiento en personalidad resistente y en estrategias de afrontamiento del estrés con diferentes técnicas individuales y grupales, para los empleados tanto de la forma A como la forma B, es decir líderes y demás colaboradores.
- ❖ Los análisis realizados sustentan la hipótesis de la cual se partió, que propone los factores protectores como son la personalidad resistente y las estrategias de afrontamiento como variables indispensables que pueden contrarrestar y minimizar los factores de riesgo psicosocial y el estrés. Pues se observó en los resultados obtenidos la asociación de dichos factores de riesgo psicosocial, el estrés asociado con la personalidad resistente y las estrategias de afrontamiento, donde se observa la manifestación del malestar y la posible enfermedad positiva (J.L.Londoño 2014) a nivel físico y psicológico en los empleados de las tiendas, evidenciándose un patrón común como es la ausencia de las variables mediadoras, es decir la ausencia de las estrategias de afrontamiento y de la personalidad resistente en la población encuestada visualizando resultados altos en riesgo atribuible al nivel de estrés y comprobando así la hipótesis inicial.
- ❖ Se reconoce en el producto hallado en esta investigación, a fortaleza al realizar el análisis interdisciplinario entre lo administrativo/organizacional y lo psicológico, esto permitió realizar un mejor acercamiento para entender los fenómenos de forma más integral y así proponer recomendaciones prioritarias que van dirigidas no solamente a la reducción de la manifestación del síntoma en los colaboradores, sino también a visualizar la posible causa generadora del fenómeno, para tomar acciones focalizadas, logrando intervenciones más eficientes para favorecer la salud de los colaboradores, como para el logro los objetivos de las organizaciones.
- ❖ Se evidencia con la realización de este estudio, que se deben proponer y promover la utilización de metodologías cualitativas y/o mixtas y de corte longitudinal para una

mayor comprensión de los fenómenos, pues este estudio es de corte transversal, por lo que no asegura causalidad, así como fortalecer la conexión entre la academia y las organizaciones a fin de realizar investigaciones que den soluciones a las problemáticas específicas de la relación salud-trabajo. (Arenas-Ortiz, F Andrade-Jaramillo, 2013). Además el realizar esta investigación con los empleados de las tiendas de una empresa Colombiana de retail, por medio de la metodología de tipo cuantitativo permitió una indagación concreta, con posibilidad de prueba empírica, lo que aportó a la comprensión y explicación de los fenómenos presentados en esta población específica, fortaleciendo la conexión entre la academia y las organizaciones a fin de realizar investigaciones que den soluciones a problemáticas específicas de la relación salud-trabajo.

- ❖ Como conclusión general se observa alta exposición de la población a condiciones de riesgos de magnitud considerable y demás con variables lesivas. Se observa el efecto en los mecanismos de respuesta de estrés muy altos, que no les aporta para lograr mediar la exposición y la ausencia de estrategias de afrontamiento y de características de la personalidad resistente, que posibiliten la reducción de la respuesta del estrés, lo que indica el nivel tan elevado de riesgo y la urgencia de una intervención inmediata.

13. Recomendaciones

Las organizaciones en general como un elemento preponderante de la valoración, promoción, prevención, intervención y monitoreo de la salud laboral, deben fortalecer los procesos de selección del personal, optimizando las pruebas y el personal encargado de estos procesos, pues es indispensable la mirada clínica para detectar lo subyacente, con el enfoque organizacional integral, para que a la hora de elegir un candidato para determinado cargo sea más eficiente y eficaz en pro de la salud física y mental de los trabajadores, además es indispensable que en el proceso de construcción de los perfiles de los cargos sean de forma coherente con la labor, lo que propicia una selección de personal con base a la realidad y a lo definido. evitando futuras dificultades en la autoeficacia, la autoestima, la autonomía, el auto concepto y por ende la salud mental y física de los trabajadores. Garantizando así un desempeño equilibrado con las exigencias.

Se propone la técnica de relajación, como una forma de intervención efectiva que incluya a los colaboradores de la forma A y los de la forma B, porque a través de la experiencia de los estados positivos que están asociados con esta, se permite incrementar la eficacia en el afrontamiento de forma activa, haciendo que el sujeto sea más activo con sus propios recursos individuales como son la concentración, el equilibrio y resistencia emocional, la autoeficacia, su energía psíquica y física, lo que promueve la personalidad resistente y las estrategias de afrontamiento.

Gestión humana debe establecer un trabajo integrado entre la mirada clínica y organizacional-administrativa y de seguridad y salud en el trabajo con la selección del personal, para promocionar, prevenir, intervenir y realizar el monitoreo de los procesos de la salud mental y física de sus colaboradores ya sean de la forma A y B. Se evidencia la

necesidad de establecer en las organizaciones la implementación de los procesos de selección del personal con criterios clínicos y administrativos y no solamente técnicos, con pruebas claras, y validadas que evidencien lo subyacente en el candidato, que el perfil requerido esté claro y coherente con la realidad laboral, con las aptitudes y actitudes del candidato y con el perfil del cargo, que el postulante posea personalidad resistente y estrategias de afrontamiento, lo que permite a los empleados contar con las características necesarias para enfrentar y afrontar las diferentes situaciones propias de la labor.

Capacitar, entrenar y fortalecer a los colaboradores líderes, personal de las áreas administrativas, igualmente a los demás colaboradores de la forma B, en el desarrollo personal de los factores protectores como son la personalidad resistente y las estrategias de afrontamiento enfocados en las respectivas dimensiones detectadas en los estudios realizados.

Como recomendación se sugiere realizar grupos focalizados con gestión humana, directores, jefes y coordinadores de las tiendas, para valorar y analizar los procedimientos administrativos que se les generan a los cargos de Administrador y Cajero, y así determinar las responsabilidades de cada uno de estos, para plantear estrategias de intervención administrativas, como redistribuir cargas en las tiendas de acuerdo al rol y generar horarios escalonados, pues si bien el promedio de jornada laboral es de 8 horas, el tener que trabajar en domingos y festivos y descansar en semana, no permite establecer unas sanas relaciones personales y familiares, lo que genera síntomas de estrés, es así como esta propuesta permitiría mitigar, entre otros, los síntomas de comportamiento social.

Se propone para esta población, acompañamientos a nivel individual y a nivel grupal con talleres participativos y reflexivos, que permitan retomar lo subyacente y lo manifiesto en los empleados de las tiendas retail de la forma A y B.

A partir de las estrategias propuestas emotivo-conductual de Ellis y Beck para establecer la diferencia entre la ansiedad del ego y la ansiedad situacional (Casado - Cañero. FD, 1998). Pues la ansiedad del ego se presenta por el valor que se le otorga a la valía del ser humano de forma global, y la ansiedad situacional tiene que ver directamente con la baja tolerancia a la frustración (Ellis, 1980; 1987). por lo tanto la terapia emotivo-conductual podría detectar si es un cuadro de depresión que se relaciona con el ego, donde este se manifiesta con alguna o todas los siguientes síntomas: la amenaza frente a que su valía como persona está siendo desvalorado, que siempre su comportamiento debe ser perfecto, que es catastrófico si otros los rechazan o los desvalorizan. Y las ansiedades situacionales, con el manejo inadecuado de los momentos de intolerancia y de frustración, que con el tiempo pueden intensificarse y generalizarse a sentimientos de depresión, ansiedad, vergüenza y al asociarse con la situación observada tienden a confundirse y se intervendrán como una misma sintomatología clínica, sin diferenciarse, lo que afectaría la intervención y los logros esperados, De ahí la relevancia de realizar las evaluaciones pertinentes antes de intervenir a los grupos o sujetos con talleres dirigidos y focalizados hacia el tema clínico y de psicología profesional de interés para la población estudiada.

Tener en cuenta que se deben organizar dos grupos después de realizar la evaluación inicial y la intervención primaria para poder diferenciar, si es una situación de *ansiedad del ego*, o es una situación de *ansiedad situacional* porque la intervención es diferente según el caso, Además que sea un psicólogo con experiencia en las área clínica y organizacional para que oriente de forma adecuada la propuesta que debe contar mínimamente con los siguientes pasos:

Valoración inicial de la situación estresante .

