

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA UNAN-LEÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

CARRERA DE PSICOLOGÍA

V Año



Tesis para optar al Título de Licenciatura en Psicología.

TEMA:

Factores psicosociales y niveles de estrés que presentan los vendedores del sector ropa del Bisne de la ciudad de Chinandega en el periodo marzo- octubre 2015.

Autores(as):

Bra. Ruth Massiel Espinoza Guerrero.

Bra. Roxelly Esteffany Guevara Varela.

Tutor:

Dra. Arlen Soto.

Fecha: 15 de marzo del 2016

“A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD”



Agradecimientos

A Dios quien nos ha dado la Fortaleza, paciencia y Fe para poder cumplir y asumir cada una de las dificultades que se nos han impuesto a lo largo de este reto profesional el cual hemos asumido con responsabilidad y entera dedicación.

A nuestros padres, hermanos, por ser un pilar importante en nuestras vidas que día a día nos han apoyado para hacer posible el cumplimiento de nuestras metas por ser diariamente un ejemplo y motivación para no darnos por vencidas.

A nuestra excelente tutora de tesis Dra. Arlen Soto, por ser nuestra guía y dedicarnos su tiempo, por compartir sus conocimientos, porque siempre busco la mejor manera de hacernos ver cuáles eran los pasos que teníamos que dar en el desarrollo de nuestra investigación lo cual fue mucha ayuda en este proceso y sin su asesoramiento no hubiese sido posible el cumplimiento del mismo.

A nuestros novios, Jean y Félix por su entera comprensión en nuestras ausencias de tiempo, por el apoyo incondicional y confiar en los resultados que nos planteábamos.

A todos y cada uno de los que formaron parte de este nuestro Reto profesional les expresamos nuestro cariño agradecimiento y admiración por haber sido partícipe del cumplimiento de uno de nuestros sueños.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA-LEÓN

Facultad de
Ciencias Médicas,
Campus Médico
León, Nicaragua

Tel/FAX: (505) 3116690

León, 19 de febrero, 2016

Opinión de la tutora

El mercado laboral Nicaragüense, se caracteriza por un porcentaje mayoritario (más del 60%) de empleos en la economía informal, incluyendo actividades heterogéneas que van desde trabajos ambulantes de carácter precario hasta actividades por cuenta propia y trabajo asalariado. Pese a que este sector representa la mayor parte de los trabajadores en nuestro país, son pocos los estudios que se han desarrollado con este tipo de trabajo y menos aún en el área de la salud.

Tomando en cuenta esta situación, con el presente estudio titulado *“Factores psicosociales y niveles de estrés que presentan los vendedores del sector ropa del Bisne de la ciudad de Chinandega en el período marzo octubre 2015”*, se pretende contribuir teóricamente a la comprensión de las condiciones de trabajo y aspectos de salud mental de un grupo de trabajadores inmersos en dicho sector de la economía.

Gracias al deseo y constancia de las autoras, este informe podría ser utilizado como línea de base para otros investigadores o instituciones interesadas en apoyar planes de mejora en este contexto de estudio, así como en profundizar en otras variables relacionadas con la psicología laboral.

Mi felicitaciones a las autoras por su interés, esfuerzo y dedicación durante el proceso de trabajo e invito a otros profesionales en formación a que desarrollen o den seguimiento a estudios similares.

Dra. Arlen Soto Vanegas



Resumen

Los factores psicosociales en el ámbito laboral, tienen una vital importancia, ya que a partir de estos se puede desencadenar múltiples enfermedades, tales como estrés. El estrés laboral, es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo, los estudios indican que entre 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo. (Pérez, E. 2011).

Con el fin de ampliar la información existente y aportar información novedosa, se planteó como objetivo central de esta tesis determinar los factores psicosociales y niveles de estrés que presenten los vendedores del sector ropa del Bisne de la ciudad de Chinandega.

Este estudio fue llevado a cabo con un total de 73 participantes. Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario el MPF (Emilio Ruiz, 2005); para evaluar Factores Psicosociales y para la valoración de estrés se utilizó el cuestionario de Estrés en el trabajo elaborado por diferentes autores bajo los auspicios de la “Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida”.

En los resultados sobre datos sociodemográficos se encontró que la mayoría de los vendedores son mujeres, los rangos de edades oscilan entre 20-30 años y una antigüedad laboral de 1-5 años; En los factores psicosociales la mayor sospecha de riesgo se presentó en Ritmo de trabajo, Emociones y Salud. En los niveles de estrés se encontró que el mayor porcentaje de los participantes presentan un nivel medio de estrés. No se encontró relación estadísticamente significativa entre Factores Psicosociales y niveles de estrés.

Palabras claves: factores psicosociales, estrés laboral, niveles de estrés, cuestionario, trabajo, ritmo, emociones, salud.



Índice

Introducción.....	1
Antecedentes.....	2
Planteamiento del problema.....	6
Justificación.....	8
Objetivos.....	9
Marco Teórico.....	10
Capítulo I.....	10
1. Factores psicosociales en el trabajo	
1.1 Que son los factores psicosociales.....	10
1.2 Clasificación de los factores psicosociales de riesgo.....	12
1.3 Características de los factores psicosociales	14
1.4 Consecuencias de los factores psicosociales.....	17
Capítulo II.....	24
2. Estrés	
2.1 Concepto de estrés.....	24
2.2 Causas del estrés laboral.....	26
2.3 Fases del estrés y niveles de estrés.....	31
2.4 Modelos teóricos del estrés.....	37
2.5 Consecuencias del estrés laboral.....	34
Material y Métodos.....	37
Resultados.....	46
Discusión de los resultados.....	51

Factores psicosociales y niveles de estrés



Conclusiones.....55

Recomendaciones.....56

Referencias Bibliográficas.....57

Anexos.....61



Índice de tablas y gráficos

Tabla 1. Distribución porcentual de la caracterización demográfica vendedores del Bisne-Chinandega, sector ropa.....	46
Gráfica 1. Distribución porcentual de los factores psicosociales según nivel de riesgo en vendedores del Bisne-Chinandega, sector ropa.....	47
Gráfica 2. Distribución porcentual de los niveles de estrés en los vendedores del Bisne-Chinandega, sector ropa.....	48
Tabla 2. Correlación entre los factores psicosociales y niveles de estrés en los vendedores del Bisne-Chinandega, sector ropa.....	50



Introducción

Las exigencias psicosociales del lugar de trabajo moderno son con frecuencia distintas de las necesidades y capacidades de los trabajadores, lo que produce estrés y problemas de salud. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales. (Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., & Levi, L. s.f). En la actualidad el medio laboral informal se ve expuesto a factores psicosociales que vienen modificando el entorno en el que se lleva a cabo el desempeño de las labores de los trabajadores, dentro de los cuales el desarrollo de estrés viene siendo la consecuencia en la que se está enfrentando en el medio laboral, esto como una respuesta a todos los factores que se ven expuestos los vendedores ya sea de manera directa o indirecta. Desde la perspectiva psicosocial los riesgos a los que se pueden ver expuestos los trabajadores en su jornada laboral, tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo, aunque su consecuencia no es tan evidente como accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, más bien estos se viene manifestando a través de problemas como absentismo, defectos de calidad, ansiedad, y estrés, siendo este último una problemática cada vez más frecuente en el medio laboral. (Pichardo. E & Quintero. A 2009).

El propósito de este estudio es determinar la presencia de ciertos factores psicosociales y si existe estrés y a qué nivel este se está presentando en los trabajadores. Como población de estudio se ha tomado en cuenta un área no formal, como es la de los vendedores, ya que existen pocos antecedentes investigativos en el que han tomado en cuenta este sector laboral, para la evaluación de esta problemática en dicha población.



Antecedentes

Son considerados como trabajadores informales a los grupos de asalariados que laboran en establecimientos de menos de cinco empleados, trabajadores por cuenta propia y patronos en los grupos ocupacionales agricultores y ganaderos, operadores y conductores, artesanos y operarios, comerciantes, vendedores y trabajadores no calificados, trabajadores no remunerados y servicio doméstico. (Tokman, V. 2006). En un estudio realizado en Nicaragua por refiere que el sector de la economía informal, representa mas del 70% de la población trabajadora del país. (Soto, A. 2013).

Un estudio realizado en República Dominicana elaborado por Guzmán, R., Arias, O., Cruz, D., Lizardo, J., & Velez, R., (2007) titulado, La informalidad en el mercado laboral urbano de la Republica Dominicana. refleja que:

El porcentaje de trabajadores informales en la zona urbana del país, alrededor de 54% de las personas ocupadas trabajan en condiciones de informalidad según el criterio legal esto es, que carecen de licencia o contrato, y no reciben una cantidad razonable de beneficios laborales contemplados en la legislación. Similarmente, alrededor de 65% de los trabajadores son informales desde la perspectiva de la seguridad social esto es, no se encuentran cotizando actualmente como preparación para la vejez. Finalmente, cerca de 50% de los ocupados y ocupadas urbanas son informales según el criterio OIT, dado que trabajan en establecimientos pequeños o como cuentapropistas en ocupaciones de baja calificación.

En un estudio Realizado en Nicaragua por Soto, A. (2013), titulado *Análisis psicosocial de trayectorias laborales, género y salud mental de la población trabajadora de León, Nicaragua* hace referencia a que, la descripción de los datos sobre el contexto laboral



Factores psicosociales y niveles de estrés

nicaragüense genera una idea de la distribución sectorizada de las actividades laborales y los principales trabajos que contribuyen al desarrollo económico del país. También quedan claras las diferencias de condiciones de empleo entre ambos sectores económicos, presentando una situación de mayor desventaja para quienes laboran dentro de la economía informal. Los resultados encontrados en este estudio, refleja que existe un mejor estado de salud mental en los trabajadores de la economía informal (-.197), al contrario de los trabajadores de la economía formal. Con respecto al sexo, el ser mujer (.276) se relaciona con el padecimiento de estrés. El grupo del sector formal refiere trabajar en condiciones más protegidas donde no tiene que exponerse a riesgos físicos y biológicos, como el caso de los vendedores.

Los factores psicosociales en el ámbito laboral, tienen una vital importancia, ya que a partir de éste, el empleado puede desencadenar múltiples enfermedades, a como lo es el estrés, este viene a ser una respuesta ya sea fisiológico o psicológica del comportamiento del trabajador para poder adaptarse a los estímulos que le rodean.

Peiró, J. M. (2004) en su estudio “El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo” encontró que:

Dentro de los riesgos psicosociales se destaca, en primer lugar, los temores a perder el empleo por no estar cualificado para las nuevas exigencias y demandas del trabajo o por la reducción de mano de obra que con frecuencia conllevan esas innovaciones en la organización del trabajo. También son riesgos relevantes la sobrecarga mental, la incertidumbre de determinados procesos, las exigencias excesivas en la resolución de



Factores psicosociales y niveles de estrés

problemas y en la responsabilidad de sus consecuencias o la falta de preparación para realizar las nuevas actividades introducidas.

