

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA

FACULTAD DE EDUCACION Y HUMANIDADES

ESCUELA DE PSICOLOGIA

Evaluación de factores de riesgos psicosociales en los colaboradores de Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario (MERCADOM), Santo Domingo Oeste, en el período junio-septiembre 2019



Informe final presentado por:

CAMILA MARIE FELIZ CRUZ 15-1727

PAOLA HERNANDEZ EUSEBIO 15-2651

Para la obtención del grado de:

Licenciado en psicología industrial,

Asesora Sugeldy Sánchez

Santo Domingo, D.N., República Dominicana

Enero, 2020

Carta de autorización para la defensa de tesis



Señores : Escuela de Psicología
Asunto : Entrega Trabajo de Investigación
Fecha : enero 10, 2020

Por medio de la presente hacemos entrega formal del trabajo de investigación realizado por las estudiantes de Psicología Industrial:

Camila Marie Feliz Cruz, matrícula 15-1727

Paola Hernández Eusebio, matrícula 15-2651

El estudio lleva por título: Evaluación de factores de riesgos psicosociales en Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario (MERCADOM), Santo Domingo Oeste, en el período junio-septiembre 2019.

Así mismo queremos certificar que las estudiantes agotaron el proceso de acompañamiento requerido para presentar defensa del trabajo realizado, por lo cual autorizamos la entrega del mismo a los jurados para su conocimiento y revisión, así como la asignación de la fecha, hora y lugar de la presentación y sustentación de este estudio.

Cordialmente

Lic. Sugeldy M. Sanchez Arnaud.
Asesor de contenido

Lic. Alexia Y. Jape Collins
Asesora Metodológica

cc.: Tesis de Grado

Declaración de autor de obra intelectual

Declaración de Autor de Obra Intelectual Original para la presentación de Tesis de Grado, de Acuerdo a Disposiciones Vigentes de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Camila Marie Feliz Cruz, con cedula de identidad y registro electoral **No. 402-1203369-6** y **Paola Hernández Eusebio**, con cedula de identidad y registro electoral **No. 402-2784411-1**, Declaramos: Ser las autoras de la tesis que lleva por Título **“Evaluación de factores de riesgos psicosociales en Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario (MERCADOM), Santo Domingo Oeste, en el período junio-septiembre 2019”** Asesorada por Alexia Jape Collins, quien presentó a la coordinación de metodología e investigación de la Escuela de Psicología, para que sea defendida y evaluada en sesión pública.

Que la tesis es una obra original. Además, puede ser libremente consultable.

Que me consta que una vez la tesis haya sido defendida y aprobada, su divulgación se realizará bajo licencia de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Que el contenido de la tesis y su publicación no infringe derechos de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualquier otro derecho de terceros, por lo que exoneró a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de cualquier obligación o responsabilidad ante cualquier acción legal que se pueda suscitar derivada de la obra o de su publicación.

Estos datos no vulneran derechos de terceros y por lo tanto asumo cualquier responsabilidad que se pueda derivar de las mismas y de su publicación, como constancia, firmamos el presente documento.

Santo Domingo, DN., República Dominicana, el día, 17 del mes de enero del año 2020.

Firma Estudiantes _____

Agradecimientos

A Dios,

Quien me ha dado la fortaleza y la paz necesaria durante todo este proceso para superar todas las adversidades.

A mis padres,

Por enseñarme a ser perseverante y perseguir mis sueños, porque nunca me dejaron caer y me enseñaron el verdadero significado y valor de la vida.

A Delia,

Por tu apoyo constante, tu paciencia y disposición. Gracias por motivarme, por quedarte a mi lado, por esas clases nocturnas de metodología y por estar siempre pendiente de mis necesidades.

A Paola,

Agradezco que hayas sido mi compañera, gracias por no desesperarte, por saber manejar mi carácter y soportar toda mi energía a lo largo de este proyecto, por todas las noches de desvelo y la energía que pusimos en nuestro proyecto.

A nuestra asesora,

Gracias por guiarnos en este proceso, por dar respuesta instantánea a todas nuestras inquietudes, por ser paciente y precisa.

A Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario (MERCADOM),

Por abrirnos sus puertas ante esta investigación y ser receptivos ante cada necesidad o requerimiento.

Camila Marie Feliz Cruz.

Agradecimientos

A Dios,

Quien no nos ha dejado solas durante este proyecto tan importante para nuestras vidas, quien permitió adquirir los conocimientos necesarios para desarrollarlo.

A toda mi familia,

Tíos, primos, padrino y madrina, por ser mi fuente de motivación, mi motor, mi soporte y apoyo incondicional en todo momento. De manera especial agradezco a Dionicia, Juan, Isamar, Camila H. y Ernesto, por quedarse a mi lado para que no me sintiera sola cuando tenía que seguir avanzando de madrugada y por creer en mí. Los amo como no se imaginan.

A Camila,

Compañera de carrera, tesis, amanecidas haciendo tareas, por tu escucha, comprensión, motivación, dedicación, enfoque y paciencia en esta etapa difícil e importante de mi vida. Gracias por ser así.

A mis amigos,

De la comunidad de la iglesia (Nacidos En Pentecostés), de la infancia y de la universidad por comprender, apoyarme, visitarme y respetar el tiempo que tuve que alejarme para dedicarme al desarrollo y culminación de la investigación.

A mis compañeros de trabajo,

Por su ayuda en este proceso, por su comprensión y apoyo cuando llegaba a laborar con sueño debido a me había quedado dormida muy tarde por este proyecto. Por su preocupación, sugerencias para que el trabajo quedase lo mejor posible y el acompañamiento que tuve de su parte.

Paola Hernández Eusebio.

Dedicatoria

A mis padres, Ángel y Fedra.

A mis hermanos, Ángel Miguel y Carlos Miguel.

En especial, a mi abuela, Ana del Carmen Grullón Morel, por ser mi principal fuente de inspiración, mi motor para salir adelante y mi luz, te amo.

Camila Marie Feliz Cruz

A mi familia, amigos y compañeros de trabajo... gracias por tanto apoyo.

Paola Hernández Eusebio

Resumen

El trabajo es parte vital del desarrollo y crecimiento socioeconómico de las personas, en el cual se invierten un promedio de 8 horas diarias, por tal motivo se debe velar por las condiciones de salud adecuadas dentro del mismo, a través de varias investigaciones internacionales se dieron a conocer los factores de riesgos psicosociales, los cuales están arraigados a la naturaleza social del hombre y pueden tener consecuencias directas sobre nuestra salud. En el presente estudio se buscó evaluar los factores de riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los colaboradores de MERCADOM. Es un estudio descriptivo, realizado a 76 personas que laboran en dicha institución en cualquier área o departamento. Se utilizó el método CoPsoQ-Istas 21 versión media, el cual evalúa de manera integral 20 dimensiones psicosociales. Los participantes en su mayoría fueron mujeres, y el renglón de edad predominante fue entre los 31 y 45 años, en cuanto a los factores de riesgos psicosociales, se encontró que la dimensión de inseguridad sobre las condiciones de trabajo es la que más afecta a los colaboradores con un 96.1% de incidencia, seguida por las dimensiones de inseguridad sobre el empleo (72.4%) y ritmo de trabajo (67.1%), junto a otras 8 dimensiones en condiciones muy desfavorables. Por lo que se concluye que MERCADOM posee un alto grado de exposición a los factores de riesgos psicosociales, a causa de esto, se recomienda que se lleve a cabo un plan de intervención y monitoreo de estos.

Palabras Claves: Riesgos psicosociales, prevención de riesgos, salud ocupacional.

Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| Carta de autorización para la defensa de tesis | 2 |
| Declaración de autor de obra intelectual..... | 3 |
| Agradecimientos | 4 |
| Dedicatoria..... | 6 |
| Resumen..... | 7 |
| Tabla de Contenido | 8 |
| Lista de tablas | 11 |
| Lista de figuras..... | 12 |
| Parte 1: Marco Introdutorio..... | 13 |
| Capítulo 1. Presentación del problema..... | 15 |
| 1.1. Planteamiento del problema. | 15 |
| 1.2. Delimitación del problema. | 17 |
| 1.3. Justificación. | 17 |
| 1.4. Preguntas de investigación. | 19 |
| 1.5. Objetivos de la investigación..... | 20 |
| 1.5.1. Objetivo general..... | 20 |
| 1.5.2 Objetivos específicos. | 20 |
| Parte 2. Marco Teórico | 21 |
| Capítulo 2. Antecedentes..... | 21 |
| 2.1. Antecedentes internacionales. | 21 |
| 2.2. Antecedentes nacionales..... | 23 |
| Capítulo 3. Factores y riesgos psicosociales | 28 |
| 3.1 Concepto y origen de los factores psicosociales. | 28 |
| 3.2. Importancia de los factores psicosociales..... | 30 |
| 3.3. Factores de riesgos psicosociales. | 31 |
| 3.4. Riesgos psicosociales. | 33 |
| 3.5. Consecuencias relacionadas a factores y riesgos psicosociales..... | 35 |
| 3.6. Modelos teóricos de los factores psicosociales. | 37 |
| 3.6.1. Modelo demanda – control – apoyo social. | 38 |
| 3.6.2. Modelo de desequilibrio-esfuerzo-compensaciones..... | 40 |

| | |
|---|----|
| 3.6.3. Modelo ISTAS..... | 41 |
| Capítulo 4. Marco normativo en República Dominicana..... | 42 |
| 4.1. Ley General de Salud, No. 42-01..... | 43 |
| 4.2. Ley de Seguridad Social 87-01..... | 43 |
| 4.3. Decreto 522-06. Reglamento sobre seguridad y salud en el trabajo..... | 44 |
| 4.4. Decreto 523-09. Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública..... | 45 |
| Capítulo 5. Déficit del SDSS en materia de riesgos laborales en República Dominicana..... | 46 |
| Capítulo 6. Marco Conceptual..... | 48 |
| 6.1 Ergonomía..... | 48 |
| 6.2 Estrés..... | 49 |
| 6.3 Psicología Aplicada..... | 49 |
| 6.4. Salud ocupacional..... | 49 |
| Capítulo 7. MERCADOM..... | 50 |
| 7.1. Historia..... | 50 |
| 7.2. Misión..... | 50 |
| 7.3. Visión..... | 50 |
| 7.4. Valores institucionales..... | 51 |
| 7.5. Organigrama..... | 51 |
| Parte 3. Marco Metodológico..... | 52 |
| Capítulo 8. Metodología de la investigación..... | 52 |
| 8.1. Perspectiva metodológica..... | 52 |
| 8.2. Diseño de investigación..... | 52 |
| 8.3. Tipo de investigación..... | 52 |
| 8.4. Población y determinación de la muestra..... | 53 |
| 8.4.1. Universo..... | 53 |
| 8.4.2. Muestra..... | 53 |
| 8.5 Fuentes primarias y secundarias..... | 54 |
| 8.5.1 Fuentes Primarias..... | 54 |
| 8.5.2. Fuentes secundarias..... | 54 |
| 8.6. Metodología de investigación..... | 54 |
| 8.7. Técnicas e instrumentos utilizados..... | 55 |
| 8.7.1. Descripción de la prueba..... | 55 |

| | |
|---|-----|
| 8.7.2. Validación del instrumento..... | 57 |
| 8.8 Métodos y técnicas de análisis de datos | 58 |
| 8.8.1. Fases del Proceso de la Investigación..... | 58 |
| Parte 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones | 60 |
| Capítulo 9. Presentación de resultados..... | 60 |
| 9.1. Datos sociodemográficos y condiciones de trabajo..... | 60 |
| 9.2. Prevalencia de exposición dimensiones psicosociales. | 64 |
| 9.2.1. Dimensiones Psicosociales con riesgo alto..... | 67 |
| 9.2.2. Dimensiones Psicosociales con riesgo intermedio. | 77 |
| 9.2.3. Dimensiones Psicosociales con riesgo bajo..... | 81 |
| 9.3. Discusión de los resultados..... | 85 |
| 9.4. Conclusión..... | 91 |
| 9.5. Recomendaciones..... | 93 |
| 9.5.1. Recomendaciones para la institución..... | 93 |
| 9.5.2. Recomendaciones para otros investigadores. | 94 |
| Parte 5. Referencias Bibliográficas..... | 95 |
| Parte 6. Anexos | 102 |
| Anexo I. Cuestionario CoPsoQ-Istas 21 | 102 |
| Anexo II. Formato de validación por juicio de expertas del cuestionario CoPsoQ-Istas 21...115 | |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Factores laborales y organizacionales..... | 31 |
| Tabla 2. Factores psicosociales de riesgo..... | 32 |
| Tabla 3. Dimensiones psicosociales..... | 55 |
| Tabla 4. Sexo..... | 60 |
| Tabla 5. Edad..... | 61 |
| Tabla 6. Puesto de trabajo..... | 62 |
| Tabla 7. Departamento..... | 63 |
| Tabla 8. Prevalencia de exposición dimensiones psicosociales en función del porcentaje de colaboradores que se encuentran expuestos de manera más desfavorable..... | 64 |
| Tabla 9. Localización de las exposiciones según el nivel jerárquico..... | 65 |
| Tabla 10. Localización de las exposiciones según el sexo..... | 66 |
| Tabla 11. Prevalencia de exposición dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo... | 67 |
| Tabla 12. Prevalencia de exposición dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo por edad..... | 67 |
| Tabla 13. Prevalencia de exposición dimensión inseguridad sobre el empleo..... | 68 |
| Tabla 14. Prevalencia de exposición dimensión inseguridad sobre el empleo por edad..... | 69 |
| Tabla 15. Prevalencia de exposición dimensión ritmo de trabajo..... | 70 |
| Tabla 16. Prevalencia de exposición dimensión Previsibilidad..... | 70 |
| Tabla 17. Prevalencia de exposición dimensión Exigencias de esconder emociones..... | 71 |
| Tabla 18. Prevalencia de exposición dimensión Doble presencia..... | 72 |
| Tabla 19. Prevalencia de exposición dimensión Doble presencia por sexo..... | 73 |
| Tabla 20. Prevalencia de exposición dimensión Conflicto de rol..... | 74 |
| Tabla 21. Exigencias emocionales..... | 74 |
| Tabla 22. Claridad de rol..... | 75 |
| Tabla 23. Influencia..... | 76 |
| Tabla 24. Apoyo social de compañeros..... | 77 |
| Tabla 25. Posibilidades de desarrollo..... | 77 |
| Tabla 26. Exigencias cuantitativas..... | 78 |
| Tabla 27. Sentimiento de grupo..... | 79 |
| Tabla 28. Calidad de liderazgo..... | 80 |
| Tabla 29. Apoyo social de superiores..... | 80 |
| Tabla 30. Sentido del trabajo..... | 81 |
| Tabla 31. Justicia..... | 82 |
| Tabla 32. Reconocimiento..... | 83 |
| Tabla 33. Confianza vertical..... | 84 |

Lista de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Los factores psicosociales en el trabajo..... | 28 |
| Figura 2. Tipos de riesgos psicosociales..... | 34 |
| Figura 3. Modelo de demanda-control de Karasek..... | 38 |
| Figura 4. Modelo desequilibrio-esfuerzo-recompensa..... | 40 |
| Figura 5. Organigrama MERCADOM..... | 51 |
| Figura 6. Porcentaje de los colaboradores según el sexo..... | 60 |
| Figura 7. Edad de los colaboradores..... | 61 |
| Figura 8. Puestos y niveles jerárquicos..... | 62 |
| Figura 9. Porcentaje de colaboradores por departamento..... | 63 |
| Figura 10. Exposición a la dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo..... | 67 |
| Figura 11. Exposición a la dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo por edad.... | 68 |
| Figura 12. Exposición a la dimensión inseguridad sobre el empleo..... | 68 |
| Figura 13. Exposición a la dimensión inseguridad sobre el empleo por edad..... | 69 |
| Figura 14. Exposición a la dimensión ritmo de trabajo..... | 70 |
| Figura 15. Exposición a la dimensión previsibilidad..... | 71 |
| Figura 16. Exposición a la dimensión exigencias de esconder emociones..... | 71 |
| Figura 17. Exposición a la dimensión doble presencia..... | 72 |
| Figura 18. Exposición a la dimensión doble presencia por sexo..... | 73 |
| Figura 19. Exposición a la dimensión conflicto de rol..... | 74 |
| Figura 20. Exposición a la dimensión exigencias emocionales..... | 75 |
| Figura 21. Exposición a la dimensión claridad de rol..... | 75 |
| Figura 22. Exposición a la dimensión influencia..... | 76 |
| Figura 23. Exposición a la dimensión apoyo social de compañeros..... | 77 |
| Figura 24. Exposición a la dimensión posibilidades de desarrollo..... | 78 |
| Figura 25. Exposición a la dimensión exigencias cuantitativas..... | 78 |
| Figura 26. Exposición a la dimensión sentimiento de grupo..... | 79 |
| Figura 27. Exposición a la dimensión calidad de liderazgo..... | 80 |
| Figura 28. Exposición a la dimensión apoyo social de superiores..... | 81 |
| Figura 29. Exposición a la dimensión sentido del trabajo..... | 82 |
| Figura 30. Exposición a la dimensión justicia..... | 82 |
| Figura 31. Exposición a la dimensión reconocimiento..... | 83 |
| Figura 32. Exposición a la dimensión confianza vertical..... | 84 |

Parte 1: Marco Introductorio

Los factores psicosociales dentro del ámbito laboral son determinadas condiciones que están relacionadas tanto con la organización, como con el contenido de los puestos de trabajo y sus funciones, estos factores poseen la capacidad de alterar el bienestar y la salud física, mental o social de los colaboradores, al igual como este desarrolla su trabajo (Pando, Varillas, Aranda, & Elizalde, 2016).

Partiendo de lo anterior, cabe destacar que dichos factores pueden ser tanto positivos como negativos. Moreno & Báez (como se citó en López, García & Pando, 2015) afirmaron que cuando tales condiciones son adecuadas, estas facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales-laborales, así como, los altos niveles de satisfacción y productividad empresarial. Estos también afirman que cuando los factores psicosociales de las instituciones son disfuncionales se convierten en factores de riesgo, en consecuencia, provocan respuestas de inadaptación, tensión y respuestas psicofisiológicas de estrés.

Un entorno de trabajo inadecuado aumenta la posibilidad de ocasionar a los colaboradores distintos tipos de problemas, como son: problemas físicos y psíquicos, de la misma manera que induce al consumo nocivo de sustancias y de alcohol, y hace que se eleven los niveles de absentismo laboral y pérdidas de productividad. Por tanto, es de gran importancia la promoción de la salud mental en el lugar de trabajo, como también contar con una buena cultura organizacional y propiciar las condiciones adecuadas para tener un buen ambiente laboral (OMS, 2019).

El trabajar en la reducción de los factores psicosociales implica hacerle frente a una problemática que permanece de manera silenciosa en muchas empresas, y que, al no ser considerada como origen del problema provoca un sin número de efectos colaterales, lo cual representa mayores gastos a nivel económico, de recursos humanos, materiales y de eficacia para

la misma. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante determinar cuáles factores de riesgos psicosociales están presentes en Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario (MERCADOM) y cuáles colaboradores están más expuestos a estos, para, a partir de estas conclusiones, expedir una recomendación de cómo se podrían reducir dichos factores para mejorar la salud de los colaboradores y el clima organizacional.

El presente trabajo de investigación está conformado por las siguientes partes:

La primera parte abarca el planteamiento, la delimitación y la justificación del problema, así como los objetivos de la investigación, la segunda parte está compuesta por los antecedentes de la investigación, los modelos y conceptos relacionados con los factores de riesgo psicosociales, el marco conceptual y el marco contextual, en cuanto a la tercera parte esta corresponde al Marco Metodológico donde se encuentran los materiales y métodos utilizados para realizar esta investigación, la cuarta parte corresponde al análisis de los resultados, donde se concluyó y se realizaron algunas recomendaciones, en la quinta parte se encuentra la bibliografía y finalmente la sexta parte está compuesta por los anexos.

Capítulo 1. Presentación del problema

1.1. Planteamiento del problema.

En los últimos 30 años el mundo se ha visto sometido a muchos cambios y cabe destacar el efecto transformador de las nuevas tecnologías, la cual provoca que estos cambios se produzcan cada vez con mayor rapidez, esto a su vez, ha generado un incremento significativo de las exigencias psicológicas a nivel laboral para poder cumplir con las funciones impuestas en los puestos, que deben ser ejecutadas en marcos reducidos de tiempo. Esto abre una ventana a la evolución de los riesgos y factores que afectan la salud de los colaboradores.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), estos cambios traerán consigo nuevos desafíos y oportunidades para la seguridad y la salud de los colaboradores a nivel mundial. En el presente, muchos colaboradores se enfrentan a riesgos persistentes para la salud que exigen una nueva metodología y mayores esfuerzos para asegurar una cultura preventiva a nivel laboral. Además, se hace énfasis en la preocupación que causan los riesgos psicosociales en el trabajo y la aparición de enfermedades no transmisibles debido a los cambios en el estilo de vida y en los hábitos de adaptación.