- ❖ Se debe evaluar el principio de realidad y de percepción del individuo, para detectar el punto de valoración o sobrevaloración que establece sobre la situación.

- ❖ Si se evidencia clínicamente a través de una evaluación primaria y de la evaluación de compromiso con dicha situación estresante, para verificar si se trata de un caso de duelo sin elaborar apropiadamente, lo que afecta la forma de relacionarse y de percibir la realidad, para sí intervenir de la forma adecuada.
- ❖ Verificar la situación de qué forma afecta al sujeto si es directa o tangencial, se realiza también una evaluación primaria y se busca que el sujeto realice una escala de valoración del compromiso que establece con la situación.
- ❖ Para estas situaciones se puede intervenir a través de técnicas de reestructuración cognitiva o terapia racional emotiva conductual, con el afrontamiento dirigido prioritariamente al manejo de la emoción.
- ❖ Debe orientarse clínicamente al sujeto a que evidencia la diferenciación que existe y el grado de compromiso que ha establecido subjetivamente con la situación y la relevancia real de la situación como tal.

Intervención primaria-situada:

- ❖ Después de que el sujeto tenga claro la diferenciación entre la situación estresante real y su propia subjetividad con relación a la situación, es decir la posible la valoración exagerada de esta y el establecimiento cognitivo en paralelo y no diferenciación de estas dos posibilidades de la situación.
- ❖ Determinar y evaluar la conciencia que tiene el sujeto sobre sus propios recursos de afrontamiento, la psicología inversa puede permitir aquí que el sujeto, denote cuales recursos reales posee a nivel cognitivo.

- ❖ Promover el desarrollo de planes de intervenciones cognitivos-conductuales, sociales, sanitarias, organizacionales o institucionales que apunten a las necesidades halladas en los sujetos y/o en la organización.

La técnica de relajación:

- ❖ La propuesta de intervención como es la reestructuración cognitiva para Beck y La terapia racional emotiva conductual de Ellis donde los actos nacen en el pensamiento ,pasan por la emoción y luego se convierten en comportamientos, las cuales se centran en explicar los mecanismos que utilizan los sujetos para generar pensamientos negativos y por ende emociones negativas y disfuncionales, pues estas personas realizan evaluaciones de las situaciones cotidianas poco racionales y alejadas de la realidad, para ello se proponen (Belloch.A,Sandín B, 1995)(Casado - Cañero. FD, 1998)(Almutio Kareaga, 2004)
- ❖ Intervenciones conductuales que les permitan enfrentar las situaciones de la vida por medio de solucionar problemas.
- ❖ El desarrollo de habilidades en sus relaciones sociales, las cuales le permiten al sujeto dar respuestas alternativas a las respuestas disfuncionales, crear respuestas para el control de la ansiedad, lo que le permite poder evaluar de forma secundaria la situación, además cambiar el valor que le había otorgado a dicha situación, logrando modificar dicha situación, e igualmente cambiar los efectos cognitivos, emocionales y por ende comportamentales ante los eventos de la vida (Belloch.A,Sandín B, 1995).

- ❖ Como en todas las intervenciones a nivel conductual hay incidencia en los siguientes dos procesos. Éstas tienden a modificar la valoración poco realista, poco ajustada, tanto de la situación como la valoración que tiene el sujeto de sus propios recursos y capacidades. Este factor incide de modo claro en las técnicas de Reestructuración Cognitiva de Beck y la Terapia Racional Emotiva Conductual de Ellis, las cuales están centradas en los mecanismos por los cuales los sujetos generan emociones negativas, disfuncionales a partir de una evaluación poco racional, y poco ajustada a la realidad (Belloch.A,Sandín B, 1995). Todas ellas añaden repertorios conductuales al sujeto para hacer frente a la situación, ya sea mediante el aprendizaje de habilidades de relación social, de resolución de problemas, como de respuestas alternativas a las disfuncionales o de respuestas de control de la ansiedad, con ello no sólo modifican la evaluación secundaria, sino que también pasan a modificar el valor que posee la situación para el sujeto, modificando tanto la situación, como el afecto vinculado a ella.

- ❖ Es por lo anterior que se requiere que esta técnica de la relajación, se realice con enfoque en la psicología positiva, cognitiva conductual, además sea implementada, orientada y dirigida por profesional en psicología con experiencia y conocimiento en esta tema para que desarrolle la intervención de esta técnica con todos los empleados con programas de control del estrés y que estén vinculadas con la psicoterapia, la medicina psicosomática y el desarrollo personal, porque a través de la experiencia de los estados positivos que están asociados con esta, se permite incrementar la eficacia en el afrontamiento de forma activa, haciendo que el sujeto sea más activo con sus propios recursos individuales como son la concentración, el equilibrio y resistencia emocional, la autoeficacia, su energía psíquica y física, lo que promueve la personalidad resistente y las estrategias de afrontamiento.

15. Anexos

Anexo 1

TABLA DE FRECUENCIA RIESGOS INTRALABOLARES POR FORMA A											
CARGO con los valores (Administrador de Tienda)											
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo >> Características del liderazgo											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
63	Mi jefe me da instrucciones claras	16	44,4%	16	44,4%	4	11,1%	0	0%	0	0%
64	Mi jefe me ayuda a organizar mejor el trabajo	8	22,2%	18	50%	8	22,2%	2	5,6%	0	0%
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones	8	22,2%	12	33,3%	12	33,3%	3	8,30%	1	2,8%
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo	15	41,7%	11	30,6%	7	19,4%	2	5,6%	1	2,8%
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo	7	19,4%	13	36,1%	12	33,3%	2	5,6%	2	5,6%
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo	12	33,3%	14	38,9%	9	25%	1	2,8%	0	0%
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo	13	36,1%	13	36,1%	9	25%	1	2,8%	0	0%
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo	8	22,2%	14	38,9%	13	36,1%	0	0%	1	2,8%
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo	12	33,3%	12	33,3%	9	25%	3	8,30%	0	0%
72	Mi jefe me ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo	16	44,4%	10	27,8%	10	27,8%	0	0%	0	0%
73	Siento que puedo confiar en mi jefe	13	36,1%	10	27,8%	8	22,2%	3	8,30%	2	5,6%
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo	17	47,2%	8	22,2%	10	27,8%	1	2,8%	0	0%
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito	11	30,6%	13	36,1%	10	27,8%	2	5,6%	0	0%
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo >> Relaciones sociales en el trabajo											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo	21	58,3%	13	36,1%	2	5,6%	0	0%	0	0%
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa	27	75%	7	19,4%	2	5,6%	0	0%	0	0%
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo	13	36,1%	15	41,7%	5	13,9%	2	5,6%	1	2,8%
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	16	44,4%	15	41,7%	4	11,1%	1	2,8%	0	0%
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan	31	86,10%	3	8,30%	1	2,8%	0	0%	1	2,8%
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa	23	63,9%	11	30,6%	1	2,8%	1	2,8%	0	0%
82	Hay integración en mi grupo de trabajo	22	61,1%	12	33,3%	2	5,6%	0	0%	0	0%
83	Mi grupo de trabajo es muy unido	21	58,3%	11	30,6%	4	11,1%	0	0%	0	0%
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo	28	77,8%	6	16,7%	2	5,6%	0	0%	0	0%
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran	28	77,8%	7	19,4%	1	2,8%	0	0%	0	0%
86	Es fácil poner de acuerdo el grupo para hacer el trabajo	20	55,6%	12	33,3%	4	11,1%	0	0%	0	0%
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	18	50%	15	41,7%	3	8,30%	0	0%	0	0%
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros	24	66,7%	10	27,8%	2	5,6%	0	0%	0	0%
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas	17	47,2%	11	30,6%	7	19,4%	1	2,8%	0	0%

