

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS DEL ÁREA COMERCIAL EN EMPRESAS DE COLOMBIA Y ECUADOR: ESTUDIO DE CASOS

Eliana María Rondón Esquivel¹, María Janeth Hernández², Juan Carlos Acosta Quevedo³

Recibido: 15 de septiembre de 2019

Aprobado: 19 de octubre de 2020

Cómo citar este artículo: Rondón Esquivel, E.M., Hernández, M.J. y Acosta Quevedo, J.C. (2020). Factores de riesgo psicosocial y estrés del área comercial en empresas de Colombia y Ecuador: estudio de casos. *Agustiniana Revista Académica*, 14, 7-21.

Resumen. El presente artículo tiene como objetivo identificar y comparar, a partir de una investigación, los factores de riesgos psicosocial y estrés que afectan a los trabajadores del área comercial (ventas, mercadeo y marketing, excluyendo jefaturas) de un grupo de empresas de Colombia y Ecuador (un total de 616 trabajadores), utilizando como instrumento la batería para la Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales del Ministerio de protección social de Colombia. Para el análisis de datos se tuvieron en cuenta los resultados obtenidos de los niveles Alto y Muy Alto de los factores de riesgo intralaboral, formato B, y el estrés, con lo cual se logra identificar que, aunque la población colombiana se encuentra ligeramente más afectada en la mayoría de las dimensiones, en las empresas de ambos países se da la misma tendencia en percepción del riesgo y el nivel de estrés. De igual manera, se estableció que el dominio de demandas del trabajo es el que más afecta a estos dos grupos poblacionales, mientras que el dominio de recompensas en el trabajo muestra niveles bajos de riesgo, constituyéndose como un factor protector. Dentro de las conclusiones se estableció que las inversiones directas de las translatinas Colombia-Ecuador tienen un reto en la intervención de estos factores psicosociales, que van más allá de la problemática de la afectación de salud, trascendiendo a la competitividad y la productividad de sus organizaciones.

Palabras clave: Batería de instrumentos, estrés, factor psicosocial laboral, productividad, área comercial, liderazgo, características del liderazgo.

¹ Psicóloga, Corporación universitaria minuto de Dios. Candidata Especialización en Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Corporación Universitaria UNITEC. Correo electrónico: eliana_0407@hotmail.com

² Administradora de empresas, Universidad Externado de Colombia. Máster en Administración de organizaciones. Candidata Especialización en Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Corporación Universitaria UNITEC. Correo electrónico: mjhernandez@programapsicosocial.com

³ Máster en Sistemas integrados de gestión. Docente, Corporación Universitaria UNITEC. Correo electrónico: juan-acosta@unitec.edu.co

Introducción

En la actualidad, existen diferentes factores de riesgo que afectan a los trabajadores, lo cual contribuye al desmejoramiento de su salud y, consecuentemente, la efectividad de la organización. Desde las ciencias sociales en la seguridad y salud en el trabajo se pueden identificar los factores de riesgo psicosocial y estrés, los cuales se encuentran ligados a la interacción que el individuo tiene con los eventos o sucesos en la empresa, sus condiciones individuales y las características fuera de su trabajo. Esto, a su vez, llega a afectar al colaborador tanto en sus relaciones sociales y familiares, como en la percepción que tiene sobre la labor realizada y el sentido de pertenencia hacia la organización.

La actual exigencia de competitividad entre las empresas, así como la globalización e inversiones entre países, exige en las organizaciones el cumplimiento de estrategias empresariales, lo cual puede afectar a los trabajadores en el ámbito psicosociales y de estrés. Es así como “el impacto del estrés relacionado con el trabajo en la productividad y en el conjunto de la economía es considerable. El estrés relacionado con el trabajo puede afectar gravemente el rendimiento general de los trabajadores de forma negativa en lo relativo a la eficiencia y la precisión.” (OIT, 2016, p. 11)

En relación con lo mencionado anteriormente, la presente investigación tiene como finalidad determinar la afectación en cuanto al riesgo psicosocial y estrés que presentan empresas que cuentan con área comercial en Colombia y Ecuador, para luego realizar una comparación de los riesgos psicosociales identificados en las empresas de los dos países y, así, establecer un diagnóstico inicial que sirva de panorama a la hora de llevarse a cabo inversiones o estrategias de crecimiento entre estos dos países.