Los factores de riesgos ya no son puramente físicos, químicos o biológicos. A diferencia de los demás factores de riesgo, los psicosociales no están contemplados en las normativas de República Dominicana, por lo cual no existe un marco regulatorio de los mismos. Los colaboradores se enfrentan día a día a esta clase de riesgos sin poseer las herramientas necesarias que les ayuden a enfrentarlos.

MERCADOM es un organismo autónomo y descentralizado del estado, el cual cuenta con 208 colaboradores distribuidos entre el edificio administrativo y las 6 naves que conforman el mercado, este organismo se encuentra en funcionamiento desde el 6 de agosto del año 2013. En

dicha institución se observa que las malas condiciones relacionadas a un ambiente de trabajo tenso a causa de los medios de comunicación informal, tales como el rumor, junto con jornadas extensas y horarios cambiantes, como laborar de 7 a 6 en el caso de algunos supervisores de las naves mayoristas o tener hasta 3 horarios en una semana, como es el caso de algunos inspectores que laboran un día de 7 a 3, otro de 8 a 4 y otro de 10 a 6, afecta la salud mental y social de los colaboradores.

Los factores de riesgos psicosociales ocasionados por el estrés y la carga laboral afectan áreas como contabilidad, tesorería y cobros, las cuales manejan grandes volúmenes de información en períodos cortos de tiempo, además de estar involucrados en tareas concernientes a otras áreas administrativas.

Los factores de riesgos psicosociales pueden ocasionar al colaborador tensión, la cual, a su vez puede causar fatiga, ansiedad y dolores de cabeza, además pueden desencadenar el síndrome del Burnout (Canadian Centre for Occupational Health and Safety, 2018). Según la Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC (UGT, 2016), los colaboradores que enfrentan riesgos psicosociales son más vulnerables a tomar medicamentos de manera indiscriminada, sufrir alteraciones del sueño, ingerir alcohol en exceso, mostrarse irritable, padecer ansiedad y depresión. Cuando las personas se involucran en estas conductas es muy probable que se vuelvan distraídos, cometan errores de juicio peligrosos y fallen en actividades normales que requieren de coordinación visuo-manuales.

Estos eventos representan para la institución un incremento en el número de incidentes, accidentes y lesiones, la creación de conflictos entre el personal puede generar absentismo laboral, así como la disminución de la productividad, al mismo tiempo que va a elevar los costos.

1.2. Delimitación del problema.

El estudio sobre los factores de riesgos psicosociales se llevará a cabo en el MERCADOM, el cual está ubicado en el km 22 de la autopista Duarte, la investigación será realizada en el período junio-septiembre 2019.

MERCADOM cuenta con una población total de 208 colaboradores, por tal razón, el mismo va dirigido a todos los colaboradores que tengan un contrato de trabajo por tiempo indefinido y que deseen participar en el estudio, con la finalidad de brindar una nueva perspectiva frente a esta problemática.

1.3. Justificación.

Los riesgos presentes en las empresas e instituciones han ido cambiando y evolucionando para adaptarse a esta nueva era, surge la necesidad de evaluar e indagar sobre la salud ocupacional, puesto que, los colaboradores están expuestos a factores de riesgo que no solo afectan su salud física, sino también su salud mental, lo cual puede ocasionar un incremento en los accidentes laborales, enfermedades ocupacionales y absentismo laboral.

Dentro de las normativas establecidas en el país y aquellas acatadas por MERCADOM, no existen normas ni planes referentes a los factores de riesgos psicosociales, la investigación destaca su importancia y el impacto que se produce, tanto en las instituciones y empresas como en los colaboradores que se encuentran expuestos cuando existe un mal manejo de las mismas, las cuales están ocasionadas por factores relacionados con el ambiente y al tipo de trabajo. Teniendo en cuenta que las consecuencias pueden ser permanentes, se considera necesario y útil el estudio a realizar en esta institución.

Al estos riesgos no estar contemplado en el Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo, no poseen políticas regulatorias, por lo tanto, no son completamente sancionables, debido a que no están previstos como factores que puedan afectar la salud de los colaboradores. Es importante tener políticas que sirvan de guía y regulación de los riesgos psicosociales para garantizar una mejor calidad de vida en el ambiente de trabajo a los colaboradores, los cuales invierten entre 4 a 10 horas en sus lugares de trabajo.

En otros países latinoamericanos se ha tomado la decisión de incluir dichos factores de riesgo en las políticas de seguridad y salud en el trabajo, como una forma de adaptarse a los nuevos estilos de industrias, y amparar a sus ciudadanos de una manera más amplia, de forma que los derechos fundamentales, como son la salud, la integridad física y mental del colaborador, sean respetados.

1.4. Preguntas de investigación.

- ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales presentes en MERCADOM en el período junio-septiembre 2019?
- ¿En qué grado de exposición afectan los riesgos psicosociales según el nivel jerárquico al que pertenecen los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019?
- ¿Cuál es el grado de exposición a factores de riesgos en inseguridad en el trabajo según la edad de los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019?
- ¿En qué grado afecta el factor de riesgo psicosocial por doble presencia según el sexo en los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019?
- ¿Cuál es el grado de exposición al grupo exigencias psicológicas en los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019?

1.5. Objetivos de la investigación.

1.5.1. Objetivo general.

Evaluar los factores de riesgos psicosociales presentes en MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

1.5.2 Objetivos específicos.

- Examinar los factores de riesgos psicosociales presentes en MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.
- Establecer el grado de exposición a los riesgos psicosociales según el nivel jerárquico al que pertenecen los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.
- Determinar el grado de inseguridad en el trabajo según la edad de los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.
- Estimar el factor de riesgo psicosocial por doble presencia según el sexo de los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.
- Identificar el grado de exposición al grupo de exigencias psicológicas en los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

Parte 2. Marco Teórico

Capítulo 2. Antecedentes

2.1. Antecedentes internacionales.

Se han realizado diversos estudios acerca de los factores de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, haciendo énfasis en la identificación y las consecuencias que pueden generar los mismos tanto para la empresa como para los colaboradores.

Bobadilla, Garzón, & Charria (2018) en su estudio “La identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad en la ciudad Cali-Colombia”, buscaban exponer cuáles factores intralaborales y extralaborales estaban presentes en la misma. Contaron con una muestra de 183 colaboradores, a quienes se les aplicaron la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral. En este estudio se evidenció que los médicos y las enfermeras estaban más expuestas a factores de riesgos psicosociales intralaborales relacionados con las demandas del trabajo y la falta de control sobre las tareas, al igual que se resaltó que a nivel extralaboral los colaboradores se veían afectados por la relación trabajo-familia. Por último, se concluyó que la clínica, de manera general, estaba expuesta a altos niveles de riesgo psicosocial, por lo cual los autores sugirieron la implementación de un programa de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial para prevenir respuestas de estrés y enfermedades asociadas a los mismos. En cuanto a la relación trabajo-familia, la naturaleza de las funciones de estos colaboradores los obliga a tomar turnos más largos y a usar los días de descanso para trabajar, lo cual disminuye, de manera considerable, el tiempo en familia y afecta la vida social de los mismos.

Por otra parte, Pando, Gascón, Varillas, & Aranda (2018) analizaron la exposición a factores psicosociales laborales y la sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. El objetivo de la investigación fue determinar el grado de riesgo de los diversos factores psicosociales para cada tipo de síntomas de estrés. El estudio contó con una muestra de 542 trabajadores peruanos,

todos pertenecientes a la economía formal con diversos tipos de puestos de trabajo. Para recopilar información respecto a los factores psicosociales se utilizó el cuestionario SUSESO-Istas21, el cual consta de siete dimensiones, de ellas la exposición negativa más alta se presentó en las exigencias laborales con un 86,2%, seguido por el factor de contenido y características de la tarea con 73,4% y la carga de trabajo con 72,0%, lo cual representa un alto peligro por exposición a dichos factores. Los autores concluyeron que los factores psicosociales estudiados fueron consistentemente factor de riesgo para los síntomas fisiológicos con un 56,1% de prevalencia, lo cual fue considerado como el principal detonante del estrés en los colaboradores.

López (2019) en su investigación “Factores de riesgo psicosocial laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro, en la ciudad de Lima-Perú”, se concentró en identificar los factores de riesgos a los cuales estaban expuestos dichos colaboradores. Para este estudio López, utilizó una muestra de 115 participantes, cuyas edades oscilaron entre 21 y 61 años, el 60% de los participantes fueron mujeres y un 40% hombres, el cuestionario que se implementó fue el CoPsoQ-Istas21 en su versión media. Entre los resultados obtenidos las dimensiones de exigencias psicológicas y la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo obtuvieron una puntuación roja, lo cual representa que existe un alto grado de exposición, cabe resaltar que además la dimensión trabajo-familia obtuvo un nivel amarillo o de riesgo intermedio. El autor sugirió que se implementaran las pausas activas y se planificaran las tareas de una forma que pudieran ser realizadas entre las horas laborables, como una medida para reducir las exigencias psicológicas, otra de las medidas giró en torno a promover la integración entre colaboradores, así como impartir programas de inteligencia emocional que faciliten la compatibilidad entre la vida laboral y familiar.

Partiendo de los tres estudios anteriores, se pudo evidenciar que en países homólogos a República Dominicana los factores psicosociales están presentes en el entorno laboral, con la salvedad que Colombia y Perú cuentan con leyes que amparen a sus ciudadanos en materia de estos factores de riesgo, siendo conscientes del peligro que pueden generar a la salud de sus colaboradores.

Dentro de los puntos a resaltar, en 2 de los 3 estudios la dimensión relacionada con el conflicto trabajo-familia obtuvo una puntuación amarilla correspondiente a un grado de riesgo intermedio. Estos conflictos están relacionados con las exigencias simultáneas entre el ámbito familiar y el laboral, donde las exigencias del trabajo interfieren con las familiares, estos autores hicieron énfasis en realizar programas que ayuden a crear un equilibrio entre la vida laboral y familiar, tomando en cuenta que una persona pasa un promedio de 8 a 9 horas en el lugar de trabajo.

Otro punto que resaltar es la dimensión correspondiente a las exigencias laborales y al control sobre las tareas, la cual demostró ser uno de los principales factores de riesgos en las distintas empresas y organizaciones, así como de manera indiscriminada entre los diversos puestos de trabajo. En los 3 estudios se resaltó que uno de los principales estresores estaba relacionado a la dimensión de exigencias psicológicas, entre los cuales en 2 de ellos se obtuvo una puntuación roja, que equivale a un alto grado de riesgo o exposición.

2.2. Antecedentes nacionales.

Dentro de República Dominicana, al igual que en otros países de Latinoamérica se han llevado a cabo diversas investigaciones basadas en los factores psicosociales en el trabajo.

Báez, Pérez, & Pujols (2016) en su investigación “Riesgos psicosociales en empleados del departamento de capital humano de la torre administrativa del Banco de Reservas en el período Marzo-junio 2016”, buscaron identificar los riesgos psicosociales presentes en dichos empleados,

para este estudio se utilizó una muestra de 30 colaboradores a los cuales se les aplicó el cuestionario español CoPsoQ-Istas 21 (versión corta). A nivel general la institución mostró un bajo grado de exposición a dichos riesgos, aunque factores como grado de estima, doble presencia o conflicto trabajo-familia en el caso de las féminas y las exigencias psicológicas en ambos sexos, obtuvo una puntuación amarilla, lo cual representa que dichos colaboradores están expuestos a estos riesgos. Dentro de la recomendación de estos autores se resaltó establecer objetivos más claros en las asignaciones y tareas, fortalecer el reconocimiento y la participación de los colaboradores, así como realizar una conciliación de la relación trabajo-familia.

Por su parte, Taveras, Jiménez, & Faña (2016) en su investigación “Identificar los niveles de riesgos psicosociales en los empleados de Recursos humanos de una organización recaudadora de impuestos en el período abril-julio 2016”, externaron su preocupación acerca de la relación de los riesgos psicosociales en el entorno laboral con diversas patologías como son el estrés, la fatiga y trastornos psicosomáticos, además de señalar que puede estar relacionada a enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, respiratorias, entre otras. Para este estudio se utilizó una muestra de 40 colaboradores, y se utilizó el cuestionario CoPsoQ-Istas 21 (versión corta). A nivel general la organización presentó una puntuación ponderada de 2.6, siendo esta el extremo superior de la puntuación amarilla o exposición intermedia, a partir de 2.7 se considera una alta presencia de riesgos psicosociales. De manera particular, las 4 dimensiones que abarca el cuestionario obtuvieron una puntuación amarilla o intermedia. Estos autores recomendaron realizar charlas acerca del daño que puede ocasionar el conflicto trabajo-familia, en cuanto a la dimensión de exigencias psicológicas se sugirió que se realice un balance entre las tareas y la distribución de los colaboradores, en cuanto a las dimensiones de inseguridad y estima hicieron un llamado a que se establecieran programas para capacitar al personal y ayudarles a manejar el estrés causado por los

cambios administrativos de gobierno, con la finalidad de que los colaboradores pudieran aprender a lidiar con estas situaciones, haciendo énfasis en aquellas personas que estuvieran en una edad avanzada en la cual su reinserción en el mercado laboral sea poco probable.

La investigación desarrollada por De La Rosa, Jiménez, & Núñez (2016) titulada “Presencia de riesgos psicosociales en empleados del departamento de informática caso: Una empresa de comercio y distribución de productos, Santo Domingo, marzo-julio 2016”, tuvo como finalidad determinar la presencia de estos riesgos en el departamento de informática en esa empresa, para lo cual utilizaron una muestra de 40 colaboradores que fueron evaluados mediante el cuestionario CoPsoQ-Istas21(versión corta), de manera general la empresa obtuvo una puntuación ponderada de 2.3, clasificado como riesgo intermedio, lo cual evidencia la presencia de riesgos psicosociales. En el estudio se contemplaron distintas dimensiones como las exigencias psicológicas cuantitativas, en la cual se obtuvo como resultado que un 100% de los colaboradores presentaron un nivel intermedio de exposición a este factor de riesgo. La dimensión de inseguridad mostró afectar más a aquellos colaboradores que tienen entre 5 a 12 años en la empresa. En cuanto a la dimensión de calidad de liderazgo, el 35% de la población que está entre edades de 34 a 41 años poseen un alto grado de exposición, siendo este la mayor parte del personal encuestado. Por último, en la dimensión de estima según el género de los empleados del departamento de informática, reveló que el género masculino el cual representó el 67.5% obtuvo una puntuación ponderada de 2.2, en el caso de las féminas, estas representan el 32.5% y obtuvieron una puntuación de 1.5, lo cual es considerablemente inferior, aunque ambos se encuentren en un nivel intermedio de exposición. Estos autores recomendaron tomar medidas preventivas en cuanto a las condiciones que puedan generar un incremento en la exposición de estos factores, al igual que la supervisión y redistribución de tareas para disminuir el ritmo acelerado de trabajo, otras de las

medidas sugeridas fue fomentar talleres y capacitaciones para formar líderes más capaces, y la creación de un plan de reconocimiento para los colaboradores destacados.

Lorenzo, Acosta, & Román (2016) en su investigación “Factores de riesgos psicosociales de los empleados del departamento de mantenimiento eléctrico; caso empresa productora y comercializadora de cerveza”, su objetivo general fue evaluar los riesgos psicosociales presentes en la misma con la finalidad de reducir al mínimo la exposición de los colaboradores, este estudio contó con una muestra de 30 colaboradores, se utilizó la prueba CoPsoQ-Istas21 (versión corta). Se destacó de manera general el nivel intermedio de la presencia de los riesgos psicosociales en la empresa. Dentro de los resultados obtenidos por estos autores se detectó que las dimensiones que más estaban afectando al personal eran el apoyo social, con un grado de presencia intermedia, las exigencias psicosociales cuantitativas, se encontró presente en el 96.3% de los colaboradores encuestado en nivel intermedio y un 3.3% en nivel alto, mientras que en la dimensión de inseguridad en el ambiente laboral se obtuvo como resultado un nivel intermedio, que se traduce a que la existencia de dichos factores está afectando la vida de los colaboradores a un nivel que permite influir en su diario vivir. Estos autores recomendaron que el área de administración de riesgos se empodere de estos factores y los incluya en las normativas existentes, de la misma forma que sugirieron talleres o conferencias que dieran a conocer esta nueva clase de riesgos y sus efectos a la salud de los colaboradores, en cuanto a las dimensiones que obtuvieron puntuaciones amarillas sigan siendo observadas y estudiadas para que no se conviertan en riesgos psicosociales.

En la misma línea, Vizcaíno, Rosario, & Corporán (2016), realizaron un estudio titulado “Riesgos psicosociales de los empleados del Instituto Agrario Dominicano Regional 01, en el período Marzo-Julio 2016”, cuyo objetivo general fue identificar los riesgos psicosociales en los empleados de dicha institución, en el que utilizaron como instrumento el cuestionario psicológico

de CoPsoQ-Istas21 (versión corta) y contaron con una muestra de 30 colaboradores. De manera general el Instituto Agrario Dominicano obtuvo una puntuación intermedia, es decir, que los colaboradores están expuestos a factores como exigencias psicológicas, apoyo social e inseguridad. El 25% de los participantes obtuvo una puntuación roja en la dimensión de inseguridad, en la cual manifestaron sentir que no poseen estabilidad laboral, mientras los demás obtuvieron una puntuación intermedia. Dentro de las recomendaciones de este autor estuvo crear un equipo multidisciplinario de recursos humanos que pudiera detectar estos riesgos y tratarlos, redistribuir las tareas y disminuir la carga laboral, impartir charlas y talleres de trabajo en equipo, así como mejorar la remuneración percibida por los colaboradores.

Dentro de las cinco investigaciones consultadas por las autoras, en cuatro de estas las organizaciones obtuvieron a nivel general una puntuación amarilla, la cual es equivalente a un nivel intermedio de exposición, considerando que las organizaciones corresponden a diversos sectores tales como industria, comercio, estatal y bancario, queda en evidencia que los factores de riesgos psicosociales están presentes en todo tipo de organización y afectan a los colaboradores en diversos departamentos de manera indistinta.

La dimensión de exigencias psicológicas o laborales fue estudiada en las cinco investigaciones, dentro de las cuales se registró con un grado de exposición intermedio, seguida por la dimensión de inseguridad, la cual se presentó en cuatro de los estudios con resultados similares, en cuanto a las dimensiones de estima, apoyo social y conflicto trabajo-familia con una presencia intermedia solo fueron estudiadas en tres de estos.

A nivel internacional la dimensión de exigencias psicológicas presentó unos resultados similares, siendo el factor de riesgo más común entre los diversos estudios, al igual que se mostró cierta preocupación por el conflicto trabajo-familia. En cuanto a los estudios nacionales la

dimensión de inseguridad resulta preocupante, esto debido a la percepción de los colaboradores con relación a su empleo, las condiciones de trabajo y el reconocimiento que perciben en el mismo, pudiendo esto repercutir de manera negativa en el clima de la organización.

Capítulo 3. Factores y riesgos psicosociales

3.1 Concepto y origen de los factores psicosociales.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986):

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de organización, como también, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (p.3).



Figura 1. Los factores psicosociales en el trabajo (OIT, 1986, p.4)

Desde 1950, la OIT en conjunto con la OMS formulan la práctica de la salud ocupacional, además se hace mención de lo importante que es prevenir los daños que puedan ser ocasionados

por condiciones de trabajo, así como la necesidad de mantener al colaborador en un entorno que le aporte a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas, en suma, se buscaba que el trabajo se adaptara al hombre y que cada hombre se adaptara a su trabajo (Vera, Frailoc, & Vera, 2015).

La OIT en la década de los 70 publicó el documento “Por un trabajo más humano”, en dicho escrito se hace alusión a la crítica situación por la cual la seguridad y la salud ocupacional estaban pasando a nivel mundial. Se estima que en la industria solamente ocurrieron alrededor de 50 millones de accidentes, es decir, 160.000 accidentes de manera aproximada por día. Teniendo en cuenta que estadísticas no permitían observar la totalidad y la complejidad de dichos sucesos, esto a causa de la gran variedad de criterios a tomar en cuenta. También se determinó que la naturaleza de los riesgos estaba evolucionando, y que no todos los riesgos se habían tenido lo suficientemente presentes hasta ese momento. Se expresó en múltiples ocasiones que la reducción del esfuerzo muscular hacía las tareas mucho más llevaderas, los especialistas desmintieron este hecho al expresar que de manera paralela había aumentado el uso de las facultades cognitivas, lo cual desencadenó mayores niveles de tensión y de una manera más prolongada, esto último, le abrió las puertas a la fatiga nerviosa, la cual se volvió un fenómeno cada vez más corriente como resultado de tareas más complejas, incluso se determinó que en un ambiente de trabajo físicamente sano pueden existir condiciones laborales que repercuten de manera negativa a la salud, las mismas podían ser causadas por ritmos de trabajos acelerados, sobrecarga laboral y reducción de personal que incrementa la responsabilidad de los demás colaboradores (OIT, 1975).