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo >> Retroalimentación del desempeño											
<i>Item</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Siempre</i>		<i>Casi siempre</i>		<i>Algunas veces</i>		<i>Casi nunca</i>		<i>Nunca</i>	
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo	10	27,8%	8	22,2%	14	38,9%	2	5,6%	2	5,6%
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo	19	52,8%	7	19,4%	8	22,2%	2	5,6%	0	0%
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara	10	27,8%	15	41,7%	8	22,2%	2	5,6%	1	2,8%
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar	13	36,1%	8	22,2%	11	30,6%	2	5,6%	2	5,6%
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo	10	27,8%	9	25%	12	33,3%	3	8,30%	2	5,6%
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo >> Relación con los colaboradores (subordinados)											
<i>Item</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Siempre</i>		<i>Casi siempre</i>		<i>Algunas veces</i>		<i>Casi nunca</i>		<i>Nunca</i>	
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo	6	17,1%	12	34,3%	16	45,7%	1	2,9%	0	0%
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos	16	45,7%	10	28,6%	8	22,9%	1	2,9%	0	0%
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo	11	31,4%	14	40%	8	22,9%	1	2,9%	1	2,9%
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones	11	31,4%	13	37,1%	10	28,6%	1	2,9%	0	0%
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo	13	37,1%	14	40%	7	20%	0	0%	1	2,9%
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos	22	62,9%	7	20%	6	17,1%	0	0%	0	0%
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita	17	48,6%	10	28,6%	6	17,1%	1	2,9%	1	2,9%
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño	9	25,7%	8	22,9%	12	34,3%	2	5,7%	4	11,4%
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo	14	40%	11	31,4%	8	22,9%	2	5,7%	0	0%
Control sobre el trabajo >> Claridad de rol											
<i>Item</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Siempre</i>		<i>Casi siempre</i>		<i>Algunas veces</i>		<i>Casi nunca</i>		<i>Nunca</i>	
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones	18	50%	12	33,3%	5	13,9%	1	2,8%	0	0%
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo	15	41,7%	9	25%	7	19,4%	4	11,1%	1	2,8%
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo	24	66,7%	10	27,8%	1	2,8%	1	2,8%	0	0%
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa	21	58,3%	9	25%	4	11,1%	2	5,6%	0	0%
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo	22	61,1%	10	27,8%	4	11,1%	0	0%	0	0%
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo	12	33,3%	14	38,9%	8	22,2%	1	2,8%	1	2,8%
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo	16	44,4%	13	36,1%	6	16,7%	1	2,8%	0	0%
Control sobre el trabajo >> Capacitación											
<i>Item</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Siempre</i>		<i>Casi siempre</i>		<i>Algunas veces</i>		<i>Casi nunca</i>		<i>Nunca</i>	
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	31	86,10%	4	11,1%	1	2,8%	0	0%	0	0%
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo	26	72,2%	8	22,2%	2	5,6%	0	0%	0	0%
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo	27	75%	7	19,4%	2	5,6%	0	0%	0	0%

Control sobre el trabajo >> Participación y manejo del cambio											
<i>Item</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Siempre</i>		<i>Casi siempre</i>		<i>Algunas veces</i>		<i>Casi nunca</i>		<i>Nunca</i>	
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos	9	25%	14	38,9%	12	33,3%	1	2,8%	0	0%
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo	8	22,2%	10	27,8%	10	27,8%	6	16,7%	2	5,6%
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo	6	16,7%	7	19,4%	17	47,2%	4	11,1%	2	5,6%
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tiene en cuenta mis ideas y sugerencias	4	11,1%	7	19,4%	20	55,6%	3	8,30%	2	5,6%
Control sobre el trabajo >> Oportunidades de desarrollo y uso de habilida											
<i>Item</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Siempre</i>		<i>Casi siempre</i>		<i>Algunas veces</i>		<i>Casi nunca</i>		<i>Nunca</i>	
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades	13	36,1%	14	38,9%	9	25%	0	0%	0	0%
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos	18	50%	15	41,7%	3	8,30%	0	0%	0	0%
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas	23	63,9%	10	27,8%	3	8,30%	0	0%	0	0%
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades	20	55,6%	9	25%	4	11,1%	2	5,6%	1	2,8%
Control sobre el trabajo >> Control y autonomía sobre el trabajo											
<i>Item</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Siempre</i>		<i>Casi siempre</i>		<i>Algunas veces</i>		<i>Casi nunca</i>		<i>Nunca</i>	
44	Puedo decidir cuanto trabajo hago en el día	5	13,9%	14	38,9%	6	16,7%	7	19,4%	4	11,1%
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo	10	27,8%	9	25%	12	33,3%	5	13,9%	0	0%
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo	6	16,7%	16	44,4%	11	30,6%	3	8,30%	0	0%

Anexo 2

TABLA DE FRECUENCIA RIESGOS INTRALABORALES POR FORMA B											
CARGO con los valores (Asesor de Ventas, Bodeguero de Tienda, Cajero)											
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo >> Características del liderazgo											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo	50	43,9%	30	26,3%	26	22,8%	6	5,3%	2	1,8%
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones	42	36,8%	40	35,1%	25	21,9%	4	3,5%	3	2,6%
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo	57	50%	22	19,3%	25	21,9%	6	5,3%	4	3,5%
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo	47	41,2%	30	26,3%	26	22,8%	7	6,1%	4	3,5%
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo	51	44,7%	32	28,1%	22	19,3%	4	3,5%	5	4,4%
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda hacer mejor el trabajo	56	49,1%	29	25,4%	17	14,9%	9	7,9%	3	2,6%
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo	59	51,8%	24	21,1%	20	17,5%	7	6,1%	4	3,5%
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo	56	49,1%	31	27,2%	20	17,5%	5	4,4%	2	1,8%
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo	60	52,6%	29	25,4%	19	16,7%	4	3,5%	2	1,8%
58	Mi jefe me trata con respeto	88	77,2%	16	14%	9	7,9%	1	0,9%	0	0%
59	Siento que puedo confiar en mi jefe	61	53,5%	19	16,7%	19	16,7%	7	6,1%	8	7%
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo	68	59,6%	21	18,4%	18	15,8%	6	5,3%	1	0,9%
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito	62	54,4%	26	22,8%	14	12,3%	9	7,9%	3	2,6%

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo >> Relaciones sociales en el trabajo											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo	55	48,2%	39	34,2%	17	14,9%	3	2,6%	0	0%
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa	75	65,8%	32	28,1%	6	5,3%	1	0,9%	0	0%
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo	37	32,5%	35	30,7%	26	22,8%	13	11,4%	3	2,6%
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	57	50%	35	30,7%	21	18,4%	1	0,9%	0	0%
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan	92	80,7%	16	14%	3	2,6%	2	1,8%	1	0,9%
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa	60	52,6%	35	30,7%	15	13,2%	3	2,6%	1	0,9%
68	Mi grupo de trabajo es muy unido	53	46,5%	28	24,6%	16	14%	14	12,3%	3	2,6%
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran	54	47,4%	33	28,9%	17	14,9%	9	7,9%	1	0,9%
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo	45	39,5%	38	33,3%	25	21,9%	5	4,4%	1	0,9%
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	47	41,2%	34	29,8%	24	21,1%	7	6,1%	2	1,8%
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros	50	43,9%	36	31,6%	21	18,4%	5	4,4%	2	1,8%
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas	51	44,7%	35	30,7%	20	17,5%	6	5,3%	2	1,8%

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo >> Retroalimentación del desempeño											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo	48	42,1%	34	29,8%	17	14,9%	7	6,1%	8	7%
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo	58	50,9%	26	22,8%	25	21,9%	5	4,4%	0	0%
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara	55	48,2%	32	28,1%	18	15,8%	7	6,1%	2	1,8%
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar	56	49,1%	25	21,9%	22	19,3%	8	7%	3	2,6%
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo	48	42,1%	35	30,7%	16	14%	12	10,5%	3	2,6%

Control sobre el trabajo >> Claridad de rol											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones	73	64%	27	23,7%	12	10,5%	2	1,8%	0	0%
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo	47	41,2%	34	29,8%	22	19,3%	7	6,1%	4	3,5%
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo	75	65,8%	27	23,7%	10	8,80%	2	1,8%	0	0%
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo	81	71,10%	24	21,1%	7	6,1%	1	0,9%	1	0,9%
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo	72	63,2%	27	23,7%	12	10,5%	3	2,6%	0	0%