Influencia de la situación económica de Ecuador y Colombia en el entorno laboral

Los factores de riesgo psicosocial son definidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la organización mundial de la salud (OMS) como:

Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (Comité Mixto Organización Internacional del Trabajo-OMS, 1984, p. 12)

Estos factores de riesgo se encuentran presentes en el entorno laboral de Colombia y Ecuador. También hay que tener en cuenta la situación empleabilidad y salarial presente en dichos países, ya que algunas de las variables que incrementan el riesgo psicosocial hacen referencia a “la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales [...]” (Comité

Mixto OIT-OMS, 1984, p. 14). Estos factores de riesgo son característicos entre los trabajadores y varían dependiendo de la situación económica de los países.

Teniendo en cuenta lo anterior y analizando la situación económica de Ecuador, Olmedo (2018) señala que:

A partir del año 2015, la economía ecuatoriana empezó a experimentar una recesión importante, luego de una bonanza petrolera que permitió al país entrar en esquemas de gasto elevado en inversión social, infraestructura y burocracia. A los factores externos que afectaron a la economía, como la caída en los precios del petróleo y la apreciación del dólar en los mercados internacionales, se le sumaron otros acontecimientos locales como el terremoto de abril del 2016 y las fuertes medidas económicas que el Gobierno implementó para apalancarse, como la subida en los impuestos. (p.26)

Este panorama económico influye directamente en las disposiciones salariales en cuanto a su incremento, así mismo afecta el nivel de empleabilidad y la calidad del empleo, produciéndose un aumento de carga laboral, que a su vez genera un deterioro en la calidad del empleo: “(...) Esto se refleja en un aumento de la tasa de subempleo, caída de los ingresos laborales, aumento de la informalidad, y un incremento del empleo no remunerado e independiente” (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2017. P.30).

La percepción de los trabajadores frente el tipo de compensación que reciben por sus servicios se encuentra ligada al incremento salarial. Es así como “[l]os colaboradores tienen una posición de satisfacción parcial sobre lo que perciben. Así, más del 50% considera, solamente en parte, que sus remuneraciones responden al desempeño, que hay trato justo en este campo y tienen paquetes compensatorios favorables” (EKOS, 2018).

Por su parte, la economía colombiana en las últimas décadas muestra un crecimiento acelerado de la productividad laboral frente a los salarios promedios, los cuales no han incrementado en igual medida: “Esta situación se evidenció de manera sostenida en los primeros años de la primera década del nuevo siglo, cuando la productividad laboral creció a tasas importantes, pero el incremento de los salarios promedio se rezagó en la segunda mitad de la década” (Flórez, 2019, p.15).

Es así como la remuneración salarial que reciben los trabajadores no es percibida de la mejor manera:

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) Colombia es uno de los países con los peores índices de calidad de vida familiar y laboral con una calificación del 0.9 de 10, siendo el 10 la mejor calificación. En Colombia las personas trabajan un 16% más que el promedio de los países que se encuentran en el OCDE, además, solo le dedican 12 horas a la semana al ocio y el cuidado personal. En Colombia es necesario encontrar un equilibrio entre lo laboral y lo personal ya que este no solo aumenta la productividad en las empresas, sino que mejora la calidad de vida de los trabajadores. (Vásquez, 2019)

Lo anterior describe la precaria situación a nivel laboral de la población colombiana, que incide de manera negativa en la salud física y mental de los trabajadores, siendo

esto a su vez un factor de riesgo a nivel psicosocial. Es así como: “Según un informe que publicó este año la consultora Plurum el 80% de los trabajadores colombianos están insatisfechos. Además, que el 25% de las personas indica su trabajo como la mayor fuente de estrés. Este mismo estudio indica que el 30% de las empresas en Colombia tienen problemas para encontrar estrategias con el fin de comprometer a sus empleados” (Vásquez, 2019).

De lo anterior se logra inferir que tanto Ecuador como Colombia tienen diferentes situaciones económicas que afectan el mercado laboral y, por ende, la percepción de satisfacción laboral que muestran el gremio trabajador. Esto determina que existen diferentes factores de riesgo a nivel psicosocial que pueden producir bajo rendimiento y compromiso por parte de los trabajadores, lo cual afecta directamente la productividad y el buen desempeño de las empresas.