Casi una década después, en 1984, la OIT en conjunto con la OMS en la novena sesión del Comité de Salud Ocupacional definieron los factores psicosociales, los cuales posteriormente fueron plasmados en la publicación de la OIT “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” en el año 1986 (OIT, 1986). En dicho documento se constata que estos

factores datan al menos de 1974, donde la Asamblea Mundial de la Salud realizó un llamado para documentar la importancia y las secuelas que poseen estos factores en el ámbito laboral sobre la salud de los colaboradores (Moreno & Báez, 2010).

Kalimo, El-Batawi y Cooper, (como se citó en Moreno, 2014) dieron a conocer el documento histórico “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”. En el cual se manifiesta que estos tipos de factores están arraigados a la percepción y la experiencia de los colaboradores, así como por aquellos factores que afectan al mismo, en el trabajo se resaltó que un elemento de gran importancia es el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos.

3.2. Importancia de los factores psicosociales.

Cuando los factores psicosociales son propicios para el desarrollo del colaborador y el crecimiento de la organización son conocidos como positivos, estos están asociados a la prevención y reducción de enfermedades ocupacionales. Según diversos estudios es importante mantener las actitudes positivas, esto a causa de que crean un mejor balance funcional del sistema nervioso autónomo, lo cual permite que la recuperación post-estrés sea más eficiente, así como mejora el control de la presión arterial y fortalece nuestro sistema cardiovascular (Nitsche, Bitran, Pedrals, Echeverría, & Rigotti, 2014). En el ámbito laboral, cuando los factores psicosociales son positivos estos facilitan las tareas de los colaboradores, aumenta la motivación y la productividad de la empresa, así como propicia el desarrollo de nuevas competencias personales, al mismo tiempo que incrementan los niveles de satisfacción en la organización (Moreno & Báez, 2010).

Cuando estos factores no son gestionados de manera efectiva pueden afectar a los colaboradores de manera física, psicológica y social. En cuanto a la empresa u organización, estos riesgos se manifiestan mediante un alto índice de rotación de personal, absentismo, clima laboral

deplorable, bajos niveles de satisfacción, carencia de compromiso laboral y un aumento de los costes de producción.

3.3. Factores de riesgos psicosociales.

Roozeboom, Houtman, & Van den Bossche (como se citó en Colmenares, Guzmán, Cordero, & Lara, 2019) presentaron un conjunto de indicadores tanto en el ámbito de la organización como a nivel laboral que son concluyentes en el desarrollo de los factores de riesgos psicosociales, los cuales se exponen en la tabla 1.

Tabla 1.

Factores laborales y organizacionales

| | |
|---|--|
| Factores organizacionales | |
| Política y filosofía de la organización | Relación trabajo-familia Gestión recursos humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad social corporativa Estrategia empresarial |
| Cultura de la organización | Política de relaciones laborales Información organizacional Comunicación organizacional Justicia organizacional Supervisión y liderazgo |
| Relaciones industriales | Clima laboral Representación sindical Convenios colectivos |
| Factores laborales | |
| Condiciones de empleo | Tipo de contrato Salario Diseño de carreras |
| Diseño de puesto | Rotación de puestos Trabajo grupal |
| Calidad en el trabajo | Habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo. |

Fuente: Colmenares, Guzmán, Cordero & Lara, 2019.

Según Moreno (2011), cuando los factores laborales y organizacionales no funcionan de manera correcta estos desencadenan en los colaboradores respuestas de tensión y estrés, dichos factores pueden alterar las capacidades de respuesta del colaborador ante las tareas relacionadas con su trabajo, por esta razón pasan a ser llamados factores de riesgos psicosociales, los cuales no son más que aquellos factores que de no ser tomados en cuenta pueden convertirse en riesgos como estrés, violencia, acoso sexual y psicológico. Los factores de riesgos psicosociales están ligados a la duración de la jornada laboral, el ritmo de trabajo, así como ambigüedad en el rol y una comunicación ineficaz entre compañeros y superiores, como se recogen en la tabla 2.

Tabla 2.

Factores psicosociales de riesgo

| | |
|------------------------------------|---|
| Contenido del trabajo | Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa. |
| Sobrecarga y ritmo | Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización. |
| Horarios | Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción. |
| Control | Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo. |
| Ambiente y equipos | Malas condiciones de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido. |
| Cultura organizacional y funciones | Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales. |
| Relaciones interpersonales | Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos laborales, falta de apoyo social. |
| Rol en la organización | Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas. |
| Desarrollo de carreras | Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual. |
| Relación trabajo-familia | Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera. |
| Seguridad contractual | Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración. |

(Fuente: Camacho & Mayorga, 2017)

Moreno (2011) realizó una recopilación de las principales características de los factores de riesgos psicosociales, dentro de los cuales se encuentran los siguientes:

- A. Se extienden en el espacio y el tiempo. No son localizables, ni pueden ser precisados. Son factores propios de nuestro trabajo, pero sin circunscribirse a este.
- B. Dificultad de objetivación. A diferencia de factores como el ruido, los psicosociales no poseen una unidad de medida, esto debido a que se derivan de la experiencia y percepciones colectivas.
- C. Afectan a los otros riesgos. Generan estrés y tensión, lo cual afecta al colaborador en su totalidad causando conductas erráticas que propician los accidentes.
- D. Tienen escasa cobertura legal. Factores como el ruido están regidos y penados en la legislación, por lo cual los empresarios saben a qué atenerse si no cumplen las normativas, los factores psicosociales en cambio son trabajados de modo general relacionado con el daño que pueda causar a la salud, sin normativas ni consecuencias que le respalde.
- E. Están moderados por otros factores. Están basados en experiencias y percepciones, por lo cual cada colaborador en conjunto con su realidad se ven afectados de manera distinta.
- F. Dificultad de intervención. Los efectos provocados por estos factores de riesgos a mediano y largo plazo no resultan claros, además las intervenciones suelen requerir plazos no inmediatos.

3.4. Riesgos psicosociales.

Moreno (2014) definió los riesgos psicosociales como aquellos hechos o acontecimientos, generados o causados, por la organización del trabajo (estrés, acoso, violencia...), los mismos

poseen una elevada posibilidad de afectar de manera negativa la salud de los colaboradores. Este autor asegura que la diferencia entre las terminologías de factores y los riesgos psicosociales está en la gravedad de sus consecuencias, aunque no minimiza el impacto que puede generar los factores psicosociales, sino que acentúa el papel de estos como indicadores de la aparición de riesgos más graves.

Camacho & Mayorga (2017) describieron la existencia de 4 tipos o clases de riesgos psicosociales, entre ellos los más estudiados y analizados por diversas organizaciones internacionales como la Agencia Europea de Seguridad y Salud, expuestos en la figura 2.



Figura 2. Tipos de riesgos psicosociales (elaboración: Propia).

En su investigación, Moreno (2014) determinó 4 características que estaban presentes en los riesgos psicosociales que había estudiado junto a otros autores, en esta ocasión él resaltó las siguientes:

- A. Afectan a los derechos fundamentales del trabajador. Los riesgos psicosociales como la violencia y el acoso atentan contra la integridad física y emocional del colaborador, de la misma forma que lo hace contra su dignidad.
- B. Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador. Los efectos de estos riesgos afectan la salud de los colaboradores a través de los mecanismos de respuesta al estrés, estos afectan el organismo del colaborador de manera global.
- C. Afectan a la salud mental de los trabajadores. Estos riesgos poseen repercusiones en la salud física de los colaboradores, aunque afectan en mayor medida a la salud mental de los mismos. Los riesgos psicosociales alteran de manera importante los mecanismos de adaptación del organismo.
- D. Tienen formas de cobertura legal. La alta incidencia y los daños que ocasionan estos riesgos a la salud de los colaboradores ha llevado al desarrollo de medidas importantes para que los mismos posean cobertura legal, lo cual no abarca a los factores de riesgos, solo a algunos riesgos psicosociales como el acoso, el estrés y la violencia.

3.5. Consecuencias relacionadas a factores y riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales poseen una naturaleza compleja, lo cual lleva a que estos además que se expanden en tiempo y espacio afecten de manera indistinta a los colaboradores, a la organización y a la sociedad de manera general. Estos riesgos poseen la particularidad que no siempre afectan de manera indirecta la salud de los colaboradores como se pensaba, un claro ejemplo de esto es cuando se modifica un determinado procedimiento que puede ocasionar riesgos de seguridad para los colaboradores, si no se toman las medidas correspondientes y se prepara al

colaborador la falta de una directriz que clarifique el rol del mismo podría comprometer la integridad física y emocional tanto del colaborador como de su equipo de trabajo (UGT, 2017).

El Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laboral (OSALAN, 2014) planteó que las consecuencias relacionadas con los riesgos psicosociales dependerán de la naturaleza y la gravedad del daño según el tipo de factor al cual el colaborador y la empresa se encuentren expuestos, junto con variables como la intensidad de los riesgos, el tiempo de exposición, la frecuencia a la que ambos se exponen y los recursos que se utilicen para hacerle frente a los mismos.

Camacho & Mayorga (2017) hicieron énfasis en los riesgos psicosociales son uno de los riesgos más complicados a los cuales pueda estar expuesto un colaborador, esto a causa del alcance y las diversas aristas que poseen los mismos. En el ámbito individual, los colaboradores pueden enfrentarse a consecuencias físicas tales como trastornos cardiovasculares, estrés, ansiedad y trastornos musculoesqueléticos, en cuanto a las consecuencias psicológicas estas están relacionadas con trastornos tales como depresión, desórdenes afectivos y desmotivación, al igual que resaltan los conflictos en la relación trabajo-familia, en la cual las responsabilidades laborales se interponen con las familiares. En cuanto a la organización estos resaltaron 3 consecuencias que giran en torno a un mal clima laboral, falta de compromiso laboral e insatisfacción, entre estos se encuentra el absentismo, en el cual él o los colaboradores dejan de asistir ya sea por una lesión o enfermedad que aqueje su salud. El presentismo, contrario al absentismo, es cuando el colaborador no se encuentra en condiciones óptimas y no resulta productivo para la organización y la última consecuencia gira en torno a las intenciones de abandono, en este último caso la desmotivación y la falta de compromiso lleva a los colaboradores busquen ofertas más atractivas de empleo.

Los riesgos psicosociales además de poseer consecuencias relacionadas con los colaboradores y las empresas también poseen repercusiones a nivel social. Según el OSALAN

(2017) el gobierno central se ve afectado al tener que asumir los costes derivados de las bajas causadas por estos riesgos, al igual que la intervención en los tratamientos de estas, tomando en cuenta que no se revierte ni se mejoran las condiciones dentro de la organización, la cual representa el foco del problema. Siguiendo esta misma línea, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2014) plantea que a nivel social, las enfermedades relacionadas con el estrés crónico y el hecho de estar expuesto de manera prolongada a los riesgos psicosociales en el ámbito laboral pueden incrementar el número de colaboradores con enfermedades ocupacionales, por lo cual el estado debe destinar mayores recursos al sector sanitario para poder cubrir las necesidades que puedan surgir, este incremento reduce el grado de productividad económica, y afecta de manera negativa el Producto Interno Bruto (PIB) del país.

3.6. Modelos teóricos de los factores psicosociales.

Los modelos teóricos son aquellos que conjugan una serie de variables presumiblemente independientes una de otras pero que poseen cierta relación, las cuales buscan analizar, describir y explorar un determinado fenómeno (Bravo & Mateo, 2017).

En el ámbito de la psicología aplicada, se conjugan diversos modelos como son el modelo de Karasek/Johnson/Theorell, sobre el desequilibrio de demandas psicológicas de la organización, la autonomía y margen de actuación que poseen los colaboradores para llevar a cabo una determinada actividad dentro de la empresa. Otro modelo importante es el modelo de J.Siegrist, también conocido como modelo esfuerzo-recompensa que mide el desequilibrio entre el esfuerzo o exigencias que realiza la organización a sus colaboradores y la recompensa que reciben los mismos a cambio de la realización de sus funciones. Se resalta además un tercer modelo que converge los dos anteriores, este modelo se conoce como ISTAS, el cual es la adaptación

española del Cuestionario de Copenhague que toma en cuenta elementos de los modelos ya mencionados (Neffa, 2015).

3.6.1. Modelo demanda – control – apoyo social.

Según Gil, López, Llorca, & Sánchez (2016) el Modelo demanda-control fue planteado por primera vez en el año 1979 por Robert Karasek, el cual planteó un modelo bidimensional donde se puso en relieve la relación de las demandas o exigencias psicológicas y el control o capacidad de toma de decisiones y cómo este influye en los colaboradores (Figura 3).

Al hablar de demanda se hace referencia a las exigencias psicológicas tales como volumen de trabajo realizado, tiempo disponible para completarlo, nivel de atención requerido, al igual que la capacidad de hacer frente a los incidentes e imprevistos. La demanda está asociada a funciones complejas que pueden ocasionar ansiedad, como también cambios de ánimo y una de las particularidades de estas es que no se circunscriben solo al trabajo inmaterial. En cuanto al control, este se refiere a la forma en la que se realiza el trabajo, está compuesta por la autonomía, la cual es la posibilidad de tomar decisiones en el ámbito laboral, y por el desarrollo de habilidades, lo cual permite que el colaborador mejore sus capacidades a través del aprendizaje, la creatividad y la realización de tareas variadas (Neffa, 2015).

| | | DEMANDAS (Exigencias psicológicas) | |
|---|------|---------------------------------------|--------------------------|
| | | ALTO | BAJO |
| CONTROL (latitud toma de decisiones) | ALTO | 2 Activos | 3 Poca tensión |
| | BAJO | 1 Mucha tensión | 4 Pasivos |

Figura 3. Modelo de demanda-control de Karasek (Gil, et al. 2016)

Gil, et al. (2016) explicaron los cuadrantes de la figura 3:

A. Puestos sometidos a mucha tensión (cuadrante 1): está caracterizado por un alto nivel de exigencias psicológicas combinado con un escaso control de sus funciones, esto puede ser causado por la naturaleza de las exigencias o la imposibilidad de cambiar y adaptar el trabajo. Cuando este cuadrante se manifiesta puede provocar altos niveles de tensión y estrés crónico, los cuales pueden transformarse en enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos y ansiedad.

B. Trabajo activo (cuadrante 2): estos puestos poseen altos niveles de exigencias psicológicas, al mismo tiempo que poseen mayor grado de autonomía, lo cual permite que esto amortigüe los efectos de las exigencias psicológicas y como el colaborador las afronta. Este tipo de puestos incentiva la motivación, al igual que la creación de retos que permiten el crecimiento personal y profesional del colaborador.

C. Puestos con pocas demandas (cuadrante 3): este cuadrante se caracteriza porque el colaborador posee una alta autonomía, y el nivel de las exigencias psicológicas suele ser escaso, lo cual da lugar a climas laborales menos estimulantes para el colaborador, lo cual puede generar que este se relaje.

D. Puestos pasivos (cuadrante 4): las demandas y el control son escasos, esto ocasiona que el colaborador se desmotive y pierda de manera gradual capacidades que adquirió de forma previa.

En 1990 Theorell, introdujo la tercera dimensión al modelo de Karasek, la cual tiene como función aumentar la capacidad de respuestas de los colaboradores ante situaciones estresantes. El apoyo social se resaltó como la dimensión que podría apalea los efectos del estrés mediante las relaciones con horizontales y verticales dentro de la organización. Se destacan dos componentes

dentro de esta dimensión, el apoyo técnico es el primero, el cual proviene de la formación y el asesoramiento que brindan los gestores a sus colaboradores, y el apoyo social y emocional, el cual proviene de compañeros o colegas de trabajo, estos permiten que el conocimiento y la experiencia fluya a través de toda la organización, al mismo tiempo que representan un apoyo emocional para el colaborador en su convivencia dentro de la organización (Neffa, 2015).

3.6.2. Modelo de desequilibrio-esfuerzo-compensaciones.

El modelo desequilibrio-esfuerzo-compensaciones descrito por J. Siegrist, plantea que debe existir un equilibrio entre las demandas y las recompensas que reciben los colaboradores por dicho esfuerzo y su ausencia representa la aparición de factores y riesgos psicosociales, los cuales afectan la salud. En este modelo se aporta el elemento fundamental acerca de las demandas extrínsecas del trabajo, el exceso de compromiso y el esfuerzo versus la recompensa que se recibe. El desequilibrio entre estos tres elementos son los causantes de múltiples enfermedades y trastornos, que pueden menguar la productividad de un colaborador y la organización en general (Vieco & Abello, 2014).

| | | Nivel de esfuerzo | |
|----------------------|------|---------------------------------------|--|
| | | ALTO | BAJO |
| Nivel de recompensas | ALTO | 1 Fatiga, pero satisfacción | 3 Calmo pero poco desarrollo intelectual |
| | BAJO | 2 Tensión e insatisfacción | 4 Aumento de rotación de personal |

Figura 4. Modelo desequilibrio-esfuerzo-recompensa (Elaboración: Propia).

Según Neffa (2015) existen 4 vertientes relacionadas con el modelo de desequilibrio entre recompensas y demandas, estas son:

- A. Altas exigencias y adecuadas recompensas (cuadrante 1): el puesto provoca mayor fatiga, pero al mismo tiempo estimula a que los colaboradores se adentren más en las actividades que realizan.
- B. Muchas exigencias y escasas recompensas (cuadrante 2): este tipo de puesto provoca insatisfacción en los colaboradores, además que incentiva la rotación de personal.
- C. Pocas exigencias y buena remuneración (cuadrante 3): son puestos de trabajos en los cuales el colaborador se siente confiado, aunque en lugar de incrementar sus habilidades y capacidades puede que este se estanque al no tener retos.
- D. Escasas exigencias y baja remuneración (cuadrante 4): este tipo de puesto ocasiona que los colaboradores se sientan totalmente desmotivados, e incrementa la rotación y el ausentismo de las personas que se encuentran expuestas a esta situación.

3.6.3. Modelo ISTAS.

El modelo CoPsoQ-Istas21 conjuga los modelos antes mencionados de Karasek y de Siegrist. Según el CoPsoQ-Istas, la constante exposición a factores de riesgos psicosociales se ha señalado como una de las principales causas del incremento del absentismo a nivel organizacional, de la misma forma que influye un alto grado exigencias en conjunto con un bajo nivel de control sobre el puesto de trabajo, o con escasas remuneraciones, estos doblan el riesgo de fallecimiento de un colaborador a causa de un accidente cerebrovascular (ACV) e infartos de miocardio (IM) Neffa (2015).

Según Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero (2014) este modelo permite que se identifiquen ciertas particularidades de como las disposiciones del puesto puede afectar la salud de los colaboradores, esto se conoce como Teoría General de Estrés y en ella se reúnen las 20 dimensiones psicosociales que se distribuyen en 6 grupos, entre ellos:

- A. Exigencias psicológicas del trabajo. Contiene las dimensiones de exigencias del tipo cuantitativa, ritmo de trabajo, exigencias cognitivas y emocionales.
- B. Conflicto trabajo-familia. Posee una sola dimensión la cual se denomina doble presencia.
- C. Control sobre el trabajo. Abarca las dimensiones de influencia, posibilidad de desarrollo y sentido del trabajo.
- D. Apoyo social y calidad del liderazgo. posee 7 dimensiones entre ellas se encuentra apoyo social por parte de los compañeros, apoyo social de superiores, calidad del liderazgo, sentimiento de grupo, previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol.
- E. Compensaciones del trabajo. En este grupo se incluye el reconocimiento, inseguridad sobre el empleo y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo.
- F. Capital social. Abarca las dimensiones de justicia y confianza vertical.

Capítulo 4. Marco normativo en República Dominicana

En República Dominicana existen diversas instituciones que intervienen en materia de salud y seguridad ocupacional tanto a nivel público como a nivel privado, los cuales de manera directa participan en la formulación de nuevas normativas y velan por el bienestar y la integridad de los colaboradores dentro de su entorno laboral, entre ellas se encuentran:

- A. Ministerio de Trabajo (MT).
- B. Ministerio de Administración Pública (MAP).
- C. Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISARIL).
- D. Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).

De la misma forma, diversas normativas tales como la Ley No. 42-01 (Ley General de Salud) y la Ley No. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, se interconectan para formar y complementar el actual Reglamento 522-06 del Ministerio de Trabajo, el cual rige

el sector privado, y el Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP) del Ministerio de Administración Pública, el cual se enfoca en el sector público y ciertas instituciones descentralizadas, con la finalidad de evaluar las políticas que se implementan para preservar la salud y seguridad de los colaboradores a nivel nacional.

Las normativas actuales no contemplan de manera específica los riesgos psicosociales, aunque se les da cabida en algunas de estas, en las cuales de manera explícita señalan que cualquier riesgo que se identifique en el lugar de trabajo es responsabilidad del gestor tomar acción y prevenir accidentes.

4.1. Ley General de Salud, No. 42-01.

Según el art.1 de la Ley No.42-01 esta tiene como finalidad regular todas las acciones que permitan al Estado garantizar el derecho a la salud de los ciudadanos. En el ámbito laboral, esta ley insta a supervisar los factores de riesgos con la finalidad de detectar aquellos que puedan alterar o deteriorar la salud de los colaboradores. El art. 82 establece la responsabilidad de los gestores de velar por su salud y la de sus colaboradores, al igual que obliga a los mismos a amparar a sus colaboradores de programas fijos y eficaces que resguarden, promuevan y mantengan su salud, proveyéndoles las herramientas y conocimientos necesarios para evitar cualquier tipo de daño o riesgo en los aspectos relacionados con el ámbito laboral a su salud (Ley N° 42-01, 2001).