Control sobre el trabajo >> Capacitación											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con trabajo	87	76,3%	17	14,9%	8	7%	2	1,8%	0	0%
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo	71	62,3%	28	24,6%	13	11,4%	0	0%	2	1,8%
48	Recibo capacitación que me ayuda hacer mejor mi trabajo	71	62,3%	26	22,8%	15	13,2%	0	0%	2	1,8%

Control sobre el trabajo >> Participación y manejo del cambio											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo	46	40,4%	32	28,1%	29	25,4%	7	6,1%	0	0%
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo	34	29,8%	25	21,9%	34	29,8%	15	13,2%	6	5,3%
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tiene en cuenta mis ideas y sugerencias	24	21,1%	20	17,5%	41	36%	20	17,5%	9	7,9%

Control sobre el trabajo >> Oportunidades de desarrollo y uso de habilidad											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas	19	16,7%	19	16,7%	48	42,1%	20	17,5%	8	7%
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades	39	34,2%	31	27,2%	36	31,6%	6	5,3%	2	1,8%
31	Mi trabajo me permite aplicar conocimientos	41	36%	38	33,3%	27	23,7%	6	5,3%	2	1,8%
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas	61	53,5%	30	26,3%	21	18,4%	2	1,8%	0	0%

Control sobre el trabajo >> Control y autonomía sobre el trabajo											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día	12	10,5%	14	12,3%	31	27,2%	28	24,6%	29	25,4%
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo	25	21,9%	29	25,4%	38	33,3%	14	12,3%	8	7%
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo	17	14,9%	21	18,4%	47	41,2%	17	14,9%	12	10,5%

Demandas del trabajo >> Demandas ambientales y de esfuerzo físico											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto	35	30,7%	26	22,8%	40	35,1%	9	7,9%	4	3,5%
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío	24	21,1%	27	23,7%	46	40,4%	12	10,5%	5	4,4%
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor	16	14%	31	27,2%	42	36,8%	16	14%	9	7,9%
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable	27	23,7%	39	34,2%	37	32,5%	6	5,3%	5	4,4%
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable	61	53,5%	28	24,6%	13	11,4%	7	6,1%	5	4,4%
6	El espacio donde trabajo es cómodo	61	53,5%	33	28,9%	10	8,80%	7	6,1%	3	2,6%
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud	73	64%	24	21,1%	7	6,1%	6	5,3%	4	3,5%
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	29	25,4%	39	34,2%	39	34,2%	6	5,3%	1	0,9%
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos	46	40,4%	39	34,2%	22	19,3%	5	4,4%	2	1,8%
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud	72	63,2%	25	21,9%	7	6,1%	6	5,3%	4	3,5%
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo	26	22,8%	35	30,7%	25	21,9%	7	6,1%	21	18,4%
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado	78	68,40%	26	22,8%	8	7%	0	0%	2	1,8%

Demandas del trabajo >> Demandas emocionales											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados	6	5,4%	7	6,3%	61	54,5%	21	18,8%	17	15,2%
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados	5	4,5%	25	22,3%	56	50%	13	11,6%	13	11,6%
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes	17	15,3%	46	41,4%	32	28,8%	8	7,2%	8	7,2%
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas	48	43,2%	38	34,2%	16	14,4%	4	3,6%	5	4,5%
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda	43	38,7%	37	33,3%	15	13,5%	6	5,4%	10	9%
94	Atiendo clientes y usuarios que me maltratan	43	38,7%	30	27%	30	27%	3	2,7%	5	4,5%
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia	71	64%	17	15,3%	18	16,2%	3	2,7%	2	1,8%
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas	68	61,3%	26	23,4%	14	12,6%	2	1,8%	1	0,9%
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo	2	1,8%	2	1,8%	5	4,5%	16	14,4%	86	77,5%

Demandas del trabajo >> Demandas cuantitativas											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional	8	7%	18	15,8%	37	32,5%	27	23,7%	24	21,1%
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes	34	29,8%	46	40,4%	21	18,4%	9	7,9%	4	3,5%
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	7	6,1%	27	23,7%	46	40,4%	25	21,9%	9	7,9%

Demandas del trabajo >> Influencia del trabajo sobre el entorno extra											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo	7	6,1%	21	18,4%	54	47,4%	14	12,3%	18	15,8%
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo	55	48,2%	28	24,6%	18	15,8%	9	7,9%	4	3,5%
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa	33	28,9%	37	32,5%	33	28,9%	6	5,3%	5	4,4%
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco	4	3,5%	10	8,80%	23	20,2%	27	23,7%	50	43,9%

Demandas del trabajo >> Demandas de carga mental											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental	12	10,5%	20	17,5%	50	43,9%	27	23,7%	5	4,4%
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado	0	0%	4	3,5%	16	14%	25	21,9%	69	60,5%
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información	2	1,8%	5	4,4%	23	20,2%	38	33,3%	46	40,4%
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos	5	4,4%	17	14,9%	35	30,7%	31	27,2%	26	22,8%
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles	0	0%	3	2,6%	16	14%	18	15,8%	77	67,5%

Demandas del trabajo >> Demandas de la jornada de trabajo											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
21	Trabajo en horario de noche	45	39,5%	22	19,3%	18	15,8%	11	9,6%	18	15,8%
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar	17	14,9%	32	28,1%	50	43,9%	12	10,5%	3	2,6%
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana	8	7%	5	4,4%	19	16,7%	22	19,3%	60	52,6%
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes	32	28,1%	25	21,9%	32	28,1%	13	11,4%	12	10,5%
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito	12	10,5%	41	36%	52	45,6%	5	4,4%	4	3,5%
37	Puedo para un momento mi trabajo para atender un asunto personal	6	5,3%	18	15,8%	60	52,6%	23	20,2%	7	6,1%

Recompensas >> Recompensas derivadas de la pertenencia a la											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
85	Mi trabajo en la empresa es estable	58	50,9%	29	25,4%	18	15,8%	3	2,6%	6	5,3%
86	El trabajo que hago me hace sentir bien	71	62,3%	30	26,3%	12	10,5%	1	0,9%	0	0%
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa	88	77,2%	18	15,8%	8	7%	0	0%	0	0%
88	Hablo bien de la empresa con otras personas	92	80,7%	17	14,9%	5	4,4%	0	0%	0	0%

Recompensas >> Reconocimiento y compensación											
Item	Pregunta	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario	111	97,40%	3	2,6%	0	0%	0	0%	0	0%
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa	94	82,5%	15	13,2%	3	2,6%	1	0,9%	1	0,9%
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo	42	36,8%	34	29,8%	27	23,7%	5	4,4%	6	5,3%
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar	56	49,1%	19	16,7%	19	16,7%	16	14%	4	3,5%
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa	60	52,6%	21	18,4%	22	19,3%	9	7,9%	2	1,8%
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores	51	44,7%	27	23,7%	23	20,2%	9	7,9%	4	3,5%

Anexo 3 CÁLCULO DE OR POR EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO LABORALES Y EFECTO DE ESTRÉS

Dimensiones y Dominios	OR	IC LI	IC LS	Pruebas de chi- cuadrado de Pearson	gl	Sig.
Características del liderazgo	4,696	2,4	9,2	21,75	1	0,000
Relaciones sociales en el trabajo	3,439	1,76	6,7	13,53	1	0,000
Retroalimentación del desempeño	4,978	2,5	10,08	21,45	1	0,000
Relación con los colaboradores	2,571	0,65	10,21	1,86	1	0,173**
<i>Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	5,52	2,75	11,09	24,92	1	0,000
Claridad del rol	3,988	2,04	7,78	17,28	1	0,000
Capacitación	1,832	0,82	4,08	2,23	1	0,135**
Participación y manejo del cambio	4,668	2,37	9,2	21,06	1	0,000
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades	2,569	1,36	4,87	8,54	1	0,003
Control y autonomía sobre el trabajo	2,445	1,28	4,69	7,42	1	0,006
<i>Dominio Control sobre el trabajo</i>	4,221	2,11	8,44	17,66	1	0,000
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	7,347	3,3	16,36	27,61	1	0,000
Demandas emocionales	2,438	1,26	4,71	7,18	1	0,007
Demandas cuantitativas	2,394	1,23	4,66	6,76	1	0,009
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	4,78	2,13	10,75	15,87	1	0,000
Exigencias de responsabilidad del cargo*						
Demandas de carga mental	0,869	0,45	1,68	0,17	1	0,677**
Consistencia del rol	17,5	2,89	105,8	13,09	1	0,000
Demandas de la jornada de trabajo	2,361	1,21	4,62	6,43	1	0,011
<i>Dominio Demandas del trabajo</i>	4,605	1,99	10,66	14,13	1	0,000
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	3,055	1,58	5,9	11,44	1	0,001
Reconocimiento y compensación	4,023	2,03	7,96	16,88	1	0,000
<i>Dominio Recompensas</i>	4,686	2,36	9,3	20,80	1	0,000
<i>Total Constructo Intralaboral</i>	6,72	3,38	13,38	32,11	1	0,000