Inversión extranjera directa

Dada la oportunidad de negociación entre países con la apertura de los mercados, las empresas requieren expandirse y convertirse en transnacionales y translatinas, organizaciones que tienen que plantear diferentes estrategias para cada uno de los mercados en los que operan. Es así como empresarios ecuatorianos han anunciado inversiones directas por más de \$30 millones de dólares en Colombia (Ministerio de Comercio, 2020). Así mismo, empresas transnacionales y translatinas incluyen estos dos países latinos dentro de sus destinos en inversión de capital directo.

Dentro de las variables determinantes de la Inversión Extranjera Directa, podemos encontrar la importancia de disponer de una mano de obra más calificada, con un buen nivel de capital humano (Rodríguez & Forero, 2016) que incluya cumplimiento de los acuerdos internacionales con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), garantizando trabajos seguros y buen desempeño laboral. Estas condiciones hacen relevante el análisis de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del área comercial de empresas ubicadas en Ecuador y en Colombia, los cuales son medibles a través de la batería para la evaluación de riesgo psicosocial del ministerio de protección social.

Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Para intervenir el riesgo psicosocial, el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010) crearon un instrumento para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, denominada “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral)”. Dentro de las condiciones intralaborales se identifican cuatro dominios a evaluar, los cuales cuentan con sus respectivas dimensiones:

- a. Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

b. Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

d. Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. (Ministerio de protección social, 2010, p.20-21)

Así mismo, la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de Protección Social (2010) cuenta con un “Cuestionario para la evaluación del estrés”, el cual “es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales”. Es así como a partir de la aplicación de este instrumento de medición se logran determinar los niveles Alto y Muy Alto de riesgo psicosocial que presentan las áreas comerciales de las empresas colombiana y ecuatorianas, las cuales son objeto de estudio de esta investigación.

Método

Tipo estudio, diseño y población

El presente es un estudio de caso descriptivo, documental y mixto, de corte transversal, comparativo; está estructurado en dos segmentos de empresas: áreas comerciales de 6 empresas colombianas, que suman 300 trabajadores vinculados por contrato laboral indefinido y jornada completa (48 horas semanales), y 4 áreas comerciales de empresas ubicadas en Ecuador, que suman 306 trabajadores vinculados por contrato laboral indefinido y jornada completa (40 horas semanales). Los datos de las empresas colombianas fueron obtenidos de investigaciones documentales realizadas entre los años 2014 a 2019, ubicadas en repositorios de universidades colombianas (Castro & Hoyos, 2015; Colorado & García, 2014; Rojas, Ávila & Santos, 2018; Soler, 2016; Alfonso & Rodríguez, 2016), así como datos recogidos directamente de una organización colombiana. Los datos de las empresas ecuatorianas fueron obtenidos de uno de los autores del artículo, durante los años 2017-2019 en ese país.

Criterios de inclusión y exclusión

Dentro de los criterios de inclusión de los casos, se tuvieron en cuenta las empresas cuyos estudios presentaran mediciones de factores de riesgos psicosociales obtenidos de la aplicación de la Batería para la evaluación de riesgos psicosociales publicado por el Ministerio de Protección Social de Colombia, instrumento autorizado por las autoridades de cada país (Resolución 2646 de 2008 Ministerio de Protección Social; Resolución 333 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que autoriza la aplicación de instrumentos reconocidos internacionalmente). Se seleccionó la información obtenida de la aplicación del cuestionario intralaboral de las 16 dimensiones establecidas en la forma B de la batería de evaluación de riesgo psicosocial aplicable para cargos de auxiliares y operarios, así como los resultados del cuestionario para la evaluación de estrés; toda la información debía permitir establecer los niveles de riesgo Alto y Muy Alto.

Los datos obtenidos para esta investigación se tomaron únicamente de las empresas que, por su actividad propia, requieran un área comercial, que incluye puestos de trabajo como vendedores, asesores comerciales, agentes de atención al cliente y personal de mercadeo. Adicionalmente, se excluyeron los datos de las aplicaciones del cuestionario tipo A para Jefes y cargos de responsabilidad.

