

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PAMBAFLOR S.A.

Casandra Zambrano Chávez
casandrazambrano@gmail.com
Investigadora independiente - Ecuador

Fabricio Quimba Herrera
fabricioquimbah@gmail.com
Instituto Superior Tecnológico Vicente León - Ecuador

Recibido: 12/10/22

Aceptado: 01/12/22

Publicado: 01/01/23

RESUMEN

El trabajo de investigación realizado tiene como objetivo evaluar y analizar la influencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa Pambaflor S.A., en su desempeño laboral. Los resultados obtenidos ayudarán a delinear medidas preventivas y, de ser el caso, correctivas dentro de la empresa. De esta manera, se podrá evitar futuras consecuencias relacionadas con enfermedades profesionales. Para el progreso de este proyecto se han analizado libros, tesis, revistas científicas y normas técnicas, que ayudan a tener conocimiento que ayudará en su sustentación teórica. Consecutivamente, se cumplió con la operacionalización de variables, con base en la variable independiente riesgos psicosociales, en donde se analizó el cuestionario FPSICO que consta de 44 preguntas (89 ítems); este que fue aplicado a una población de 32 personas. Los datos recolectados fueron ingresados y codificados en el software, generando un informe estadístico con su perfil valorativo, indicando los niveles de riesgo existentes. Los datos recolectados de la evaluación de riesgos psicosociales y los datos otorgados por parte de RRHH sobre la evaluación del desempeño, fueron analizados e interpretados mediante la prueba Chi Cuadrado. De acuerdo a este método se acepta la hipótesis nula, es decir, sí existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Pambaflor S.A.

Palabras clave: riesgos psicosociales, desempeño laboral, gestión del talento humano, seguridad y salud ocupacional.

PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AND WORK PERFORMANCE AMONG EMPLOYEES OF PAMBAFLOR S.A.

ABSTRACT

The objective of the research work carried out is to evaluate and analyze the influence of psychosocial risks in the workers of the company Pambaflor S.A., in their work performance. The results obtained will help to outline preventive and, if necessary, corrective measures within the company. In this way, future consequences related to occupational diseases can be avoided. For the progress of this project, books, theses, scientific journals and technical standards have been analyzed, which help to have knowledge that will help in its theoretical support. Consequently, the operationalization of variables was carried out, based on the independent variable psychosocial risks, where the FPSICO questionnaire consisting of 44 questions (89 items) was analyzed; this was applied to a population of 32 people. The data collected were entered and coded in the software, generating a statistical report with its valuation profile, indicating the existing risk levels. The data collected from the psychosocial risk assessment and the data provided by HR on the performance evaluation were analyzed and interpreted using the Chi-Square test. According to this method, the null hypothesis is accepted, i.e., there is a relationship between psychosocial risks and work performance in Pambaflor S.A. workers.

Key words: psychosocial risks, work performance, human talent management, occupational health and safety.

Correo principal para contacto: casandrazambrano@gmail.com

1. INTRODUCCIÓN

Los riesgos siempre existirán en cualquier entorno en donde se desarrolle el ser humano, ya sea en su ámbito laboral, familiar, social, etc., debido a que el ser humano no tiene la capacidad de controlar las situaciones o factores externos a el que puede afectar o perjudicar la salud o bienestar psicosocial. Pero existe la posibilidad de reducir la probabilidad de que estos riesgos le afecten en cualquier entorno en donde se desenvuelva (Valdez, 2018).

Los riesgos laborales comprenden todas las actividades que las personas realizan dentro del entorno laboral ya sean físicas o intelectuales derivado de una relación que existe entre la persona, el trabajo y el entorno en donde lo realiza y esto puede llegar a generar daños: físicos, mecánicos, ergonómicos, biológicos, químicos y psicosociales (Díaz, 2015).