Anexo 4 PORCENTAJE DE RIESGO ATRIBUIBLE POBLACIONAL

Dimensiones y Dominios	Prevalencia de estrés en los expuestos	% Riesgo Atribuible Poblacional	Magnitud del riesgo
Características del liderazgo	79.3	52.7	53.5
Relaciones sociales en el trabajo	78.2	39.7	45.3
Retroalimentación del desempeño	82.1	46.9	45.3
Relación con los colaboradores	80.0	32.6	46.5
<i>Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	82.1	51.8	48.8
Claridad del rol	78.8	46.1	49.4
Capacitación	73.7	11.7	22.1
Participación y manejo del cambio	80.2	49.7	50.0
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades	73.9	36.4	51.2
Control y autonomía sobre el trabajo	74.4	31.4	45.3
<i>Dominio Control sobre el trabajo</i>	80.5	43.4	44.8
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	87.0	47.6	40.1
Demandas emocionales	70.9	43.0	64.0
Demandas cuantitativas	69.7	44.3	69.2
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	70.5	71.1	80.8
Exigencias de responsabilidad del cargo*	70.5		97.8
Demandas de carga mental**	62.3		66.3
Consistencia del rol	83.3	88.4	80.0
Demandas de la jornada de trabajo	69.4	44.4	70.3
<i>Dominio Demandas del trabajo</i>	69.7	71.1	82.6
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	76.5	38.3	47.1
Reconocimiento y compensación	79.7	43.4	45.9
<i>Dominio Recompensas</i>	80.7	48.4	48.3
<i>Total Constructo Intralaboral</i>	80.0	65.6	61.0

*No fue posible determinar el %RAP ya que no se calculó el OR debido a que no se observó población no expuesta al factor y con ausencia de la variable efecto en estudio.

** No hubo porcentaje de riesgo atribuible al factor debido a que no se observó una asociación estadísticamente significativa entre la exposición y el efecto.

Anexo 5 CALCULO DE OR AJUSTADO POR CARACTERÍSTICAS PERSONALES-COMPROMISO

Dimensiones y Dominios	Prueba Homogeneidad Sig.	Mantel-Haenszel OR Ajustado Compromiso	Odds Ratio Común	
			LI	LS
Características del liderazgo	0,25	3,98	2	7,93
Relaciones sociales en el trabajo	0,65	2,86	1,42	5,73
Retroalimentación del desempeño	0,18	4,57	2,2	9,5
Relación con los colaboradores		2,53	0,56	11,51
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,57	5,23	2,53	10,8
Claridad del rol	0,7	3,74	1,87	7,49
Capacitación	0,67	1,46	0,63	3,39
Participación y manejo del cambio	0,91	3,99	1,98	8,04
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades	0,27	2,19	1,13	4,25
Control y autonomía sobre el trabajo	0,69	2,78	1,4	5,52
Dominio Control sobre el trabajo	0,5	3,93	1,91	8,06
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,44	7,98	3,42	18,62
Demandas emocionales	0,92	2,3	1,17	4,59
Demandas cuantitativas	0,91	2,44	1,21	4,91
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	0,7	4,5	1,93	10,51
Exigencias de responsabilidad del cargo*				
Demandas de carga mental	0,016**	0,96	0,48	1,91
Consistencia del rol		9,33	1,5	58,2
Demandas de la jornada de trabajo	0,22	1,99	1	3,98
Dominio Demandas del trabajo	0,57	4,87	1,97	12,04
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	0,64	2,67	1,35	5,28
Reconocimiento y compensación	0,22	3,56	1,77	7,16
Dominio Recompensas	0,94	4,47	2,19	9,09
Total Constructo Intralaboral	0,37	6,22	3,04	12,72

*No es posible determinar OR ya que no se observó población no expuesta al factor y con ausencia de la variable efecto en estudio.

** No cumple supuesto de homogeneidad de los OR para los estratos de la variable moduladora, por lo tanto no es posible interpretar el OR Mantel-Haenszel, y es necesario utilizar un método distinto para evaluar posible interacción.

Anexo 6 CALCULO DE OR AJUSTADO POR CARACTERÍSTICAS PERSONALES-CONTROL

Dimensiones y Dominios	Prueba Homogeneidad Sig.	Mantel-Haenszel OR Ajustado Control	Odds Ratio común	
			LI	LS
Características del liderazgo	0,71	4,36	2,22	8,6
Relaciones sociales en el trabajo	0,83	2,99	1,49	6,03
Retroalimentación del desempeño	0,9	4,7	2,3	9,59
Relación con los colaboradores		1,35	0,29	6,38
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,89	4,99	2,45	10,16
Claridad del rol	0,54	3,75	1,91	7,39
Capacitación	0,027**	1,7	0,77	3,75
Participación y manejo del cambio	0,31	4,37	2,21	8,67
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades	0,72	2,36	1,23	4,52
Control y autonomía sobre el trabajo	0,87	2,49	1,28	4,83
Dominio Control sobre el trabajo	0,86	3,95	1,96	7,95
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,79	6,85	3,06	15,35
Demandas emocionales	0,54	2,36	1,21	4,59
Demandas cuantitativas	0,53	2,38	1,21	4,68
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	0,12	4,88	2,12	11,24
Exigencias de responsabilidad del cargo*				
Demandas de carga mental	0,00**	0,96	0,5	1,84
Consistencia del rol		9,33	1,5	58,2
Demandas de la jornada de trabajo	0,94	2,01	1,01	4,03
Dominio Demandas del trabajo	0,038**	4,06	1,72	9,6
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	0,89	2,77	1,42	5,42
Reconocimiento y compensación	0,65	3,73	1,87	7,45
Dominio Recompensas	0,44	4,24	2,12	8,47
Total Constructo Intralaboral	0,71	6,4	3,19	12,84

*No es posible determinar OR ya que no se observó población no expuesta al factor y con ausencia de la variable efecto en estudio.

** No cumple supuesto de homogeneidad de los OR (Sig. <0.05) para los estratos de la variable moduladora, por lo tanto no es posible interpretar el OR Mantel-Haenszel, y es necesario utilizar un método distinto para evaluar posible interacción.

Anexo 7 CALCULO DE OR AJUSTADO POR CARACTERÍSTICAS PERSONALES-RETO

Dimensiones y Dominios	Prueba Homogeneidad Sig.	Mantel-Haenszel OR Ajustado Reto	Odds Ratio común	
			LI	LS
Características del liderazgo	0,42	4,92	2,49	9,72
Relaciones sociales en el trabajo	0,32	3,73	1,86	7,46
Retroalimentación del desempeño	0,52	5,13	2,52	10,47
Relación con los colaboradores	0,19	2,19	0,56	8,5
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,57	5,87	2,87	11,99
Claridad del rol	0,52	4,06	2,07	7,94
Capacitación	0,41	1,88	0,84	4,2
Participación y manejo del cambio	0,38	4,85	2,43	9,66
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades	0,59	2,58	1,36	4,89
Control y autonomía sobre el trabajo	0,91	2,5	1,28	4,91
Dominio Control sobre el trabajo	0,84	4,26	2,13	8,52
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,33	7,84	3,45	17,81
Demandas emocionales	0,87	2,49	1,28	4,83
Demandas cuantitativas	0,21	2,4	1,24	4,66
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	0,78	4,81	2,14	10,83
Exigencias de responsabilidad del cargo*				
Demandas de carga mental	0,00**	0,88	0,47	1,67
Consistencia del rol		16,8	2,66	106,14
Demandas de la jornada de trabajo	0,3	2,37	1,21	4,64
Dominio Demandas del trabajo	0,97	5,05	2,14	11,96
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	0,81	3,24	1,65	6,35
Reconocimiento y compensación	0,91	4,3	2,13	8,65
Dominio Recompensas	0,57	4,88	2,43	9,79
Total Constructo Intralaboral	0,56	7,1	3,51	14,36

*No es posible determinar OR ya que no se observó población no expuesta al factor y con ausencia de la variable efecto en estudio.

