

**Riesgos Psicosociales en el “Salón de Belleza Sandra” ubicado en la Localidad de
Kennedy en Bogotá**

Cristian Leonardo Peñuela Jimenez

Mary Nelcy Gallego Galvez

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIONES

BOGOTÁ D.C.

2018

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL “SALÓN DE BELLEZA SANDRA” UBICADO EN
LA LOCALIDAD DE KENNEDY EN BOGOTÁ

CRISTIAN LEONARDO PEÑUELA JIMENEZ

MARY NELCY GALLEGO GALVEZ

WILDER ALFONSO HERNANDEZ DUARTE

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIONES

BOGOTÁ D.C.



2018

DEDICATORIA

En primera instancia al creador, quien nos dio la vida y nos permitió llegar a un momento tan importante en nuestra formación profesional, seguidamente a nuestras madres quienes son faro de luz y con su buen ejemplo y consejo han sabido guiarnos por el camino del bien y la rectitud y finalmente a nuestros compañeros sentimentales por siempre estar dispuestos a ayudarnos y escucharnos en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradecemos al creador, por habernos permitido culminar esta etapa de la vida, agradecemos también a nuestras madres quienes nos han acompañado durante este trayecto de vida y nos han demostrado su amor corrigiendo nuestras faltas y celebrando nuestros triunfos, al salón de belleza Sandra y a todos sus colaboradores por la disposición y colaboración prestada para el desarrollo de este trabajo y a la corporación universitaria minuto de Dios, por darnos la oportunidad de crecer y formarnos como especialistas no solo en higiene seguridad y salud en el trabajo sino en valores de vida.

CONTENIDO

Resumen ejecutivo

Introducción

| | |
|--|----|
| 1. Problema..... | 9 |
| 1.1. Descripción del problema | 9 |
| 1.2. Pregunta de investigación | 10 |
| 2. Objetivos | 11 |
| 2.1. Objetivo general..... | 11 |
| 2.2. Objetivos específicos | 11 |
| 3. Justificación..... | 11 |
| 4. Marco de referencias | 13 |
| 4.1. Marco teórico..... | 13 |
| 4.2. Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)..... | 16 |
| 4.3. Marco legal | 17 |
| 5. Metodología | 18 |
| 5.1. Enfoque y alcance de la investigación..... | 18 |
| 5.2. Población y muestra..... | 18 |
| 5.3. Instrumentos..... | 19 |
| 5.4. Procedimientos..... | 20 |
| 5.5. Análisis de información..... | 21 |
| 5.6. Consideraciones éticas..... | 22 |
| 6. Presupuesto..... | 22 |
| 7. Resultados y discusión | 23 |
| 8. Conclusiones | 25 |
| 9. Recomendaciones..... | 26 |
| 10. Referencias bibliográficas..... | 27 |

Lista de Anexos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Riesgo Intralaboral dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo | 29 |
| Gráfico 2: Riesgo Intralaboral dominio control sobre el trabajo..... | 29 |
| Gráfico 3: Riesgo Intralaboral dominio demandas del trabajo..... | 30 |
| Gráfico 4: Riesgo Intralaboral dominio recompensas..... | 30 |
| Gráfico 5: Riesgo Extralaboral..... | 31 |
| Gráfico 6: Estrés..... | 31 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Principales factores de riesgo psicosocial en el trabajo..... | 14 |
| Tabla 2: Resultados cuestionario intralaboral..... | 23 |
| Tabla 3: Resultados cuestionario extralaboral..... | 24 |
| Tabla 4: Resultados cuestionario estrés..... | 24 |
| Tabla 5: Medidas de control para riesgo intralaboral muy alto y alto..... | 25 |
| Tabla 6: Factores positivos identificados al aplicar batería de riesgo psicosocial..... | 32 |

Resumen ejecutivo

Dentro del mercado laboral se encuentra cada vez más popularizada la prestación de servicios de belleza, dada la creciente demanda de personas que buscan mantener un estatus de belleza, a un buen precio y de buena calidad. A su vez, el tener en funcionamiento un establecimiento de comercio implica el cumplimiento de requisitos legales aplicables para dicha actividad económica, sin embargo, no se evidencia la adherencia de la totalidad de trabajadores ni empleadores al sistema de riesgos profesionales bajo las modalidades contractuales existentes.

El objetivo principal en este proyecto es identificar los riesgos psicosociales en el desarrollo laboral de los trabajadores en la “Sala de belleza Sandra” ubicada en la localidad de Kennedy. Con esta información, se busca tener un punto de partida para el diseño de un esquema de intervención que aporte a la mitigación de los impactos generados en los riesgos detectados.

La metodología por utilizar será descriptiva; primero se procederá a realizar la consulta en fuentes secundarias para construir un marco teórico aplicable a este sector, luego se aplicarán la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social a los trabajadores de la “Sala de belleza Sandra” y finalmente se ponderarán los resultados para priorizar los riesgos identificados y establecer las medidas de control necesarias.