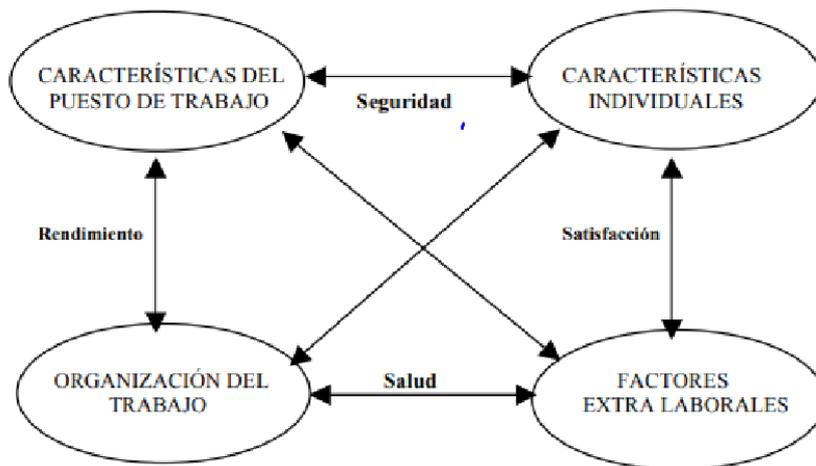
La evolución que se presenta en los modelos de trabajo debido al incremento de las nuevas tecnologías en la parte de producción y de servicios a obligado a considerar la salud en el trabajo de diferente manera ya que ahora también hay que tener en cuenta la parte psicológica y subjetividad que se genera por el contenido de trabajo y la salud mental, esto refuerza la idea de considerar a los riesgos psicosociales como prioridad en la actualidad (Asociación Chilena de Seguridad, 2019).

El bienestar, la calidad de vida y la salud laboral dependen de las particularidades ambientales, culturales y el entorno en donde se desarrolla el trabajo. Los riesgos psicosociales siempre han existido, lo que ha cambiado es la forma en que se los percibe, debido a los cambios sociales, las nuevas metodologías de trabajo, los cambios ocupacionales y el cambio de las relaciones profesionales favoreciendo para el crecimiento de este tipo de riesgos, hasta el punto de considerarlo un problema grave dentro de las organizaciones por la afectación que se presentan al momento de la consecución de los objetivos (Asociación Chilena de Seguridad, 2019).

Los principales síntomas que se presenta sobre una persona es el estrés, insatisfacción o desmotivación laboral, calidad y cantidad de trabajo realizado, rotación laboral o absentismo, etc., es por ello, que los riesgos psicosociales no solo afectan a la parte psíquica de una persona si no puede afectar a todo un conjunto o sistema biopsicosocial, siendo de mucha importancia prevenir y cuidar la salud de los colaboradores de la organización (Fernández, 2015).

Figura 1

Factores psicosociales.



Fuente: autoría propia, 2022.

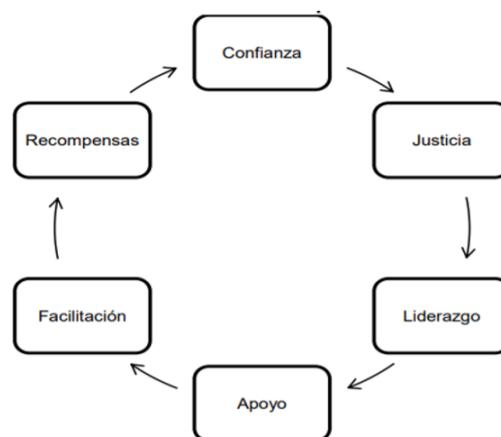
La gestión humana en las empresas es el punto principal dentro de las empresas que maneja e impulsa a desarrollar de las competencias genéricas y específicas mediante estrategias de coordinación del trabajo y plan de capacitaciones dinámicas, interactivas e integrales para mejorar el conocimiento y poderlo explotar su máximo potencial en el cumplimiento de sus labores (Carrillo, 2015).

Factores que influyen en el desempeño laboral

Se pueden mencionar varios aspectos que influyen directamente al desempeño laboral los cuales pueden ser internos y externos y se ven reflejados en el rendimiento o la labor efectuada por una persona en su lugar de trabajo al realizar sus funciones o tareas asignadas, siendo estas positivas o negativas (Carrillo, 2015).

Figura 2

Aspectos del desempeño laboral.



Fuente: autoría propia, 2022.

¿Qué es el estrés?