De igual manera, se incluyeron empresas que se ajustaran a las exigencias legales propias de cada país; en el caso de Colombia, se tuvieron en cuenta los trabajadores de las empresas que estuvieran contratados con vínculo laboral indefinido o fijo, trabajando 48 horas semanales, con permanencia de más de tres meses; para las empresas seleccionados de Ecuador se incluyeron trabajadores con vinculación indefinida o por obra cierta y jornadas de trabajo de 40 horas semanales, con permanencia de más de tres meses, como lo solicita la Batería para la evaluación de riesgos psicosociales.

Se excluyeron del estudio puestos de trabajo vinculados a los procesos de apoyo, como bodega, manejo de crédito, etc., así como trabajadores cuya vinculación fuera inferior a los 3 meses.

Evaluación del riesgo psicosocial y estrés

De los datos documentales y de las aplicaciones de las encuestas y sus resultados, se identificaron los porcentajes de la población estudiada afectada en niveles Alto y Muy Alto de riesgos psicosociales, para cada una de las 16 dimensiones intralaborales formato B (solo colaboradores), así como el porcentaje afectado en nivel Alto y Muy Alto de estrés.

Manejo y análisis de datos

Los datos de las empresas en Ecuador provienen de la aplicación de las encuestas y procedimiento establecido por la batería para la evaluación de riesgos psicosociales. Estos datos fueron exportados a SPSS y sometidos a tablas de frecuencias, obteniendo los resultados descriptivos.

Los estudios documentales de las 6 empresas colombianas fueron organizados y clasificados utilizando la herramienta de Excel para su análisis comparativo.

Consideraciones éticas: Tanto el proyecto de este estudio como sus participantes y la identidad de las empresas son anónimos, adhiriéndose así a la resolución 8430 del Ministerio de Salud de la República de Colombia y la declaración de los principios de Helsinki.

Resultados

En general, los hallazgos alcanzados en el presente estudio sobre los riesgos psicosociales intralaborales en áreas comerciales de empresas ubicadas en Ecuador y Colombia reportan tendencias muy similares; se observa que existe una coincidencia en cuanto a la percepción global del riesgo.

Tabla 1:
Dominio demandas del trabajo

	Colombia	Ecuador	Diferencia
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	66,7%	54,7%	11,92%
Demandas de carga mental	57,3%	49,4%	7,97%
Demandas de la jornada del trabajo	55,7%	49,4%	6,30%
Demandas cuantitativas	44,3%	45,9%	-1,55%
Demandas emocionales	41,3%	26,9%	14,43%
Demandas ambientales y esfuerzo físico	30,3%	24,4%	5,97%

Fuente: elaboración propia

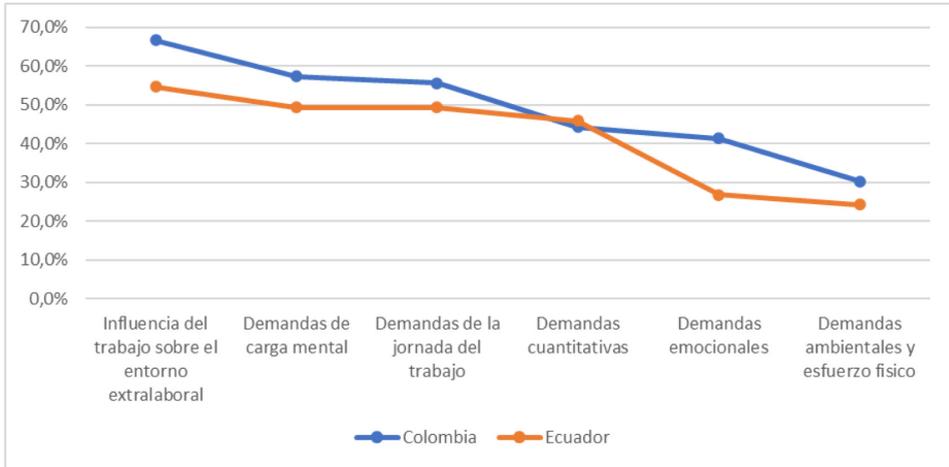


Figura 1. Dominio Demandas del Trabajo.
Fuente: elaboración propia

Tabla 2:
Dominio de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

	Colombia	Ecuador	Diferencia
Características del liderazgo	44,0%	45,6%	-1,6%
Relaciones sociales en el trabajo	44,3%	37,3%	6,99%
Retroalimentación del desempeño	28,0%	37,0%	-9,03%