Introducción

Teniendo en cuenta la necesidad del mejoramiento en las condiciones de salud y bienestar de los trabajadores de salones de belleza, dado el desinterés y/o desconocimiento en riesgos psicosociales de esta actividad laboral sumado a la informalidad en la contratación; se busca aportar en el diagnóstico de los riesgos psicosociales asociados en la actividad como barbero, manicurista y/o estilista en relación con la siguiente pregunta orientadora: ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores de la “sala de belleza Sandra”?

Por tal razón, se debe considerar las diferentes actividades realizadas por los trabajadores, considerando que todos se encuentran expuestos a diversos factores de riesgo psicosocial, que pueden generar enfermedades laborales o accidentes de trabajo. Luego de identificar los riesgos de cada cargo, se debe proceder a evaluar y controlar cada uno de ellos. Todo esto se realizará por medio de una investigación descriptiva que tendrá como base fundamentos teóricos y aplicación de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social a los trabajadores, quienes son los directamente afectados.

Es fundamental realizar este estudio, puesto que, los salones de belleza son un sector muy importante de la economía del país, ya que, genera empleo directo e indirecto, como lo manifiesta el diario Dinero en su sección de negocios (2014): “...en Colombia funcionan alrededor de 100.000 salones de belleza que dan trabajo a cerca de 180.000 personas entre estilistas, manicuristas y pedicuristas, al tiempo que la estética genera en el país 17.000 empleos directos y más de 80.000 indirectos”.

1. Problema

1.1. Descripción del problema

Actualmente se está dando, cada vez, mayor importancia a la prevención en riesgos laborales en empresas grandes y legalmente constituidas, sin embargo, en las actividades laborales como independiente o pequeños empresarios, como en el caso de las salas de belleza de barrio, no se presta la atención necesaria a la gestión de los factores de riesgo a los cuales están expuestos los trabajadores en el desarrollo de su actividad cotidiana en la organización.

Bajo este concepto la Organización Internacional del Trabajo (2013) en su publicación: “La prevención de las enfermedades profesionales” sustenta que:

“...los trabajadores rurales, los que trabajan en pequeñas y medianas empresas y los que pertenecen a la economía informal - la inmensa mayoría de la fuerza de trabajo en el mundo - se enfrentan a niveles de riesgo elevados por encontrarse fuera de los sistemas de prevención, notificación e indemnización correspondientes....el número creciente de trabajadores temporales, ocasionales o a tiempo parcial, no sólo aumentan la disposición para aceptar condiciones de trabajo poco seguras, sino que también impiden la vigilancia de la salud, el control del medio ambiente de trabajo, el registro y la notificación de las enfermedades profesionales adecuados, requisitos necesarios para la aplicación efectiva de las estrategias de prevención.”. (p.9).

Esta problemática, se presenta a nivel mundial y nacional, sin embargo, para efectos de este estudio se realizará en el “Salón de Belleza Sandra”, ubicado en la localidad de Kennedy, barrio Roma en la ciudad de Bogotá; considerando que es la localidad con mayor ranking en concentración de locales comerciales en Bogotá, con 2.446 (Conde A, 2013) y

teniendo en cuenta, el diagnóstico realizado a esta localidad por parte del Hospital del Sur, en donde en el análisis realizado identificaron la afectación en la salud de esta población trabajadora, a saber:

“...Durante el abordaje con mujeres trabajadoras intervenidas por el ámbito laboral de la ESE Hospital del Sur, en el ciclo vital adultez y Envejecimiento y Vejez, se identificaron problemáticas en su entorno laboral, en niveles de riesgo ocupacional bajo, medio y alto generadas con el desarrollo de actividades laborales en Unidades de trabajo informal caracterizadas por presentar inadecuadas condiciones de trabajo y el desarrollo de hábitos no saludables, en las actividades económicas: ...salas de Belleza, ...; así mismo en Unidades con riesgo alto, como son: ... salas de belleza, ...”. (p.126). (Diagnóstico local con participación social, localidad de Kennedy, 2014)

Por tanto, como consecuencia fundamental de este problema existe un impacto directo en la salud y bienestar tanto física como psicológica del trabajador, quien puede llegar a tener incapacidad parcial o permanente, por afectaciones psicológicas, que se encuentran directamente relacionadas con las causas básicas de factores personales de cada individuo, debido a que, cada uno tiene una reacción natural diferente, frente a las situaciones que se le presentan en su día a día. Esto puede llevar a la realización inadecuada o en forma distraída de las labores que realiza diariamente y así, generar enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y baja producción.

1.2.Pregunta de investigación

¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores de la “sala de belleza Sandra”?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Determinar los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores de la “Sala de belleza Sandra” ubicada en la localidad de Kennedy en la ciudad de Bogotá.

2.2. Objetivos específicos

- Evaluar los riesgos psicosociales que se identificaron en la “Sala de belleza Sandra”
- Establecer las medidas de control adecuadas para los riesgos intralaborales significativos, y de esta manera minimizarlos o mantenerlos igual en la “Sala de belleza Sandra”.

3. Justificación

El desarrollo de esta investigación tiene como objetivo principal el identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el “Salón de belleza Sandra” ubicada en la localidad de Kennedy, ya que según cifras del DANE- Departamento Nacional de Estadísticas-el empleo en el sector de la belleza ha triplicado durante la última década, lo que denota el incremento en la demanda por productos y servicios de belleza, como lo es el caso de salones de belleza, y por ende un posible aumento en los factores de riesgo generados por esta actividad (Sección Negocios, Dinero.com, 2014).