** No cumple supuesto de homogeneidad de los OR (Sig. <0.05) para los estratos de la variable moduladora, por lo tanto no es posible interpretar el OR Mantel-Haenszel, y es necesario utilizar un método distinto para evaluar posible interacción.

Anexo 8 CALCULO DE OR AJUSTADO POR CARACTERÍSTICAS PERSONALES- PERSONALIDAD RESISTENTE

Dimensiones y Dominios	Prueba Homogeneidad Sig.	Mantel-Haenszel OR Ajustado Personalidad Resistente	Odds Ratio común	
			LI	LS
Características del liderazgo	0,829	4,35	2,21	1,47
Relaciones sociales en el trabajo	0,306	3,039	1,54	6,01
Retroalimentación del desempeño	0,539	4,58	2,25	9,33
Relación con los colaboradores		1,84	0,42	8,01
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,813	5,08	2,51	10,29
Claridad del rol	0,135	3,81	1,94	7,49
Capacitación	0,321	1,75	0,78	3,9
Participación y manejo del cambio	0,35	4,33	2,18	8,6
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades	0,31	2,34	1,22	4,46
Control y autonomía sobre el trabajo	0,83	2,73	1,4	5,34
Dominio Control sobre el trabajo	0,59	3,97	1,97	7,98
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,5	7,23	3,23	16,2
Demandas emocionales	0,77	2,21	1,13	4,33
Demandas cuantitativas	0,42	2,3	1,17	4,53
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	0,41	5,01	2,17	11,57
Exigencias de responsabilidad del cargo*				
Demandas de carga mental	0,00**	0,94	0,49	1,8
Consistencia del rol		11,08	1,79	68,4
Demandas de la jornada de trabajo	0,73	2,11	1,07	4,18
Dominio Demandas del trabajo	0,17	4,09	1,74	9,66
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	0,61	2,75	1,41	5,37
Reconocimiento y compensación	0,49	3,61	1,81	7,21
Dominio Recompensas	0,57	4,25	2,12	8,52
Total Constructo Intralaboral	0,86	6,39	3,19	12,80

*No es posible determinar OR ya que no se observó población no expuesta al factor y con ausencia de la variable efecto en estudio.

** No cumple supuesto de homogeneidad de los OR (Sig. <0.05) para los estratos de la variable moduladora, por lo tanto no es posible interpretar el OR Mantel-Haenszel, y es necesario utilizar un método distinto para evaluar posible interacción.

Anexo 9 CALCULO DE OR AJUSTADO POR ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO-COGNITIVO

Dimensiones y Dominios	Prueba Homogeneidad Sig.	Mantel-Haenszel OR Ajustado Afrontamiento Cognitivo	Odds Ratio común	
			LI	LS
Características del liderazgo	0,48	4,89	2,47	9,66
Relaciones sociales en el trabajo	0,390	3,45	1,75	6,79
Retroalimentación del desempeño	0,15	5,14	2,51	10,54
Relación con los colaboradores		2,44	0,59	10,04
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,56	5,59	2,76	11,32
Claridad del rol	0,76	4,32	2,18	8,56
Capacitación	0,28	1,92	0,85	4,34
Participación y manejo del cambio	0,34	4,63	2,34	9,17
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades	0,07	2,47	1,31	4,68
Control y autonomía sobre el trabajo	0,65	2,57	1,33	4,95
Dominio Control sobre el trabajo	0,64	4,33	2,15	8,72
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,84	7,47	3,34	16,73
Demandas emocionales	0,3	2,52	1,29	4,9
Demandas cuantitativas	0,46	2,42	1,24	4,72
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	0,92	5,52	2,36	12,91
Exigencias de responsabilidad del cargo*				
Demandas de carga mental	0,091	0,9	0,47	1,75
Consistencia del rol		30,33	3,12	295,25
Demandas de la jornada de trabajo	0,28	2,34	1,19	4,58
Dominio Demandas del trabajo	0,28	4,42	1,92	10,18
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	0,56	3,22	1,65	6,3
Reconocimiento y compensación	1,47	4,26	2,12	8,57
Dominio Recompensas	0,18	5,11	2,52	10,36
Total Constructo Intralaboral	0,04**	6,65	3,23	13,30

*No es posible determinar OR ya que no se observó población no expuesta al factor y con ausencia de la variable efecto en estudio.

** No cumple supuesto de homogeneidad de los OR (Sig. <0.05) para los estratos de la variable moduladora, por lo tanto no es posible interpretar el OR Mantel-Haenszel, y es necesario utilizar un método distinto para evaluar posible interacción.

Anexo 10. CALCULO DE OR AJUSTADO POR ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO-COMPORTAMENTAL

Dimensiones y Dominios	Prueba Homogeneidad Sig.	Mantel-Haenszel OR Ajustado Afrontamiento Comportamental	Odds Ratio común	
			LI	LS
Características del liderazgo	0,03**	4,44	2,29	8,61
Relaciones sociales en el trabajo	0,250	3,33	1,7	6,52
Retroalimentación del desempeño	0,093	4,83	2,39	9,76
Relación con los colaboradores	0,45	2,55	0,64	10,22
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,039**	5,14	2,59	10,23
Claridad del rol	0,94	3,95	2,02	7,72
Capacitación	0,23	1,85	0,83	4,14
Participación y manejo del cambio	0,26	4,51	2,29	8,89
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades	0,32	2,48	1,31	4,7
Control y autonomía sobre el trabajo	0,15	2,44	1,28	4,67
Dominio Control sobre el trabajo	0,48	4,16	2,08	8,33
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,99	7,27	3,26	16,22
Demandas emocionales	0,24	2,53	1,3	4,94
Demandas cuantitativas	0,49	2,5	1,27	4,9
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	0,57	5,43	2,33	12,67
Exigencias de responsabilidad del cargo*				
Demandas de carga mental	0,44	0,91	0,47	1,76
Consistencia del rol	0,091	15,83	2,56	97,88
Demandas de la jornada de trabajo	0,99	2,32	1,18	4,55
Dominio Demandas del trabajo	0,3	4,54	1,97	10,47
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	0,1	3,11	1,6	6,04
Reconocimiento y compensación	0,2	4,22	2,11	8,45
Dominio Recompensas	0,18	4,87	2,42	9,77
Total Constructo Intralaboral	0,061	6,63	3,33	13,22

*No es posible determinar OR ya que no se observó población no expuesta al factor y con ausencia de la variable efecto en estudio.