Fuente: elaboración propia

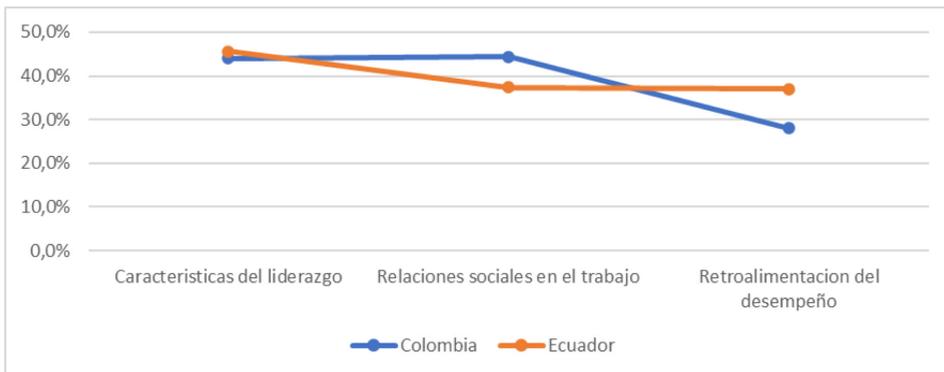


Figura 2. Dominio de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.
Fuente: elaboración propia

Tabla 3:
Dominio de control del trabajo

	Colombia	Ecuador	Diferencia
Participación y manejo del cambio	46,7%	45,3%	1,41%
Control y autonomía sobre el trabajo	38,0%	28,2%	9,84%
Claridad del rol	33,7%	32,6%	1,07%
Oportunidades para el uso y desempeño de habilidades y conocimientos	31,3%	31,6%	-0,31%
Capacitación	22,3%	51,6%	-29,25%

Fuente: elaboración propia

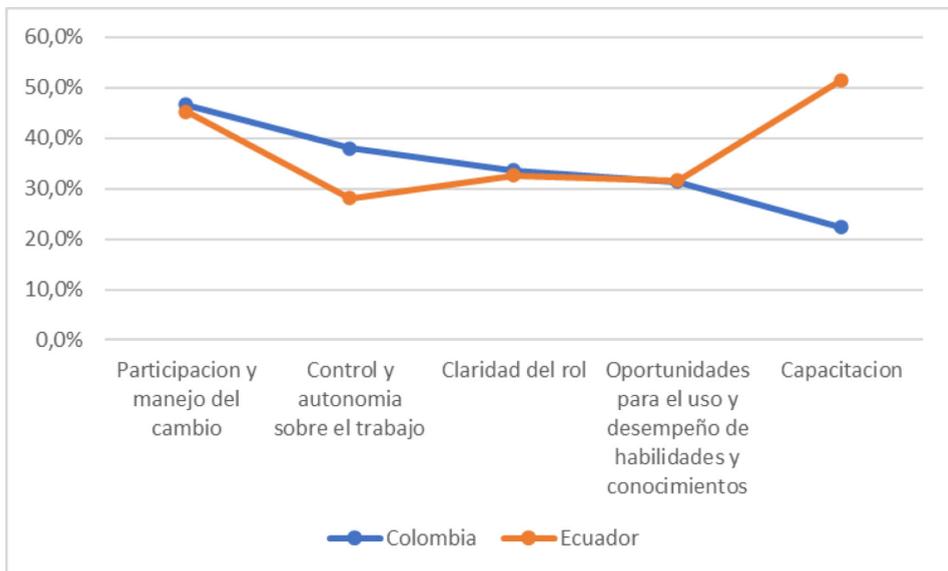


Figura 3. Dominio de Control sobre el trabajo.
Fuente: elaboración propia

Tabla 4:
Dominio de Recompensas del trabajo

	Colombia	Ecuador	Diferencia
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	17,7%	22,8%	-5,12%
Reconocimiento y compensación	20,7%	31,6%	-10,98%