De Pedro, M. M., Sánchez, M. I. S., García-Izquierdo, M., Navarro, M. C. S., & Meca, J. S. (2007) en su estudio “Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing” se encontró:

Los resultados indican algunos factores psicosociales que pueden servir de predictores del mobbing; así se muestran Definición de Rol, Carga Mental, Interés por el Trabajador y Supervisión/Participación, sobre dos de las formas de mobbing: Acoso Personal y Acoso centrado en el Rendimiento del Trabajo

Leibovich de Figueroa, N., Injoque-Ricle, I., & Schufer, M. (2008) en su estudio Evaluación de la inestabilidad laboral como estresor psicosocial en el trabajo, explicaban que:

La inestabilidad laboral se presenta como un estresor psicosocial en los contextos laborales y se hace imprescindible evaluar su impacto en los trabajadores. En ese contexto macrosocial de inestabilidad laboral, el miedo a perder el trabajo surge como un estresor psicosocial. Esto hace que la satisfacción personal y laboral se desmorone y que disminuyan las ganas de idear proyectos propios y buscar otras alternativas de trabajo. Otras investigaciones, muestran que los trabajadores no permanentes reportan percibir más inseguridad laboral que los trabajadores permanentes.



Factores psicosociales y niveles de estrés

En España, C. D. T. (2009) “Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública”. En este estudio se concluye que:

Los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial (v.g., sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración) presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicósomática (v.g., problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.). El 22,5% de los trabajadores encuestados consideran que el trabajo está afectando a su salud. Con un (27,9%) resultado el estrés, como una de las dolencias que con más frecuencia atribuyen los encuestados. En relación con la presencia de otros síntomas, el cansancio, las alteraciones del sueño y las cefaleas inciden de forma importante sobre la población trabajadora, afectando al 12,3%, 12% y 10,4%, respectivamente.

Por otra parte, la Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral realizada en 2007 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración de España concluye que el 55,1% de las personas ocupadas manifiestan niveles medios o altos de estrés frente al 27,7% que expresan niveles bajos o muy bajos. El nivel medio de estrés resultó igual en los varones y en las mujeres.

Pérez, E. J. P. (2011). En su estudio La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos afirma que:

El estrés laboral, es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo casi un 35% de los trabajadores, los estudios indican que entre 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo. Ello representa un enorme costo, tanto



Factores psicosociales y niveles de estrés

en sufrimiento humano como en perjuicios económicos. El estrés en el trabajo puede afectar a cualquier persona, de cualquier nivel y puede aparecer en cualquier sector y en organizaciones de cualquier tamaño. Además afecta a la salud y la seguridad de las personas, pero también a la salud de las organizaciones y de las economías nacionales, el estrés puede provocar enfermedades a las personas tanto en su trabajo como en su hogar; puede igualmente poner en peligro la seguridad en el lugar de trabajo y contribuir a otros problemas de salud laboral, como los trastornos músculo esqueléticos.



Planteamiento del Problema

Los factores psicosociales pueden definirse como las características percibidas del ambiente de trabajo que pueden llegar a afectar al trabajador tanto física como emocionalmente, una de estas afectaciones podría ser el estrés laboral, que surge cuando se da un desajuste entre la persona, es decir la percepción que este tiene del medio en que trabaja, el puesto y la propia organización, de esta manera la persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés (Moreno, B., Báez, C. 2010).

El abordaje de los factores psicosociales en el desempeño de los trabajadores y su relación con niveles de estrés se ha ido ampliando en la comunidad científica, destacándose por ser un problema altamente frecuente en el medio laboral, lo cual motiva el interés en el presente estudio.

A través de esta investigación podremos identificar cómo las condiciones laborales pueden o no relacionarse en el desencadenamiento de algún nivel de estrés y la afectación que este tiene en la vida laboral de la persona. En este trabajo investigativo se tomará como población de estudio a los vendedores del Bisne-sector ropa de la ciudad de Chinandega. Algunos estudios han reportado la existencia de una variedad de factores psicosociales en el trabajo de la venta, muchos de ellos predisponen la aparición de ciertos niveles de estrés en este tipo de trabajadores, dentro de estos se pueden destacar el conflicto por el territorio, inestabilidad de ingreso, condiciones físicas del lugar de trabajo, malas condiciones ergonómicas, de seguridad o higiene, salario inadecuado, repetitividad, excesiva o escasa responsabilidad, falta de desarrollo de aptitudes, ritmo excesivo de trabajo, trabajo en fines de semana. Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (1988).



Factores psicosociales y niveles de estrés

En este tipo de problemática se encuentra una carencia de publicaciones o estudios en este sector laboral, ya que debido a la informalidad de este trabajo, puesto que este sector establecen su propio ritmo de trabajo, ya sea en cuanto a sus horarios, personas que laboran, salarios, siendo esta un área en la que poco prestan atención para la realización de estudios científicos. Por lo cual esto limita el establecimiento de la magnitud debido a la falta de datos estadísticos del mismo.

Por lo que se ha planteado la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los factores psicosociales y niveles de estrés que presentan los vendedores del sector ropa del Bisne de la ciudad de Chinandega en el periodo marzo octubre 2015?



Justificación

Los factores psicosociales en la evolución laboral suelen ser determinantes en cuanto al rendimiento o la satisfacción que la persona sienta en el medio en el que está laborando, estos factores han cobrado especial importancia por cuanto a los estudios acerca del estrés ya que han querido demostrar si de alguna manera las condiciones psicosociales en la que la persona labora tiene influencia en la presencia de algún nivel de estrés y a medida que pasa el tiempo esta problemática está siendo catalogada como un problema emergente de salud pública (Jiménez, B. & León, C. 2010)

La atención y la prevención de los efectos adversos del estrés ocupacional suponen su comprensión y su abordaje. En este sentido el presente trabajo pretende determinar los factores psicosociales y la relación que pueden estos tener en la aparición de niveles de estrés en los vendedores del Bisme-sector ropa y resaltar la afectación a nivel laboral que estos tienen, por la presencia de estos desencadenantes psicosociales.

En este trabajo investigativo se ha tomado en cuenta el sector de los vendedores del bisme, ya que este podría ser uno de los sectores menos estudiados en cuanto a la temática que se está desarrollando debido a la informalidad de su organización laboral. Se brindará información a los participantes, de los factores encontrados en ellos que más le afecten, para que estos tomen medidas para afrontar posibles situaciones que están afectando su desempeño laboral, y que reconozcan las causas de los mismos. De igual manera esta información será útil para el Centro de Investigación en Salud, Trabajo y Ambiente (CISTA), los cuales podrían desarrollar programas preventivos o programas de promoción de salud laboral en este sector. Este trabajo servirá de base para otros investigadores que deseen profundizar en el tema o utilizar otro tipo de abordaje metodológico en la indagación de aspectos que no se tomen en cuenta.



Objetivos

Objetivo General:

- Determinar los factores psicosociales y niveles de estrés que presenten los vendedores del sector ropa del Bisne de la ciudad de Chinandega.

Objetivos Específicos:

- Caracterizar socio laboralmente la población de estudio.
- Identificar los factores psicosociales presentes en el trabajo de la venta.
- Describir los niveles de estrés en la población de estudio.
- Relacionar los niveles de estrés con los factores psicosociales presentes en el contexto de estudio.



Marco Teórico

Capítulo I

1. Factores psicosociales en el trabajo.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha implicado una mayor profundización del tema.

1.1. Que son los factores psicosociales.

Juárez, A. & Pineda, R. (2007) En su estudio de Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio refleja que:

Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés.

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento.



Factores psicosociales y niveles de estrés

En España, C. D. T. (2009). En el estudio Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública explican que:

Los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo. En el primer caso contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables tienen consecuencias perjudiciales para su salud y para su bienestar. En este caso hablamos de factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral y tienen el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos. Son numerosos los estudios que han concluido que los riesgos psicosociales son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él.

En la actualidad, los riesgos psicosociales en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales. Según la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el 70,9% de los trabajadores encuestados señaló que estaba expuesto a riesgo de accidentes de trabajo –el porcentaje se eleva al 74,9% en el caso del personal sanitario–. El análisis de las causas de accidentes (v.g., riesgos de accidente por cortes y pinchazos) reveló que las principales causas de los riesgos se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%).

En el estudio se concluye que los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial (v.g., sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas



Factores psicosociales y niveles de estrés

y de muy corta duración) presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicosomática (v.g., problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.) que los no expuestos. El 22,5% de los trabajadores encuestados consideran que el trabajo está afectando a su salud.

1.2 . Clasificación de los factores psicosociales de riesgo.

Los factores psicosociales pueden clasificarse en dos categorías principales: los que tienen efectos negativos en la salud (de riesgo) y los que pueden contribuir positivamente al bienestar de los trabajadores.

Según Moreno, B & Báez, C (2010) los factores psicosociales de riesgos se clasifican en:

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: se refiere al 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, y otros factores laborales.

Ambiente y equipos Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.



Factores psicosociales y niveles de estrés

Cultura organizacional y funciones Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales

Relaciones interpersonales Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales 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, bajo

Relación Trabajo-Familia Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera

Seguridad contractual Hace referencia al trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro.

Los efectos de los factores psicosociales de riesgo pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés que se genera a partir de la exposición a estos factores. En este contexto, se plantean dos marcos teóricos necesarios: elaborar los modelos de estrés laboral que puedan explicar el conjunto de factores psicosociales de riesgo o estrés, y establecer los mecanismos psicofisiológicos que establecen los nexos entre la percepción y experiencia subjetiva de estrés y las respuestas del organismo.



1.3. Características de los factores psicosociales.

Según Moreno, B & Báez, C (2010), los Factores Psicosociales tiene sus características propias y son las siguientes:

1.-Se extienden en el espacio y el tiempo.

2.-Dificultad de objetivación

3.- Afectan a los otros riesgos

4.- Tienen escasa cobertura legal

5.- Están moderados por otros factores.

6.- Dificultad de intervención

1.- Se extienden en el espacio y el tiempo. El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial, son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.



2.- Dificultad de objetivación. El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables, frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (OIT, 1986), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

3.- Afectan a los otros riesgos. El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social. Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales.

Los factores de riesgo no son compartimentos estancos, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. Por ejemplo, se ha estudiado abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculoesqueléticos asociados a la ergonomía.



Factores psicosociales y niveles de estrés

4.- Escasa cobertura legal. El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Se sabe a qué atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

5.- Están moderados por otros factores. Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales. Los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.

6.-Dificultad de intervención. Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía,



Factores psicosociales y niveles de estrés

pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima sociolaboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados, lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención sino que la hace más importante. En el último apartado de este informe se recoge la experiencia en este campo y un conjunto de buenas prácticas.

1.4. Consecuencias de los factores psicosociales de riesgo

Juárez, A. & Pineda, R. (2007) En su estudio de Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio refleja las consecuencias o efectos de los factores psicosociales:

Los efectos del estrés: Aunque el estrés es una respuesta filogenética para la supervivencia de la especie y del individuo, un mecanismo de alarma y respuesta, cuando la respuesta se hace crónica o excesivamente frecuente, cuando persiste en el tiempo, arrastra una serie de perjuicios para el organismo resultado del agotamiento de los recursos energéticos del mismo. La respuesta de estrés, aguda o crónica, puede llevar a ocasionar problemas musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, incidencias en el desarrollo de problemas neoplásicos y una larga serie de trastornos psicosomáticos de amplio espectro como trastornos gastrointestinales como el síndrome del intestino irritable. En los últimos años, en un esfuerzo



Factores psicosociales y niveles de estrés

para evitar las ambigüedades del término estrés y su uso indiferenciado para referirse al estímulo, la respuesta y la interacción, ocasión frecuente de confusión y ambigüedad, se ha venido utilizando el término alostasis para referirse a los efectos de la respuesta de estrés.