El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional, puede originarse de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

Una de las definiciones más recientes de estrés ha sido planteada por Bruce McEwen, que considera al estrés como una amenaza real en contra de la salud física como psicológica de un individuo. Esta libera un sin número de inconvenientes que afectan al rendimiento de una persona, es decir, enfermedades como: dolor de cervicales, caída de pelo, problemas digestivos, alteraciones del sueño, mayor irritabilidad, entre otras enfermedades que pueden llegar a ser mortales (McEwen, 2000).

En general se asume que el estrés está determinado por la combinación entre situaciones estresantes y características personales importantes.

Situaciones que provocan una respuesta de estrés

- Situaciones que exigen procesar información rápidamente.
- Situaciones de amenaza.
- Alteración de las funciones fisiológicas (enfermedades, adicciones, etc.).
- Aislamiento (falta de estímulos: sensibilización).
- Presión grupal.
- Frustración / no conseguir objetivos planeados.
- Relaciones sociales complicadas o fallidas.

Tipos de estrés

Según Rodríguez (2016), el estrés puede presentarse a través de dos tipos:

Estrés positivo: es el que se genera durante un cambio importante en nuestras vidas, como casarse, encontrar un nuevo empleo o iniciar el viaje soñado. Las buenas noticias también pueden provocar estrés, pero lógicamente nuestra capacidad de adaptación en este caso será positiva.

Estrés Negativo: es un nivel de exigencia que supera nuestra capacidad de respuesta, generando situaciones de malestar y tensión a nivel físico y emocional, provocando comúnmente ansiedad, tristeza, irritabilidad y pérdida de concentración.

Efectos sobre la salud

Estar estresados continuamente también puede hacer engordar, ya que afecta a la regulación de los impulsos y emociones, deseando alimentos muy apetecibles, pero con escaso valor nutritivo. Esta falta de control con frecuencia deriva en otros hábitos y conductas nocivas, como fumar o beber alcohol en exceso. También se ha observado que el estrés está relacionado con trastornos psicológicos (ansiedad, depresión, etc.).

Confiar en la capacidad para afrontar situaciones que afectan es un buen punto de partida para empezar a controlar el estrés. Lo siguiente es preguntarse qué se puede hacer para reducirlo: consultar un especialista, hacer ejercicio moderado, buscar otro

trabajo, realizar alguna actividad placentera al terminar el día como pasear o leer. Las alternativas son muchas y vale la pena ponerlas en práctica cuando es necesario Regueiro (2010).

Alteraciones de la salud relacionadas con el estrés

McEwen (2000), menciona las posibles alteraciones de la salud que puede desarrollar:

- Trastornos cardiovasculares
- Presión alta de la sangre
- Taponamiento de arterias
- Ritmo cardíaco elevado
- Dolor crónico y cefaleas
- Dolor de cabeza
- Dolor de espalda
- Trastornos musculares
- Aumento del tono muscular
- Temblores y contracturas musculares
- Trastornos bucodentales
- Apretar y rechinar dientes
- Trastornos sexuales
- Impotencia
- Eyaculación precoz
- Coito doloroso
- Trastornos dermatológicos
- Sudoración excesiva
- Enrojecimiento de la piel y picazón
- Caída de cabello
- Trastornos respiratorios
- Hiperventilación (respiración acelerada)
- Sensación de opresión torácica
- Trastornos inmunológicos
- Gripe, herpes, tuberculosis
- Trastornos endocrinos
- Hipertiroidismo
- Hipotiroidismo
- Trastornos gastrointestinales
- Úlcera péptica
- Indigestión
- Intestino irritable
- Colitis ulcerosa
- Estreñimiento

Riesgos psicosociales

El concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que tienen capacidad para afectar a la salud física y emocional del trabajador, como al desarrollo de sus tareas (Díaz, 2012).

Cuando en una organización se produce el equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, se crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son el estrés (con toda la problemática que lleva asociada), la insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc. (Díaz, 2012).

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS / MATERIALES Y MÉTODOS

El cuestionario FPSICO 4.0 consta de 44 preguntas agrupadas en 9 factores, los cuales son:

- Tiempo de trabajo (TT): evalúa el impacto del tiempo de trabajo en periodos de descanso que permite la actividad.
- Autonomía (AU): es la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones.
- Carga de trabajo (CT): es el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente.
- Demandas psicológicas (DP): se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias (cognitiva y emocional) a las que se ha de hacer frente en el trabajo.
- Variedad/contenido (VC): comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo.
- Participación/Supervisión (PS): recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo.
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC): es el grado en que la empresa muestra una preocupación por el trabajador.
- Desempeño de rol (DR): considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.
- Relaciones y apoyo social (RAS): son aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas.