4.2. Ley de Seguridad Social 87-01.

En ella se creó y estableció el sistema dominicano de seguridad social (SDSS), con el objetivo de regir y mantener los deberes y derecho del Estado y los ciudadanos con la correcta protección e implementación del subsidio ante la aparición de riesgos de vejez, enfermedad, discapacidad, sobrevivencia, maternidad, infancia, cesantía por edad avanzada y riesgos laborales (Ley N° 87-01, 2001).

En la ley de seguridad social se explica en los artículos 119 y 190 los diferentes riesgos que puede padecer una persona y a cuál entidad le corresponde cubrir sus respectivos costos. En el caso del seguro familiar de salud (SFS) le corresponde la prevención y el tratamiento de las enfermedades, la rehabilitación del enfermo, el embarazo, el parto y sus consecuencias. Mientras que el seguro de riesgos laborales (SRL) se encarga de la indemnización en caso de sufrir lesiones físicas, accidentes y/o enfermedades como producto de efectuar su trabajo o cualquier tarea asignada por su superior, ya sea en el lugar de labor como dentro de la ruta acostumbrada y jornada laboral, sin previa intención de lastimarse, descuido y en estado de sobriedad.

En el art. 186 de esta ley se establece que el actual Ministerio de Trabajo es el órgano encargado de definir políticas y normas de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, considerando factores como la seguridad del colaborador, el poder adquisitivo de la empresa, la educación y la cultura que predomina. Además, se hace énfasis en que las empresas y cualquiera otra entidad que emplee personas se encuentran en la obligación de llevar a cabo medidas preventivas para salvaguardar la vida de sus colaboradores, esto según las disposiciones del Ministerio de Trabajo y el Comité de Seguridad e Higiene, en este mismo artículo se faculta a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), para imponer las sanciones pertinentes en caso de incumplimiento a lo impuesto por los dos organismos mencionados con anterioridad.

4.3. Decreto 522-06. Reglamento sobre seguridad y salud en el trabajo.

El Reglamento 522-06 es el instrumento regulatorio de las condiciones en las que deben llevarse a cabo las actividades productivas a nivel nacional, con el propósito de implantar medidas preventivas que reduzcan los accidentes y posibles daños a la salud de los colaboradores como consecuencia de las funciones que ejercen, el ambiente en que se desempeñan o sobrevengan

durante el trabajo, buscando reducir las causas de riesgos inherentes al entorno laboral (Ministerio de Trabajo, 2014).

En el reglamento se establece dentro de su art. 6 que los gestores son responsables de garantizar la salud y seguridad de los colaboradores dentro del ámbito laboral, en el art. 7 se especifican algunas medidas que deben ser aplicadas por los gestores, entre ellos se resalta adaptar el trabajo al colaborador con la finalidad de atenuar los efectos adversos sobre la salud de los mismos, al igual que los gestores deben tomar acción ante cualquier factor de riesgo que sea identificado, sin importar si el mismo se encuentre o no en el reglamento.

4.4. Decreto 523-09. Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública.

El reglamento 523-09 facultado por la ley 41-08 de función pública, la cual crea el actual Ministerio de Administración Pública y determina que este regirá las relaciones laborales entre el Estado y los servidores públicos, busca garantizar la paz y la armonía dentro de las instituciones públicas en sus ambientes de trabajo. A diferencia del sector privado, la administración pública en materia de seguridad y salud en el trabajo se rige por el presente reglamento, el cual establece las condiciones de trabajo de los colaboradores y mediante la resolución 113/2011 crea el Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Administración Pública (SISTAP) el cual establece los lineamientos que deben seguirse con la finalidad de garantizar el bienestar físico, mental y social de los servidores públicos, tomando en cuenta los elementos del reglamento 522-06 y adaptándolos a la realidad del sector público. El manual del SISTAP hace mención de los riesgos ergonómicos y psicosociales, aunque no los define y tampoco explica cómo medirlos de manera explícita (Decreto 523-09, 2009).

Capítulo 5. Déficit del SDSS en materia de riesgos laborales en República Dominicana

Pese a que en el Art. 186 de la Ley 87-01 se obliga a toda empresa y entidad empleadora a mantener políticas y medidas de seguridad y salud con la finalidad de prevenir accidentes, solo un 1% de estos programas está certificado por el Ministerio de Trabajo. Según la Oficina Nacional de Estadística (ONE), en el 2016 la República Dominicana contaba con un registro de alrededor de noventa mil empresas y comercios, de los cuales solo 997 habían legitimado su programa de Seguridad y salud con el Ministerio de Trabajo, mientras otras 1,596 estaban en el proceso (Matos, 2019).

La SISALRIL en su boletín técnico titulado “El Seguro de Riesgos Laborales: 15 años de compromiso, trayectoria, y gestión del Seguro de Riesgos Laborales. La protección social de las trabajadoras y los trabajadores frente a los riesgos laborales en cifras” dio a conocer que solo un 44% de la Población Económicamente Activa (PEA) en República Dominicana está cubierta por el Seguro de Riesgos Laborales (SRL), tomando en cuenta que hasta el mes de marzo del año 2018 la misma poseía 7,549,402 de Personas en Edad de Trabajar (PET), de las cuales 4,495,638 son las que conforman la fuerza de trabajo (PEA). En dicho boletín también aborda sobre la clasificación del mercado laboral, en el sector formal, el cual posee 2,124,121 personas, conformando así el 47.24% de la fuerza de trabajo, dentro del cual 1,966,959 trabajadores están cubiertos por el SRL, lo que equivale al 93% del sector formal, en cuanto al sector informal, este está compuesto por 2,371,516 personas, lo que corresponde al 52.76% de la Población económicamente activa, la cual no posee acceso al SRL, entre otros beneficios del SDSS. En conclusión, alrededor del 56% de los dominicanos que conforman la PEA no gozan del SRL (SISALRIL, 2019).

El alto índice de la informalidad en los empleos suele generar opiniones encontradas, aunque los diversos organismos internacionales están de acuerdo con que puede resultar en

desventaja para los ciudadanos que se encuentren en la misma por diversas razones. Según la OIT (2015) la economía informal es una actividad peligrosa, debido a que puede degenerar en acuerdos de trabajos precarios, los cuales de manera general no están regulados por parte del estado, lo que ocasiona que estos colaboradores estén al margen de los beneficios relacionados con el sistema de salud y seguridad en el trabajo y la protección social. Otra aseveración realizada por la OIT afirma que la alta exposición a los riesgos en combinación con la carencia de cobertura de la protección social hace a esta población mucho más vulnerable que aquellos que conforman el sector formal.

Hasta finales del año 2018, no existía un acuerdo de colaboración interinstitucional entre dos de los principales entes gestores del SDSS como son el Ministerio de Trabajo y la SISALRIL, con el cual buscan viabilizar el intercambio de información entre ambas instituciones, al igual que fortalecer las políticas en materia de seguridad social y riesgos laborales, además de fomentar campañas de prevención y de sensibilización con los gestores, sus colaboradores y todo profesional del área (Ministerio de Trabajo, 2018).

Entre las acciones que se han ido implementando para fortalecer el sistema de prevención y protección de riesgos laborales en el trabajo, en el mes de mayo el Ministerio de Trabajo lanzó una campaña preventiva llamada “Yo Trabajo Sano” con la cual se buscó promover un estilo de vida saludable para sus servidores, la misma compuesta por charlas educativas sobre la actividad física, clases de kick boxing, zumba entre otras disciplinas, que se imparten los jueves luego de culminada la jornada, una buena iniciativa que debería ser replicada por otras instituciones y empresas (Ministerio de Trabajo, 2019).

Otra iniciativa fue la promulgación de la Ley No. 397-19, cuyo objetivo es la creación del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), al mismo tiempo que establecer la disolución del Instituto Dominicano de Seguros Sociales (IDSS), esto con

la finalidad de redistribuir las funciones del mismo a los organismos correspondientes. El IDOPPRIL será el encargado de administrar el SRL, contratar servicios de salud para la atención de afiliados por enfermedades que sobrevengan por actividades laborales, así como incentivar la prevención y el control sobre los riesgos laborales, de la misma forma que los estudios, conocimientos y la atención integral de la salud de los colaboradores (Ley No. 397-19).

En definitiva, República Dominicana tiene un arduo camino por recorrer en materia de salud y seguridad ocupacional, aunque el sistema es relativamente joven, se ha quedado aletargado en el tiempo. El constante desarrollo de la tecnología, la rapidez de los cambios en los ambientes laborales, la naturaleza de las funciones que los colaboradores realizan requiere de un nuevo enfoque. A nivel internacional se ha incluido los riesgos ergonómicos y los psicosociales dentro de sus normativas, esto a causa del nivel de sedentarismo en el trabajo y las presiones que se forjan con la interacción constante con otras personas, estos nuevos riesgos han demostrado que en conjunto pueden ser nocivos a la salud cardiovascular y musculoesquelética si no se toman medidas de control, por tal motivo es importante que se consideren en las normativas dominicanas. Otra de las prioridades es que se siga expandiendo y formalizando los programas de seguridad y salud en las empresas, ya que resulta preocupante que ni el 5% de estos programas este avalado por el Ministerio de Trabajo, de la misma forma que debe resultar alarmante que un 56% de los colaboradores en República Dominicana no esté cubierto por el SRL.

Capítulo 6. Marco Conceptual

6.1 Ergonomía.

La ergonomía es un campo de conocimiento multidisciplinar la cual se encarga de gestionar la correcta adecuación del área de trabajo a los colaboradores, esto a través del diseño del espacio en que el colaborador se desenvuelve, las herramientas que utiliza y las funciones que desempeña, de manera que resulten propicios para el crecimiento y desarrollo de las capacidades de este,

además de optimizar los elementos que componen un sistema (humano-ambiente-maquinarias) (OIT, 2017).

6.2 Estrés.

El estrés es un estado mental en el cual se alteran diversas respuestas físicas y psicológicas que permiten al cuerpo prepararse ante estímulos que considere importantes, novedosos o excesivos en comparación con su capacidad de responder, el mismo, tiene que ver con el propósito de efectuar el mejor resultado ante dicha situación (García, & Gil, 2016).

6.3 Psicología Aplicada.

La psicología aplicada es una disciplina preventiva, la cual converge métodos psicológicos y sociológicos para prevenir la aparición de determinados factores de riesgos vinculados con la organización y el ambiente laboral, esto con la finalidad de lograr un balance entre los requerimientos de los colaboradores (capacidades, necesidades y expectativas) y aquellos que provienen del trabajo, los cuales pueden repercutir tanto en la salud de los colaboradores como la de la organización (OIT, 2017).

6.4. Salud ocupacional.

Según la OMS (2014) la salud no representa únicamente la ausencia de una enfermedad o de alguna afección, salud hace referencia a un estado de total bienestar de manera física, mental y social. Cuando se habla de la salud en el ámbito laboral, se toma en cuenta todos aquellos elementos físicos y mentales que intervienen en el trabajo y afectan a la salud, dichos elementos están directamente relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo (Ministerio de Trabajo, 2014).

Capítulo 7. Marco Contextual

7.1. Historia MERCADOM.

En el año 2002 mediante una resolución se creó un programa del Ministerio de Agricultura, el cual fue nombrado como programa de mercados, frigoríficos e invernadero (PROMEFRIN), compuesto por 3 proyectos importantes como el proyecto de mercados, proyecto de frigoríficos y el proyecto de invernaderos, los cuales se especializaban según su naturaleza y a la vez complementándose. Mediante la ley 108-13 estos tres proyectos se fusionaron dando paso a lo que se conoce como Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario (MERCADOM), el cual inició siendo un avance para el mejoramiento de la producción agropecuaria nacional, cuyo propósito es brindar un lugar organizado, higiénico y con seguridad para que se realicen las ventas de productos alimenticios, gestionando de forma eficaz la integración de la Red Nacional Alimentaria (RENA), formalizando y facilitando la venta de los agroempresarios a consumidores de sus productos, los cuales se benefician al obtenerlos a menor precio que el mercado local (MERCADOM, 2014a).

7.2. Misión.

Articular el funcionamiento eficiente de la Red Nacional Alimentaria (RENA), asegurando la adecuada operación de los mercados mayoristas, minoristas y mataderos regionales adscritos a la Red, en un clima de organización, higiene, inocuidad, calidad, competitividad y responsabilidad social, beneficiando a la sociedad en su conjunto (MERCADOM, 2014b).

7.3. Visión.

Ser un ente gestor eficiente y promotor de la cultura en la calidad en la gestión, mediante el establecimiento y la aplicación efectiva de un marco normativo para regular el funcionamiento de la RENA y la coordinación entre la administración, las instituciones públicas centrales,

descentralizadas y locales, y los operadores y usuarios, en un entorno de seguridad jurídica, transparencia, competencia, responsabilidad social, en concordancia con los estándares internacionales (MERCADOM, 2014b).

7.4. Valores institucionales.

Entre los valores institucionales de MERCADOM se encuentran:

- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Respeto.
- Competencia.
- Transparencia.
- Compromiso.

7.5. Organigrama.

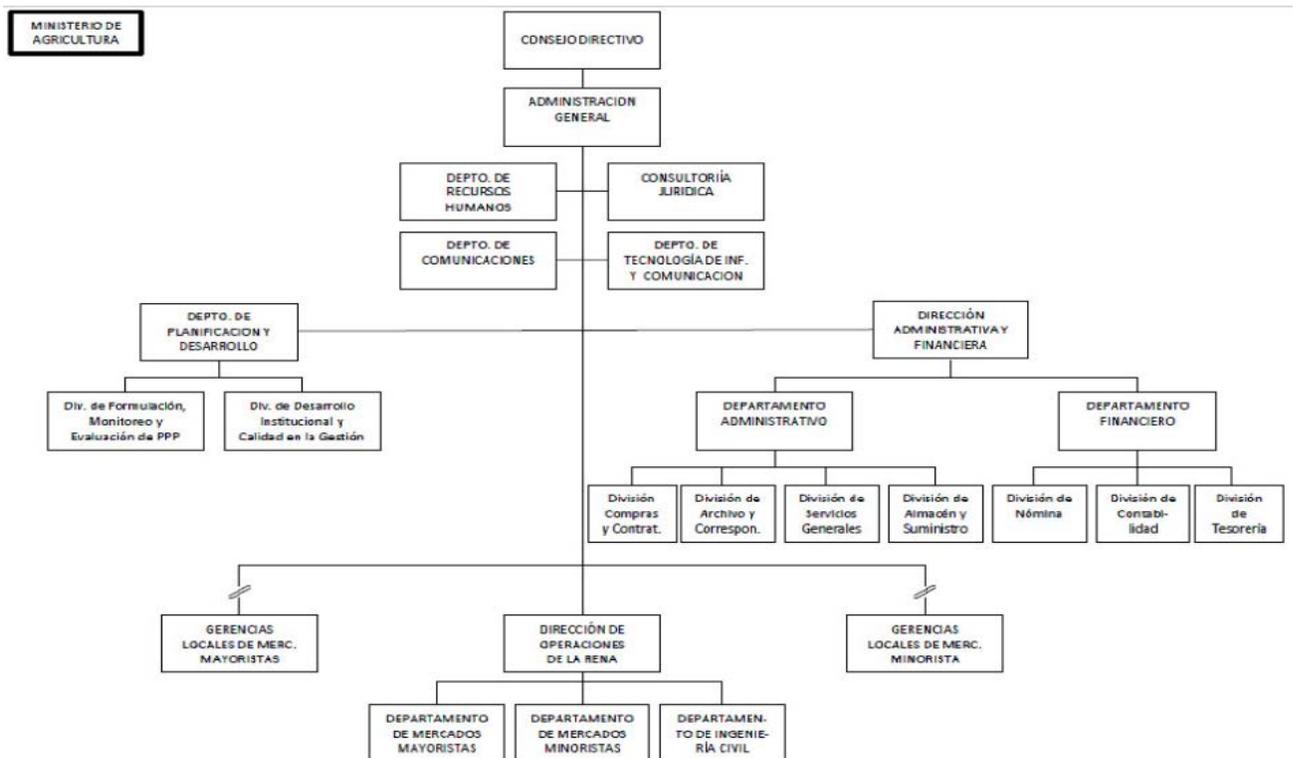


Figura 5. Organigrama MERCADOM (Elaboración: MERCADOM, 2014a).

Parte 3. Marco Metodológico

Capítulo 8. Metodología de la investigación

8.1. Perspectiva metodológica.

Se utilizó un enfoque cuantitativo, el cual se adaptó a la línea de desarrollo de la investigación, debido a que en la misma se recopilaron, procesaron y analizaron datos, mediante la implementación del método CoPsoQ-Istas 21 para evaluar los factores de riesgos psicosociales. Este método midió el comportamiento de las distintas dimensiones psicosociales mediante un análisis estadístico de las respuestas obtenidas y es reconocido en España y algunos países latinoamericanos por su confiabilidad.

8.2. Diseño de investigación.

El diseño utilizado es el no experimental, en el cual no se manipulan intencionalmente las variables de la investigación. El método CoPsoQ-Istas21 se basa en la percepción de los colaboradores, por tal motivo, las investigadoras optaron por no intervenir, con la finalidad de no sesgar de alguna manera los resultados de las pruebas, las cuales fueron aplicadas en el período junio-septiembre 2019.

8.3. Tipo de investigación.

Se realizó un estudio descriptivo con la finalidad de permitir identificar las propiedades y características de los factores de riesgos psicosociales en los colaboradores de MERCADOM, el mismo con un corte transversal debido a que se estudió únicamente el período junio-septiembre 2019.

8.4. Población y determinación de la muestra.

8.4.1. Universo.

La institución Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario (MERCADOM), cuenta con un total de 208 colaboradores siendo esta cantidad el total de los colaboradores, la misma se divide en 89 mujeres y 119 hombres.

8.4.2. Muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de cálculo de muestra en poblaciones finitas, adoptando un nivel de confianza de 95%, una proporción de 50% y un margen de error de 0.09. Donde:

- N= tamaño de la población
- p= proporción esperada
- e = margen de error (porcentaje expresado con decimales)
- Z = puntuación z

$$n = \frac{N * Z^2 * p (1-p)}{(N-1) * e^2 + Z^2 * p (1-p)} \quad n = \frac{208 * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{207 * (0.09)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$
$$n = \frac{208 * 3.84 * 0.5 * 0.5}{207 * 0.0081 * 3.84 * 0.5 * 0.5} \quad n = \frac{199.68}{2.6367} \quad n = 75.73$$

El tamaño de la muestra obtenido fue de 76 colaboradores. Los requisitos necesarios para participar en el estudio fueron ser colaboradores activos de MERCADOM y tener el deseo de participar en el mismo, la selección de los 76 colaboradores a la hora de realizar el estudio fue aleatoria, se utilizaron diversos horarios y se visitó cada departamento con la finalidad de identificar aquellas personas que desearan participar.

8.5 Fuentes primarias y secundarias

8.5.1 Fuentes Primarias.

Dentro de las fuentes primarias se destaca la nómina de MERCADOM y la observación de los colaboradores y gestores en su área de trabajo combinada con las entrevistas realizadas para la aplicación de cuestionario CoPsoQ-Istas21.

8.5.2. Fuentes secundarias.

Las fuentes secundarias utilizadas fueron la página web de MERCADOM, donde se encuentran parte de las informaciones pertinentes a la institución incluyendo al personal que labora en el mismo. Otras fuentes fueron algunas investigaciones nacionales e internacionales referentes a los factores de riesgos psicosociales y sus dimensiones.

8.6. Metodología de investigación.

Se utilizó un método analítico, a través del cual se compararon diversos cuestionarios y escalas concernientes a la evaluación y prevención de los factores de riesgos psicosociales, de la cual se identificó la prueba a utilizar: “Método CoPsoQ-Istas 21”. Se conversó de manera individual y grupal con los colaboradores presentes en las instalaciones de MERCADOM, con el fin de aclarar las pautas de la investigación y obtener su aprobación.

Se aplicó el cuestionario CoPsoQ-Istas 21 en versión impresa, en las oficinas o salas de reuniones en las cuáles los empleados desarrollan sus labores, con el objetivo de medir el impacto de los factores de riesgos psicosociales. Más tarde se procedió a analizar los datos para llegar a una conclusión (Anexo I).

8.7. Técnicas e instrumentos utilizados.

8.7.1. Descripción de la prueba.

El CoPsoQ-istas21 es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Este instrumento consta de 33 ítems, los cuales son preguntas cerradas que aluden a los factores de riesgos psicosociales y se conjugan en 20 dimensiones y 6 grandes grupos (Tabla 3).

Tabla 3.