La evidencia de cambios biológicos debidos a la exposición a factores psicosociales de estrés como aumento de cortisol, cambios en el hipocampo e inmuno supresión es cada vez es mayor. Diferentes estudios muestran que el estrés crónico parece influir sobre la actividad inmunológica e incluso parece tener la capacidad de acelerar la manifestación de enfermedades como el Alzheimer.

A partir de estas repercusiones sobre el organismo, resultan preocupantes las cifras de estrés laboral en la población laboral como las que aparecen en la Encuesta de Calidad de Vida Laboral en España del 2007 en las que más del 50% de los trabajadores presentan niveles medio o altos de estrés.

Efectos de la violencia: El trabajo es, en principio, un contexto protegido al que se va a realizar una tarea y a desarrollar una serie de capacidades y habilidades que aumenten el valor de un producto o de un servicio, por ello, el supuesto de base es la expectativa de disponer de la seguridad básica que no permita atentados a la seguridad personal, física y psicológica. Por esta razón, cuando aparece la violencia, el sentimiento y la percepción del trabajador es la de una agresión completamente injustificada en un contexto en el que se va a realizar un trabajo. Consecuentemente, los efectos de la violencia laboral suelen tener repercusiones más severas que en otros ámbitos.

Los efectos de la violencia son amplios y variados. Los incidentes agresivos laborales pueden ocasionar tanto daños físicos como psicológicos. De forma general, los datos muestran



Factores psicosociales y niveles de estrés

que los daños físicos que se reciben están en un rango que va de lesiones menores a graves, e incluso mortales. De igual manera, los daños psicológicos varían entre el malestar, la tensión, el estrés pasajero y temporal hasta formas de tensión y estrés crónico que puede llevar a la necesidad de ayuda psicológica profesional, o incluso a abandonar el propio trabajo.

La evidencia de los datos muestra que el daño físico grave es infrecuente, aunque se ha constatado igualmente que tiende a aumentar como muestra el estudio creciente de los sucesos que desencadenan estrés postraumático. La evidencia obtenida indica que el daño psicológico suele perdurar más tiempo y que puede afectar múltiples aspectos de la vida de los trabajadores.

En general, mientras mayor es la frecuencia y más severa es la forma de la violencia sufrida, más severos e intensos son los efectos . Un estudio en el Reino Unido ha mostrado que los efectos de la violencia laboral son mayores que el mismo tipo de violencia en contextos no laborales y constata que un 28% de las víctimas de violencia laboral han sufrido más de tres incidentes.

Efectos del Acoso laboral: Lo que se produce en el acoso laboral es un atentado a la propia identidad profesional, una devaluación de la propia competencia profesional que ha podido suponer y costar años, esfuerzos y renuncias importantes. En la medida que los aspectos profesionales son relevantes para la persona, que existe una centralidad laboral en el sistema de identidad de la persona, el rechazo profesional por los propios compañeros o superiores puede suponer una merma de los aspectos más valiosos de uno mismo.

Una revisión reciente de Einarsen y Hauge (2006) muestra tanto los amplios efectos individuales como organizacionales del acoso laboral. Se constata en primer lugar que sus efectos acentúan los efectos habituales de los factores psicosociales de estrés y que pueden



Factores psicosociales y niveles de estrés

conducir a trastornos en la salud mental de las víctimas, especialmente en el aumento de la ansiedad, la depresión y de forma especial en la sintomatología del estrés postraumático (TEPT).

No es extraño que una víctima de acoso laboral experimente la activación automática de las experiencias y los recuerdos ligados a las situaciones de acoso, al tiempo que rumia lo acontecido. Hay datos que muestran que el efecto del TEPT es frecuente, así un estudio danés muestra que un 76% de las víctimas sufría del TEPT (Mikkelsen e Einarsen, 2002). En España, Rodríguez-Muñoz, Moreno-Jiménez, Sanz y Garrosa (2010) han encontrado igualmente que 42,6% de las víctimas de acoso cumplen los criterios del TEPT del DSM-IV-TR. Los estudios de estos autores muestran igualmente que los efectos se amplían al marco de las creencias personales que resultan sacudidas y modificadas después de la experiencia del TEPT.

Efectos del Acoso sexual: La violencia sexual no es sólo una forma de violencia, es un tipo de violencia con connotaciones propias y con repercusiones más severas que otras formas de violencia. En la violencia sexual se produce, al mismo tiempo, un atentado a la condición personal como hombre o mujer y una agresión a la propia dignidad e intimidad. La violencia sexual supone una agresión e instrumentalización del propio cuerpo y su actividad para fines utilitarios de otras personas sin atender al uso y derecho de la propia libertad. Por eso sus consecuencias son severas.

Un primer dato que debe ser referido es que su aparición está altamente relacionada con el clima de tolerancia ambiental de la organización y del predominio de una cultura masculina, especialmente en puestos directivos y de supervisión indican claramente que los efectos son amplios tanto en lo que respecta a las consecuencias individuales sobre los trabajadores como a las organizacionales. Como constatan los autores, las mujeres que han sufrido acoso sexual



Factores psicosociales y niveles de estrés

informan de mayores niveles de absentismo, intenciones de abandono y dedican más tiempo a pensar en contextos laborales diferentes.

Cualquier forma de acoso sexual produce una disminución del bienestar subjetivo vinculado al trabajo. En general, el acoso sexual genera un malestar personal profundo con repercusiones generalizadas en la vida de la mujer (Gutek, 1985), especialmente cuando se produce una violación o un intento de violación. En estos casos puede producirse fácilmente un tipo de estrés postraumático que invalide o disminuya de forma importante la vida personal, laboral y profesional de la mujer. Los datos actuales en España indican que la tasa de acoso sexual global es de 14,5 %, tasa que aumenta para las mujeres a un 18,3 % (Cantisano, Morales y Depolo, 2008).

Efectos de la inseguridad contractual: Los efectos de la inseguridad contractual provienen en gran medida del efecto de incertidumbre generalizada hacia el propio futuro laboral, y de los miedos que pueden aparecer ante la inseguridad económica para uno mismo y para la propia familia, en un contexto en el que la capacidad para la acción preventiva y la anticipación al problema son mínimas. Los problemas derivados de la inseguridad contractual son en parte producto de la indefensión ante la misma, de la incapacidad de actuar en un contexto laboral generalizado.

El trabajador que tiene la percepción de inseguridad laboral experimenta estrés por la anticipación a los problemas asociados a la pérdida del empleo. La incertidumbre a la que la persona está sometida hace que algunos la consideren como más estresante que la misma pérdida del trabajo en sí.



Efectos del burnout o Desgaste Profesional: Los efectos propios del desgaste profesional provienen principalmente del hecho de que es la misma dedicación a una tarea, su implicación en ella, la que facilita su aparición. Los efectos del desgaste profesional provienen en gran medida de que el esfuerzo del profesional por alcanzar unos objetivos es dificultado, de formas muy diferentes, por la misma organización que debería facilitarle su logro. Por otra parte, debe tenerse en cuenta que, en principio, el burnout es una respuesta disfuncional estrictamente laboral, aunque pueda tener consecuencias más amplias no laborales. Es principalmente en los casos clínicos cuando los problemas de conducta y salud pueden tener una incidencia importante.

Las personas afectadas por el burnout de forma clínica suelen perder tolerancia a la frustración, aumentar la irritabilidad y desarrollar una experiencia especialmente sensible a los fallos en la organización y a las relaciones interpersonales. Otros trabajos europeos ponen de manifiesto su relación con la depresión y ansiedad.

En las formas más severas de burnout aparecen igualmente efectos sobre la salud. Entre las consecuencias más habituales suele citarse la pérdida de apetito, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, problemas musculoesqueléticos y empeoramiento de la calidad de vida. Schaufeli y Enzman (1998) han encontrado que está unido a las quejas psicosomáticas, de forma que ambos fenómenos comparten entre un 20% y un 46% de su varianza.

Efectos de otros factores psicosociales de riesgo

Conflicto trabajo y familia: El conflicto trabajo familia supone la dificultad de mantener un equilibrio funcional entre las demandas laborales y las familiares, y la incapacidad para equilibrar la atención en ambos contextos. La incapacidad para cumplir y satisfacer las demandas



Factores psicosociales y niveles de estrés

de uno y otro supone habitualmente la aparición de problemas en la organización del tiempo personal, y de forma más amplia e íntima, en el propio equilibrio personal. Los problemas subsiguientes suelen ir en la línea de una desorganización y conflictividad amplia de la propia conducta. Los efectos de este desequilibrio que puede llegar al conflicto son diversos.

El conflicto familia-trabajo se relacionaba negativamente con el rendimiento laboral. Además de afectar al rendimiento, si no se encuentra un equilibrio entre ambas esferas, pueden darse otra serie de consecuencias. Por ejemplo, se ha demostrado que aquellas personas que experimentan un alto nivel de conflicto entre el trabajo y la familia, muestran mayores deseos de abandonar la empresa. Si una persona percibe que su trabajo está suponiendo un obstáculo para atender a sus responsabilidades familiares, puede considerar la posibilidad de abandonar dicho trabajo. Mientras que las intenciones de abandono surgen especialmente por considerar el trabajo como un obstáculo y una fuente de desequilibrio, el absentismo surge más bien como consecuencia de tener que atender las responsabilidades familiares, incluso en detrimento del propio trabajo. Por ello, habitualmente el absentismo se ha relacionado de forma positiva con el conflicto familia-trabajo.

Trabajo emocional: Las consecuencias que el trabajo emocional tiene sobre el trabajador parecen depender de factores como la frecuencia de la interacción, o el tipo de emoción que se maneja y la estrategia de control usada. Entre las consecuencias del trabajo emocional se encuentran algunos efectos positivos, como la satisfacción del cliente, mayor satisfacción y logro personal, así como el contagio de emociones positivas y mejora de las relaciones entre compañeros.



Capítulo II

2. Estrés

El estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece.

Del Hoyo M. (s.f) en su estudio Estrés Laboral. Destaca que:

Al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación.

Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar nuestra salud. De aquí que se haga la distinción entre:

EUSTRESS o estrés "bueno": Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos.

DISTRESS o estrés negativo: Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume.

2.1. Concepto de Estrés.

El estrés es una respuesta no especificada del organismo ante cualquier demanda que se le imponga. El estrés se caracteriza por una respuesta subjetiva hacia lo que está ocurriendo; en este sentido el estrés es el estado mental interno de excitación y tensión. (ISSSTE, s.f).

. Comín. E, Fuente. I & Gracia A (s.f) refleja que:

El estrés es la respuesta fisiología, psicológica y del comportamiento del trabajador, para intentar adaptarse a los estímulos que le rodean. Esta patología va en aumento



Factores psicosociales y niveles de estrés

debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo económico y social. Los trabajadores tendrán que ir asumiendo todos estos cambios, posiblemente cada vez más difíciles de superar, pudiendo llevar esta situación a padecer estrés.

Estrés Laboral.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Entonces, ¿qué es el estrés laboral? Cano, V (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Existen profesiones donde se ha identificado mayor predisposición para desarrollar estrés: médicos, enfermeras, policías, bomberos, artificieros, controladores aéreos, mineros, etcétera, aunque cualquier trabajador, en algún momento de su vida laboral, puede padecerlo. En la sociedad que vivimos es necesaria una cierta cantidad de estrés para estar alerta y ejercer nuestra profesión. El grado de estrés tiene que ser el suficiente para aumentar la satisfacción laboral, pero sin sobrepasarlo para no caer en la enfermedad. (ISSSTE, s.f).