Etapas de la evaluación de riesgo psicosocial

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. El análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del programa de prevención de riesgos psicosociales se procura armonizar con la metodología establecida en la Nota Técnica de Prevención (NTP) número 702 editada por el INSHT (2005) que consta de tres fases y seis etapas.

La metodología del INSHT contiene las siguientes fases:

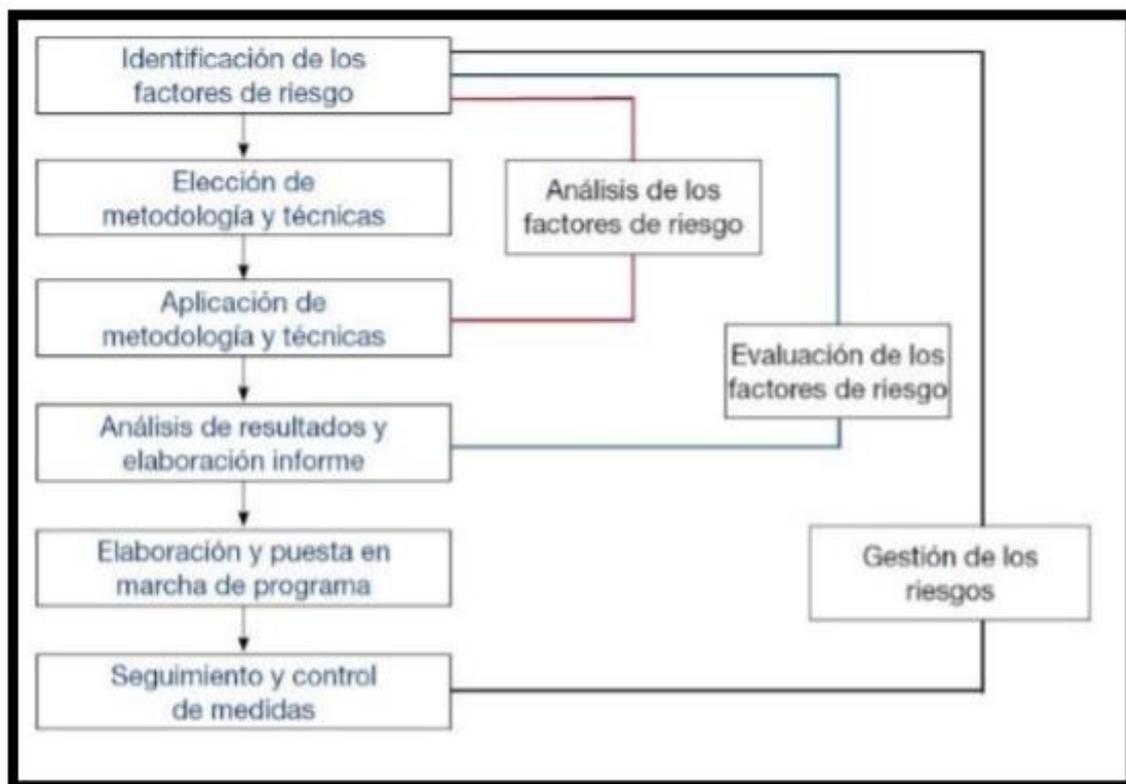
- a) Análisis de los factores de riesgo.
- b) Evaluación de los factores de riesgo.
- c) Gestión de los riesgos.

Como también se pueden distinguir las seis etapas de la metodología descritas con mayor detalle en el Método F-PSICO 4.0, el cual ha sido aplicado en la empresa:

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- Aplicación de la metodología y técnicas.
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Figura 3

Etapas de la evaluación de riesgo psicosocial.



Fuente: autoría propia, 2022.