Cabe denotar que conforme a las dinámicas económicas del país, la informalidad y los fenómenos de emprendimiento, han marcado un incremento notable en la creación de empresas familiares, microempresas y negocios de barrio, que para este último caso el

censo de establecimientos comerciales, según Infocomercio, 2011, nos muestra que existe una tienda de barrio por cada 398 habitantes; es de destacar que este fenómeno se presenta en estratos 0,1, 2 y 3 y no en estratos altos que presentan dinámicas sociales diferentes (Servinformación, 2011).

En cuanto a la localidad de Kennedy donde es representativo el estrato 2 y 3, muestra que esta población no cuenta con oportunidades laborales dignas conforme lo establece el sistema de Seguridad Social Integral (vigente en Colombia, regido y controlado por la Ley 100 de 1993). Trayendo como consecuencia afectación en condiciones laborales y de salud por la exposición de trabajadores a diferentes tipos de riesgo, por ejemplo, Desordenes osteomusculares por exposición a carga física, exposición a factores de riesgo por movimientos repetitivos, sumado a la ausencia de hábitos de autocuidado y riesgo psicolaboral por jornadas extensas con bajos ingresos y presión pública (Hospital del Sur E.S.E, 2014)

Cabe anotar, que a nivel Distrital las actividades comerciales que presentan mayor presencia son en primer lugar las tiendas de barrio con 18.000 locales, seguidos de los salones de belleza con una presencia de 9.471 establecimientos dedicados a prestar servicios de belleza en establecimientos comerciales en Bogotá, según los resultados de la investigación, obtenidos por la firma Servinformación, en el 2011.

La localidad octava (8ª) de Kennedy, siendo una de las más diversas a nivel social en Bogotá, presenta también el primer puesto en el Ranking con la mayor concentración de negocios o tiendas de barrio, con 2446 establecimientos, seguida de Bosa y Chapinero; y ocupando los últimos lugares las localidades en las que podemos encontrar barrios de estratos altos (5 y 6) ya que estas centran sus hábitos de compra en almacenes de grandes

plataformas comerciales, (éxito, Carrefour, Carulla, entre otros). Lo anterior descrito en la investigación realizada por Ana María Conde, investigadora de la Universidad del Rosario para la firma Servinformación.

Se realizará la identificación sobre los riesgos psicosociales presentes en la “Sala de belleza Sandra”, estos se evaluarán y se propondrán posibles medidas de control. Esto se realizará, por medio la aplicación de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social.

4. Marco de referencias

4.1.. Marco teórico

A continuación, se describirán los conceptos básicos que guiaron la investigación de este proyecto.

4.1.1. Factores de riesgo psicosocial

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de poca adaptación, de tensión y algunas respuestas psicofisiológicas de estrés, pasan a ser factores psicosociales de riesgo a de estrés.

Siguiendo la categorización de Cox y Griffiths (1996) cada una de las categorías principales pueden dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés.

Tabla 1. Principales Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo

| FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL | |
|---------------------------------------|---|
| Contenido del trabajo | Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa. |
| Sobrecarga y ritmo | Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización. |
| Horarios | Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción. |
| Control | Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, 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. |
| Cultura organizacional y funcionales | 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. |
| Relación Trabajo-Familia | Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera. |
| Seguridad contractual | Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración. |

Fuente: Cox y Griffiths (1996)

4.3.2 Consecuencias de los riesgos psicosociales y patología en que puede expresarse

Cuando las condiciones de trabajo son inadecuadas y adicional, se favorecen situaciones de riesgo psicosociales, aparecen alteraciones como: Estrés Laboral, el Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Síndrome de Burnout y el Acoso Laboral o Mobbing.

Estrés Laboral “El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.” (Comisión Europea, 2000)

El Estrés Laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de estas es baja. Y también se produce cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.).

Síndrome de Burnout Según Maslach y Jackson (1986) “Síndrome de agotamiento emocional, despersonalizado y reducida realización personal que puede aparecer en personal que trabajan con gente de alguna forma”. El agotamiento se produce debido a las tareas propias del trabajo, la despersonalización al tratamiento distanciado que se aplica a las personas que se tiene que atender y la baja realización personal recoge la baja autoestima profesional que acompaña al ejercicio de la propia profesión. Burnout es la consecuencia de un estrés crónico laboral, puesto que este, tiene sus efectos en el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación personal.

Acoso Laboral o Mobbing El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, que, por sus características y consecuencias propias, se puede considerar como una forma específica de riesgo laboral. “Es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla” Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001). El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral.

4.2. Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)

Bases de datos consultadas: EBSCOHOST, ProQuest, Repositorio Universidad Militar Nueva Granada, Repositorio Universidad Javeriana, SciELO - Scientific electronic library online, RELET - Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo

Expresiones de búsqueda aplicada: Centros de belleza, servicios estéticos ornamentales, salas de belleza, condiciones de trabajo, factores riesgo, peluquería, riesgo psicosocial.