Fuente: elaboración propia

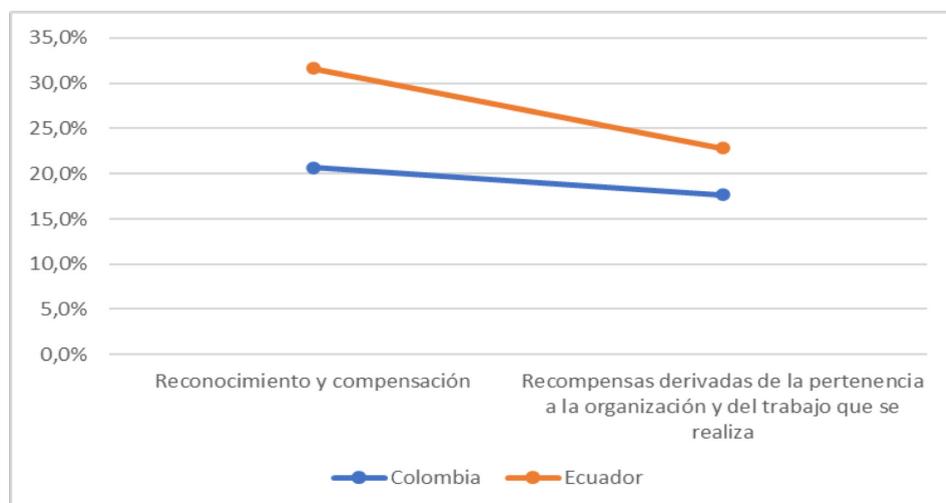


Figura 4. Dominio de Recompensas.
Fuente: elaboración propia

Discusión

Los datos indican que los factores que afectan en niveles Alto y Muy Alto a los trabajadores de las áreas comerciales de los dos países tienen una tendencia similar. Es así como el dominio de demandas del trabajo presenta similitud en cuatro de sus seis dimensiones: influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, demandas de carga mental, demandas de jornada del trabajo y demandas cuantitativas, con una afectación en rangos desde el 44% hasta el 66.7% con diferencias de 6.3% al 11.92%. El dominio de liderazgo y relaciones sociales marca igualmente una tendencia similar, que en la dimensión de las características del liderazgo que se acerca al 45% de afectación. En el dominio de control del trabajo, las dimensiones de participación y manejo, claridad del rol y oportunidades para el uso y desempeño de habilidades y conocimientos se encuentran entre los niveles del 31%, 33% y 46% respectivamente.

Los factores de riesgos psicosocial que afectan en mayor porcentaje a la población colombiana con respecto a la ecuatoriana son: las demandas emocionales, sobrepasando con un diferencial del 14.43%; la influencia del trabajo sobre el entorno laboral, con una diferencia del 11.92%; el control y autonomía, con un 9.84% de diferencia; las demandas de carga mental, con un 7.97% de diferencia. Por su parte, las relaciones sociales afectan con una diferencia del 6.99%, las demandas de la jornada de trabajo 6.3% y las demandas ambientales y de esfuerzo físico un 5.97%.

Por otro lado, los factores de riesgo psicosocial que afectan en mayor porcentaje a la población ecuatoriana, con una importante diferencia son la capacitación (con 29.25% de diferencia) y el reconocimiento y compensación (con 10.98%, de diferencia); la retroalimentación del desempeño afecta con 9.33% de diferencia, y las

recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza con 5.12% de diferencia.

En cuanto al estrés, afecta a una importante proporción de la población liderando Colombia con un 54%, luego Ecuador con 41.5%, definiéndose una diferencia del 12.54%.

Conclusiones

Los colaboradores del área comercial en las empresas analizadas, ubicadas en Ecuador y Colombia, evidencian una percepción similar en los factores de riesgos psicosociales en los niveles Altos y Muy Altos, a los que están expuestos.

A partir del análisis comparativo se concluye que el dominio de demandas del trabajo, en cinco de sus seis dimensiones, y el dominio de liderazgo y relaciones sociales, en dos de sus tres dimensiones, así como el estrés afectan a entre un 40% y un 66.7% de la población de trabajadores estudiada. Esta proporción definitivamente ratifica las precarias condiciones laborales a nivel psicosocial de las estructuras organizacionales en estos dos países latinoamericanos.

En el análisis particular por países de cada población, concluimos que la percepción de los trabajadores colombianos establece que sus niveles de riesgo psicosociales Alto y Muy Alto y el estrés afectan a un grupo ligeramente superior que al de trabajadores ecuatorianos.