2.2 Causas del Estrés laboral

El estrés puede desencadenarse por diferentes causas ya sea estas a nivel personal del trabajador como así también las condiciones físicas de la empresa como, la iluminación, el ruido, la temperatura y dentro de esta las características propias del puesto de trabajo como puede ser



la responsabilidad, la carga mental, el salario, la jornada laboral, las horas extras etc. A nivel personal como pueden ser, las relaciones conyugales, relaciones con los hijos el hecho de tener algún familiar enfermo. Las causas que puede desencadenar el estrés laboral, se detallan a continuación.

Causas

2.2.1 Factores físicos

- Iluminación
- Ruido
- Temperatura

a) Iluminación

Tanto el exceso como el defecto dificultan la percepción correcta de los estímulos visuales, perdiendo mayor cantidad del tiempo invertido en el trabajo y creando mayor estado de tensión.

b) Ruido

Cuando los niveles son muy graves y continuos producen irritabilidad, fatiga y dificultad para la concentración. Cuando los niveles son altos el ruido aísla a los trabajadores ya que no permite una buena comunicación entre ellos. El ruido intermitente y sobre todo el no esperado, altera mucho la concentración que necesitamos para realizar nuestro trabajo.

c) Temperatura

Es un factor muy importante ya que de él depende el confort de la persona en su puesto de trabajo.

La temperatura muy alta: puede producir somnolencia, lo que requerirá aumentar nuestro estado de alerta, por ejemplo los trabajadores de hornos.



La baja temperatura: produce una limitación importante en las tareas manuales, por ejemplo trabajos en la intemperie.

Tanto la alta como la baja temperatura son factores muy importantes en la producción de *accidentes laborales*.

2.2.2 Factores químicos

Se están convirtiendo en factores estresantes muy importantes debido a los nuevos materiales y sustancias que están apareciendo en el mundo laboral y al desconocimiento en la manipulación de los mismos.

Muchos trabajadores durante la manipulación y uso de ciertos productos químicos, que ciertamente pueden llegar a ser peligrosos, tienen una constante sensación estresante dado el peligro potencial al que están expuestos.

2.2.3. Causas del estrés según características del de trabajo

a) Estrés por excesiva tensión física o psíquica

Es el estrés más frecuente. Puede ocurrir en cualquier trabajo en el que el trabajador esté sujeto a una gran carga física y mental.

b) Estrés por aumento de responsabilidad

Se suele dar en buenos profesionales a los que cuando la empresa, para estimularles, les aumenta su responsabilidad laboral no son capaces de afrontarla y se estresan.

c) Estrés por trabajo repetitivo

El trabajador que durante toda su jornada realiza el mismo tipo de trabajo de forma casi automática (trabajos en cadena de producción) es un gran candidato a padecer estrés.



d) Estrés por inestabilidad laboral

En la actualidad vemos que las grandes empresas se están reconvirtiendo, aumentando la tecnología y disminuyendo la mano de obra. Esto hace que la recolocación, si no se está lo suficientemente formado, sea muy difícil.

e) Estrés por aumento de carga mental

Es muy frecuente ya que para desarrollar el mismo trabajo la nueva tecnología obliga a estar en tensión, teniendo que recibir gran cantidad de información que debemos procesar.

f) Estrés por desmotivación

Si en el trabajo no encontramos una motivación para promocionarnos y no hay algo que nos estimule terminaremos en una depresión.

2.2.4 Factores dependientes del trabajo

a) Carga mental

Es la cantidad de energía y la capacidad mental que la persona tiene que desarrollar para realizar su trabajo. Una carga mental excesiva desemboca en fatiga psicológica.

Los factores determinantes para la aparición de la fatiga psicológica son:

— Nivel De Atención Requerido.

— Ritmo De Trabajo Impuesto.

Esta actividad mental se cuantifica por:

- Cantidad de información.
- Análisis de la información.
- Memorización de la información.
- Utilización de la información.

**b) Control sobre el trabajo**

Es el grado de tensión que permite al individuo controlar las actividades a realizar.

Para que el trabajador pueda realizar este control con satisfacción necesita:

- Autonomía.
- Iniciativa propia.
- Responsabilidad. to de las relaciones apareciendo serios problemas de convivencia y de agresividad.

*2.2.5 Factores dependientes de la organización del trabajo***a) Jornada laboral**

Conlleva implicaciones sociales, ya que el ir a turnos, fijo o nocturno, puede alterar la vida privada del trabajador. Algunos turnos de trabajo dificultan la realización de actividades extralaborales y de relación social, produciendo en corto o largo plazo un rechazo a dicho trabajo, con disminución de la motivación y comunicación con los demás.

b) Productividad

En la actualidad y debido a la gran competencia empresarial, el trabajador está sometido constantemente a estímulos externos para llegar a la productividad fijada o incluso mejorarla, y en cierta manera la maquinaria es la que impone el ritmo de trabajo, teniendo que acomodar la respuesta del individuo a este ritmo.

c) Salario

Debe de ser el suficiente para que un trabajador pueda vivir con comodidad y no estar pensando constantemente como conseguir unos mayores ingresos.

**d) Horas extras**

Es la consecuencia de una falta de salario adecuado. Se realizan habitualmente para conseguir una mayor independencia económica y poder optar así a una mayor comodidad social. (Comín. E, Fuente. I & Gracia A. s.f)

2.2.6 Factores familiares.

Cuando el trabajador es absorbido por el trabajo no puede llegar a relajarse y transmite su tensión a la familia. Existe siempre un empobrecimiento de las relaciones apareciendo serios problemas de convivencia y de agresividad.

a) Relaciones conyugales

Toda convivencia provoca siempre problemas más o menos importantes. Cuando trabajan los dos miembros de la pareja los problemas son más frecuentes: distintos horarios laborales, tareas domésticas, cuidado de los hijos, administración de la economía doméstica, etc.

b) Relaciones con los hijos

Muchas veces por el tiempo que se invierte en el trabajo se descuidan las relaciones con los hijos. Al terminar la jornada laboral y llegar cansados no se dedica el tiempo suficiente en hablar, jugar y escuchar los problemas que pueden afectar a nuestros hijos; esto trae como consecuencia que la relación se «enfríe» disminuyendo el diálogo de los hijos con los padres.

c) Educación de los hijos

Todos los padres quieren que sus hijos tengan el mejor futuro laboral. Esto conlleva a ocasionar una ansiedad y una competitividad excesiva. La tensión a la que se somete a los hijos se traduce en ocasiones en enfrentamientos y discusiones con los padres.

**d) Convivencia con los ancianos**

Si el trabajador tiene que convivir con una persona mayor su núcleo familiar pierde intimidad, lo que le impide realizar muchas de las cosas que querría hacer para poderse relajar después de su trabajo.

e) Cuidado de familiares enfermos

El ritmo de vida que marca el cuidado de una persona enferma resulta en ocasiones agotador. En estos casos se añade un nuevo trabajo, *la asistencia y cuidado del enfermo*, dejando en un segundo plano a «*su familia*», lo que le produce gran tensión y muchas veces termina enfermando el cuidador. (Comín. E, Fuente. I & Gracia A. s.f)

2.3 Fases Del Estrés y niveles de Estrés

Quizás el recuerdo de Hans Selye, "el hombre moderno debe dominar su estrés y aprender a adaptarse, pues de lo contrario se verá condenado al fracaso profesional, a la enfermedad y a la muerte prematura", sea hoy mejor interpretado.

Del Hoyo M. (s.f) en su estudio Estrés Laboral hace referencia de las fases del estrés y esta las clasifica de la siguiente manera:

Fase De Alarma: Esta es la primera de las fases del estrés laboral. Se trata de una reacción natural del organismo frente a un factor o causa estresante. Nuestro organismo comienza a prepararse para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo extra.. Es generalmente una fase de corta duración.

Fase De Resistencia: Si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el



Factores psicosociales y niveles de estrés

agotamiento. El cuerpo se estabiliza o se “normaliza” y los síntomas tienden a reducirse cuando la situación empieza a estar bajo control. Sin embargo, durante esta fase, el trabajador consume una mayor cantidad de recursos (recursos que no son ilimitados). La duración de ésta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés del empleado, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales.

Fase De Agotamiento: Se trata de la última fase del estrés laboral y se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos del trabajador. Es una fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se da de modo repetitivo y prolongado. El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación.

A continuación pasaremos a describir cada nivel y conocer así cómo se comporta el nivel en cada caso.

Jesús C. Sandino Y. Vargas T. (2010) clasificaron el estrés en:

Nivel Bajo: En este nivel no se advierten signos de estrés, el individuo no presenta síntomas y en caso de presentar alguno no lo relaciona con la supuesta aparición de estrés. Aquí el trabajador goza de una situación relajada, esto puede deberse a que experimente bienestar o a que la actividad que desarrolle esté muy por debajo de sus capacidades lo que no le hace sentirse presionado en la actividad que realiza.

Nivel Medio: Comienzan a aparecer algunos síntomas provocándole algo de malestar que le avisan que hay que estar alerta en caso de que ocurra un desequilibrio. Pero la situación oscila generalmente entre estados de tensión y momentos de relajación, a veces es necesaria cierta



tensión que se convierta en empuje para el logro de algunas metas. La mayoría de las personas en las instituciones se encuentran en este nivel.

Nivel Alto: Aquí la situación se torna más violenta. En el individuo comienzan a manifestarse una serie de síntomas de estrés negativo que pueden ser tan simples como cefaleas, palpitaciones, dolores abdominales para llegar hasta la fatiga, ansiedad, depresión entre otros que afectan su salud y por ende baja su rendimiento y productividad en la organización.

El estrés de origen laboral ha sido estudiado de manera especial, debido al impacto que tiene en la salud de los trabajadores, en su productividad y en el ambiente de trabajo.

2.4 Modelos Teóricos De Estrés Laboral.

2.4.1 Modelo Clásico del estrés laboral.

El modelo formulado por Karasek establece que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja. En efecto este autor, distingue cuatro tipos de situaciones laborales en función de la combinación de niveles altos o bajos de las demandas y del control. Así, un trabajo con nivel de control bajo y nivel de demandas alto será un trabajo estresante porque la persona no puede responder a esas demandas por falta de control. Por otra parte, un trabajo con nivel de demandas alto pero también con control alto es un trabajo activo pero que no tiene porque resultar estresante. Por el contrario un trabajo con niveles de demandas bajo y un nivel de control también bajo es caracterizado como un trabajo pasivo y finalmente, un trabajo con nivel de control elevado pero demandas bajas es un trabajo con bajo estrés.



Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). El modelo clásico asume una aproximación individual al estudio del estrés. Se centra en las cogniciones (apreciación), afectos, emociones y conductas (afrentamiento) individuales como los componentes del estrés. Los fenómenos sociales son considerados básicamente como fuentes de estrés o como moduladores entre el estrés y sus consecuencias (p.e. Apoyo social como amortiguador)

2.4.2 El Estudio Del Estrés Como Fenómeno Colectivo.

Resulta posible una aproximación alternativa al estudio del estrés que considere ese fenómeno a un nivel colectivo y que por tanto permita analizar las vivencias compartidas y las fuentes de estrés que inciden sobre un determinado grupo o colectivo, así como los aspectos estructurales que inciden sobre esas vivencias compartidas de estrés. Según este planteamiento, es importante considerar los grupos sociales y las relaciones entre grupos sociales como la unidad básica de estudio del fenómeno del estrés. Además, hay que tomar en consideración que las experiencias subjetivas del estrés no pueden. Silla, J. M. P. (2001).