Dimensiones psicosociales

| Grupos | Dimensiones psicosociales |
|--|---|
| Exigencias psicológicas en el trabajo | A. Exigencias cuantitativas |
| | B. Ritmo de trabajo |
| | C. Exigencias emocionales |
| | D. Exigencia de esconder emociones |
| Conflicto trabajo-familia | E. Doble presencia |
| Control sobre el trabajo | F. Influencia |
| | G. Posibilidades de desarrollo |
| | H. Sentido del trabajo |
| Apoyo social y calidad de liderazgo | I. Apoyo social de los compañeros |
| | J. Apoyo social de superiores |
| | K. Calidad de liderazgo |
| | L. Sentimiento de grupo |
| | M. Previsibilidad |
| | N. Claridad de rol |
| Compensaciones del trabajo | O. Conflicto de rol |
| | P. Reconocimiento |
| | Q. Inseguridad sobre el empleo |
| Capital social y Justicia | R. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo |
| | S. Justicia |
| | T. Confianza vertical |

Fuente: Moncada et al., 2014.

Moncada et al. (2014) definieron las 20 dimensiones psicosociales de la siguiente manera:

- A. Exigencias cuantitativas. Son aquellas exigencias que se derivan del volumen de las tareas asignadas, es decir, mucho trabajo para llevar a cabo en poco tiempo.
- B. Ritmo de trabajo. Hace referencia a la intensidad del trabajo, la cual está relacionada con el volumen y el tiempo que se tiene para realizar el mismo.
- C. Exigencias emocionales. Estas exigencias implican suprimir la transferencia de sentimientos que se derivan de las relaciones interpersonales inherentes al trabajo.
- D. Exigencia de esconder emociones. Son aquellas que exigen que el colaborador se mantenga neutral independientemente del comportamiento de los demás hacia este.
- E. Doble presencia. Hace referencia a las exigencias simultáneas entre el trabajo y las tareas domésticas.
- F. Influencia. Es el margen de autonomía que posee un colaborador sobre que funciones realizar y como llevarlas a cabo.
- G. Posibilidades de desarrollo. Son las oportunidades que ofrece realizar el trabajo para aplicar los conocimientos, habilidades y experiencias anteriores, para poder adquirir otras nuevas.
- H. Sentido del trabajo. Está relacionado al contenido de las funciones, lo que estas significan por sí mismas y como este contribuye al producto o servicio final.
- I. Apoyo social de los compañeros. Hace referencia a recibir la ayuda necesaria, es decir, trabajar como un equipo, para realizar bien un trabajo.
- J. Apoyo social de superiores. Es recibir la ayuda y las informaciones necesarias por parte de los gestores, con la finalidad de hacer bien un trabajo.
- K. Calidad de liderazgo. Hace referencia a los principios y procedimientos que se utilizan para gestionar los grupos de trabajo.

- L. Sentimiento de grupo. Es el componente emocional del colectivo de apoyo social, en el cual el colaborador siente que pertenece a un grupo con el que trabaja día a día.
- M. Previsibilidad. Se trata de disponer de la información correcta y en el momento adecuado para completar las funciones asignadas.
- N. Claridad de rol. Hace referencia a tener el conocimiento concreto acerca de las funciones que debe realizar, los objetivos, los recursos que va a disponer, las responsabilidades y el margen de autonomía.
- O. Conflicto de rol. Se refiere a las exigencias contradictorias en el lugar de trabajo, las cuales pueden ocasionar conflictos de manera profesional o ética.
- P. Reconocimiento. Hace referencia al valor, el respeto y el trato justo por parte de la dirección hacia los colaboradores.
- Q. Inseguridad sobre el empleo. Se trata de la preocupación que surge por el futuro del empleo, la estabilidad y la posibilidad de volver a emplearse en caso de ser despedido.
- R. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Es la preocupación relacionada a cambios no deseados tales como cambio de puesto, departamento, horario, salario, etc.
- S. Justicia. Hace referencia a la medida en que los colaboradores son tratados de manera equitativa, y el nivel de participación en la toma de decisiones.
- T. Confianza vertical. La confianza es la seguridad de que tanto la dirección como los colaboradores se comportarán de manera adecuada o competente.

8.7.2. Validación del instrumento.

El método CoPsoQ-istas21 posee una lista de preguntas que permiten al evaluador adaptarlas o eliminarlas de acuerdo a las necesidades de la organización o de la investigación. Con

relación a esto, se examinaron cada una de las preguntas que componen el método, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora, y realizar modificaciones en caso de ser necesario.

Luego de realizadas dichas modificaciones se inició un proceso de validación para la prueba, para ello, dos expertas del área de Recursos Humanos analizaron el cuestionario para comprobar que tanto el lenguaje como el contenido de este fuera apto para implementarse en dicha institución. Las mismas, son docentes en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) de Santo Domingo, República Dominicana (Anexo II).

Una vez recopilada las opiniones de las expertas se pautó una prueba con 18 colaboradores de MERCADOM, los cuales sirvieron como grupo focal para identificar oportunidades de mejora en el proceso de validación del cuestionario CoPsoQ-Istas21. Luego de aplicar dicho cuestionario y comparar los hallazgos con el juicio de expertos se procedió a obtener el índice de consistencia interna de cada ítem a través del coeficiente de alfa de Cronbach, el cual fue de 0.887, lo que equivale a que el cuestionario es confiable, por tal motivo es apto para utilizarse.

8.8 Métodos y técnicas de análisis de datos

8.8.1. Fases del Proceso de la Investigación.

Para dar inicio al proceso de evaluación de los factores de riesgos psicosociales primero se determinó cuales colaboradores eran aptos para responder las pruebas de manera impresa y cuales serían a través de entrevistas, para esto se tomó en cuenta la sugerencia de las juezas del juicio de expertos las cuales recomendaron que los niveles inferiores compuestos por operarios de limpieza y personal de apoyo administrativo se le suministraran las pruebas mediante entrevistas, esto a causa de la extensión del

cuestionario y las limitaciones que puedan existir con el nivel académico de dichos colaboradores.

El segundo paso fue pautar la aplicación de las pruebas, para lo cual se seleccionó tres días consecutivos, con la finalidad de captar la mayor diversidad de colaboradores, se seleccionaron los días jueves, viernes y sábado con el fin de abarcar los colaboradores que poseen turnos únicamente de lunes a viernes y aquellos que laboran de manera fija los fines de semana.

Una vez aplicado los cuestionarios, los resultados de estos fueron tabulados en Excel y posteriormente analizados en la aplicación informática de CoPsoQ-Istas21, la cual se encarga de arrojar los resultados obtenidos durante dicho período de evaluación en un informe preliminar, donde se analiza con la finalidad de sugerir oportunidades de mejoras en las dimensiones psicosociales pertinentes.

Por último, se crearon las gráficas y se interpretaron los resultados para dar paso a las conclusiones y recomendaciones sobre el tema.

Parte 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones

Capítulo 9. Presentación de resultados

En este acápite se presentan los resultados arrojados en esta investigación, mostrando cada uno de los estadísticos realizados para lograr obtener la información pertinente y dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados, las dimensiones psicosociales estarán dispuestas acorde al grado de exposición, desde las dimensiones con un nivel alto de riesgo hasta aquellas que posean una exposición favorable, es decir, que no perjudique la salud del colaborador.

9.1. Datos sociodemográficos y condiciones de trabajo.

Tabla 4.

Sexo

| 1. Eres: | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| Femenino | 39 | 51% |
| Masculino | 37 | 49% |
| No contesta | 0 | 0 |
| Total | 76 | 100% |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

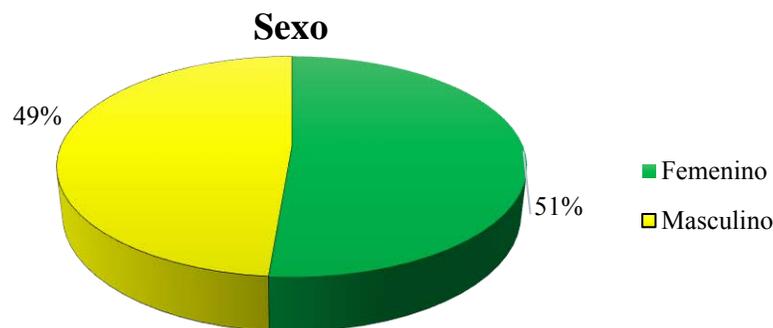


Figura 6. Porcentaje de los colaboradores de MERCADOM según el sexo en el período junio-septiembre 2019. Fuente: Tabla 4. Sexo.

La primera pregunta del instrumento utilizado tiene como objetivo identificar el sexo de los colaboradores encuestados, de los cuales, 39 de los encuestados son mujeres, lo que representa el 51% de los participantes y el 49% restante correspondió a hombres.

Tabla 5.

Edad

| 2. ¿Qué edad tienes? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Menos de 31 años | 20 | 26% |
| Entre 31 y 45 años | 36 | 48% |
| Más de 45 años | 20 | 26% |
| No contesta | 0 | |
| Total | 76 | 100% |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

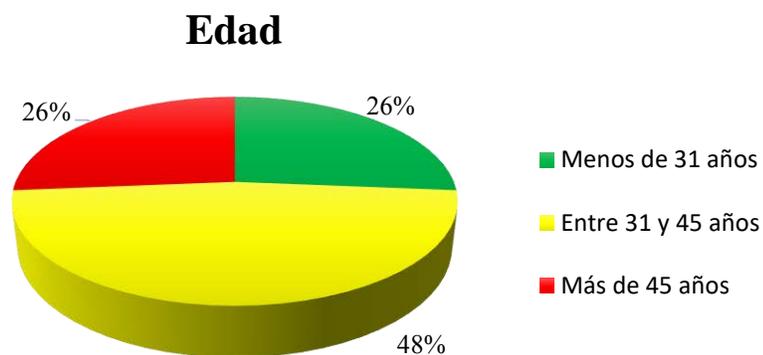


Figura 7. Edad de los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019. Fuente: Tabla 5. Edad.

Las edades predominantes oscilan entre 31-45 años, con un total de 36 colaboradores, representando así un 48% de la muestra dentro de este rango, seguido por 20 colaboradores que tienen menos de 31 años y otros 20 que superan los 45 años, los cuales cada uno representa un 26% de la muestra.

Tabla 6.*Puesto de trabajo*

| 3. Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción. | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|---|----------------------------|----------------------------|
| Nivel 1. Ayudante, conserje, chofer, mensajero, operario de limpieza, plomero | 16 | 21.1% |
| Nivel 2. Auxiliar (administrativo, almacén y suministro), controlador de acceso, encargado (almacén, archivo), recepcionista, secretaria | 24 | 31.6% |
| Nivel 3. Auxiliar (contabilidad, tesorería, comunicación) coord. control de acceso, enc. servicios generales, mecánico, soporte informático, supervisor (limpieza, mercado, pasaje, peaje y mantenimiento) | 16 | 21.1% |
| Nivel 4. Abogado, analista control, asistente ejecutiva, coord. (técnico, mercados y servicios, financiero), enc. seguros, inspector, médico, enc. acceso a la información, supervisor de información y precio | 13 | 17.0% |
| Nivel 5. Administrador, director (Adm. financiero, operaciones), encargado (calidad, contabilidad, comunicación, informática, planificación, tesorería, compras, recursos humanos, jurídico, ingeniería), gerente | 7 | 9.2% |
| No contesta | 0 | |
| Total | 76 | 100% |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

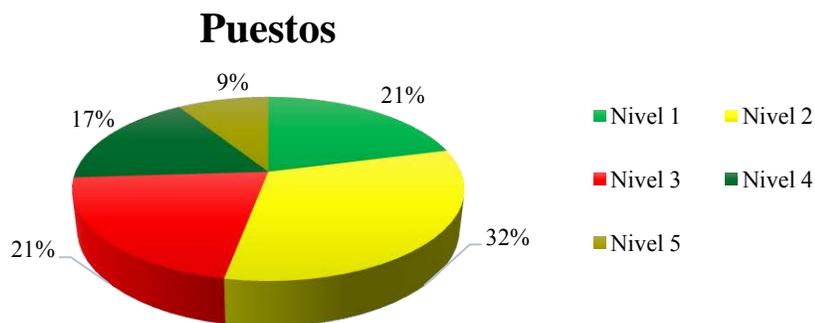


Figura 8. Puestos y niveles jerárquicos. Fuente: Tabla 6. Puesto de trabajo.

La distribución de los colaboradores por puestos y niveles jerárquicos indican que un 32% de la muestra pertenecen al grupo 2 con un total de 24 colaboradores, seguido por el grupo 1 y 3 con 16 colaboradores cada uno, para un respectivo 21%, el grupo 4 estuvo representado por 13 colaboradores para un total del 17% de la muestra y el grupo 5 representado por 7 colaboradores representó el 9% de la misma.

Tabla 7.*Departamento*

| 4. Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción. | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|---|----------------------------|----------------------------|
| 1. Administrativo | 7 | 9.2% |
| 2. Comunicaciones | 2 | 2.6% |
| 3. Consultoría Jurídica | 1 | 1.3% |
| 4. Financiero | 9 | 11.8% |
| 5. Ingeniería Civil | 3 | 3.9% |
| 6. Mercados Mayoristas | 15 | 19.7% |
| 7. Mercados Minoristas | 29 | 38.2% |
| 8. Planificación y desarrollo | 3 | 3.9% |
| 9. Recursos Humanos | 3 | 3.9% |
| 10. Tecnología de información | 4 | 5.3% |
| No contesta | 0 | |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

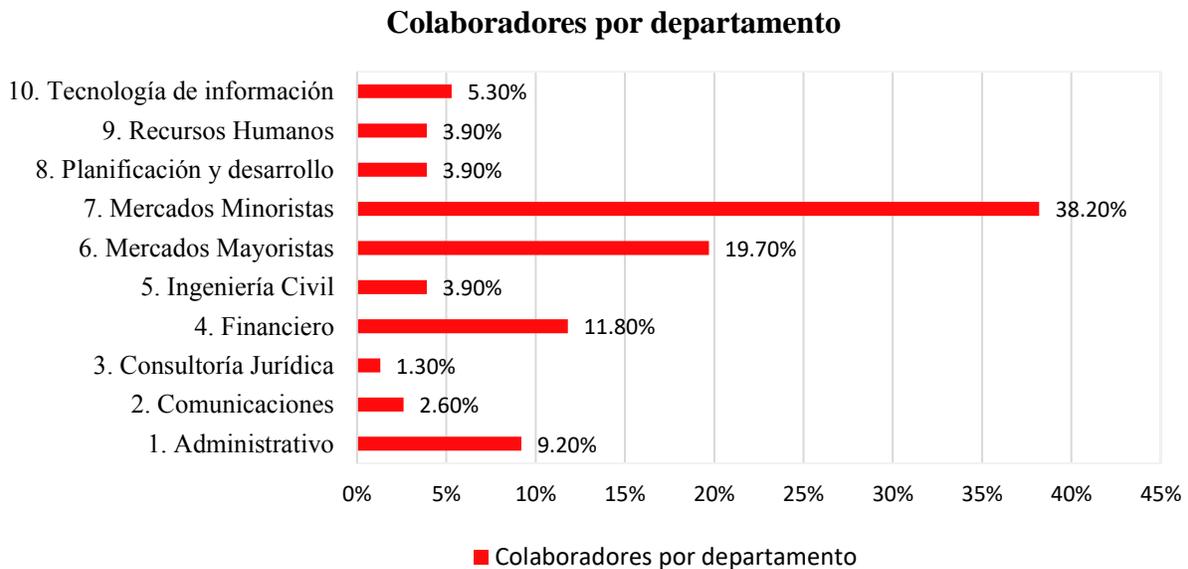


Figura 9. Porcentaje de colaboradores por departamento. Fuente: Tabla 7. Departamento.

El 38.2% de los colaboradores encuestados pertenecen al mercado minorista, seguido por el mercado mayorista con un 19.7% de la muestra, el departamento financiero represento el 11.8%, el 9.2% fue ocupado por el departamento administrativo, el 5.3% pertenece a tecnología de la información, mientras con una representación del 3.9% se encuentran los departamentos de planificación y desarrollo, recursos humanos e ingeniería civil, por otra parte, el departamento de

comunicaciones fue el 2.6% y consultoría jurídica representó el 1.3%, conformando así la totalidad de la muestra.

9.2. Prevalencia de exposición dimensiones psicosociales.

Tabla 8.

Prevalencia de exposición dimensiones psicosociales en función del porcentaje de colaboradores que se encuentran expuestos de manera más desfavorable.

| | Dimensión | Más Desfavorable | Situación Intermedia | Más favorable |
|----------------------|--|------------------|----------------------|---------------|
| MÁS PROBLEMÁTICAS | Inseguridad sobre las condiciones de trabajo | 96.1 | 2.6 | 1.3 |
| | Inseguridad sobre el empleo | 72.4 | 19.7 | 7.9 |
| | Ritmo de trabajo | 67.1 | 23.7 | 9.2 |
| | Previsibilidad | 60.5 | 21.1 | 18.4 |
| | Exigencias de esconder emociones | 59.2 | 17.1 | 23.7 |
| | Doble presencia | 56.6 | 30.3 | 13.2 |
| | Conflicto de rol | 56.6 | 27.6 | 15.8 |
| | Exigencias emocionales | 55.3 | 21.1 | 23.7 |
| | Claridad de rol | 50 | 26.3 | 23.7 |
| | Influencia | 42.1 | 22.4 | 35.5 |
| | Apoyo social de compañeros | 36.8 | 35.5 | 27.6 |
| | Posibilidades de desarrollo | 30.3 | 30.3 | 39.5 |
| | Exigencias cuantitativas | 28.9 | 35.5 | 35.5 |
| | Sentimiento de grupo | 28.9 | 26.3 | 44.7 |
| | Calidad de liderazgo | 22.4 | 42.1 | 35.5 |
| | Sentido del trabajo | 17.1 | 19.7 | 63.2 |
| | Apoyo social de superiores | 17.1 | 39.5 | 43.4 |
| | MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES | Justicia | 6.6 | 18.4 |
| | Reconocimiento | 2.6 | 9.2 | 88.2 |
| | Confianza vertical | 2.6 | 3.9 | 93.4 |

Fuente: Informe preliminar Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

La tabla 8 muestra la prevalencia de exposición a las dimensiones psicosociales en MERCADOM.

Las mismas están dispuestas según el porcentaje de colaboradores que se encuentran expuestos de manera más desfavorable para la salud, los cuales se representan con los colores rojo (tercil más desfavorable para la salud), amarillo (tercil intermedio) y verde (tercil más favorable para la salud).

Tabla 9.

Localización de las exposiciones según el nivel jerárquico.

| Niveles jerárquicos | Dimensiones psicosociales | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|---------------------------|------------------|------------------------|--------------------|-----------------|------------|---------------------------|--------------------|-----------------|------------------|----------------------------|----------------------|---------------------------|----------------------|----------------|----------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------|----------|
| | Exigencias cuantitativas | Ritmo de trabajo | Exigencias emocionales | Esconder emociones | Doble presencia | Influencia | Posibilidad de desarrollo | Sentido de trabajo | Claridad de rol | Conflicto de rol | Apojo social de compañeros | Sentimiento de grupo | Apojo social supervisores | Calidad de liderazgo | Previsibilidad | Reconocimiento | Inseguridad sobre empleo | Inseguridad condiciones trabajo | Confianza vertical | Justicia |
| Nivel 1. Servicios generales | Red | Red | Red | Red | Red | Red | Verde | Red | Red | Red | Verde | Amarillo | Red | Red | Verde | Red | Red | Verde | Verde | Verde |
| Nivel 2. Apoyo administrativo | Amarillo | Red | Red | Red | Red | Red | Verde | Red | Red | Red | Red | Red | Amarillo | Red | Verde | Red | Red | Red | Verde | Verde |
| Nivel 3. Técnicos | Amarillo | Red | Red | Red | Red | Verde | Verde | Amarillo | Red | Amarillo | Verde | Verde | Amarillo | Red | Verde | Red | Red | Verde | Verde | Verde |
| Nivel 4. Profesionales | Verde | Red | Amarillo | Red | Red | Amarillo | Verde | Red | Amarillo | Amarillo | Verde | Verde | Verde | Red | Verde | Red | Red | Verde | Verde | Verde |
| Nivel 5. Dirección | Amarillo | Red | Red | Red | Red | Verde | Verde | Amarillo | Red | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Verde | Red | Red | Verde | Verde | Verde |

Fuente: Informe preliminar Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

En la tabla 9 se destaca el grado de exposición por nivel jerárquico, donde se clasifican por colores, siendo el rojo el nivel más desfavorable para la salud, seguido por el tercil amarillo o intermedio y el verde que hace referencia al nivel más favorable.

El Nivel 1 o de servicios generales presenta 14 dimensiones en un grado desfavorable, seguido por 5 dimensiones favorables y 1 en nivel intermedio. En cuanto al nivel 2 o de apoyo administrativo obtuvo un total de 13 dimensiones con puntuaciones desfavorables, 4 dimensiones favorables y 3 con un grado de exposición intermedio. Por otro lado, el nivel 3 o técnico obtuvo un total de 8 dimensiones expuestas de manera desfavorable, otras 8 con un grado favorable y los

4 restantes se encuentran a nivel intermedio. En el nivel 4 o profesional se presentaron 8 dimensiones con un grado de exposición favorable, seguido por 7 dimensiones muy desfavorables y 5 dimensiones en un nivel intermedio. Por último, el nivel 5 o nivel directivo obtuvo en 7 dimensiones un grado de exposición muy desfavorable, seguida por 7 dimensiones en un nivel intermedio y los 5 restantes en un estado favorable.