Mientras que el proceso para elaborar el diagnóstico situacional para alcanzar los objetivos propuestos, consta de las siguientes actividades:

- a) Caracterización de la empresa.
- b) Elaboración del protocolo de entrevista.
- c) Ejecución de la entrevista.
- d) Procesamiento de la información.
- e) Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

3. RESULTADOS

Para realizar el análisis e interpretación de datos se pudo contar con 32 trabajadores pertenecientes a la empresa Pambaflor S.A., a los que se realizó la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO para determinar en qué niveles de riesgos se encuentran. Posteriormente, se codificó las respuestas ingresándolas en el software donde se puede obtener los datos descriptivos, el perfil valorativo y el informe final.

En el perfil valorativo se puede observar la distinta información como dimensiones evaluadas, la medida y nivel de riesgo en el que se encuentra.

Figura 4

Perfil valorativo - Niveles de riesgos ACTs.

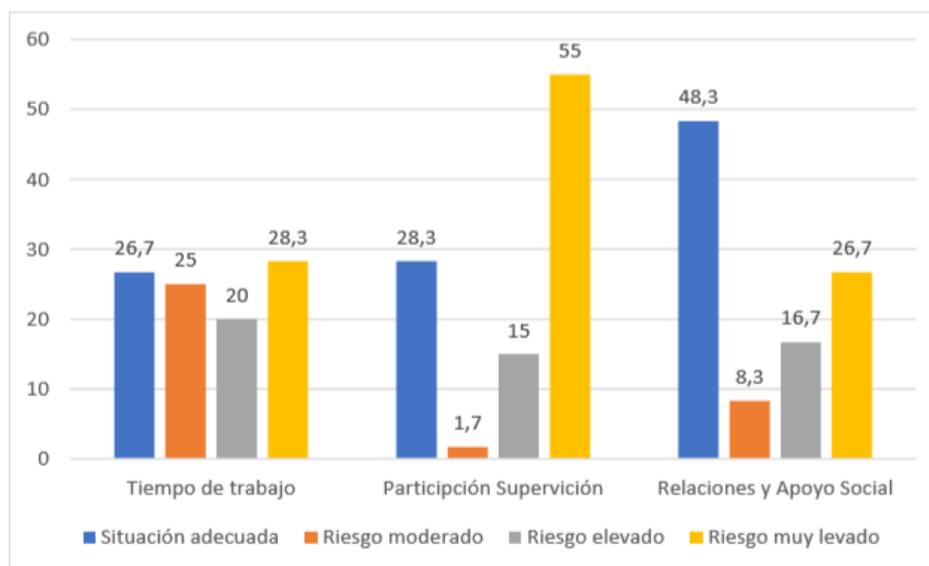


Fuente: autoría propia, 2022.

Para esta investigación, se tomará en consideración las dimensiones que presentan altos niveles de riesgo. Como se pudo evidenciar, en el gráfico anterior y las dimensiones que se analizaron fueron: Tiempo de trabajo (TT), Demanda psicológica (DP) y Participación y supervisión (PS).

Figura 5

Dimensiones con niveles de riesgos alto.



Fuente: autoría propia, 2022.

Análisis e interpretación del cuestionario de Riesgos Psicosociales FPSICO

Como se puede observar en la ilustración 2, existen 3 dimensiones que presentan un porcentaje alto de riesgo. Por lo que se analizará de manera jerárquica, según la ponderación y atención que requiere. A continuación, se realizará el análisis e interpretación de cada dimensión con su respectiva gráfica.

Dimensión de análisis N° 1. Participación/Supervisión

Tabla 1

Resultados dimensión participación/supervisión.

Nivel de riesgo	# de Personas	Porcentaje
Riesgo muy elevado	33	55
Riesgo elevado	9	15
Riesgo moderado	1	1,7
Situación adecuada	17	28,3

Fuente: autoría propia, 2022.

Análisis

De los 60 encuestados (100%), 33 personas (55%) se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, 9 personas el (15%) se hallan en un nivel de riesgo elevado, 1 persona (1,7%), están en un nivel de riesgo moderado y 17 personas (28,3%) se encuentran en una situación adecuada.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, los trabajadores presentan un nivel de riesgo muy elevado en participación/supervisión, por el hecho que no pueden brindar ideas para cumplir con su trabajo y se debe trabajar para mantener un equilibrio en la parte jerárquica. Dentro de la empresa, puesto que la supervisión no es la adecuada por la cantidad de trabajadores que cada supervisor de área controla, favorece a desarrollar un ambiente laboral inadecuado, ya que la sobrecarga de trabajo puede generar secuelas de manera psicológica y complicaciones físicas (Molina, 2018).