2.5 Consecuencias De Estrés Laboral

Las consecuencias del estrés laboral, en comparación con los resultados, hacen referencia a cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas sobre la persona. Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastrointestinales, crisis nerviosas, etcétera con implicaciones más o menos graves sobre su salud. Por otra parte, las consecuencias del estrés laboral no afectan solo a las personas que lo viven. Los efectos pueden incidir también sobre la organización. De este modo, posibles



consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, el incremento del ausentismo, las ineficiencias, errores, etcétera. Silla, J. M. P. (2001).

Comín. E, Fuente. I & Gracia A (s.f). El estrés es el fracaso del intento de adaptación del hombre con el entorno que le rodea; como consecuencia y en relación con las características psicofísicas de cada persona, se determinarán la aparición rápida o tardía de los síntomas de estrés. Generalmente se trata de disfunciones que son potencialmente peligrosas afectando a la práctica totalidad de órganos de nuestra anatomía.

3.5.1 Consecuencias físicas

Comín. E, Fuente. I & Gracia A (s.f).

- a) Alteraciones digestivas:** Úlcera de estómago, Colon irritable, Dispepsia funcional, Colitis ulcerosa, Aerofagia.
- b) Alteraciones respiratorias:** Hiperventilación, Disnea, Asma psicógena, Sensación de ahogo.
- c) Alteraciones nerviosas:** Pérdida de memoria, Cefaleas.
- d) Alteraciones psicológicas:** Preocupación excesiva, Falta de concentración, Falta de control. Desorientación, Olvidos frecuentes, Consumo de fármacos, Bloqueos mentales, Hipersensibilidad a las críticas, Incapacidad de decisión, Trastornos del sueño.

3.5.2 Consecuencias del estrés en la empresa:

Comín. E, Fuente. I & Gracia A (s.f).

Disminución de productividad: El trabajador sometido a estrés no se siente parte integrante de la empresa, realiza lo mínimo imprescindible y siempre dentro de su jornada laboral, sin motivarse y preocuparse por aumentar la productividad.



Factores psicosociales y niveles de estrés

Aumento de absentismo: El absentismo es ilegal si no está justificada la ausencia, por eso el trabajador recurre a la enfermedad para justificar su ausencia, aumentando de esta manera las bajas laborales por enfermedades banales, luchando de esta manera contra los estresores que encuentra en su trabajo. Cuando en una empresa aumenta el absentismo es indicador de que algo está ocurriendo entre el trabajador y su entorno.

Peticiones de cambio de trabajo: Esta solicitud se hace con la intención de evitar las agresiones que sufre, o que piensa que sufre, en su puesto de trabajo. Se busca también la variedad de tareas, mejor ritmo de trabajo, mejores horarios, más autonomía.

Aumento accidentalidad: Además de la falta de seguridad de las máquinas, material de protección inadecuado, existen otras condiciones que pueden aumentar la siniestralidad como: Ritmo de trabajo inadecuado, Mala promoción interna, Falta de comunicación, Aislamiento.

Falta de compañerismo: Todavía existen modelos de empresa que su lema es «*divide y vencerás*» provocando que existan grandes diferencias entre trabajadores de similar categoría, promocionan a unos y en contrapartida decepcionan a otros creando roces entre los compañeros.

Falta de orden y limpieza: La falta de tiempo por el ritmo de productividad afecta directamente al orden y a la limpieza, ésta se deja para más adelante, cuando se tenga tiempo. Esto evidentemente afecta a la productividad, a la accidentalidad, etc.

Aumento de quejas de clientes: Con el deterioro que se produce dentro de la empresa se empiezan a recibir quejas de los clientes, principalmente por la disminución en la calidad. Estas quejas externas es un buen termómetro para medir la insatisfacción de las distintas secciones.

Aumento de consumo de drogas: Todo trabajador con aumento de tensión aumenta el consumo de drogas, tabaco, alcohol, tranquilizantes, etc., que antes las consumía pensando que le eran relajante.

**Material y Método**

Tipo de estudio: Descriptivo de corte transversal.

Área de estudio: Sector comercio El BISNE ubicado en la ciudad de Chinandega, de la rotonda los encuentros 300 metros al oeste.

Unidad de análisis: Hombres y mujeres vendedores del sector ropa del Bisne Chinandega.

Universo: Consta de 90 trabajadores que ocupan los tramos del sector ropa del Bisne.

Muestra: 73. Debido a la falta de disposición de parte de los participantes, solo se pudieron completar 61 entrevistas. Por lo cual nuestra muestra fue de dicha cantidad.

N=	90
Z=	1.96
P=	0.5
e=	0.05

$$n = \frac{90 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{89 \cdot 0.0025 + 3.8416 \cdot 0.25}$$

n=	73
-----------	-----------

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

N= Población

Z= Estadístico al 95%

P= Proporción de individuos con la característica

e= error muestral



Muestreo

No probabilístico por conveniencia, en este caso la muestra estará formada por unidades muestrales que nos faciliten su medida, que sean accesibles en cuanto a la disponibilidad del tiempo y lugar de trabajo.

Criterios de inclusión

- Que sean vendedores del Bisne Chinandega
- Que pertenezcan al sector Ropa
- Que estén dispuestos a participar en el estudio.
- Que tengan más de 6 meses de laborar en esta área.

Fuentes de Información

Fuentes primarias: esta fue la información adquirida de manera directa por parte de los trabajadores que sean partícipes del proceso investigativo, lo cual esta información fue recopilada por medio de los instrumentos a utilizar (cuestionario de estrés en el trabajo, MPF (*Mini Psychosocial Factor*)).

Fuentes secundarias: La información fue recopilada a través de artículos publicados, revistas científicas, tesis u otros trabajos investigativos que han trabajado este tema de investigación.



Procedimientos de recolección de datos

Se llevaron a cabo los siguientes pasos en la realización de esta investigación:

- Se visitó la ciudad de Chinandega y posteriormente se le solicitó permiso al intendente del mercado el Bisne – sector ropa, para la debida aplicación de los instrumentos, al cual se le presentó y explicó los objetivos de la investigación.
- Una vez obtenido el permiso se verificaron los horarios de trabajo de las personas que laboran en el sector antes mencionado, con el intendente, para confirmar el día de la visita para brindárseles el consentimiento informado y aplicar los debidos instrumentos.
- Se procedió a trasladar la muestra en grupos de 5 personas, a la oficina del intendente, para proceder con la aplicación de los instrumentos.
- Se les explicó todo el proceso que llevara la investigación a los comerciantes y lo que se espera en su participación de dicho proceso investigativo.
- Luego se procedió explicar que se utilizaría un instrumento estandarizado, con el fin de investigar qué factores psicosociales influyen en el desencadenamiento de un nivel de estrés y el otro con el fin de identificar qué nivel de estrés existe en los vendedores.
- Se hizo una indicación acerca del llenado de dichos instrumentos el cual tomaría 20 minutos para su finalización, luego una ronda de preguntas acerca de las dudas que los participantes tuvieran y seguidamente se procedió a una auto aplicación.



Instrumento de recolección de datos

MPF (*Mini Psychosocial Factor*)

Para medir los factores psicosociales presentados en este sector laboral informal, se utilizara el MPF elaborado por Emilio Ruiz(2005), ergónomo de Aceralia Transformados, y por Víctor Idoate, médico y ergónomo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, que presenta 15 ítems, que se cumplimentan en un tiempo inferior a 9 minutos, gestionables en un solo documento por trabajador, y con alertas de riesgo en variables básicas tales como: ritmo de trabajo, riesgo de mobbing, relaciones humanas y laborales, reconocimiento del trabajo, grado de autonomía, implicación emocional en el trabajo, percepción del estado de salud, niveles de apoyo y compensación en el trabajo, grado de control, demandas de trabajo y carga mental. En cuanto a la fiabilidad del instrumento, esta es de 0,739 (mediante el valor de alfa de Crombach).

Su diseño facilitador permite de manera rápida y eficaz abordar la visión y revisión de aquellos riesgos psicosociales presentes en las organizaciones, y adecuar de manera operativa un estudio inicial de la totalidad de trabajadores y equipos, proporcionando la cumplimentación y el ajuste en los elementos básicos de un sistema de gestión de la prevención, y en las auditorias legales de aquellas empresas comprometidas con el cumplimiento de la normativa vigente en materia de riesgo psicosocial. En el plan de análisis se detallara la forma de evaluación de este instrtumento.

Cuestionario de Estrés en el Trabajo

Para medir el estrés laboral se utilizó el cuestionario de Estrés en el trabajo laborado por diferentes autores bajo los auspicios de la “Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida”. Presenta 38 ítems en los que se valora: Exigencias del trabajo: Items 1-9, Capacidad



Factores psicosociales y niveles de estrés

de decisión: ítems 10-17, Utilización de competencias: 18- 23 Condiciones de empleo. ítems 24- 30 Apoyo social: ítems 31-38, este establece los niveles de estrés presentes en el medio laboral clasificándolos como; bajo nivel de estrés (Puntuación de 1 a 12), nivel medio de estrés (Puntuación de 13 a 26), nivel alto de estrés(Puntuación de 27 a 38). Su llenado y contenido es de fácil comprensión permitiendo este así su utilización en diferentes sectores laborales ya sean pequeñas o medianas empresas para de esta manera poder evaluar fácilmente el nivel de estrés presente en el trabajador.

Posibles sesgos y su control

Posibles sesgos	Control de sesgos
<ul style="list-style-type: none">• Poca comprensión de las preguntas establecidas en el inventario de estrés y en el cuestionario.	<ul style="list-style-type: none">• Realización de prueba piloto en 10 vendedores voluntarios que no serán parte de la muestra.
<ul style="list-style-type: none">• Falta de colaboración de los encuestadores.	<ul style="list-style-type: none">• Explicar el propósito del estudio, la confidencialidad de la información que estos brinden y la validez de los instrumentos a utilizar.
<ul style="list-style-type: none">• Que los datos obtenidos en los cuestionarios no sean fiables.	<ul style="list-style-type: none">• Explicar a los participantes confidencialidad total, de su identidad.
<ul style="list-style-type: none">• Aplicación diferente del cuestionario por parte de los investigadores	<ul style="list-style-type: none">• Se hizo un ensayo para que ambos investigadores realicen una buena aplicación y se siguieron las instrucciones de aplicación sugeridas por los autores en el protocolo de los instrumentos.