Tabla 10.
Localización de las exposiciones según el sexo.

| | Dimensiones psicosociales | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---------------------------|------------------|------------------------|--------------------|-----------------|------------|---------------------------|--------------------|-----------------|------------------|----------------------------|----------------------|---------------------------|----------------------|----------------|----------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------|----------|
| Sexo | Exigencias cuantitativas | Ritmo de trabajo | Exigencias emocionales | Esconder emociones | Doble presencia | Influencia | Posibilidad de desarrollo | Sentido de trabajo | Claridad de rol | Conflicto de rol | Apoyo social de compañeros | Sentimiento de grupo | Apoyo social supervisores | Calidad de liderazgo | previsibilidad | Reconocimiento | Inseguridad sobre empleo | Inseguridad condiciones trabajo | Confianza vertical | Justicia |
| Femenino | Am | R | R | R | R | R | Am | Ver | R | R | R | R | Am | Am | R | Ver | R | R | Ver | Ver |
| Masculino | Am | R | R | R | R | Ver | Ver | Ver | R | R | Am | Ver | Ver | Ver | R | Ver | R | R | Ver | Ver |

Fuente: Informe preliminar Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

En la tabla 10 se destaca el grado de exposición según el sexo, donde se clasifican por colores, siendo el rojo el nivel más desfavorable para la salud, seguido por el tercil amarillo o intermedio y el verde que hace referencia al nivel más favorable.

Las mujeres se encuentran expuestas de manera desfavorable en 12 dimensiones psicosociales, las 8 dimensiones restantes corresponden a 4 dimensiones en nivel intermedio y 4 en un nivel favorable. En cuanto al sexo masculino obtuvieron un total de 9 dimensiones con un grado de exposición desfavorable, 2 en un nivel intermedio y las otras 9 en un grado favorable.

9.2.1. Dimensiones Psicosociales con riesgo alto.

Tabla 11.

Prevalencia de exposición dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| Riesgo Alto | 73 | 96.1% |
| Riesgo Medio | 2 | 2.6% |
| Riesgo Bajo | 1 | 1.3% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

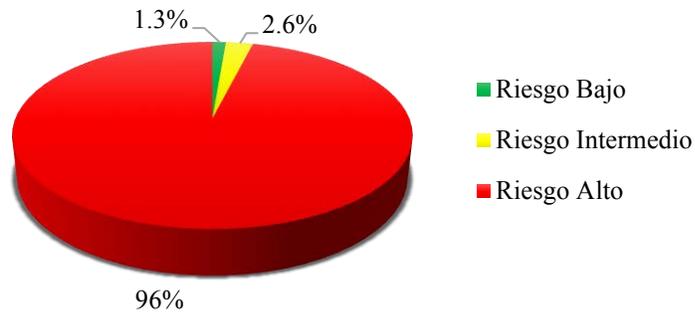


Figura 10. Exposición a la dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Fuente: Tabla 11. Prevalencia de exposición dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

En esta dimensión se observa que un 96.1% de los colaboradores están preocupados por su futuro en el ámbito laboral, esto a causa de los cambios no deseados en sus condiciones laborales. El 2.6% presentó un nivel intermedio, dejando solo al 1.3% de los colaboradores expuestos de manera favorable a dicha dimensión.

Tabla 12.

Prevalencia de exposición dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo por edad.

| Grado de exposición | Edad | | | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|---------------------------|----------------------|-----------------------|------------------|
| | Menos de 31 años (N=20) | Menos de 31 años % | Entre 31 y 45 años (N=36) | Entre 31 y 45 años % | Más de 45 años (N=20) | Más de 45 años % |
| Riesgo Alto | 20 | 100% | 36 | 100% | 17 | 85% |
| Riesgo Medio | 0 | 0% | 0 | 0% | 2 | 10% |
| Riesgo Bajo | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 5% |
| Total | 20 | | 36 | | 20 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

Exposición inseguridad condiciones de trabajo por edad

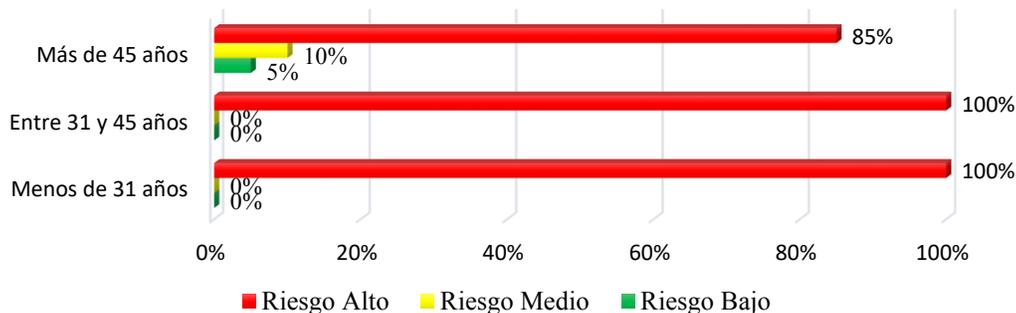


Figura 11. Exposición a la dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo por edad. Tabla 12. Prevalencia de exposición dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo por edad.

El 100% de los colaboradores menores a 45 años están expuestos de manera muy desfavorable a esta dimensión, en cuanto a las personas mayores de 45 años un 85% obtuvo resultados similares, en cuanto al nivel intermedio un 10% de esta categoría se encontró en el mismo y solo un 5% mostró una exposición favorable.

Tabla 13.

Prevalencia de exposición dimensión inseguridad sobre el empleo.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| Riesgo Alto | 55 | 72.4% |
| Riesgo Medio | 15 | 19.7% |
| Riesgo Bajo | 6 | 7.9% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

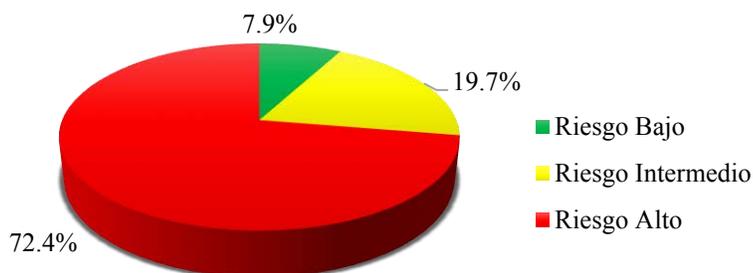


Figura 12. Exposición a la dimensión inseguridad sobre el empleo. Fuente: Tabla 13. Prevalencia de exposición dimensión inseguridad sobre el empleo.

En la dimensión de inseguridad sobre el empleo un 72.4% de los colaboradores de MERCADOM están expuestos de manera desfavorable, esto a causa de la preocupación que mostraron por su futuro laboral en la institución, es decir, si los despiden. En cuanto al 19.7% se encuentran en un grado de exposición intermedio, seguidos por el 7.9% cuya exposición no representa ningún riesgo.

Tabla 14.
Prevalencia de exposición dimensión inseguridad sobre el empleo por edad.

| Grado de exposición | Edad | | | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------|---------------------------|----------------------|-----------------------|------------------|
| | Menos de 31 años (N=20) | Menos de 31 años % | Entre 31 y 45 años (N=36) | Entre 31 y 45 años % | Más de 45 años (N=20) | Más de 45 años % |
| Riesgo Alto | 12 | 60% | 31 | 86% | 12 | 60% |
| Riesgo Medio | 7 | 35% | 3 | 8% | 5 | 25% |
| Riesgo Bajo | 1 | 5% | 2 | 6% | 3 | 15% |
| Total | 20 | | 36 | | 20 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

Exposición inseguridad sobre el empleo por edad

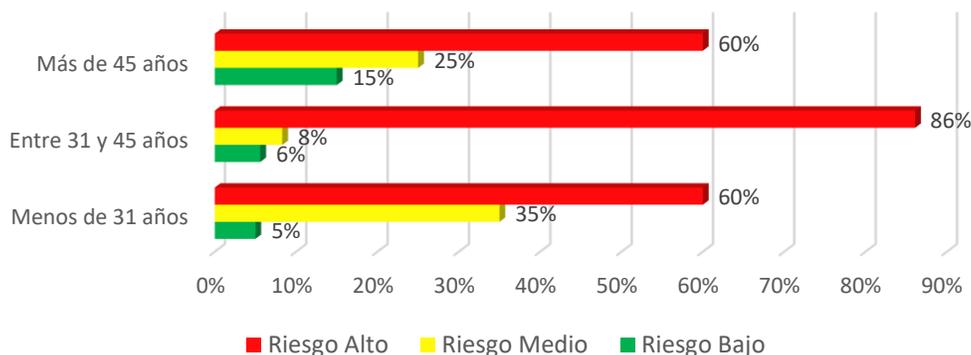


Figura 13. Exposición a la dimensión inseguridad sobre el empleo por edad. Fuente: Tabla 14. Prevalencia de exposición dimensión inseguridad sobre el empleo por edad.

En la dimensión de inseguridad sobre el empleo, el rango más afectado son aquellas personas que se encuentran entre los 31 y los 45 años, seguido por los colaboradores que tienen menos de 31 años y luego aquellos que tienen más de 45 años. En el rango intermedio, el 35% de las personas entrevistadas con menos de 31 años fueron las que se vieron más expuestas en este

renglón. En cuanto a la no exposición o riesgo bajo, un 15% de los colaboradores con más de 45 años obtuvieron la puntuación más favorable de los tres renglones.

Tabla 15.
Prevalencia de exposición dimensión ritmo de trabajo.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Riesgo Alto | 51 | 67.1% |
| Riesgo Medio | 18 | 23.7% |
| Riesgo Bajo | 7 | 9.2% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.



Figura 14. Exposición a la dimensión ritmo de trabajo. Fuente: Tabla 15. Prevalencia de exposición dimensión ritmo de trabajo.

En la dimensión de ritmo de trabajo el 67.1% de los colaboradores se encuentra en un alto grado de exposición, la misma está relacionada a las exigencias psicológicas causadas por la intensidad del trabajo. Por otra parte, un 23.7% se encuentra en el renglón intermedio, precedido por el 9.2% de los colaboradores cuyo grado de exposición no representa un peligro.

Tabla 16.
Prevalencia de exposición dimensión previsibilidad.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Riesgo Alto | 46 | 60.5% |
| Riesgo Medio | 16 | 21.1% |
| Riesgo Bajo | 14 | 18.4% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.



Figura 15. Exposición a la dimensión previsibilidad. Fuente: Tabla 16. Prevalencia de exposición dimensión previsibilidad.

Un 60.5% de los colaboradores está expuesto de manera desfavorable a la dimensión de previsibilidad, en la cual se mide si los colaboradores disponen de toda la información necesaria para elaborar su trabajo y para adaptarse a nuevos cambios. Un 21.1% está expuesto de una manera intermedia, mientras el 18.4% de los colaboradores se encuentra en un nivel favorable a la no exposición.

Tabla 17.
Prevalencia de exposición dimensión exigencias de esconder emociones.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| Riesgo Alto | 45 | 59.2% |
| Riesgo Medio | 13 | 17.1% |
| Riesgo Bajo | 18 | 23.7% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

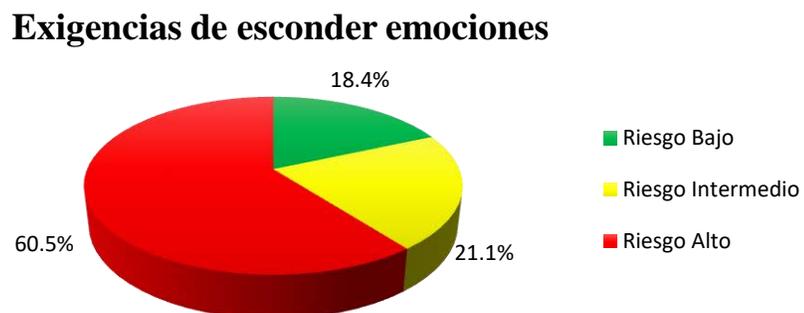


Figura 16. Exposición a la dimensión exigencias de esconder emociones. Fuente: Tabla 17. Prevalencia de exposición dimensión exigencias de esconder emociones.

La dimensión de exigencias para esconder emociones incita a que los colaboradores posean una apariencia neutral independientemente de cómo los supervisores, los compañeros y demás usuarios se comporten con los mismos. En esta dimensión un 59.2% de los colaboradores está expuesto de manera desfavorable, seguido por un 17.1% ubicado en el rango intermedio, mientras que el 23.7% de los colaboradores se encuentra en un nivel favorable a la no exposición.

Tabla 18.
Prevalencia de exposición dimensión doble presencia.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| Riesgo Alto | 43 | 56.6% |
| Riesgo Medio | 23 | 30.2% |
| Riesgo Bajo | 10 | 13.2% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

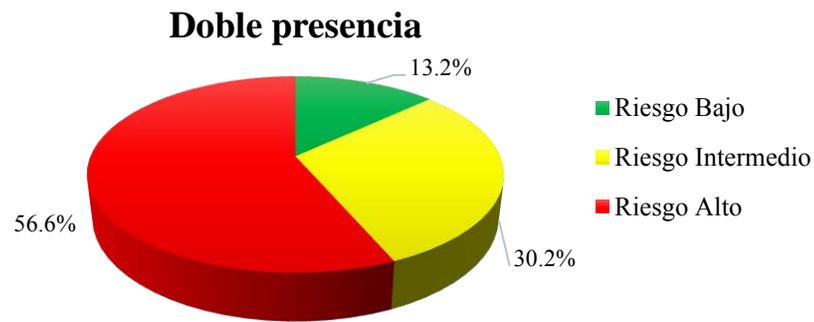


Figura 17. Exposición a la dimensión doble presencia. Fuente: Tabla 18. Prevalencia de exposición dimensión doble presencia.

La dimensión de doble presencia abarca las exigencias que surgen de manera simultánea en el ámbito laboral y familiar. En esta, un 56.6% de los colaboradores presenta un alto grado de exposición en el renglón más desfavorable, seguido por el 30.3% que está ubicado en el nivel intermedio, y un 13.2% que posee un bajo grado de exposición, es decir, que el riesgo es mínimo.

Tabla 19.

Prevalencia de exposición dimensión doble presencia por sexo.

| Grado de exposición | Sexo | | | |
|---------------------|-----------------|------------|------------------|-------------|
| | Femenino (N=39) | Femenino % | Masculino (N=37) | Masculino % |
| Riesgo Alto | 23 | 59% | 20 | 54.1% |
| Riesgo Medio | 14 | 35.9% | 9 | 24.3% |
| Riesgo Bajo | 2 | 5.1% | 8 | 21.6% |
| Total | 39 | | 37 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

Exposición doble presencia por sexo

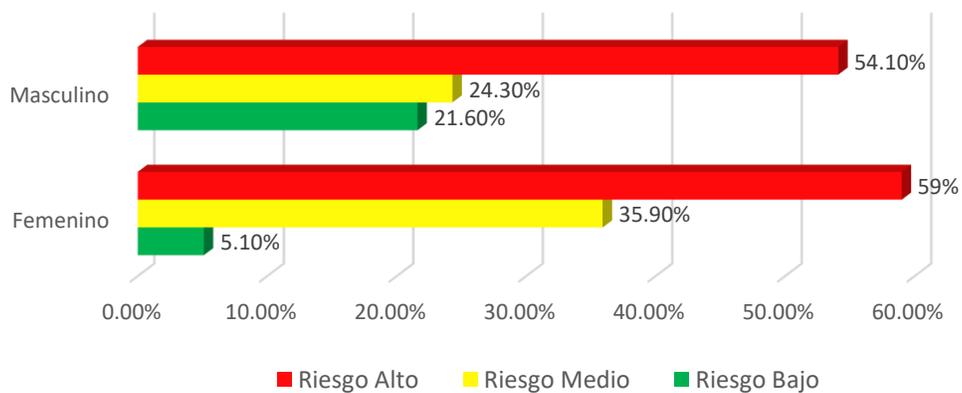


Figura 18. Exposición a la dimensión doble presencia por sexo. Fuente: Tabla 19. Prevalencia de exposición dimensión doble presencia por sexo.

En la dimensión de doble presencia el sexo femenino y el masculino obtuvieron puntuaciones similares en cuanto al porcentaje de colaboradores expuestos de manera desfavorable. En el caso de las mujeres, un 59% de ellas se encuentran en un grado de riesgo alto, seguido por el 35.90% con un riesgo medio y solo un 5.10% de las colaboradoras en un grado de exposición favorable o de poco riesgo. Por otra parte, en el caso de los hombres el 54.10% presentó un nivel alto de exposición, mientras que un 24.30% de los colaboradores obtuvo un grado intermedio, seguido por el 21.60% que mostró un nivel favorable o de riesgo bajo.

Tabla 20.
Prevalencia de exposición dimensión conflicto de rol.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Riesgo Alto | 43 | 56.6% |
| Riesgo Medio | 23 | 27.6% |
| Riesgo Bajo | 10 | 15.8% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

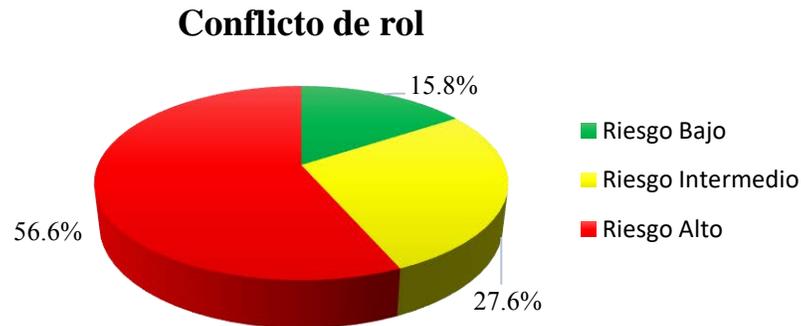


Figura 19. Exposición a la dimensión conflicto de rol. Fuente: Tabla 20. Prevalencia de exposición dimensión conflicto de rol.

En la dimensión de conflicto de rol un 56.6% de los colaboradores se encuentra en un alto grado de exposición, la misma está relacionada a las exigencias contradictorias que se presentan en el ámbito laboral y pueden generar conflicto personal o ético. Por otra parte, un 27.6% se encuentra en el renglón intermedio, precedido por el 15.8% de los colaboradores cuyo grado de exposición no representa un peligro.

Tabla 21.
Exigencias emocionales.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Riesgo Alto | 42 | 55.3% |
| Riesgo Medio | 16 | 21% |
| Riesgo Bajo | 18 | 23.7% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

Exigencias emocionales

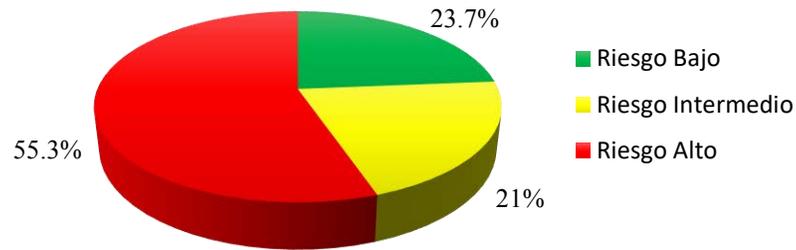


Figura 20. Exposición a la dimensión exigencias emocionales. Fuente: Tabla: 21. Exigencias emocionales.

Un 55.3% de los colaboradores está expuesto de manera desfavorable a la dimensión de exigencias emocionales, en la cual se mide las exigencias emocionales derivadas de las relaciones interpersonales que implica el trabajo. Un 21% está expuesto de una manera intermedia, mientras el 23.7% de los colaboradores se encuentra en un nivel favorable a la no exposición.

Tabla 22.
Claridad de rol.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| Riesgo Alto | 38 | 50% |
| Riesgo Medio | 20 | 26.3% |
| Riesgo Bajo | 18 | 23.7% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

Claridad del rol

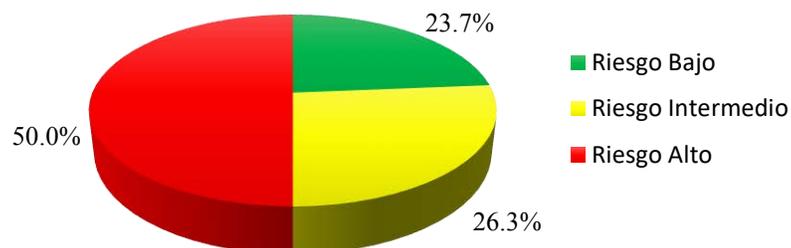


Figura 21. Grado de exposición a la dimensión claridad de rol. Fuente: Tabla 22. Claridad de rol.

La dimensión de claridad de rol hace referencia al conocimiento concreto acerca de las funciones, los objetivos, recursos y margen de autonomía que posee el colaborador en el trabajo. En esta, un 50% de los colaboradores presenta un alto grado de exposición en el renglón más desfavorable, seguido por el 26.3% que está ubicado en el nivel intermedio, y un 23.7% que posee un bajo grado de exposición, es decir, que el riesgo es mínimo.