En el caso local en la caracterización de condiciones de trabajo realizada en Bogotá, en 12 salas de belleza en el barrio San Cristobal Norte, en el trabajo desarrollado por Salinas y Maldonado (2014, p. 60), identificaron a su vez, como peligro predominante, el biomecánico por molestias musculares (32%), seguido de peligro químico (26%), peligro psicosocial (16%) y peligro biológico (11%), a saber:

“... El factor Psicosocial arrojó un valor de 16% este se presenta por demandas emocionales por atención de clientes durante la jornada laboral, por extensas jornadas laborales, ausencia de pausas diferentes al tiempo para las comidas, es un riesgo alto porque la situación se presenta durante la jornada laboral”

En este sentido, para el Hospital del Sur, en el diagnóstico realizado en la localidad de Kennedy, ratificó la enfermedad laboral asociada al peligro biomecánico y peligro psicosocial, en acciones asociadas a las condiciones de trabajo, a saber:

“...se presenta en nivel medio, posibles enfermedades a consecuencia de riesgo Psicolaboral debido a la dinámica de los trabajos informales que se traduce en jornadas extensas de trabajo, bajos ingresos, presión de público.... (p.126). (Diagnóstico local con participación social, localidad de Kennedy, 2014)

4.3.Marco legal

El decreto 1072 de 2015, involucra a la totalidad de empleadores: públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión. (Art.2.2.4.6.1), por tanto, los trabajadores de salas de belleza están cobijados bajo esta normatividad.

En cuanto a la línea normativa específica de prestación de servicios de salas de belleza (Estética ornamental), está en cabeza del Ministerio de Protección Social donde se establece mediante la resolución 2117 de 2010 los requisitos para la apertura y funcionamiento de estos establecimientos y la resolución 2827 de 2006 por la cual se adopta el manual de bioseguridad para establecimientos que desarrollen actividades cosméticas o con fines de embellecimiento facial, capilar, corporal y ornamental. (Peluquería), buscando disminuir los factores de riesgo y mejorar las condiciones de trabajo.

Por otro lado, en cuanto al riesgo psicosocial el Ministerio de la Protección Social en la Resolución 2646 de 2008, establece: “disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.

Dentro de los factores intralaborales, se encuentra: la gestión organizacional, características de la organización del trabajo, del grupo social de trabajo, las condiciones de la tarea, la carga física, del medio ambiente de trabajo, la interfase persona tarea, la jornada de trabajo, los programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores, el

número de trabajadores por tipo de contrato; el tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa (Resolución 2646, 2008).

En relación con la gestión organizacional (destaca: la administración del recurso humano junto a sus propios estilos de mando, modalidades de pago y contratación, participación en inducciones y en continuos procesos de capacitación, acceso a las evaluaciones del desempeño y a las herramientas necesarias para afrontar los cambios). (Resolución 2646, 2008)

Además, dentro de los factores extralaborales que se definen en la Resolución 2646 del 2008, se regula la utilización del tiempo libre, la pertenencia a redes de apoyo social, las características de la vivienda y el acceso a los servicios de salud.

5. Metodología

5.1. Enfoque y alcance de la investigación

El desarrollo de esta investigación será abordado bajo un enfoque cualitativo aplicando medidas estadísticas para el procesamiento e interpretación de la información y manteniendo un punto de vista objetivo de los resultados obtenidos; el estudio se realizará de forma descriptiva, abordando mediante trabajo de campo la realidad laboral de las actividades ocupacionales de los trabajadores de la “Sala de belleza Sandra” ubicada en la localidad de Kennedy, buscando recolectar datos para identificar los factores de riesgo psicosociales.

5.2. Población y muestra

La población objeto de estudio son los trabajadores de la “Sala de belleza Sandra” ubicada en el barrio Roma, en la localidad de Kennedy en la ciudad de Bogotá. Se trabajará con todos los colaboradores del establecimiento, un total de 6 personas.

5.3. Instrumentos

Para realizar la identificación de los riesgos psicosociales de la “Sala de belleza Sandra”, se tendrá como base los cuestionarios desarrollados por la Dirección de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana, que incluyen:

- Consentimiento informado, el principal objetivo de este documento es informarle al trabajador la actividad que se va a realizar y solicitarle su aprobación para la recolección y uso de sus datos personales y demás relacionados con el riesgo psicosocial. Incluye: nombre completo, número de cedula, fecha. Cómo anexo se adjunta el formato.
- Ficha de datos generales, el objetivo principal de este documento es conocer las características socio demográficas de cada trabajador. Incluye: nombre completo, sexo, año de nacimiento, estado civil, nivel de escolaridad, ocupación o profesión, lugar de residencia, estrato de servicios públicos, tipo de vivienda, número de personas que dependen económicamente de la persona encuestada, lugar donde trabaja, antigüedad en la empresa, cargo que desempeña, tipo de cargo que más se parece al que desempeña, antigüedad en el cargo, nombre del área o departamento de la empresa, tipo de contratación, horas diarias de trabajo, tipo de salario. En los anexos se encuentra el formato.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral en su Forma A, que aplica para los jefes o líderes de área que tienen personal a cargo. Este documento tiene como objetivo principal identificar aspectos del trabajador relacionados con su trabajo; el trabajador tiene la opción de indicar si las

situaciones que se le preguntan se presentan siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca o nunca. El formato se encuentra en documentos anexos.