Aunque se mantiene la tendencia en la percepción del riesgo en los dos países, los trabajadores colombianos presentan unos niveles más altos en algunos porcentajes, desde 9.84% hasta un 14% más altos, posiblemente por las exigencias de la estrategia de la globalización del país, que aumenta los niveles de competitividad en la fuerza laboral colombiana. Sin embargo, resulta llamativo que los trabajadores ecuatorianos, a pesar de encontrarse bajo un modelo gubernamental y económico de protección, igualmente mantengan la misma tendencia de estos niveles.⁴

El nivel de estrés, ubicado entre el 54% y el 41.5% para colombianos y ecuatorianos, evidencia la posibilidad de una afectación en la salud de los trabajadores, lo cual puede generar un déficit en la productividad de las empresas y un aumento de incapacidad laboral.

También resulta interesante que, a pesar del rezago de los salarios y la presión de los excesos de las demandas del trabajo tanto para trabajadores colombianos como ecuatorianos, el dominio de recompensas sea el de menor afectación para los trabajadores de los dos países, marcando una afectación para las dimensiones de “recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza”

⁴ De acuerdo con Cabello (2016), el modelo de protección “tiene como finalidad proteger la industria nacional ante la competencia del extranjero con la aplicación de aranceles o cualquier otro tipo de restricción a la importación”.

y “reconocimiento y compensación” del 17.7% y 20.7% respectivamente para los colombianos y un 22.8% y 31.6% para los ecuatorianos.

Al ser analizados estos resultados, en comparación con los de la consultora Plurum (Vásquez, 2019), se puede discernir que el alto nivel de insatisfacción de los trabajadores colombianos proviene del exceso de demandas del trabajo, el ejercicio de liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, mas no de las oportunidades para el uso y desempeño de habilidades (que afecta en un 31.3%), ni a la percepción reflejada en el dominio de recompensas.

En cuanto a los factores protectores, es decir, aquellos que afectan positivamente en una proporción importante de la población, se encuentra el dominio de recompensas en los dos países, así como la retroalimentación del desempeño, factores que afectan positivamente entre un 70% y 80% de los trabajadores. Estos factores protectores pueden servir de apalancamiento para una intervención.

Llevando el asunto al plano económico y social de Colombia y Ecuador, es importante divulgar esta información para que los factores psicosociales en el ámbito laboral sean tenidos en cuenta en indicadores de competitividad. Tratándose de una medición de tipo obligatorio para todas las empresas, podrían permitir la mejora en la productividad partiendo de las situaciones particulares de las organizaciones, para que en su proyección puedan aportar al proceso en general de los sectores de la economía y en especial a las empresas Translatinas con sedes en Colombia y Ecuador. Lo anterior en la medida que en este estudio podemos observar que la situación de los trabajadores de las dos poblaciones evidencia una problemática que no solamente abarca los temas de salud sino también involucra aspectos directamente relacionados con el progreso de las organizaciones.

Recomendaciones

- Analizar las causas que está originando estos riesgos, específicamente las que corresponden al dominio de demandas (que incluye la influencia del trabajo en el entorno extralaboral, las demandas cuantitativas y mentales), así como las características del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, objetivando los resultados a través de mecanismos como la triangulación de información o la aplicación de los instrumentos propuestos por la batería para la evaluación de riesgos psicosociales (como grupos focales, entrevista estructurada y semiestructurada).

Este análisis debe incluir el estudio de los factores de riesgos psicosociales protectores, ya que resulta importante conocer el contexto e inclusive características individuales de los trabajadores que manifiestan no afectación por estos riesgos psicosociales específicos, con el fin de definir las acciones y protocolos de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos (Ministerio de trabajo, 2015).

- En cuanto al estrés, es necesario dar cumplimiento al protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés (Ministerio Trabajo, 2014), que permita mediante la determinación del médico ocupacional de cada empresa, apoyado en el psicólogo clínico el origen del estrés y sus posibles estrategias de intervención.
- Avanzar en estudios que relacionen directamente los factores de riesgos con la competitividad de las organizaciones y su productividad podría despertar un mayor interés de los empresarios en dichos factores. Presentar estadísticas que evidencien esta relación entraría a formar parte de estrategias de inversión con indicadores claros y contundentes, que contribuyan al tan anhelado proceso de fortalecimientos de los sectores productivos de los dos países.