Tabla 23.
Influencia.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Riesgo Alto | 32 | 42.1% |
| Riesgo Medio | 17 | 22.4% |
| Riesgo Bajo | 27 | 35.5% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

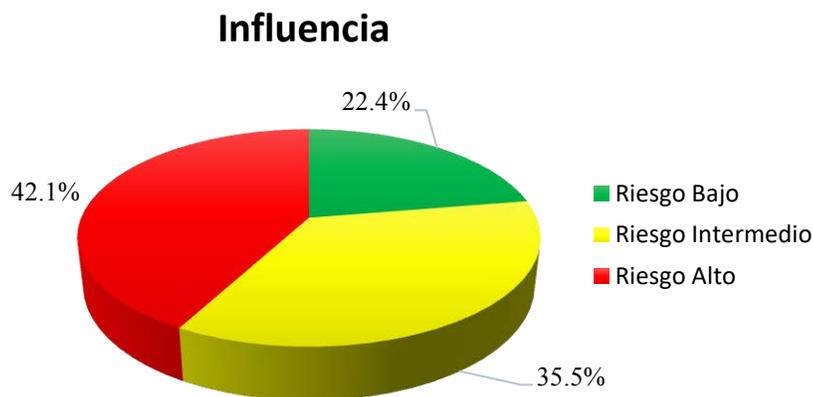


Figura 22. Exposición a la dimensión influencia. Fuente: Tabla 23. Influencia.

La dimensión de influencia hace referencia al margen de decisión que posee el colaborador en sus actividades cotidianas, es decir, cuales funciones realizar y como llevarlas a cabo. En esta, un 42.1% de los colaboradores presenta un alto grado de exposición en el renglón más desfavorable, seguido por el 35.5% que está ubicado en el nivel bajo de exposición, y un 22.4% que posee un nivel intermedio de exposición.

Tabla 24.
Apoyo social de compañeros.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Riesgo Alto | 28 | 36.9% |
| Riesgo Medio | 27 | 35.5% |
| Riesgo Bajo | 21 | 27.6% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

Apoyo social de compañeros

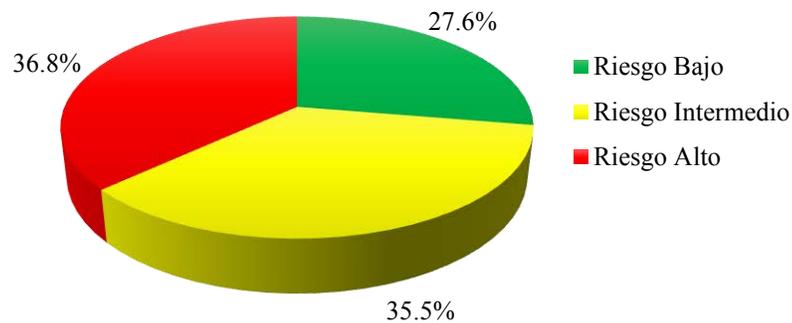


Figura 23. Exposición a la dimensión apoyo social de compañeros. Fuente: Tabla 24. Apoyo social de compañeros.

La dimensión apoyo social de compañeros presentó un 36.8% de colaboradores expuestos a un grado de riesgo alto en cuanto a la falta de ayuda, comprensión y afiliación recibida por parte de compañeros y compañeras cuando se necesita para realizar bien el trabajo, mientras que el 35.5% presenta un nivel intermedio y el 27.6% un nivel de riesgo bajo, es decir, es el grupo que se encuentra en la situación más favorable para la salud respecto al apoyo social de compañeros.

9.2.2. Dimensiones Psicosociales con riesgo intermedio.

Tabla 25.
Posibilidades de desarrollo.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Riesgo Alto | 28 | 30.3% |
| Riesgo Medio | 27 | 30.3% |
| Riesgo Bajo | 21 | 39.4% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

Posibilidades de desarrollo

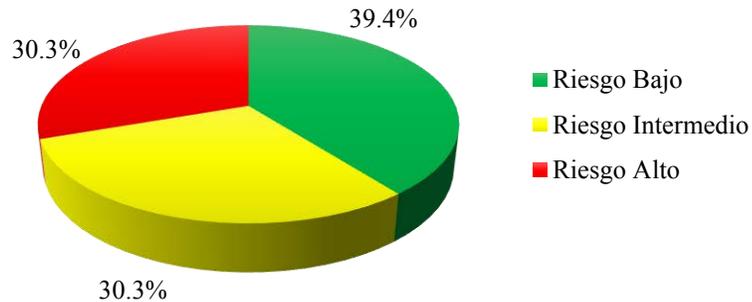


Figura 24. Exposición a la dimensión posibilidades de desarrollo. Fuente: Tabla 25. Posibilidades de desarrollo.

El 30.3% de los colaboradores encuestados presentan un nivel de riesgo alto, por tanto, una condición desfavorable en cuanto al nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia, como también dificultar la adquisición de nuevas. De igual manera, el 30.3% se encuentra en un nivel de riesgo intermedio, mientras que el 39.4% se encuentra en la situación más favorable para la salud respecto a las posibilidades de desarrollo.

Tabla 26.
Exigencias cuantitativas.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| Riesgo Alto | 22 | 29% |
| Riesgo Medio | 27 | 35.5% |
| Riesgo Bajo | 27 | 35.5% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

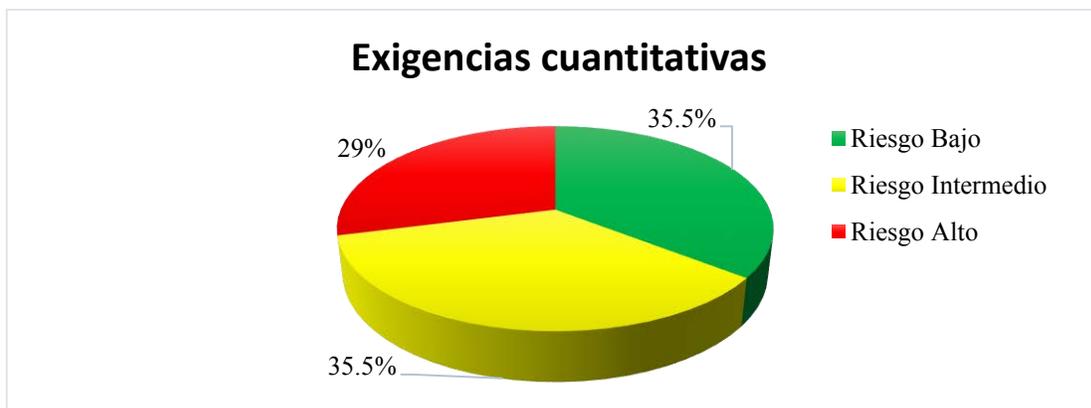


Figura 25. Exposición a la dimensión exigencias cuantitativas. Fuente: Tabla 26. Exigencias cuantitativas.

La dimensión de exigencias cuantitativas se deriva de la cantidad de funciones que debe desempeñar un colaborador, se considera que estas son altas cuando las funciones conllevan más tiempo del que tienen asignadas, es decir mucho trabajo en poco tiempo. Un 29% de los colaboradores encuestados presentan un nivel desfavorable, por otro lado, tanto el grupo que se encuentra en el nivel intermedio, como el nivel bajo de exposición representan cada uno un 35.5% respecto a las exigencias cuantitativas.

Tabla 27.
Sentimiento de grupo.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Riesgo Alto | 22 | 29% |
| Riesgo Medio | 27 | 26.3% |
| Riesgo Bajo | 27 | 44.7% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

Sentimiento de grupo

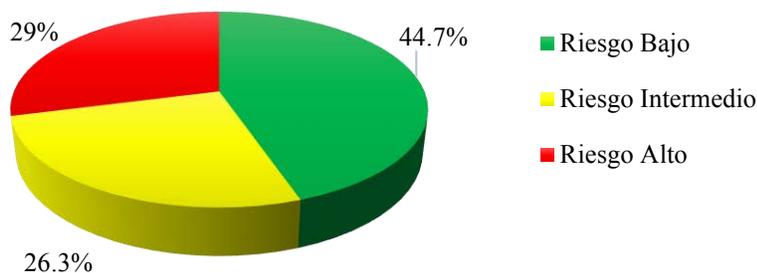


Figura 26. Exposición a la dimensión sentimiento de grupo. Fuente: Tabla 25. Sentimiento de grupo.

La dimensión de sentimiento de grupo hace referencia a si el colaborador se siente parte del equipo con el que labora diariamente. En esta dimensión un 29% de los colaboradores encuestados presentan un nivel de riesgo alto. En cambio, un 26.3% se encuentra en un nivel de exposición intermedio, mientras que el 44.7% posee un nivel más favorable para la salud respecto a formar parte de un grupo.

Tabla 28.
Calidad de liderazgo.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Riesgo Alto | 22 | 22.4% |
| Riesgo Medio | 27 | 42.1% |
| Riesgo Bajo | 27 | 35.5% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.



Figura 27. Exposición a la dimensión calidad de liderazgo. Fuente: Tabla 28. Calidad de liderazgo.

El 22.4% de los colaboradores encuestados presentaron un nivel de riesgo alto, en la dimensión calidad de liderazgo, la cual se relaciona con la gestión eficaz de los equipos por parte de los gestores y la dirección, como también el apoyo y las instrucciones que reciben de estos. Un 42.1% se encuentra en riesgo intermedio y el 35.5% en la situación de riesgo más favorables, es decir, en un nivel de riesgo bajo en calidad de liderazgo.

Tabla 29.
Apoyo social de superiores.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Riesgo Alto | 13 | 17.1% |
| Riesgo Medio | 30 | 39.5% |
| Riesgo Bajo | 33 | 43.4% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

Apoyo social de superiores

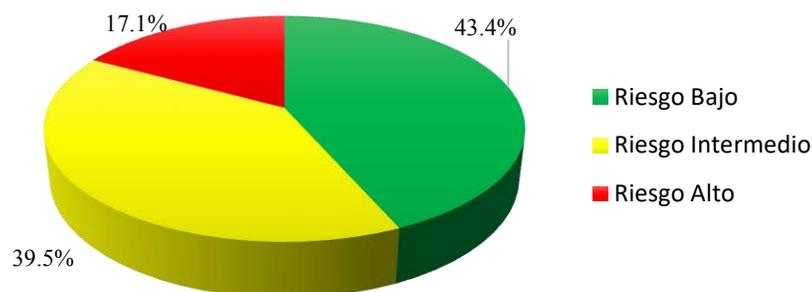


Figura 28. Exposición a la dimensión apoyo social de superiores. Fuente: Tabla 29. Apoyo social de superiores.

La dimensión de apoyo social de superiores hace referencia a la ayuda, apoyo y gestiones que realizan los supervisores inmediatos para con sus subordinados, creando un ambiente de confianza y proveyendo las instrucciones y contenido necesario para realizar bien el trabajo. En esta dimensión un 17.1% de los colaboradores encuestados presentan un nivel de riesgo alto. En cambio, un 39.5% se encuentra en un nivel de exposición intermedio, mientras que el 43.4% posee un nivel más favorable para la salud respecto al apoyo social de supervisores.

9.2.3. Dimensiones Psicosociales con riesgo bajo.

Tabla 30.
Sentido del trabajo.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| Riesgo Alto | 13 | 17.1% |
| Riesgo Medio | 15 | 19.7% |
| Riesgo Bajo | 48 | 63.2% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.



Figura 29. Exposición a la dimensión sentido del trabajo. Fuente: Tabla 30. Sentido del trabajo.

El 17.1% de los colaboradores encuestados presentan un nivel de riesgo alto, es decir, la condición más desfavorable en relación a la importancia que le da cada colaborador a las labores que realiza, la funcionalidad y aportes a su vida tanto profesional como personal que le permite adquirir. En cambio, un 19.7% se encuentra en un nivel de exposición intermedio, mientras que el 63.2% en la situación de riesgo más favorables, es decir, en un nivel de riesgo bajo en sentido del trabajo.

Tabla 31.

Justicia.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| Riesgo Alto | 5 | 6.6% |
| Riesgo Medio | 14 | 18.4% |
| Riesgo Bajo | 57 | 75% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

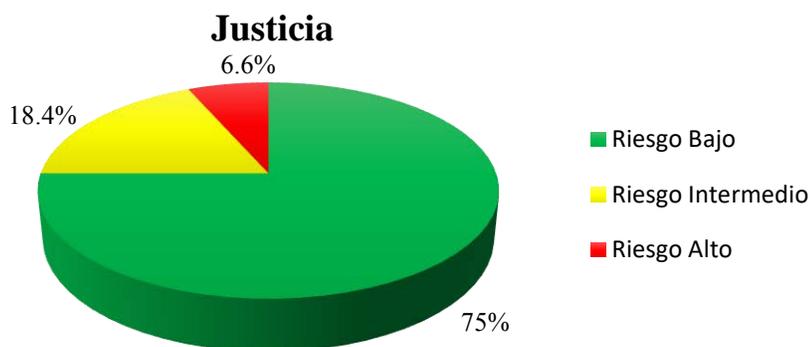


Figura 30. Exposición a la dimensión justicia. Tabla 31. Justicia.

Esta dimensión mide el grado en el que los colaboradores poseen un trato equitativo y justo. Dentro de la cual, el 6.6% de los colaboradores encuestados mostraron un nivel de riesgo alto. En cambio, un 18.4% se encuentra en un nivel de exposición intermedio, mientras que el 75% mostró un nivel de exposición favorable, es decir que no posee un impacto negativo sobre la salud de estos.

Tabla 32.
Reconocimiento.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| Riesgo Alto | 5 | 2.6% |
| Riesgo Medio | 14 | 9.2% |
| Riesgo Bajo | 57 | 88.2% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

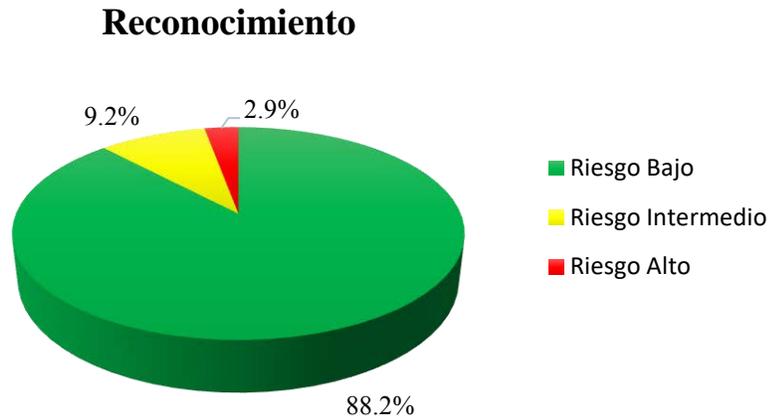


Figura 31. Exposición a la dimensión reconocimiento. Fuente: Tabla 32. Reconocimiento.

El 2.9% de los colaboradores encuestados presentan un nivel de riesgo alto, por tanto, una condición desfavorable en cuanto a la dimensión de reconocimiento, es decir, el sentimiento de agradecimiento, consideración y valoración que perciben los colaboradores de la dirección en cuanto al trato y el trabajo que realizan. Mientras que el 9.2% se encuentra en un nivel de riesgo intermedio, sin embargo, el 88.2% se encuentra en un nivel de riesgo bajo, la situación más favorable para la salud respecto al reconocimiento en el lugar de trabajo.

Tabla 33.
Confianza vertical.

| Grado de exposición | Frecuencia absoluta | Frecuencia Relativa |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Riesgo Alto | 5 | 2.6% |
| Riesgo Medio | 14 | 3.9% |
| Riesgo Bajo | 57 | 93.5% |
| Total | 76 | |

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-Istas21 aplicado a los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019.

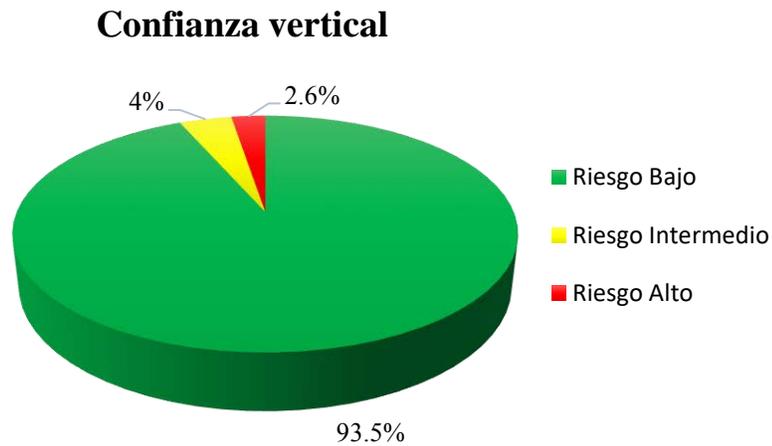


Figura 32. Exposición a la dimensión confianza vertical. Tabla 33. Confianza vertical.

La dimensión de confianza vertical hace referencia a la certeza que tienen tanto la dirección hacia el trabajo que realizan los colaboradores y el manejo adecuado que tienen en el desarrollo de sus funciones como también la seguridad que tienen los colaboradores en las gestiones e informaciones provenientes de la administración. El 2.6% de los colaboradores encuestados tienen un nivel de exposición alto, seguido por el 4% se encuentra en nivel de exposición intermedio, mientras que el 93.5% se encuentra en nivel de exposición bajo, por tanto, es la población menos afectada en la dimensión de confianza vertical.

9.3. Discusión de los resultados.

Esta investigación tuvo como propósito evaluar los factores de riesgos psicosociales presentes en MERCADOM, tomando como base el método CoPsoQ-Istas21, dicho método evaluó 20 dimensiones psicosociales, de las cuales la institución se encuentra en un nivel muy desfavorable en 11, lo que equivale al 55% de las dimensiones estudiadas, siendo inseguridad sobre las condiciones de trabajo la que presenta un índice más alto con un 96.1% de los colaboradores expuestos de manera desfavorable. De acuerdo a estos resultados se pudo corroborar los resultados de la tesis “Identificar los niveles de riesgos psicosociales en los empleados de Recursos humanos de una organización recaudadora de impuestos en el período abril-julio 2016” de Taveras, Jiménez, & Faña (2016), la cual fue realizada en una institución del estado y obtuvo un nivel intermedio en la dimensión de inseguridad, enfatizando en el efecto que tiene los cambios políticos o de gobierno en el sector público. Esta dimensión tuvo un comportamiento similar en 4 de las 5 investigaciones nacionales mencionadas en los antecedentes, dentro de las cuales en 3 de los casos se presentó en nivel intermedio y una de manera muy desfavorable, tomando en consideración que en dichas investigaciones se utilizó la versión corta del método CoPsoQ-Istas 21 por lo cual se conjugan las dimensiones de inseguridad sobre el empleo y sobre las condiciones de trabajo.

A parte de las dos dimensiones de seguridad ya mencionadas, los colaboradores de MERCADOM se encuentran expuestos de manera preocupante a las dimensiones de ritmo de trabajo, previsibilidad, exigencias de esconder emociones, doble presencia, conflicto de rol, influencia y apoyo social de los compañeros. La institución debe empezar a planear un abordaje a este tema, en el cual más del 37% de los colaboradores está expuesta de forma muy desfavorable, llegando a alcanzar hasta un 96% de la misma, seguida por el nivel intermedio que oscila entre el

35.5% y el 2.6% en algunas de estas dimensiones, en cuanto al nivel más favorable este oscila entre el 35.5% y el 1.3% respectivamente.

Por otra parte, las dimensiones de Exigencias cuantitativas, sentimiento de grupo, calidad de liderazgo, apoyo social de superiores y posibilidades de desarrollo obtuvieron un grado intermedio de exposición, lo que evidencia que deben plantearse medidas para reducir dichos niveles, tanto del tercil más desfavorable como el intermedio. Un grado intermedio representa que estos factores de riesgos están presentes en la institución, aunque en niveles que pueden ser manejables, además de que se debe elaborar un plan de contingencia para que el riesgo no continúe aumentando, ya sea a través de la concientización de los colaboradores y ciertas medidas estructurales.

Dentro de los niveles de exposición más favorables se encontraron las dimensiones de sentido del trabajo, justicia, reconocimiento y confianza vertical, en la cual más del 60% de los colaboradores no se ve expuesto de manera negativa. Cabe resaltar que el porcentaje de colaboradores en una situación muy desfavorable e intermedia, aunque es una mínima parte debe ser vigilado, con la finalidad de evitar que el ambiente propicie las condiciones necesarias para que estos riesgos se sigan expandiendo.

El segundo objetivo giró en torno a establecer el grado de exposición a los riesgos psicosociales según el nivel jerárquico de los colaboradores, donde el nivel de servicios generales presentó un grado de exposición desfavorable en más del 70% de los colaboradores, lo que equivale a 14 de 20 dimensiones psicosociales, un 5% de este grupo manifestó un nivel intermedio de exposición en la dimensión de apoyo social y el 25% restante mostró un grado favorable en las dimensiones de sentido de trabajo, sentimiento de grupo, reconocimiento, confianza vertical y

justicia, de manera general este nivel jerárquico se encuentran en un renglón de exposición muy desfavorable.