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral en su Forma B, que aplica a todos los trabajadores de la empresa que no tienen a cargo personal. Este documento tiene como objetivo principal identificar aspectos del trabajador relacionados con su trabajo; el trabajador tiene la opción de indicar si las situaciones que se le preguntan se presentan siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca o nunca. El formato se encuentra en documentos anexos.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. Este documento tiene como objetivo principal identificar aspectos del trabajador relacionados con su vida familiar y personal; el trabajador tiene la opción de indicar si las situaciones que se le preguntan se presentan siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca o nunca. El formato se encuentra en documentos anexos.
- Cuestionario para la evaluación del estrés. En este formato el trabajador tiene la opción de indicar la frecuencia en la que presenta algunos síntomas físicos relacionados con el estrés. El formato se encuentra en los anexos.

5.4.Procedimientos.

Para realizar la aplicación de los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial, se coordinará reunión con la dueña de la “Sala de belleza Sandra”. El día de la aplicación de la batería se realizará de la siguiente manera:

1. Explicarles a todos los trabajadores: cuál es la normatividad que aplica, cuál es la importancia de la batería y para qué sirve
2. Leerles en voz alta el consentimiento informado y solicitarles que lo firmen.

3. Se explica para que sirve el formato de ficha de datos personales y se les solicita que lo diligencien.
4. Se hace entrega del cuestionario de factores psicosociales intralaborales, tipo A para la dueña de la empresa y tipo B para los demás trabajadores.
5. Se explica cómo se debe diligenciar el cuestionario de factores psicosociales intralaborales, se va leyendo cada pregunta en voz alta para que todos lo vayan diligenciando al mismo tiempo y se resuelven inquietudes puntuales.
6. Se hace entrega del cuestionario de factores psicosociales extralaborales.
7. Se explica cómo se debe diligenciar el cuestionario de factores psicosociales extralaborales, se va leyendo cada pregunta en voz alta para que todos lo vayan diligenciando al mismo tiempo y se resuelven inquietudes puntuales.
8. Se hace entrega del cuestionario de estrés.
9. Se explica cómo se debe diligenciar el cuestionario de estrés, se va leyendo cada pregunta en voz alta para que todos lo vayan diligenciando al mismo tiempo y se resuelven inquietudes puntuales.
10. Se agradece la participación y colaboración de los colaboradores.
11. Se coordina nueva reunión para entregar los resultados a la dueña de la “Sala de belleza Sandra”.

5.5. Análisis de información.

Para realizar el debido procesamiento de la información recolectada con la batería de riesgo psicosocial se utilizará el software del Ministerio de la Protección Social y de la Universidad Javeriana, que se puede descargar de la página de Fondo de Riesgos Laborales de la República de Colombia. Dicho software está compuesto por formatos en Word que incluye: informe individual de estrés, informe individual extralaboral, informe individual

intralaboral forma A e informe individual intralaboral forma B; estos informes arrojarán los resultados estadísticos. Y un Excel de Factores Psicosociales, en donde se debe diligenciar toda la información obtenida al aplicar los cuestionarios a los trabajadores.

5.6. Consideraciones éticas

Cómo se mencionó en el punto relacionado con los instructivos que se utilizarán para el desarrollo del presente trabajo, se cuenta con un formato anexo de consentimiento informado, en donde se les explica a los colaboradores de la “Sala de belleza Sandra” el por qué y para qué se va a realizar la aplicación de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana.

6. Presupuesto

Presenta el presupuesto completo en el formato establecido.

| RUBROS | Aportes de la convocatoria (Cofinanciación) | Aportes de contrapartida | | TOTAL |
|--|---|-------------------------------|------------|------------|
| | Presupuesto en Pesos | Efectivo presupuesto en Pesos | Especie | |
| 1. Personal: 2 Profesionales multidisciplinares por la duración del proyecto 7 meses | | 0 | 21.000.000 | 21.000.000 |
| 2. Equipos: 2 computadores portátiles | | 0 | 3.600.000 | 3.600.000 |
| 3. Software | | 0 | 500.000 | 500.000 |
| 4. Materiales e insumos | | | | |
| 4.1 Impresiones | | 350.000 | 0 | 350.000 |
| 4.2 Copias | | 200.000 | 0 | 200.000 |
| 4.3 Esferos | | 5.000 | 0 | 5.000 |
| 4.4 Lápices | | 6.000 | 0 | 6.000 |
| 4.5 Papel | | 50.000 | 0 | 50.000 |
| 5. Viajes nacionales | | 0 | 0 | 0 |
| 6. Viajes internacionales* | | 0 | 0 | 0 |
| 7. Salidas de campo | | 500.000 | 0 | 500.000 |
| 8. Servicios técnicos | | 3.000.000 | 0 | 3.000.000 |
| 9. Capacitación | | 1.500.000 | 0 | 1.500.000 |
| 10. Bibliografía: Libros, suscripción a revistas y vinculación a redes de información. | | 0 | 0 | 0 |