Dimensión de análisis N° 2. Tiempo de Trabajo

Tabla 2

Resultados dimensión tiempo de trabajo.

Nivel de riesgo	# de Personas	Porcentaje
Riesgo muy elevado	17	28,3
Riesgo elevado	12	20
Riesgo moderado	15	25
Situación adecuada	16	26,7

Fuente: autoría propia, 2022.

Análisis

De los 60 encuestados (100%), 17 personas (28,3%), se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, 12 personas el (20%) se hallan en un nivel de riesgo elevado, 15 personas (25%) están en un nivel de riesgo moderado y 16 personas (26,7%) se encuentran en situación adecuada.

Interpretación

Respecto a los resultados, una parte de los trabajadores tienen problemas con el tiempo de trabajo, pues deben cumplir las tareas asignadas y una vez finalizado estas, dan por culminado su día de trabajo. Esto significa que tienen un horario que inquieta y deben mantenerse en trabajo continuo con poco tiempo de reposo. Lo mencionado es congruente con base en investigaciones donde se establece que la jornada laboral semanal no debe exceder las 40 horas de trabajo para que no presente efectos negativos sobre el sueño y vigilia adversos sobre la salud, tales como modificación de los ritmos biológicos, agilidad mental y desmotivación en el trabajo (Vargas, 2011).

5. CONCLUSIONES / CONSIDERACIONES FINALES

Según los datos obtenidos, por el cálculo del chi cuadrado, sí existe relación entre los riesgos psicosociales (variable independiente) y el desempeño laboral (variable dependiente), influyendo de manera directa en el cumplimiento de las tareas asignadas a los trabajadores en la empresa Pambaflor S.A., sin embargo, el número de evaluaciones con calificaciones inadecuadas son 3 personas, es decir, que el desempeño laboral está en un nivel aceptable.

Con el uso de aplicación del Método FPSICO, se han evaluado los riesgos psicosociales en los colaboradores de Pambaflor S.A., en donde se ha podido identificar las dimensiones que presentan niveles de riesgo alto que son participación y supervisión (70%), tiempo en el trabajo (48,3%) y relaciones y apoyo social (43,4%).

Con los datos otorgados por el departamento de recursos humanos de la empresa Pambaflor S.A., se identifica que el 56% de los trabajadores indica un desempeño laboral excelente, 22% muestra un desempeño muy bueno, el 11% de los colaboradores presenta una evaluación de desempeño buena, el 5% presenta una evaluación de desempeño regular y el 5% presenta una calificación inadecuada.

6. REFERENCIAS

- Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo. (01 de octubre de 2011). Riesgos Psicosociales. Chicago, Estados Unidos: Human Resource Management. <https://www.uv.es/uvweb/serviciopreencion-medio-ambiente/es/salud-preencion/unidades/unidadergonomia-psicosociologia-aplicada/psicosociologia/riesgos-psicosociales1285946793511.html>
- Asociación Chilena de Seguridad. (2019). Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales para Empresas. ACHS, 4. <https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx>
- Ayala, A., & Cardona, M. (2016). EMOCIONES Y DESEMPEÑO LABORAL. Medellín: Psyconex.
- Carrillo, M. (2015). Relación entre el riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz. Ambato: Escuela de Psicología PUCE. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1271/1/75874.pdf>
- Ceballos, P., Rolo, G., Hémandez, E., Díaz, D., Paravic, T., & Burgos, M. (2015). Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en Unidades Críticas. Talca. https://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n2/es_0104-1169-rlae-23-02-00315.pdf
- Chiavenato. (1999). Entrenamiento y Desarrollo de Personal. Administración de Recursos Humanos. Colombia: McGraw-Hill. <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866>
- Cortez, J. (2012). Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid: Tebar. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/34460/Cort%3%A9s%20%20La%20prevenci%C3%B3n%20de%20riesgos%20laborales%20en%20la>