** No cumple supuesto de homogeneidad de los OR (Sig. <0.05) para los estratos de la variable moduladora, por lo tanto no es posible interpretar el OR Mantel-Haenszel, y es necesario utilizar un método distinto para evaluar posible interacción

Anexo 11 CALCULO DE OR AJUSTADO POR ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO- EVITATIVO

Dimensiones y Dominios	Prueba Homogeneidad Sig.	Mantel-Haenszel OR Ajustado Afrontamiento Evitativo	Odds Ratio común	
			LI	LS
Características del liderazgo	0,24	4,86	2,47	9,59
Relaciones sociales en el trabajo	0,100	3,36	1,72	6,53
Retroalimentación del desempeño	0,63	4,98	2,46	10,08
Relación con los colaboradores	0,16	3,51	0,75	16,36
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,57	6,34	3,03	13,23
Claridad del rol	0,36	3,99	2,05	7,79
Capacitación	0,13	1,8	0,83	3,92
Participación y manejo del cambio	0,98	4,93	2,47	9,84
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades	0,81	2,54	1,34	4,83
Control y autonomía sobre el trabajo	0,13	2,39	1,25	4,59
Dominio Control sobre el trabajo	0,8	4,28	2,13	8,57
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,95	7,86	3,47	17,81
Demandas emocionales	0,57	2,38	1,23	4,61
Demandas cuantitativas	0,59	2,37	1,22	4,62
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	0,17	4,66	2,08	10,47
Exigencias de responsabilidad del cargo*				
Demandas de carga mental	0,82	0,85	0,44	1,66
Consistencia del rol	0,66	16,57	2,63	104,4
Demandas de la jornada de trabajo	0,86	2,35	1,2	4,6
Dominio Demandas del trabajo	0,78	4,68	2,01	10,88
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	0,53	3,01	1,56	5,82
Reconocimiento y compensación	0,064	4,00	1,2	8
Dominio Recompensas	0,73	4,65	2,34	9,24
Total Constructo Intralaboral	0,39	6,72	3,38	13,39

*No es posible determinar OR ya que no se observó población no expuesta al factor y con ausencia de la variable efecto en estudio.

Anexo 12 Cuadro Comparativo de OR, Prevalencia de estrés, Riesgo Atribuible y OR Ajustado con factores protectores

OR CRUDO VS OR AJUSTADO				Factores Protectores																	
Dominios y Dimensiones	OR	Prevalencia de estrés en los expuestos	% Riesgo Atribuible Poblacional	Mantel-Haenszel	OR-COMPROMISO	Mantel-Haenszel	OR-CONTROL	Mantel-Haenszel	OR-RETO	Mantel-Haenszel	OR Ajustado Personalidad Resistente	OR- PERSONALIDAD RESISTENTE	Mantel-Haenszel	OR Ajustado Afrontamiento Cognitivo	OR- AFRONTAMIENTO COGNITIVO	Mantel-Haenszel	OR Ajustado Afrontamiento Comportamental	OR- AFRONTAMIENTO COMPORTAMENTAL	Mantel-Haenszel	OR Ajustado Afrontamiento Evitativo	OR- AFRONTAMIENTO EVITATIVO
				OR Ajustado Compromiso		OR Ajustado Control		OR Ajustado Reto		OR Ajustado Resistente		OR Ajustado Afrontamiento Cognitivo	OR Ajustado Afrontamiento Comportamental		OR Ajustado Afrontamiento Evitativo						
Características del liderazgo	4,696	79.3	52.7	3,98	0,716	4,36	0,336	4,92	-0,224	4,35	0,346	4,89	-0,194	4,44	0,256	4,86	-0,164				
Relaciones sociales en el trabajo	3,439	78.2	39.7	2,86	0,579	2,99	0,449	3,73	-0,291	3,039	0,4	3,45	-0,011	3,33	0,109	3,36	0,079				
Retroalimentación del desempeño	4,978	82.1	46.9	4,57	0,408	4,7	0,278	5,13	-0,152	4,58	0,398	5,14	-0,162	4,83	0,148	4,98	-0,002				
Relación con los colaboradores	2,571	80.0	32.6	2,53	0,041	1,35	1,221	2,19	0,381	1,84	0,731	2,44	0,131	2,55	0,021	3,51	-0,939				
Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	5,52	82.1	51.8	5,23	0,29	4,99	0,53	5,87	-0,35	5,08	0,44	5,59	-0,07	5,14	0,38	6,34	-0,82				
Claridad del rol	3,988	78.8	46.1	3,74	0,248	3,75	0,238	4,06	-0,072	3,81	0,178	4,32	-0,332	3,95	0,038	3,99	-0,002				
Capacitación	1,832	73.7	11.7	1,46	0,372	1,7	0,132	1,88	-0,048	1,75	0,082	1,92	-0,088	1,85	-0,018	1,8	0,032				
Participación y manejo del cambio	4,668	80.2	49.7	3,99	0,678	4,37	0,298	4,85	-0,182	4,33	0,338	4,63	0,038	4,51	0,158	4,93	-0,262				
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades	2,569	73.9	36.4	2,19	0,379	2,36	0,209	2,58	-0,011	2,34	0,229	2,47	0,099	2,48	0,089	2,54	0,029				
Control y autonomía sobre el trabajo	2,445	74.4	31.4	2,78	-0,335	2,49	-0,045	2,5	-0,055	2,73	-0,285	2,57	-0,125	2,44	0,005	2,39	0,055				
Dominio Control sobre el trabajo	4,221	80.5	43.4	3,93	0,291	3,95	0,271	4,26	-0,039	3,97	0,251	4,33	-0,109	4,16	0,061	4,28	-0,059				
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	7,347	87.0	47.6	7,98	-0,633	6,85	0,497	7,84	-0,493	7,23	0,117	7,47	-0,123	7,27	0,077	7,86	-0,513				
Demandas emocionales	2,438	70.9	43.0	2,3	0,138	2,36	0,078	2,49	-0,052	2,21	0,228	2,52	-0,082	2,53	-0,092	2,38	0,058				
Demandas cuantitativas	2,394	69.7	44.3	2,44	-0,046	2,38	0,014	2,4	-0,006	2,3	0,094	2,42	-0,026	2,5	-0,106	2,37	0,024				
Influencia del ambiente laboral sobre el externo	4,78	70.5	71.1	4,5	0,28	4,88	-0,1	4,81	-0,03	5,01	-0,23	5,52	-0,74	5,43	-0,65	4,66	0,12				
Exigencias de responsabilidad del cargo*		70.5			0		0		0		0		0		0		0				
Demandas de carga mental**	0,869	62.3		0,96	-0,091	0,96	-0,091	0,88	-0,011	0,94	-0,071	0,9	-0,031	0,91	-0,041	0,85	0,019				
Consistencia del rol	17,5	83.3	88.4	9,33	8,17	9,33	8,17	16,8	0,7	11,08	6,42	30,33	-12,83	15,83	1,67	16,57	0,93				
Demandas de la jornada de trabajo	2,361	69.4	44.4	1,99	0,371	2,01	0,351	2,37	-0,009	2,11	0,251	2,34	0,021	2,32	0,041	2,35	0,011				
Dominio Demandas del trabajo	4,605	69.7	71.1	4,87	-0,265	4,06	0,545	5,05	-0,445	4,09	0,515	4,42	0,185	4,54	0,065	4,68	-0,075				
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	3,055	76.5	38.3	2,67	0,385	2,77	0,285	3,24	-0,185	2,75	0,305	3,22	-0,165	3,11	-0,055	3,01	0,045				
Reconocimiento y compensación	4,023	79.7	43.4	3,56	0,463	3,73	0,293	4,3	-0,277	3,61	0,413	4,26	-0,237	4,22	-0,197	4	0,023				
Dominio Recompensas	4,686	80.7	48.4	4,47	0,216	4,24	0,446	4,88	-0,194	4,25	0,436	5,11	-0,424	4,87	-0,184	4,65	0,036				
Total Constructo Intralaboral	6,72	80.0	65.6	6,22	0,5	6,4	0,32	7,1	-0,38	6,39	0,33	6,65	0,07	6,63	0,09	6,72	0				

*No es posible determinar OR ya que no se observó población no expuesta al factor y con ausencia de la variable efecto en estudio.