| RUBROS | Aportes de la convocatoria (Cofinanciación) | Aportes de contrapartida | | TOTAL |
|--|---|--------------------------|---------|---------|
| | Presupuesto en Pesos | Efectivo presupuesto en | Especie | |
| 11. Producción intelectual: Corrección de estilo, pares evaluadores, traducción, diseño y diagramación, ISBN, impresión u otro formato | | 160.000 | 0 | 160.000 |
| 12. Difusión de resultados: Correspondencia para activación de redes, eventos | | 120.000 | 0 | 120.000 |
| 13. Propiedad intelectual y patentes | | 450.000 | 0 | 450.000 |
| 14. Otros | | 400.000 | 0 | 400.000 |

7. Resultados y discusión

De acuerdo con los cuestionarios sobre el riesgo intralaboral en su forma A, aplicados a los directivos del salón de Belleza y en su forma B, aplicados a los trabajadores y el cuestionario extra laboral y el de estrés aplicados a todos los colaboradores; a continuación, se enlistan los riesgos psicosociales identificados y la evaluación de cada uno de ellos, en los anexos se encuentran las gráficas relacionadas:

Tabla 2: Resultados cuestionarios intralaboral

| DOMINIO 1: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO | DIRECTIVAS | TRABAJADORES |
|--|-------------------|---------------------|
| DIMENSIÓN: CARACTERÍSTICA DE LIDERAZGO | MUY ALTO | MEDIO |
| DIMENSIÓN: RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO | SIN RIESGO | BAJO |
| DIMENSIÓN: RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO | MUY ALTO | MUY ALTO |
| DIMENSIÓN: RELACIÓN CON LOS COLABORADORES | SIN RIESGO | N.A. |
| DOMINIO 2: CONTROL SOBRE EL TRABAJO | DIRECTIVAS | TRABAJADORES |
| DIMENSIÓN: CLARIDAD DEL ROL | SIN RIESGO | MUY ALTO |
| DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN | SIN RIESGO | MEDIO |
| DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO | SIN RIESGO | ALTO |
| DIMENSIÓN: OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS | BAJO | SIN RIESGO |
| DIMENSIÓN: CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO | BAJO | MUY ALTO |
| DOMINIO 3: DEMANDAS DEL TRABAJO | DIRECTIVAS | TRABAJADORES |
| DIMENSIÓN: DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO | MEDIO | SIN RIESGO |
| DIMENSIÓN: DEMANDAS EMOCIONALES | BAJO | BAJO |
| DIMENSIÓN: DEMANDAS CUANTITATIVAS | SIN RIESGO | BAJO |

| DOMINIO 1: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO | DIRECTIVAS | TRABAJADORES |
|---|-------------------|---------------------|
| DIMENSIÓN: INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL | MUY ALTO | MUY ALTO |
| DIMENSIÓN: EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO | ALTO | N.A. |
| DIMENSIÓN: DEMANDAS DE CARGA MENTAL | SIN RIESGO | BAJO |
| DIMENSIÓN: CONSISTENCIA DEL ROL | SIN RIESGO | N.A. |
| DIMENSIÓN: DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO | ALTO | MEDIO |
| DIMENSIÓN: DEMANDAS DEL TRABAJO | MEDIO | MEDIO |
| DOMINIO 4: RECOMPENSAS | DIRECTIVAS | TRABAJADORES |
| DIMENSIÓN: RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA | ALTO | BAJO |
| DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN | MEDIO | SIN RIESGO |

Fuente: Propia

Adicionalmente en los anexos, grafica 1, 2,3 y 4, se detalla la calificación obtenida por cada dominio y dimensión analizados.

Tabla 3: Resultados cuestionarios extralaboral

| EXTRALABORAL | DIRECTIVAS | TRABAJADORES |
|---|-------------------|---------------------|
| DIMENSIÓN: TIEMPO FUERA DEL TRABAJO | ALTO | MEDIO |
| DIMENSIÓN: RELACIONES FAMILIARES | SIN RIESGO | SIN RIESGO |
| DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES | BAJO | MEDIO |
| DIMENSIÓN: SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR | BAJO | MEDIO |
| DIMENSIÓN: CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y SU ENTORNO EXTRALABORAL | ALTO | ALTO |
| DIMENSIÓN: INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL SOBRE EL TRABAJO | BAJO | BAJO |
| DIMENSIÓN: DESPLAZAMIENTO VIVIENDA-TRABAJO-VIVIENDA | MEDIO | BAJO |

Fuente: Propia

Tabla 4: Resultados cuestionario estrés

| ESTRÉS | DIRECTIVAS | TRABAJADORES |
|------------------------------------|-------------------|---------------------|
| PUNTAJE TOTAL EVALUACIÓN DE ESTRÉS | ALTO | MEDIO |

Fuente: Propia

De acuerdo, con los resultados presentados anteriormente, se establecieron medidas de control para los riesgos intralaborales evaluados con riesgo muy alto y riesgo alto, los cuales se priorizan a continuación:

Tabla 5: Medidas de control para riesgos intralaborales muy altos y altos

| MEDIDAS DE CONTROL | | | |
|--|--|---|---------------------------------------|
| DOMINIO | DIMENSIÓN | MEDIDA DE CONTROL | PRIORIDAD |
| LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO | Características de liderazgo | Programa de formación de competencias de liderazgo efectivo | Prioritario Directivas |
| | Retroalimentación de desempeño | Fortalecer proceso de retroalimentación, de parte de los líderes con énfasis en el seguimiento y acompañamiento Realizar grupos primarios o reuniones programadas que facilite la retroalimentación e integración del equipo de trabajo | Prioritario Directivas – Trabajadores |
| CONTROL SOBRE EL TRABAJO | Claridad del rol | Fortalecimiento proceso de inducción y re inducción, verificando el entendimiento y cumplimiento de funciones del cargo, para que los colaboradores tengan claridad del alcance de sus responsabilidades | Prioritario Trabajadores |
| | Participación y manejo del cambio | Fortalecer procesos de comunicación formal para garantizar que la información de cambios se comunique de forma oportuna Trabajo en liderazgo para tener en cuenta opiniones de los trabajadores | Segundo grado Trabajadores |
| | Control y autonomía sobre el trabajo | Desarrollo de habilidades de organización en el trabajo y manejo de tiempo | Prioritario Trabajadores |
| DEMANDAS DEL TRABAJO | Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral | Análisis de tiempos y repartición adecuada de cargas laborales Actividades para el manejo y gestión del estrés | Prioritario Directivas – Trabajadores |
| | Exigencias de responsabilidad del cargo | Actividades de fortalecimiento en el liderazgo y resolución de dificultades | Segundo grado Directivas |
| | Demandas de la jornada de trabajo | Verificar cumplimiento de horarios, ingreso – salida, control de horas extras Fomento de estilos de vida y trabajo saludables -pausas activas | Segundo grado – Directivas |
| RECOMPENSAS | Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza | Actividades de fortalecimiento en gerencia o administración | Prioritario Directivas |

Fuente: Propia

8. Conclusiones

- Se lograron los objetivos propuestos en el anteproyecto

- Se identificaron los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la “Sala de belleza Sandra”, por medio de la aplicación de los cuestionarios de la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social que incluyen: riesgo intralaboral forma A y forma B, riesgo extralaboral y el de estrés a todos los integrantes de la empresa.
- Se identifica la necesidad de implementar un plan de intervención de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del salón de belleza Sandra.
- Con el desarrollo de esta investigación, se pudo evidenciar que la batería de riesgo psicosocial es un instrumento práctico, que realiza un diagnóstico preciso de los riesgos psicosociales de una organización, y de esta manera contribuye al abordaje integral a los mismos.
- Al realizar la evaluación de los riesgos psicosociales intralaborales identificados, por medio del software del Ministerio de la Protección Social, se clasificaron en: sin riesgo, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto; los dos últimos se priorizaron y en función de ellos se propusieron líneas de intervención destinadas a mejorar la salud del trabajador y el bienestar de la empresa.

9. Recomendaciones

- Continuar con la elaboración de investigaciones en el área de estudio (salones de belleza) a fin de Ampliar el diagnóstico en el que se encuentran los trabajadores de los salones de belleza.
- Con base en los resultados obtenidos y a la exposición a la que se encuentran los trabajadores de salones de belleza, es importante implementar medidas de control, a fin de garantizar las condiciones de salud de los trabajadores.
- Realizar acercamiento desde la academia, a fin de asesorar a las pequeñas empresas que no cuentan con los recursos financieros, para sustentar la gestión del SG-SST.
- Aplicar la herramienta, encuesta de clima laboral, con el fin de conocer el grado de satisfacción del trabajador al pertenecer a una organización.
- Aplicar medidas preventivas generales, sobre el ambiente físico del trabajo , tales como diseño adecuado de puesto de trabajo, niveles correctos de iluminación y ruido, condiciones adecuadas de temperatura y humedad a fin de garantizar un área de trabajo confortable.
- Aplicar medidas preventivas generales, sobre el individuo, tales como promoción de hábitos de vida saludables y técnicas de relajación.

10. Referencias bibliográficas

Ministerio de Protección Social, Resolución 2646 de julio de 2008. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607> en Junio de 2018

Ministerio de Protección Social, Resolución 2646 de julio de 2008. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607> en Mayo de 2018

Ministerio del Trabajo. Decreto 1477 de 2014. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co> en Mayo de 2018

Ministerio del Trabajo. Decreto 1072 de 2015. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=62506> en Mayo de 2018

Presidencia de la República de Colombia. Ley 100 de 1993. Recuperado de <http://wsp.presidencia.gov.co/portal/Paginas/default.aspx> en Mayo de 2018

Concha A, Velandia E., (2011). El sistema General de Riesgos Profesionales Seguros de Personas y seguridad social. Fasecolda. Recuperado de:

http://www.fasecolda.com/files/9213/9101/6708/el_sistema_general_de_riesgos_profesionales.pdf

Coral A, (2011). Tipo de contrato que se maneja en un salón de belleza. Recuperado de: <https://actualicese.com/respuestas/tipo-de-contrato-que-se-maneja-en-un-salon-de-belleza/>