Referencias

- Alfonso, E. A. & Rodríguez, P. R. (2016). *Diseño de un protocolo de intervención en riesgos psicosociales de la empresa ferretería LN y CIA S.A.S.* Tesis de posgrado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas. <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/5842/1/AlfonsoNi%C3%B1oEdisonArvey2017.pdf>
- Cabello, P. (2016, abril). Proteccionismo. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/proteccionismo.html>
- Castro, E.Y. & Hoyos, M. C. (2015). *Caracterización de Los Factores Riesgos Psicosociales Intralaborales, en los vendedores de Su Suerte s.a.* Tesis de Especialización, Universidad de Manizales. <https://docplayer.es/50027094-Characterizacion-de-los-factores-riesgos-psicosociales-intralaborales-en-los-vendedores-de-susuerte-s-a-del-municipio-de-chinchina.html>
- Colorado, J. & García, E. (2014). *Relación existente entre las condiciones psicosociales intralaborales y el estrés laboral en trabajadores operarios y administrativos de una comercializadora de productos de consumo masivo, en la ciudad de Pereira.* Tesis de pregrado, Universidad Católica de Pereira. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Pereira. <http://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/1953>
- Flórez, L.A. (2019, junio). Débil comportamiento de la demanda laboral se refleja en aumentos de la tasa de desempleo. *Reporte del mercado laboral. RML.* <https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9707/Reportes%20del%20mercado%20laboral%20junio19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2010, 17 de octubre) *Resolución No. C.D. 333. Reglamento para el sistema de auditoria de riesgos del trabajo – “SART”.* <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33703/C.D.+333>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2017). *Panorama laboral y empresarial del Ecuador.* <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Panorama%20Laboral%202017.pdf>
- EKOS (2018, 15 de enero). La situación del mercado laboral y salarial del Ecuador. *Revista EKOS.* <https://www.ekosnegocios.com/articulo/la-situacion-del-mercado-laboral-y-salarial-del-ecuador>

- Ministerio de Comercio. (2020, 29 de enero). *Empresarios ecuatorianos anuncian inversiones por más de US\$30 millones en sectores de agricultura y turismo*. Mincomercio. <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/Empresarios-ecuatorianos-anuncian-inversiones-por-mas-de-US-30-millones-dolares-en-sectores-de-agricultura-y-turismo-200129.aspx>
- Ministerio de la Protección Social. (2010, julio). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. <https://es.scribd.com/doc/44255450/Bateria-de-Instrumentos-Para-La-Evaluacion-de-Factores-de-Riesgo-Psicosocial>
- Ministerio de la protección social. (2008, 17 de Julio). Resolución 2646. *Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgos psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2015, diciembre). *Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora. Guía técnica general*. <https://safetya.co/guia-tecnica-general-de-intervencion-psicosocial/>
- Ministerio del Trabajo. (2014). *Protocolo para la determinación del Origen de las Patologías derivadas del estrés*. <https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/protocolo-determinacion-origen-patologias-derivadas-estres.pdf>
- Ministerio de trabajo e inmigración (2010, noviembre). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- OIT/OMS (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo; Ginebra, Suiza*. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Olmedo, P. (2018). *El empleo en el Ecuador - Una mirada a la situación y perspectivas para el mercado laboral actual*. Friedrich Ebert Stiftung, Ecuador. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/14525.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2016, abril 28). *Estrés en el trabajo un reto colectivo. Día mundial de la seguridad en el trabajo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_protecht/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Rodríguez, G., O. & Forero, D., A. (2016). Factores determinantes de la inversión extranjera directa. *Revista de estudiantes de administración de empresas*. 9 (1), 2357-3880. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ensayos/article/view/61281>
- Rojas, J., P., Ávila, C., V. & Santos, L., F. (2018). *Relación entre riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá*. Tesis de Especialización, Universidad Pontificia Javeriana. Repositorio Institucional Universidad Pontificia Javeriana <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/39045>
- Soler, J. G. (2016). *Caracterización de los factores de riesgo psicosociales extralaborales, intralaborales y de estrés de una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la*

- ciudad de Bogotá*. [Tesis pregrado, Universidad de Manizales]. Repositorio Universidad de Manizales. <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/2951>
- Vásquez, G. (2019, 20 de noviembre). Salarios emocionales: Colombia es uno de los países con peor satisfacción laboral. *Revista Plaza capital*. <https://plazacapital.co/el-monedero/4036-salarios-emocionales-los-conoce>