Anexo 13 TOTAL DOMINIOS Y DIMENSIONES POR NIVELES DE RIESGO

Dominios	Dimensiones del constructo intralaboral	Sin riesgo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)
Liderazgo y relaciones sociales	<i>Características del liderazgo</i>	47,30%	16,70%	36,00%
	<i>Relaciones sociales en el trabajo</i>	56,00%	15,30%	28,70%
	<i>Retroalimentación del desempeño</i>	54,70%	14,70%	30,70%
	<i>Relación con los colaboradores</i>	54,30%	20,00%	25,70%
Total LRS		52,00%	18,00%	30,00%
Control sobre el trabajo	<i>Claridad de rol</i>	50,00%	15,30%	34,70%
	<i>Capacitación</i>	78,70%	10,00%	11,30%
	<i>Participación y manejo del cambio</i>	39,50%	12,70%	37,30%
	<i>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</i>	46,70%	22,70%	30,70%
	<i>Control y autonomía sobre el trabajo</i>	53,30%	26,70%	20,00%
Total Control		54,00%	20,00%	26,00%
Demandas del trabajo	<i>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</i>	59,30%	19,30%	21,30%
	<i>Demandas emocionales</i>	32,70%	26,50%	40,80%
	<i>Demandas cuantitativas</i>	30,70%	20,70%	48,70%
	<i>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</i>	18,70%	14,00%	67,30%
	<i>Exigencias de responsabilidad del cargo</i>	2,80%	5,60%	91,70%
	<i>Demandas de carga mental</i>	32,70%	26,70%	40,70%
	<i>Consistencia del rol</i>	19,40%	30,60%	50,00%
	<i>Demandas de la jornada de trabajo</i>	28,00%	21,30%	50,70%
Total DT		14,70%	18,00%	67,30%
Recompensas	<i>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo</i>	52,00%	16,00%	32,00%
	<i>Reconocimiento y compensación</i>	52,00%	18,70%	29,30%
Total Recompensas		50,70%	12,70%	36,70%
Total constructo intralaboral		38,70%	20,00%	41,30%
Extralaborales	<i>Tiempo fuera del trabajo</i>	47,30%	16,70%	36,00%
	<i>Relaciones familiares</i>	56,00%	15,30%	28,70%
	<i>Comunicación y relaciones interpersonales</i>	54,70%	14,70%	30,70%
	<i>Situación económica del grupo familiar</i>	54,30%	20,00%	25,70%
	<i>Características de la vivienda y de su entorno</i>	47,30%	16,70%	36,00%
	<i>Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo</i>	56,00%	15,30%	28,70%
	<i>Desplazamiento</i>	54,70%	14,70%	30,70%
Total Extralaborales		32,00%	21,30%	46,70%
Estrés		35,30%	17,30%	47,30%

16. Bibliografía

- Almutio Kareaga, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel/grupal. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 20(1), 77–93.
- ANDI. (2014). Boletín Retail. *ANDI-Cámara de Proveedores Y Canales de Distribución*, No. 49, 3–21.
- Andrade, V., & Gómez, I. (2008). Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4(10), 9–25. <http://doi.org/10.11144/701>
- Arenas-Ortiz, F Andrade-Jaramillo, V. (2013). Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso (Engagement) Con el Trabajo en una Organización del sector de la Ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 16(1), 43–56. Retrieved from http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&auth_type=crawler&jrnl=01239155&AN=92678929&h=/nX0jIK/U7AgotApUK EohXZ8Ek/yg80wJOvrN+85xeBjmsMYV5srxQCV3TBZvUWQC1+3bVbY5v0iilF9fbgkPA==&rl=c
- Barrios León, M., & Illiada, R. (2013). Valoración del desgaste laboral como riesgo psicosocial. *Revista de Ingeniería Industrial*, 12(1), 69–77.

Belloch, A., Sandín, B., R. F. (1995). Manual de psicopatología II. In *capítulo IV . El Estrés* (pp. 1– 42).

Benavidez, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J., S, J., Berra, A., & Davesa, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas.

Calderón-Hernández, G., Serna-Gómez, H. M., Z.-S. . (2013). Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo como Factor de Riesgo Psicosocial: su Incidencia Sobre Gestión Humana Leadership and Social Relationships at work as a Psychosocial Risk Factor: It ' s Incidence on Human Resource Management in Organizations, 9(2), 409–23. Retrieved from http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982013000200014&script=sci_arttext

Casado - Cañero. F. D. (1998). Modelo de afrontamiento de Lazarus como heurístico de las intervenciones psicoterapéuticas. *Servicio Andaluz de Salud*, 1–10.

Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D., & Uribe, A. fernanda. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación Y Reflexión*, XVIII(2), 7–17. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90920053001>

El Congreso de la República de Colombia. Ley 1562 de 2012, Ministerio de Trabajo 22 (2012). Retrieved from <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>

Garrido-Pinzón, J. Blanch-Ribas, J. Uribe-Rodríguez, A.F. Flórez-Acevedo, J. Pedrozo-Sánchez, M. (2011). El Capitalismo Organizacional como Factor de Riesgo Psicosocial: Efectos Psicológicos Colaterales de las Nuevas Condiciones de Trabajo en Hospitales y Universidades de Naturaleza Pública. Resultados Santander, Colombia. *Psicología Desde El Caribe*, (2), 16–19. Retrieved from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&

Gómez -Alvarez, L. (2011). *Identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial en las Unidades Académicas-Administrativas de la Universidad Industrial de Santander. Identificación de los Riesgos Psicosociales en la UIS.*

Gutiérrez-Strauss, A.M. y Ministerio de Protección Social. (2009). Guía Técnica para el Análisis de exposición a factores de Riesgo Ocupacional. *Ministerio de La Protección Social*, 1–85.

Hernández-Sampieri, R., Fernández -Collado, C., B.-L. . (1997). *Metodología de la investigación.* (McGraw-Hill, Ed.). Colombia: McGraw-Hill.

Juan Luis Londoño F. (2014). *Metodología de la investigación epidemiológica* (5th ed.).

Matabanchoy-Tulcán, S.M. (2012). Salud en el Trabajo. *Universidad Y Salud*, 1(15), 87–102. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v14n1/v14n1a08.pdf>

Ministerio de a Protección Social, C. Resolución 002646 del 2008, Ministerio de la Protección Social (2008).

Ministerio de la Protección social, C. (2010). *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*. Bogotá D.C -Colombia: Ministerio de la Protección Social.

Ministerio de la Protección Social, C. Fondo de Riesgos Laborales-Ministerio de la Protección (2010). Retrieved from <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Ministerio de Salud, de la R. de C. Establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. resolución No 008430 (1993).

Ministerio de Trabajo. Decreto 1477 de 2014, Ministerio de Trabajo- República de Colombia 1–109 (2014). Retrieved from http://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Normatividad/Decretos/Dcto_1477_2014.pdf

Múniera-Palacio, M., ML, Sáenz-Agudeo, M., & Cardona-Arango, D. (2011). Nivel de riesgo psicosocial intralaboral de los Docentes de la Facultad de Medicina, Universidad CES. Medellín, 2011. *Revista CES Medicina*, 27(2), 163–76. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/cesm/v27n2/v27n2a04.pdf>

- Ospina-Vinasco, LN Hernandez-Mendez, L. (2014). *Revisión Sistemática de Evidencia Científica Casificada con Criterios de Rigurosidad, Respecto al Concepto de Personalidad Resistente y el Papel Moderador de ésta, ante la Exposición a Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en Trabajadores.*
- Palomo, V., Carrasco, G., Bastias, J., Mendez, A & M.D., Y. J. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile.
- Peiró, J. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos: oportunidades y retos para la Psicología del Trabajo. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 137–46.
- Peiró, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica. Universitas Psychologica*, 3(2), 179–86.
- Peiró, J. (2008). Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional. *Estrés Laboral, Liderazgo Y Salud Organizacional*, 68–82.
- Quiles. M.N, Rodríguez. A, Navas.M, Rodriguez.R, Betancor.V, C. E. (2006). Variables moderadoras y mediadoras de la relación percepción de diferencias- ansiedad intergrupala. *Universidad de La Laguna*, 18(1), 105–111.
- Rodríguez, A. F. U., & Roza, A. M. M. (2014). Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga. (Spanish). *Job-*

Related Psychosocial Factors in Health Care with Personnel in Charge in the City of Bucaramanga. (English), 14(1), 91. Retrieved from <http://ezproxy.eafit.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=101332023&lang=es&site=eds-live>

Rubio Valdehita, S., Ramiro, M. D., & et, al. (2010). La carga mental como factor de riesgo psicosocial, diferencias por baja laboral.

Torres.I. (2011). Psicol. Retrieved from <https://psicol.co/>.

Velazquez, M. (2012a). *La Salud Mental de los Trabajadores*.

Velazquez, M. (2012b). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental Y Salud Pública*, 29, 237–41.