El nivel jerárquico de apoyo administrativo contó con un total de 13 dimensiones expuestas de manera desfavorable, lo cual incluye un aproximado del 65% de los colaboradores pertenecientes al mismo, posicionando a esta categoría en el tercil de riesgo alto o muy desfavorable. La dimensión de sentimiento de grupo se disocia con los resultados del primer nivel al obtener una puntuación muy desfavorable, de la misma forma que las dimensiones de exigencias cuantitativas y calidad de liderazgo presentan cambios positivos, debido a que están expuestos en menor medida que el nivel 1.

El tercer nivel contó con un total de 8 dimensiones expuestas de manera desfavorable para un total del 40% de los colaboradores que conformaron la muestra, este nivel jerárquico se encuentra en el tercil intermedio de exposición. Las dimensiones de claridad del rol y apoyo social de los compañeros mostraron un cambio con relación a los niveles anteriores, estas dimensiones se encuentran expuestas de manera intermedia a los riesgos y otras como influencia, posibilidad de desarrollo y apoyo social del supervisor se presentaron de manera favorable, tomando en cuenta que en los dos niveles anteriores se mostraron de manera muy desfavorable.

El 35% de los colaboradores correspondientes al cuarto nivel están expuestos de manera desfavorable a dimensiones como el ritmo de trabajo, esconder emociones, doble presencia, claridad del rol, previsibilidad, inseguridad sobre el empleo y las condiciones de trabajo. Este mismo se ubica en un nivel intermedio de exposición, contó con un total de 8 dimensiones favorables, lo que hace que el nivel profesional sea el menos afectado de todos los grupos ocupacionales.

El nivel 5 o directivo está en un grado de exposición intermedio, con un 35% de los colaboradores expuestos de manera intermedia, 6 dimensiones favorables y otras 7 en un grado muy desfavorable.

El patrón de comportamiento entre las dimensiones muy desfavorables y los niveles jerárquicos permitieron resaltar aquellas dimensiones que representaron un alto riesgo en los 5 niveles, dentro de estas dimensiones se encuentran ritmo de trabajo, exigencia de esconder emociones, doble presencia, inseguridad sobre el empleo e inseguridad sobre las condiciones de trabajo, seguidas por dimensiones que estuvieron en 4 de los 5 niveles jerárquicos, tales como exigencias emocionales y conflicto de rol.

El tercer objetivo fue determinar los niveles de inseguridad en el trabajo según la edad de los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019, para el cual se fusionaron los resultados de las dimensiones de inseguridad sobre las condiciones de trabajo e inseguridad sobre el empleo. En el primer renglón, los colaboradores con menos de 31 años en un 80% presentaron una exposición muy desfavorable, en cuanto al 17.5% de estos mostró un grado de riesgo intermedio, dejando solo un 2.5% en un nivel favorable. En el segundo renglón se encuentran los colaboradores entre 31 y 45 años, los cuales presentan el nivel más alto de exposición desfavorable con un 93% de la población encuestada, en cuanto a un 4% expuesta de manera intermedia y solo un 3% con un grado favorable. En cuanto a el tercer y último renglón, los colaboradores con más de 45 años estuvieron expuestos de forma desfavorable en un 72.5%, seguido por un 17.5% en un rango intermedio y un 10% expuesto de manera favorable.

El cuarto objetivo constó estimar el riesgo psicosocial por doble presencia según el sexo de los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019. En el cual, tanto el sexo femenino como el masculino obtuvieron un nivel de riesgos psicosociales altos, por encima

del 50% de los colaboradores se vieron expuestos de manera negativa, predominando dicha exposición en mujeres. Los hombres poseen una exposición más favorable, donde el 21.6% de estos se encuentran en un nivel adecuado o libre de exposición, contrario a las mujeres que solo un 5.1% obtuvieron una puntuación baja en cuanto al nivel de riesgo, por tanto, es favorable.

Los resultados en la dimensión de doble presencia son consistentes con los del estudio “Doble presencia en trabajadores del sector floricultor y factores que influyen en su incidencia” de Torres, Di Gravia, Ferrer & Campos (2019), en el cual se presenta un nivel de exposición similar entre el sexo femenino y masculino, siendo mayor en el primer grupo, debido a que estas se encargan del cuidado de los hijos y las tareas domésticas en gran medida. Un comportamiento parecido obtuvo esta dimensión en otro estudio llamado “Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral” de Estevan, Rodríguez, Romero, Rodríguez, & Romo (2014), en el cual se resaltó que poseer un desbalance entre el trabajo y las tareas de hogar puede generar un sentimiento de sobrecarga, el mismo, puede presentarse tanto en hombres como en mujeres, pero es sin duda al sexo femenino a quien le afecta de forma más negativa, lo cual corrobora los resultados de la presente investigación.

El quinto objetivo fue Identificar los niveles de exigencias psicológicas en los colaboradores de MERCADOM en el período junio-septiembre 2019. El grupo exigencias psicológicas está compuesta por las dimensiones psicosociales de exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias emocionales y exigencias de esconder emociones, de manera independiente 3 de estas dimensiones obtuvieron un nivel de riesgo alto y la restante una puntuación intermedia. De manera general un 52.6% de los colaboradores posee un alto grado de exposición a estas 4 dimensiones, seguida por un 24.4% expuesta de manera intermedia y un 23% que presenta un nivel

favorable a la no exposición. En los 5 estudios consultados en República Dominicana, la dimensión de exigencias psicológicas ha estado presente en un grado intermedio, independientemente de las funciones que realizan las empresas y el sector al que pertenecen. A nivel internacional el grupo de exigencias psicológicas es una de las más conflictivas, en 2 de los 3 estudios consultados los colaboradores estuvieron expuestos de manera muy desfavorable y en uno de ellos el nivel de riesgo fue intermedio, lo cual va acorde a lo encontrado en este estudio.

9.4. Conclusión.

En esta investigación se identificaron las dimensiones psicosociales presentes en MERCADOM, para las cuales se deben crear medidas, esto con la finalidad de reducir el impacto que pueden tener en los colaboradores a corto, mediano y largo plazo.

De manera general la institución obtuvo un nivel de riesgo alto, cumpliendo así con el objetivo general el cual fue evaluar cada dimensión psicosocial y obtener el nivel de riesgo presente en la misma. Para esto fue necesario la aplicación del cuestionario CoPsoQ-Istas 21 a la muestra poblacional, con el objetivo de alcanzar un conocimiento más amplio sobre los factores de riesgos psicosociales en todas las áreas de MERCADOM y así poder sugerir posibles oportunidades de mejoras en la prevención de dichos riesgos. La realización de este trabajo ha permitido alcanzar los objetivos específicos de la siguiente manera:

1. El método CoPsoQ-Istas 21 arrojó información acerca del nivel de riesgos presentes en toda la institución, tanto de manera general como por cada una de las 20 dimensiones psicosociales evaluadas, dando así respuesta al primer objetivo específico.

2. En relación al segundo objetivo, se compararon el grado de exposición por niveles jerárquicos mediante tablas y gráficos, donde se pudo evidenciar que el nivel más afectado es el nivel 1 o de servicios generales, el cual está compuesto por operarios de limpieza, choferes y otros auxiliares de mantenimiento, con un total de 14 dimensiones en un nivel muy desfavorable, esto puede ser atribuido a diversos factores, entre los cuales están que los colaboradores sienten que sus funciones son poco valoradas, al mismo tiempo que existe una preocupación latente por el futuro incierto de su permanencia en la institución ligada a problemas políticos.

3. Se recabó la información necesaria de las dimensiones de inseguridad sobre las condiciones de trabajo e inseguridad sobre el empleo, con las cuales se infirió el resultado total por rango de edad. Los colaboradores más afectados fueron aquellos que poseen entre 31 y 45 años, cabe resaltar que este período es uno de los más productivos en la vida laboral de los colaboradores, aunque según se van acercando los 45 años las oportunidades laborales decaen de manera importante, lo que provoca que sea más difícil encontrar otro empleo. En las instituciones estatales el problema de la inestabilidad está muy arraigada a los cambios de gobierno y la poca estabilidad de los puestos de trabajos en el mismo, aunque se ha empezado a implementar la carrera administrativa como una contramedida a esta situación, apenas 2 de 208 colaboradores pertenecientes a MERCADOM son beneficiarios de la misma, la cual les asegura que en caso de haber un cambio de mandato no podrán ser despedidos sin causa alguna, y por ley deben ser reubicados en otra locación o institución.

4. Contrario a los resultados esperados tanto las mujeres como los hombres se vieron expuestos de manera desfavorable a la dimensión de doble presencia, el papel de las mujeres está más arraigado en la sociedad a la realización de las tareas domésticas, aunque un buen porcentaje de colaboradores aseguró que su participación en las tareas del hogar es más o menos la mitad de las tareas correspondientes.

5. Las exigencias psicológicas presentaron un nivel alto o muy desfavorable, las mayores demandas se concentraron en el ritmo de trabajo y las exigencias de esconder emociones, donde los colaboradores se ven en la necesidad de trabajar rápido y ocultar la manera en la que se sienten, es decir, sus funciones los obligan a interactuar con usuarios externos, por lo cual deben mantener la compostura ante cualquier situación.

9.5. Recomendaciones.

9.5.1. Recomendaciones para la institución.

- Realizar una evaluación periódica de los factores de riesgos psicosociales en MERCADOM, con la finalidad de monitorear la evolución y poder prevenir el aumento de la exposición a los mismos. Se recomienda que dicha evaluación sea realizada de manera semestral a todos los colaboradores.
- Promover un estilo de vida más saludable entre los colaboradores de MERCADOM, a través de charlas y talleres sobre la importancia de una vida sana y cómo influye en el ámbito laboral, lo cual, es una forma de mitigar los efectos causados por el estrés y los factores de riesgos psicosociales a la salud de los colaboradores. Se recomienda un mínimo de 3 charlas en el año que inciten a los colaboradores a empezar y mantener un régimen saludable.
- Implementar pausas activas, tales como ejercicios de relajación y meditación, las cuales pueden aliviar las tensiones que se generan por dimensiones como ritmo de trabajo. Estas permiten al colaborador que se sienta relajado y que despeje su mente, las mismas pueden ser pautadas para realizarse dos veces al día, con una duración no superior a 10 minutos, estas pueden ser programadas en momentos de alto estrés y tensión para mitigar los efectos de los factores de riesgos psicosociales en MERCADOM.
- Orientar a los colaboradores sobre los beneficios de pertenecer a la carrera administrativa y animarlos a que completen los requisitos necesarios para aplicar, esta iniciativa puede menguar el efecto negativo que causa la incertidumbre en períodos políticos acerca de la permanencia de los colaboradores en sus puestos y les permitiría tener más estabilidad.

- Realizar en MERCADOM actividades de integración en entre los distintos niveles jerárquicos, para fomentar el trabajo en equipo y apoyo social entre compañeros y directivos, el mismo contaría con un programa organizado de actividades y puede ser llevado a cabo mediante juegos interdepartamentales, actividades familiares de manera periódica y cambios de roles entre colaboradores.
- Revisar los perfiles de puesto y evaluar la distribución de tareas en MERCADOM con la finalidad de contratar el personal necesario para cumplir con los objetivos establecidos sin provocar el desgaste psicosocial de los colaboradores.
- Implementar acciones de reconocimiento de tareas, a través de las cuales los colaboradores pueden identificar las funciones que les competen, la correcta forma de realizarlas, las herramientas que poseen para llevarlas a cabo y el nivel de autonomía que posean para realizar las mismas.
- En el caso de los colaboradores que laboran de manera fija los fines de semana se recomienda que sea de manera rotativa, con la finalidad de que puedan compenetrarse más con sus familias y puedan ser aliviadas las tensiones que se generan por la dimensión de doble presencia.
- Incluir en la Ley General de Salud 42-01, como también en los reglamentos de Seguridad y salud en el trabajo en República Dominicana (522-06 y 523-09) los factores de riesgos psicosociales, para así tener un ente regulador que vele por la prevención, cumplimiento y seguimiento de los mismos.

9.5.2. Recomendaciones para otros investigadores.

- Buscar una forma más dinámica de aplicar los cuestionarios para que la aplicación de este no resulte tediosa y poco amigable a los colaboradores.

Parte 5. Referencias Bibliográficas

- Baez, M., Perez, N., & Pujols, F. (2016). Riesgos psicosociales en empleados del departamento de capital humano de la torre administrativa del Banco de Reservas en el período marzo-junio 2016. UASD.
- Bobadilla, C., Garzón, L., & Charria, V. (2018). Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad. *psicología desde el caribe*, 35. <https://doi.org/10.14482/psdc.35.2.7650>
- Bravo, B., & Mateo, E. (2017). Visión de los maestros en formación sobre los modelos científicos y sus funciones en las ciencias y en su enseñanza. *Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales*, (33), 143. <https://doi.org/10.7203/dces.33.10102>
- Camacho, A., & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. *Perspectiva organizacional, jurídica y social. Prolegómenos*, 20(40), 159-172. <https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Canadian Centre for Occupational Health and Safety. (2018). Mental Health - Psychosocial Risk Factors in the Workplace. Recuperado de Mental Health - Psychosocial Risk Factors in the Workplace website: https://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/mentalhealth_risk.html
- Colmenares, J., Guzman, O., Cordero, I., & Lara, R. (2019). Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial en empresa confitería de Jalisco. *RevSalJal*. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2019/sj191i.pdf>

De la rosa, M., Jimenez, S., & Nuñez, Y. (2016). Presencia de riesgos psicosociales en empleados del departamento de informática caso: Una empresa de comercio y distribución de productos, Santo Domingo, marzo-julio 2016. UASD.

Decreto N° 523-09. (16 de enero de 2009). Santo Domingo. Recuperado de http://www.oas.org/juridico/PDFs/Mesicic5_RepDo_RespuestaC_Ane23.pdf

Estevan, L., Rodríguez, R., Romero, B., Rodríguez, A., & Romo, M. (2014). Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral. *REIDOCREA*, 3, 178. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/32323/ReiDoCrea-Vol.3-Art.22-Estevan-Rodri%20guez-Romero-Rodri%20guez-Romo.pdf?sequence=1>

EU-OSHA. (2014). La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo. En [Www.Healthy-Workplaces.Eu](http://www.Healthy-Workplaces.Eu). <https://doi.org/10.2802/20493>

García, M. C., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 11-30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>

Gil, P. R., López, J., Llorca, J. L., & Sánchez, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana (España). *Liberabit: Revista Peruana de Psicología*, 22(1), 7-19. <https://doi.org/10.24265/liberabit.2016.v22n1.01>

ILO/WHO. (1986). *Psychosocial Factors At Work : Recognition and Control*. En *Occupational Safety And Health Series*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/ILO_WHO_1984_report_of_the_jo_int_committee.pdf

- Ley General de Salud, N° 42-01. (8 de marzo 2001). Santo Domingo. Recuperado de http://www.sisalril.gov.do/pdf/leyes/ley_no_42-01.pdf
- Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, N° 87-01. (9 de mayo 2001). Santo Domingo. Recuperado de http://www.sisalril.gov.do/pdf/leyes/ley_no_87-01.pdf
- Ley que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales, N° 397-19. (2019). Santo Domingo. Recuperado de https://www.poderjudicial.gob.do/documentos/PDF/leyes/LEY_ley_no._397_19.pdf
- Lopez, L. (2019). Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en trabajadores de una Institución Pública del Distrito de San Isidro 2018 (UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA). Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4329/TRABSUFICIENCIA_LOPEZ_LILIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lopez, M., García, S., & Pando, M. (2015). Factores Psicosociales y Compromiso organizacional (Work Engagement) en trabajadores del campo. *Psychosocial*. 4. <https://doi.org/10.23913/ricea.v4i7.43>
- Lorenzo, O., Acosta, M., & Roman, A. (2016). Factores de riesgos psicosociales de los empleados del departamento de mantenimiento eléctrico; caso empresa productora y comercializadora de cerveza. UASD.
- Matos, J. (29 de Marzo de 2019). Empresas carecen de programas de seguridad y salud laboral. El Día. Recuperado de <https://eldia.com.do/empresas-carecen-de-programas-de-seguridad-y-salud-laboral/>

MERCADOM. (2014a). Historia. Recuperado de

<http://mercadom.gob.do/index.php/sobre-nosotros/historia>

MERCADOM. (2014b). ¿Quiénes somos?. Recuperado de

<http://mercadom.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos>

Ministerio de Trabajo. (2014). Reglamento de seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de

[https://ovi.mt.gob.do/Files/PDF Reglamento DGHSI.pdf](https://ovi.mt.gob.do/Files/PDF%20Reglamento%20DGHSI.pdf)

Ministerio de trabajo. (2018). Ministerio de Trabajo firma Convenio Interinstitucional con la SISALRIL. Recuperado de

<https://mt.gob.do/index.php/noticias/item/ministerio-de-trabajo-firma-convenio-interinstitucional-con-la-sisalril>

Ministerio de Trabajo. (2019). Ministerio de Trabajo lanza campaña preventiva de salud “Yo Trabajo Sano”. Recuperado de

<https://mt.gob.do/index.php/noticias/item/ministerio-de-trabajo-lanza-campana-preventiva-de-salud-yo-trabajo-sano>

Moncada, S., Llorens, C., Andres, R., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas21. Recuperado de

[https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual Copsoq 2\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202(24-07-2014).pdf)

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4-19.

<https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500002>

- Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socioeconómico. *ORPjournal*, 1(1), 4-18.
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 4-144. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90255-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2)
- Neffa, J. (2015). LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (1.a ed.). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/35154340.pdf>
- Nitsche, M. P., Bitran, M., Pedrals, N., Echeverría, G., & Rigotti, A. (2014). Recursos psicosociales positivos y salud cardiovascular. *Revista Medica de Chile*, 142(10), 1316-1323. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872014001000012>
- Organización Internacional del Trabajo. (1975). Por un trabajo más humano El trabajo: Condiciones y medio ambiente. Recuperado de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/P/09651/09651%281975-60%29.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2015). La economía informal: una actividad peligrosa. Recuperado de https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/areasofwork/hazardous-work/WCMS_356541/lang--es/index.htm.
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). Organización Internacional del Trabajo Módulo de formación para inspectores. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_592318.pdf

- Organización Internacional del Trabajo. (2019). Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia. En Sistema de Gestion. <https://doi.org/10.1183/09031936.00133608>
- Organización Mundial de Salud. (2019). OMS | Salud mental en el lugar de trabajo. WHO. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/#.XWXmazNROEg.mendeley
- OSALAN. (2014). Guía de prevención de riesgos psicosociales. <https://doi.org/10.1016/j.cell.2009.01.043>
- OSALAN. (2017). Consecuencias de los riesgos psicosociales. Recuperado de <https://www.osalan.euskadi.eus/informacion/psikopreben-consecuencias/s94-contpsik/es/>
- Pando, M., Gascón, S., Varillas, W., & Aranda, C. (2018). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. *Revista Ciencia UNEMI*, 12, 1-8. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6896071>
- Pando, M., Varillas, W., Aranda, C., & Elizalde, F. (2016). Análisis factorial exploratorio del ‘Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo’ en Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 77(4), 365. <https://doi.org/10.15381/anales.v77i4.12649>
- Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-CEC. (2016). Anuario Internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo. Recuperado de http://www.ugt.es/sites/default/files/node_gallery/Galer-a%20Publicaciones/Anuario2016%20WEB.pdf

- Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-CEC. (2017). Guía prevención psicosocial integral en las empresas: Orientaciones para la acción. Recuperado de http://www.ugt.es/sites/default/files/guia_prevenccion_psicosocial_web.pdf
- SISALRIL. (2019). 15 años de compromiso, trayectoria, y gestión del Seguro de Riesgos Laborales. La protección social de las trabajadoras y los trabajadores frente a los riesgos laborales en cifras. Santo Domingo. Recuperado de http://www.sisalril.gov.do/pdf/publicaciones/Boletin_SRL_27_03_19.pdf
- Taveras, M., Jimenez, M., & Faña, P. (2016). Identificar los niveles de riesgos psicosociales en los empleados de Recursos humanos de una organización recaudadora de impuestos en el período abril-julio 2016. UASD.
- Torres, P., Di Gravia, A., Ferrer, M., & Campos, Y. (2019). Doble presencia en trabajadores del sector floricultor y factores que influyen en su incidencia. *Espacios*, 40(18), 25. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n18/a19v40n18p25.pdf>
- Vera, Ó. E., Failoc, V. E., & Vera, F. M. (2015). Rol y condiciones estratégicas del médico dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(238), 34-44. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2015000100004>
- Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *psicología desde el caribe*, 31, 37-39. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>
- Vizcaíno, L., Rosario, V., & Corporán, B. (2016). Riesgos psicosociales de los empleados del Instituto Agrario Dominicano Regional 01, en el período Marzo-Julio 2016. UASD.

Parte 6. Anexos

Anexo I. Cuestionario CoPsoQ-Istas 21