**Plan de análisis**

Se introdujeron los datos para su procesamiento y conformar la base de datos mediante el programa estadístico para ciencias sociales (SPSS) versión 17 para Windows. Se calcularon medidas de frecuencia, tendencia central, se utilizó el coeficiente Tau-b de Kendall para determinar la relación de la variable factores psicosociales con la variable estrés, considerando una relación estadísticamente significativa, si el valor de P, es de (1 a -1) entre más lejos se encuentre del 0, existirá más relación. En el instrumento MPF para identificar Factores psicosociales se dividieron las preguntas de acuerdo a las dimensiones que este calcula tales como: Ritmo evaluados con las preguntas número 7,4,10,12,14; Mobbing 13, 6; Relaciones 2, Salud 1, Reconocimiento 8, Autonomía 5, 15, 9; Emociones 3, 11 en estas se calculó la media para identificar qué factores predominaban en los vendedores. Las cuales fueron medidas en tres dimensiones: Riesgo evidente (< 9), Sospecha de riesgo (4 – 7), Sin riesgo para la salud (> 7). Los resultados fueron presentados a través de tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

Consideraciones éticas

Se tomaron en cuenta criterios de la declaración de Helsinki como:

- Mantener el respeto para los diferentes participantes incluidos en la investigación, evitando la emisión de juicios o críticas por parte del equipo investigador.
- Respetar siempre el derecho de las personas a salvaguardar su integridad. Se tomaron todas las precauciones necesarias para respetar la intimidad de las personas y reducir al mínimo el impacto del estudio sobre su integridad físico mental y su personalidad.



Factores psicosociales y niveles de estrés

- Toda información captada obtenida de manera voluntaria de parte de los participantes con consentimiento voluntario de la expresión de dos voluntades (investigador-investigado)
- Seguidamente, el investigador obtuvo el consentimiento informado otorgado libremente por las personas, preferiblemente por escrito.



Factores psicosociales y niveles de estrés

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Valor
Datos sociodemográficos	Particularidades culturales, sociales, geográficas, políticas etc.	Características sociales y demográficas que definen a la población de estudio	<ul style="list-style-type: none"> - Edad - Sexo - Antigüedad laboral - Jornada laboral 	20-30 años 31-41 años 41-50 años 51-60 años Hombre Mujer 1 - 5 años 1 – 8 horas diarias
Factores psicosociales	Son las condiciones presentes en una situación laboral relacionadas con la organización del trabajo	Factores que se encuentran en el medio laboral que pueden o no afectar el desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Ritmo de trabajo • Riesgo de mobbing. • Relaciones humanas y laborales. • Reconocimiento del trabajo. • Grado de autonomía. • Implicación emocional en el trabajo. • Percepción del estado de salud. • Niveles de apoyo y compensación en el trabajo. • Grado de control. • Demandas de trabajo y carga mental. 	(<4) Riesgo evidente [4 – 7] Sospecha de riesgo- indicios (>7) Adecuado al trabajo, sin riesgo para la salud



Factores psicosociales y niveles de estrés

Estrés	Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas y fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización del entorno del trabajo.	Respuesta de una persona que es expuesta a factores que causan un desequilibrio emocional en su medio.	Exigencias del trabajo: Ítems 1-9 Capacidad de decisión: Ítems 10-17 Utilización de competencias: ítems 18- 23 Condiciones de empleo. Ítems 24- 30 Apoyo social : ítems 31-38	Bajo nivel de estrés: 1-12 Nivel medio de estrés: 13-26 Nivel alto de estrés: 27-38
--------	---	--	---	---

**Resultados****I. Datos sociodemográficos de la población de estudio**

El estudio realizado a 61 comerciantes del sector ropa del Bisne Chinandega en relación a los datos sociodemográficos encontramos que el sexo que más predominó fueron las mujeres, ocupando un 72%, en cuanto al rango de edades el mayor porcentaje estuvo entre los 20 – 30 años, representando un 36% de la muestra, siguiendo el rango de 31 – 40 años con un 31%. Con respecto a la antigüedad laboral predominó el rango de 1 – 5 años que representa el 62% de antigüedad laboral en este sector. En relación a los horarios de trabajo toda la muestra incluida en el estudio tiene una jornada laboral de 8 horas (ver Tabla 1).

Tabla 1: Distribución porcentual de la caracterización demográfica vendedores del Bisne-Chinandega, sector ropa (N 61).

		Frecuencia	%
Sexo	Hombre	17	28
	Mujer	44	72
Rango de edades	20-30 años	22	36
	31-40 años	19	31
	41-50 años	17	28
	51-60 años	3	5
Antigüedad Laboral	1-5 años	38	62
	6-10 años	20	33
	11-15 años	3	5
Horas de trabajo	8	61	100

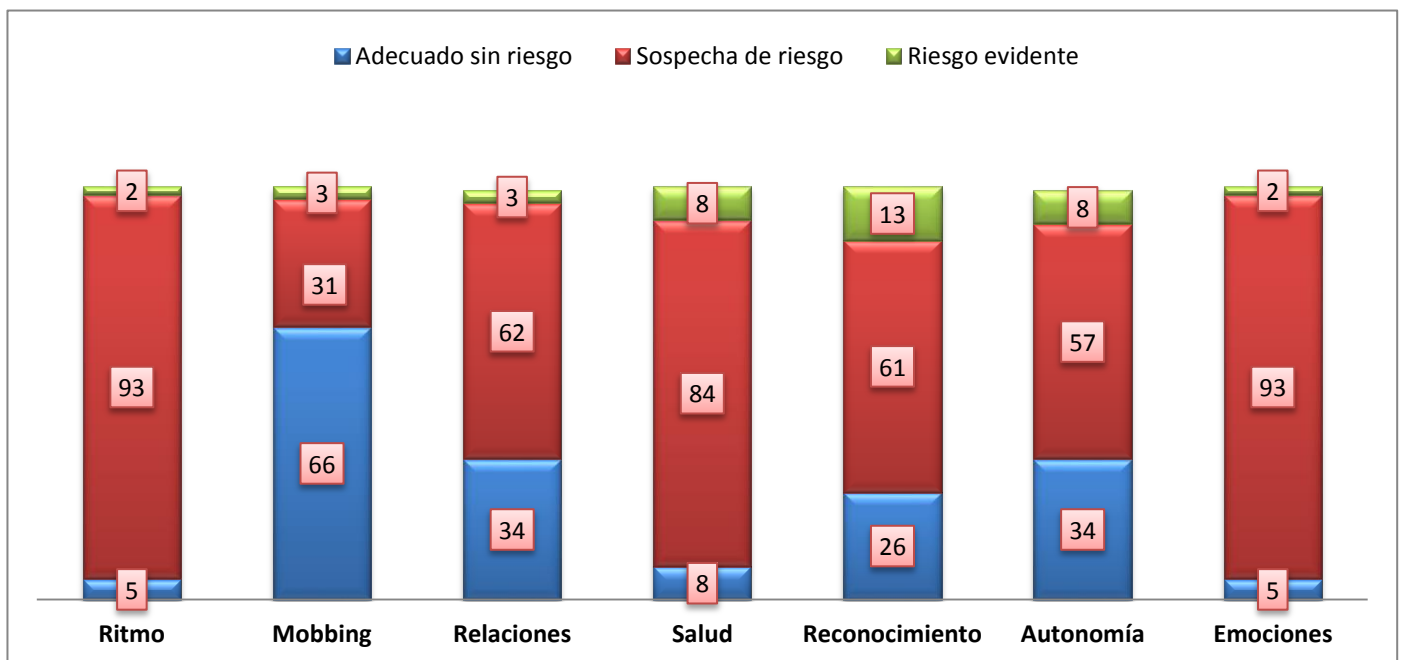
Fuente: Cuestionario de Factores Psicosociales.



II. Niveles de riesgo de los factores psicosociales en vendedores del Bisne-Chinandega, sector ropa.

El análisis de los factores psicosociales en este sector laboral se realizó mediante los puntajes proporcionados en el cuestionario, que orientan a la clasificación de los mismos según nivel de riesgos. En el gráfico 1, se detallan los siete factores evaluados distribuidos porcentualmente según nivel de riesgos. Como puede observarse los factores con sospecha de riesgo más evidentes fueron: ritmo, que hace referencia a una exigencia psicológica relacionada con intensidad del trabajo (cantidad, tiempo) y emociones que se refiere a la transferencia de sentimientos en el ambiente de trabajo, ambos factores con un 93%, salud (84%), relaciones, vinculada con la interacción interpersonal en el lugar de trabajo (62%) y reconocimiento, que incluye valoración y estima (61%).

Gráfico 1. Distribución porcentual de los factores psicosociales según nivel de riesgo en vendedores del Bisne-Chinandega, sector ropa (N 61)



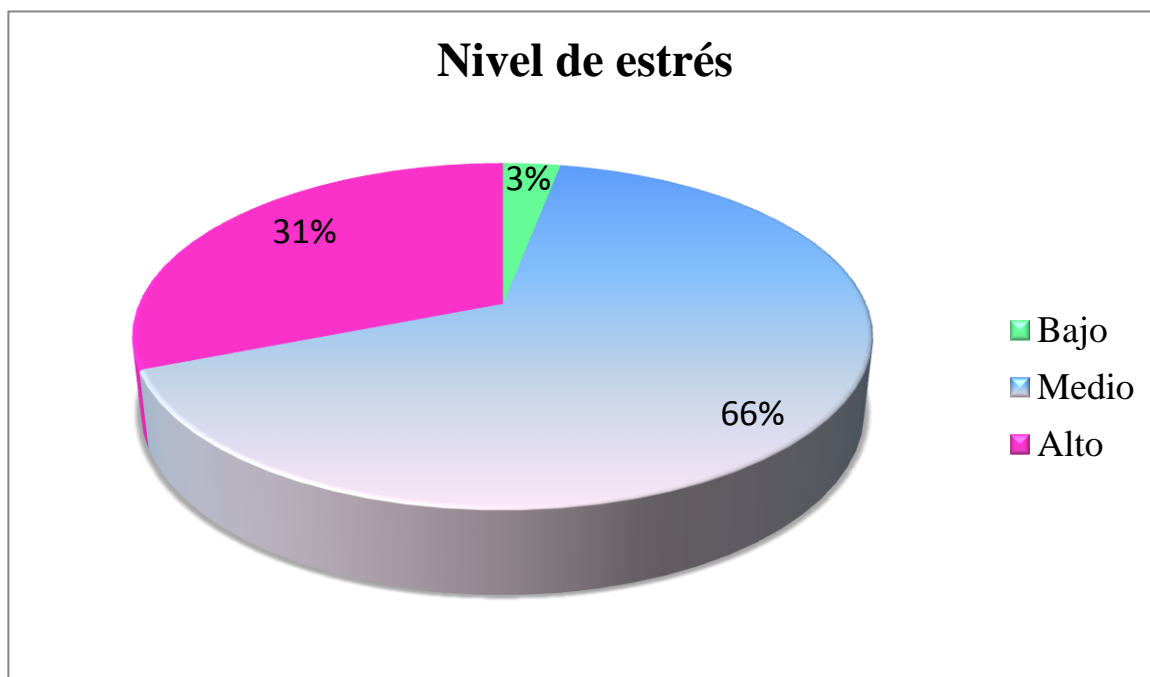
Fuente: Cuestionario de Factores Psicosociales (MPF).



III. Niveles de estrés en vendedores del Bisne-Chinandega, sector ropa.

En cuanto a la evaluación de los niveles de estrés en la población de estudio, encontramos con un 66% la presencia de un nivel medio de estrés, siguiendo la presencia de un nivel alto de estrés con un 30%. Cabe destacar que tan solo un 3% de esta población presenta un nivel bajo de estrés lo que conlleva a representar una relevancia estos resultados en dicho estudio.

Grafica 2: Distribución porcentual de los niveles de estrés en los vendedores del Bisne-Chinandega, sector ropa (N 61)



Fuente: Cuestionario de estrés en el trabajo.



IV. Niveles de estrés según los factores psicosociales en vendedores del Bisen-Chinandega, sector ropa.

Se trató de establecer una correlación entre las variables con el fin de determinar si la presencia de una influía en la otra, encontrándoles que no existe tal relación entre ellas, pero debemos de tener en cuenta que quizás el tamaño de la población de estudio no permitió identificar la existencia de dicha relación, debido a que esta era muy pequeña. Cabe destacar que en los factores, Autonomía que puntuó 0.5, y Relaciones que puntuó 0.4 siendo estos los más alto, sin embargo una significancia estadística. En la Tabla. 2 se detalla la relación encontrada de ambas variables.



Factores psicosociales y niveles de estrés

Tabla 2: Relación entre los factores psicosociales y niveles de estrés en los vendedores del Bisne-Chinandega, sector ropa (N 61)

		Nivel estrés						Valor Tau-b de Kendall
		Bajo		Medio		Alto		
		F	%	F	%	F	%	
Salud	Riesgo Evidente	1	20	4	80	0	0	0.2
	Sospecha de riesgo	1	2	33	65	17	33	
	Sin riesgo	0	0	3	60	2	40	
Reconocimiento	Riesgo Evidente	1	13	7	88	0	0	0.3
	Sospecha de riesgo	1	3	25	68	11	30	
	Sin riesgo	0	0	8	50	8	50	
Ritmo	Riesgo evidente	0	0	1	100	0	0	0.3
	Sospecha de riesgo	2	4	39	68	16	28	
	Sin riesgo	0	0	0	0	3	100	
Relaciones	Riesgo Evidente	1	50	1	50	0	0	0.4
	Sospecha de riesgo	1	3	30	79	7	18	
	Sin riesgo	0	0	9	43	12	57	
Mobbing	Riesgo evidente	1	50	1	50	0	0	-0.3
	Sospecha de riesgo	1	5	15	79	3	16	
	Sin riesgo	0	0	24	60	16	40	
Emociones	Riesgo evidente	0	0	1	100	0	0	0.3
	Sospecha de riesgo	2	4	39	68	16	28	
	Sin riesgo	0	0	0	0	3	100	
Autonomía	Riesgo evidente bajo	1	20	4	80	0	0	0.5
	Sospecha de riesgomedí	1	3	29	83	5	14	
	Sin riesgo alto	0	0	7	33	14	67	



Discusión de los Resultados.

La participación femenina en la vida económica, sobre todo refiriéndonos a lo que es el sector de los vendedores ha sido por años muy evidente y constituye un elemento contrastado que contribuye al desarrollo económico y existen evidencias en la que la presencia de la mujer eleva la productividad del trabajo.

Agurto. S y Guido, A. en su artículo “Mujeres: pilares fundamentales de la economía nicaragüense” (2001) mencionan que, Las mujeres generaron el 40% del producto interno bruto de Nicaragua. Es decir, que las mujeres no solamente son mayoría demográfica, no solamente son amas de casa, sino que en el ámbito económico son de suma importancia, ya que con su trabajo productivo aportan casi la mitad de la riqueza que se produce en el país.

Esta afirmación respalda los resultados obtenidos en el estudio realizado en el sector ropa del Bisne de Chinandega ya que un 72 % de los trabajadores de este lugar son mujeres y tan solo el 28% es ocupado por trabajadores hombres, algunos de los jefes de los puestos de venta argumentaban que en su mayoría ellos optaban por contratar mujeres por que estas eran más creativas, dinámicas, carismática y estos elementos son muy importantes para la realización del trabajo en los puestos ya que el principal objetivo es atraer a las personas que pasan por el lugar, para que estos realicen sus compras en su puesto, no obviando que aunque la presencia de hombres es poca, si hay quienes tienen la capacidad de realizar este trabajo igual.



Factores psicosociales y niveles de estrés

En cuanto a las edades en este estudio, las personas trabajadoras de este sector existe una variedad pero en este caso los promedios más evidente lo ocuparon los rangos de 20-30 años y de 31-40 años, lo cual difiere un poco del estudio realizado por Gómez, Isabel P.; Castillo, Irma Y.; Banquez, Annia P.; Castro, Audrey J.; Lara, Hilda (2012) quienes encontraron un rango superior 38-40 años en vendedores informales estacionarios del mercado de Bazurto y refiriéndonos a la antigüedad laboral, en el presente estudio un 62% de las personas tienen entre 1-5 años de estar laborando en este sector, teniendo en cuenta que la jornada laborales de 8 horas diarias para todos los trabajadores incluidos en este estudio.

La evaluación de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida general de los trabajadores, pero además también es responsable de la aparición de una serie de efectos Negativos. Así, cabe destacar los riesgos psicosociales en el trabajo que se refieren a aquellos aspectos del entorno laboral tales como: el ritmo de trabajo, las relaciones con los compañeros, autonomía laboral, mobbing, emociones etc. (Soler, M 2008)

La carencia de estudios y datos estadísticos en cuanto a los factores psicosociales que se pueden identificar en el sector laboral informal, abre puertas a la motivación de la realización de investigaciones al respecto. Es por eso que este estudio brinda un aporte con los resultados encontrados en cuanto a la presencia de factores psicosociales se encontró la mayor sospecha de riesgo en Ritmo de trabajo esto debido a las jornadas laborales agitadas a las que están expuestos los trabajadores, otro factor es las Emociones ya que de alguna manera el involucramiento emocional en esta labor es significativa para los resultados esperados en sus ventas diarias, la Salud es otro de los factores identificados ya que se debe



Factores psicosociales y niveles de estrés

que tener en cuenta que las condiciones ambientales en las que se encuentran los trabajadores no son las más idóneas, debido a que se exponen a temperaturas altas, ruido y acumulación de basura .

El sector de los comerciantes ha sido el sector económico menos estudiado en cuanto a la presencia de estrés, sin embargo los pocos estudios han demostrado que en este sector no existe una presencia relevante de estrés (Soto, A. 2013), argumentando que esto se debe a la autonomía que las personas tienen, ya que tienen la capacidad de establecer sus horarios de trabajo, su ritmo y la manera en cómo van a distribuir sus labores, sin embargo un estudio realizado a los comerciantes del sector Bisne de la ciudad de Chinandega, ha arrojado datos curiosos de alguna manera reflejando lo contrario a lo ya antes mencionado. Se identificó que en un 63.5% de los comerciantes existe la presencia de un nivel medio de estrés y un 30.2% presentan un nivel alto de estrés, dando estos resultados un giro a las perspectivas que se tienen con este sector en cuanto a la presencia de estrés que los comerciantes pueden experimentar, cabe mencionar que tan solo un 3.2% de los comerciantes presentan un nivel bajo de estrés.

Por lo antes mencionado un estudio realizado en República Dominicana sustenta la poca inclusión del sector Informal en los estudios.

La informalidad comercial ha sido poco estudiada, y por ende, el conocimiento sobre este sector es aún insuficiente para guiar adecuadamente la formulación de políticas públicas efectivas. En el otro extremo, el tercer abordaje considera la informalidad como un reflejo de un análisis costo-beneficio por el cual muchas empresas y trabajadores optan por “escapar”. De este modo, aunque los trabajadores informales podrían estar poco satisfechos con sus condiciones de



Factores psicosociales y niveles de estrés

trabajo, estas son preferidas a las opciones que esos mismos trabajadores tendrían bajo condiciones de formalidad políticas públicas efectivas.

Un estudio realizado en Nicaragua titulado Análisis psicosocial de trayectorias laborales, género y salud mental de la población trabajadora de León, Nicaragua describe que: En el caso de las personas que pasaron de dependencia en sector informal a independencia, se nota una situación distinta, más positiva emocionalmente, debido a la adquisición de autonomía e independencia que funciona como un medio de adaptación. Las personas incluidas en este grupo sienten que tienen mayor control de su trabajo y además evitan situaciones de maltrato y humillación por parte de empleadores. (Soto A, 2013).

Durante el proceso investigativo se encontraron situaciones que dificultaron llevar a cabo el estudio con la muestra inicialmente propuesta, debido al acceso al lugar, la disponibilidad de los trabajadores y la autorización de los jefes de trabajo. En algunos casos los participantes no fueron capaces de autoaplicarse el instrumento, por lo que procedió a ayudar en el llenado del mismo.

Este proceso investigativo implicó el aporte de datos estadísticos con los que no se contaba, debido a la carencia de estudios acerca de la presencia de estrés en este sector informal laboral, cabe destacar que se sugiere para investigaciones futuras tomar en cuenta ampliar el número de la muestra, incluir la variable escolaridad y la elaboración instrumentos estandarizados de manera directa a este sector informal.



Conclusiones

El presente estudio realizado en el sector – ropa del Bisne de la ciudad de Chinandega en el periodo Marzo – Octubre 2015, se concluyó que, en cuanto a los datos sociodemográficos se encontró que la mayoría de los vendedores son mujeres, los rangos de edades oscilan entre 20-30 años y una antigüedad laboral de 1-5 años, todos laborando en jornadas de 8 horas diarias.

En relación a los factores psicosociales la mayor sospecha de riesgo se presentó en Ritmo de trabajo, Emociones y la Salud.

En los niveles de estrés en la población de estudio se encontró que el mayor porcentaje de los participantes presentan un nivel medio de estrés.

No se encontró una relación significativa entre las variables estudiadas, lo cual no necesariamente quiere decir que no exista una relación entre las mismas, ya que el tamaño de la muestra fue pequeña, siendo una limitante que posiblemente influyó en la falta de asociación estadísticamente significativa.



Recomendaciones

- A los empleadores establecer jornadas de trabajo con periodos pequeños de descanso y motivar a los trabajadores por medio de estímulos según su desempeño, por ejemplo premiando al empleado que mas se involucre en el orden del tramo o el mas puntual.
- A los trabajadores implicarse a realizar actividades recreativas para contrarrestar los síntomas que puedan presentarse debido al estrés, ya que nos expresaron no realizarlas y que busquen apoyo social. En cuanto a evitar la implicación emocional de los trabajadores, se sugiere que estos sepan tomar las distancias adecuadas en cuanto a lo que se refiere su trabajo y su vida personal.
- También implementar técnicas sencillas de relajación basada en la respiración y relajación muscular, con el fin de contrarrestar la presión en el trabajo.
- A los jefes de tramo, programar actividades que involucre la participación de los trabajadores, por ejemplo el cumpleaños del mes, celebración del día del trabajador, cena navideña etc.
- A estudiantes o futuros investigadores la realización de un estudio en el que evalúen por separado la opinión tanto de vendedores como de los jefes de los tramos y tomar en cuenta la variable escolaridad.

**Referencias Bibliográficas**

Agurto, S. & Guido, A. (2001) Mujeres: Pilares fundamentales de la economía nicaragüense.

Recuperado de: http://www.elobservadoreconomico.com/archivo_anterior/117/mujeres.htm

Báez, C., & Moreno, B. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias,

medidas y buenas prácticas. *Documento en línea. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>* Consultado el, 25.

Cano Vindel, Antonio.(2002) Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Sociedad

española para el estudio de la ansiedad y el estrés SEAS,

Carrasco. C (2001) Estrés Laboral. Recuperado de:

http://www.dt.gob.cl/1601/articles86559_recurso_1.pdf

Comín. E, Fuente. I & Gracia A (s.f) El estrés y el riesgo para la salud.

<http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>

De Pedro, M. M., Sánchez, M. I. S., García-Izquierdo, M., Navarro, M. C. S., & Meca, J. S.

(2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19(2), 225-230.



Del Hoyo M. (s.f) Estrés Laboral. Recuperado de:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

En España, C. D. T. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Pública*, 83(2), 169-173. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v83n2/editorial3.pdf>

Gómez, Isabel P.; Castillo, Irma Y.; Banquez, Annia P.; Castro, Audrey J.; Lara, Hilda (2012) Condiciones de trabajo y salud de vendedores informales estacionarios del mercado de Bazaruto, en Cartagena. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42226354008>

Guzmán, R., Arias, O., Cruz, D., Lizardo, J., & Velez, R., (2007) La informalidad en el mercado laboral urbano de la Republica Dominicana. Recuperado de: http://www.bancentral.gov.do/publicaciones_economicas/otros/mercadolaboral_informalida d.pdf

Jesús C. Sandino Y. Vargas T. (2010). Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la oficina nacional de la empresa Pro mujer en el período comprendido de Febrero-Mayo 2010.

Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*.



Juárez, A., & Pineda, R. (2007). Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. *Investigación en salud*, 9(1), 56-64. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14290109>

Leibovich de Figueroa, N., Injoke-Ricle, I., & Schufer, M. (2008). Evaluación de la inestabilidad laboral como estresor psicosocial en el trabajo. *Anuario de investigaciones*, 15, 0-0.

Moreno-Jiménez, B. (2000). Olvido y recuperación de los factores psicosociales en la salud laboral. *Archivos de Prevención de Riesgos laborales*, 3(1), 3-4.

Moreno, L. L., García, J. M., Díaz, M. J., & Ramiro, E. M. D. (2005). De Factores Psicosociales en el Entorno Laboral. *EduPsykhé*, 4(1), 19-42.

Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas psychologica*, 3(2), 179-186.

Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral* (Vol. 2). Madrid: Eudema.

Pichardo, E & Quintero, A (2009). Factores de riesgo psicosociales en el trabajo y su relación con el estrés en los trabajadores del área de producción de la empresa ARNECOM, abril-octubre del 2009.



Factores psicosociales y niveles de estrés

Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., & Levi, L. (s.f.). Factores psicosociales y de organización.

Recuperado de:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tema2/34.pdf>

Silla, J. M. P. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, (13), 18-38.

Soler, M (2008). La Evaluación de los factores de Riesgo psicosocial del trabajo en el sector Hortofrutícola: El cuestionario FAPSIHOS.

Soto, A (2013) Análisis psicosocial de trayectorias laborales, género y salud mental de la población trabajadora de León, Nicaragua.

Tokman, V. E. (2006). *Inserción laboral, mercados de trabajo y protección social*. CEPAL.



ANEXOS



Factores psicosociales y niveles de estrés

Consentimiento informado

En este estudio se examinarán los factores psicosociales y los niveles de estrés que presenten los vendedores del sector ropa del Bisne- Chinandega. El estudio está siendo conducido por estudiantes de V año de Psicología de la Facultad de Ciencias Médicas.

Como participante usted dispone de ciertos derechos, como:

1. Aceptar voluntariamente a participar en esta investigación.
2. Rechazar el participar en parte o completamente sin ninguna consecuencia negativa.
3. Retirarse de la participación en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa.

Si usted se encuentra en medio del experimento y decide no participar, por favor notificar al equipo de investigación.

Al aceptar participar usted verifica que:

1. Usted ha comprendido la información escrita arriba.
2. Usted voluntariamente acepta participar en la investigación.
3. Usted acepta completar la tarea por usted mismo y responderá las preguntas honestamente.
4. Usted comprende que es libre de retirarse de la participación en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa.
5. Si usted acepta los términos anotados arriba por favor firme abajo.

Firma participante

**CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES MPF****Mini Psychosocial Factors - © E. Ruiz & V. Idoate**

Con la finalidad de analizar preventivamente los puestos de trabajo, y evaluar las condiciones psicosociales de los mismos que puedan afectar a su salud, le solicitamos cumplimente el siguiente cuestionario de preguntas:

Instrucciones:

- Señale con un círculo la valoración de su respuesta a la pregunta (escala de 1 a 10).
- Sea lo más sincero/a posible en sus respuestas.

Horario de trabajo:	
Edad:	Sexo: Mujer - Hombre

1. ¿Su estado de salud es satisfactorio?

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2	3-poco-4	5-normal-6	7-bastante-8	9-mucho-0
-------------------	----------	------------	--------------	-----------

2. ¿Las relaciones con los compañeros de trabajo en general son buenas?

1-nada/muy poco-2	3-poco-4	5-normal-6	7-bastante-8	9-mucho-0
-------------------	----------	------------	--------------	-----------

3. ¿Su trabajo le resulta agradable?

1-nada/muy poco-2	3-poco-4	5-normal-6	7-bastante-8	9-mucho-0
-------------------	----------	------------	--------------	-----------

4. ¿Dispone de tiempo suficiente para efectuar sus tareas?

1-nada/muy poco-2	3-poco-4	5-normal-6	7-bastante-8	9-mucho-0
-------------------	----------	------------	--------------	-----------

5. ¿Puede decidir algunos aspectos en sus tareas de trabajo?

1-nada/muy poco-2	3-poco-4	5-normal-6	7-bastante-8	9-mucho-0
-------------------	----------	------------	--------------	-----------



Factores psicosociales y niveles de estrés

6. ¿Existen tensiones en el trabajo por culpa de otros compañeros de trabajo?

1-nada/muy poco-2	3-poco-4	5-normal-6	7-bastante-8	9-mucho-0
-------------------	----------	------------	--------------	-----------

7. ¿Habitualmente tiene interrupciones durante su trabajo?

1-nada/muy poco-2	3-poco-4	5-normal-6	7-bastante-8	9-mucho-0
-------------------	----------	------------	--------------	-----------

8. ¿Su esfuerzo en el trabajo es reconocido por sus superiores?(En caso que lo tenga).

1-nada/muy poco-2	3-poco-4	5-normal-6	7-bastante-8	9-mucho-0
-------------------	----------	------------	--------------	-----------

9. ¿Dispone de los medios suficientes para desempeñar su tarea?

1-nada/muy poco-2	3-poco-4	5-normal-6	7-bastante-8	9-mucho-0
-------------------	----------	------------	--------------	-----------

10. ¿Puede concentrarse en su trabajo?

1-nada/muy poco-2	3-poco-4	5-normal-6	7-bastante-8	9-mucho-0
-------------------	----------	------------	--------------	-----------

11. ¿Se implica emocionalmente demasiado en su trabajo?

1-nada/muy poco-2	3-poco-4	5-normal-6	7-bastante-8	9-mucho-0
-------------------	----------	------------	--------------	-----------

12. ¿Puede hacer las tareas a un ritmo adecuado?

1-nada/muy poco-2	3-poco-4	5-normal-6	7-bastante-8	9-mucho-0
-------------------	----------	------------	--------------	-----------

13. ¿Alguien del equipo trata reiteradamente mal a alguno de sus compañeros?

1-nada/muy poco-2	3-poco-4	5-normal-6	7-bastante-8	9-mucho-0
-------------------	----------	------------	--------------	-----------

14. ¿La cantidad de trabajo que realiza le produce sobrecarga?

1-nada/muy poco-2	3-poco-4	5-normal-6	7-bastante-8	9-mucho-0
-------------------	----------	------------	--------------	-----------

15. ¿Dispone de medios para proponer mejoras en su trabajo?

1-nada/muy poco-2	3-poco-4	5-normal-6	7-bastante-8	9-mucho-0
-------------------	----------	------------	--------------	-----------



Factores psicosociales y niveles de estrés

CUESTIONARIO DE ESTRÉS EN EL LUGAR DE TRABAJO

Le pedimos que responda con sinceridad a las siguientes cuestiones. No hay respuestas verdaderas o falsas, sino respuestas que corresponden realmente a la organización de su trabajo. Para que los resultados tengan algún valor se necesita que las respuestas se correspondan a los hechos.

- | | | |
|---|----|---------|
| 1.- Mi trabajo exige trabajar muy deprisa | Si | No |
| 2.- Mi trabajo exige trabajar muy duro | Si | No |
| 3.- Se me pide que haga una cantidad excesiva de trabajo | Si | No |
| 4.- Tengo tiempo suficiente para sacar adelante el trabajo | No | Si |
| 5.- Estoy libre de exigencias externas conflictivas | No | Si |
| 6.- Mi trabajo exige periodos largos de intensa
Concentración en lo que se hace | Si | No |
| 7.- Mis tareas son interrumpidas frecuentemente
antes de poder terminarlas, por lo que tengo que volver
sobre ellas después | Si | No |
| 8.- Mi trabajo es muy agitado | Si | No |
| 9.- Mi trabajo se retrasa con frecuencia porque debo
esperar el de otras personas o Departamentos | Si | No |
| 10.- Mi trabajo permite tomar numerosas decisiones por mi cuenta | No | Si |
| 11.- En el puesto que ocupo tengo muy poca libertad para
decidir el modo de hacer mi trabajo | Si | No |
| 12.- Tengo mucha influencia sobre lo que ocurre en mi trabajo | No | Si |
| 13.- Puedo decidir el orden el que realizo mi trabajo | No | Si |
| 14.- Puedo decidir cuando se va a hacer una tarea | No | Si |
| 15.- Puedo abandonar con facilidad el lugar de trabajo
por un breve plazo | No | Si |
| 16.- Puedo Interrumpir el trabajo si lo necesito | No | Si |
| 17.- Puedo decidir mi propio ritmo de trabajo | No | Si..... |



Factores psicosociales y niveles de estrés

- | | | |
|---|----|---------|
| 18.- Mi trabajo exige que aprenda cosas nuevas | No | Si |
| 19.- Mi trabajo implica muchas tareas repetitivas | Si | No |
| 20.- Mi trabajo exige que sea creativo | No | Si |
| 21.- Mi trabajo me exige un alto nivel de capacitación | No | Si |
| 22.- En mi trabajo tengo que hacer cosas diferentes | No | Si |
| 23.- Tengo la capacidad de desarrollar mis propias capacidades personales. | No | Si..... |
| 24.- Puedo decidir en qué momento comenzar y terminar de trabajar | No | Si |
| 25.- Puedo decidir cuándo preciso de un descanso | No | Si |
| 26.- Conozco mi horario de trabajo con más de un mes de anticipación | No | Si |
| 27.- Puedo decidir cuándo tomar unos días libres | No | Si |
| 28.- Mi seguridad de empleo es buena | No | Si |
| 29.- Mis perspectivas de desarrollo profesional son buenas | No | Si |
| 30.- Dentro de cinco años mis competencias profesionales actuales todavía serán válidas | No | Si..... |
| 31.- las relaciones en el lugar de trabajo son buenas | No | Si |
| 32.- La gente del trabajo me irrita con frecuencia | Si | No |
| 33.- Si lo necesito puedo obtener la ayuda de uno o más compañeros | No | Si |
| 34.- La gestión diaria del trabajo es buena | No | Si |
| 35.- Mi opinión es suficientemente tenida en cuenta en la gestión diaria del trabajo | No | Si |
| 36.- Los jefes conocen bien cómo trabajo | No | Si |
| 37.- Se me presta suficiente apoyo en el trabajo | No | Si |
| 38.- Estoy suficientemente informado de los cambios que se producen en la empresa | No | Si..... |