Dinero Sección Negocios, (2014). Un millón de colombianos viven de la belleza. Recuperado de: <https://www.dinero.com/pais/articulo/industria-belleza-colombia/199309>

Ministerio de Trabajo, (2018), ¿Qué es el Sistema General de Riesgos Laborales?. Recuperado de: <http://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-formalizacion-y-proteccion-del-empleo/formalizacion-laboral/que-es-el-sistema-general-de-riesgos-laborales>

Organización Internacional del Trabajo (2013), “La prevención de las enfermedades profesionales”. Recuperado de: http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_209555/lang--es/index.htm

Roa L, (2013), ¿La contratación en Peluquerías, una verdadera relación laboral?. Universidad ICESI. Facultad de Derecho y ciencias sociales. Especialización en legislación

Laboral y seguridad social. Santiago de Cali. Recuperado de:

https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/77636/1/contratacion.pdf

Arango M, Tatiana (11 de enero de 2013), Tiendas de Barrio siguen teniendo mayor presencia. La Republica. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/consumo/tiendas-de-barrio-siguen-teniendo-mayor-presencia-2028962>

Malagón, Víctor Hugo, (19 de mayo de 2018). Un millón de colombianos viven de la belleza. Revista Dinero. Recuperado de: <https://www.dinero.com/pais/articulo/industria-belleza-colombia/199309>

Sosa I., Guio S., Medina I., (24 de mayo de 2018). Diagnóstico local con participación social 2014. Localidad de Kennedy. Hospital del Sur E.S.E. Recuperado de: http://www.saludcapital.gov.co/DSP/Diagnosticos%20distritales%20y%20locales/Local/2014/8_Diagn%C3%B3stico%20Local%20Preliminar%202014%20Kennedy%20Final.pdf

Salinas D., Maldonado C. (2014), Diseño de un programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, basado en los factores de riesgos laborales, de las actividades de belleza en el sector informal del barrio San Cristóbal Norte. Recuperado el 24 de Mayo de 2018:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10875/4/SalinasRodriguezKeyllyDayan2014.pdf>

Loaiza C., Herazo L. & Ruiz D. (2016). Factores protectores psicosociales y el nivel de estrés en trabajadores de peluquerías, salones de belleza y barberías de una asociación de peluquerías de la localidad de Tunjuelito de Bogota. Pontificia Universidad

Javeriana. Recuperado el 25 de Mayo de 2018:

<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/21821>

Bellovi M., Bernal F., Castillo M. (2000). Evaluación de las condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas- Metodología práctica. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo en España. Recuperado el 25 de Mayo:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgo_s/Condiciones_trabajo_PYMES/Condiciones_trabajo_PYMES.pdf

Parra M., (2003), Conceptos básicos en salud laboral- Eje para la acción sindical. Oficina Internacional del Trabajo, Central Unitaria de Trabajadores de Chile, Santiago. Recuperado el 25 de Mayo de 2018:

https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36982913/Conceptos_basicos_de_seguridad_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1527340820&Signature=Fwb0ZfIyHhdSZ1Z3GcbXsSUQx8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DConceptos_basicos_en_salud_laboral_Conce.pdf

Caraballo-Arias, Yohama, Rodríguez, Arturo Rafael, Rivero, Ángel José, Rangel, Richard Gerardo, & Barrios Covaro, Marcial. (2013). Riesgos Laborales en Trabajadores de Barberías y Peluquerías de Economía Informal. Caracas, Venezuela. Ciencia & Trabajo. Recuperado el 25 de Mayo de 2018:

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v15n46/art05.pdf>

Arango L., (2013) Emociones, saberes y condiciones de trabajo en los servicios: manicuristas en Colombia y Brasil. Revista Latino-americana de Estudos do Trabalho.

Recuperado el 25 de Mayo de 2018:

http://alast.info/relet_ojs/index.php/relet/article/view/81/62

Lozano T., Montero R.,(2014). Análisis de los riesgos ocupacionales que se originan en peluquerías y lugares de estéticas: proposiciones para su control. El Hombre y la máquina. Universidad Autónoma de Occidente Cali, Colombia. Recuperado el 25 de Mayo de 2018:

<http://www.redalyc.org/pdf/478/47843368008.pdf>

Peraça F., (2014). Promoción y prevención de la salud junto a los servicios de embellecimiento de manos y pies: inserción del enfermero. Revista Enfermería Global. Universidad Federal de Rio Grande. Recuperado el 26 de Mayo de 2018:

<http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/clinica5.pdf>

Díaz B., Torruco U., Martínez M. & Varela M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en educación médica. Recuperado el 02 de junio de 2018:

<http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>

García M., Martínez P. & Ortega P. (2008). La observación sistemática. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado el 02 de junio de 2018:

[https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Observacion_sistematica_\(trabajo\).pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Observacion_sistematica_(trabajo).pdf)

El Tiempo., Censo Infocomercio (2013). Recuperado el 02 de junio de 2018:

<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14208735>

Alcaldía Local de Kennedy., Censo Local (2018). Recuperado el 02 de junio de 2018:

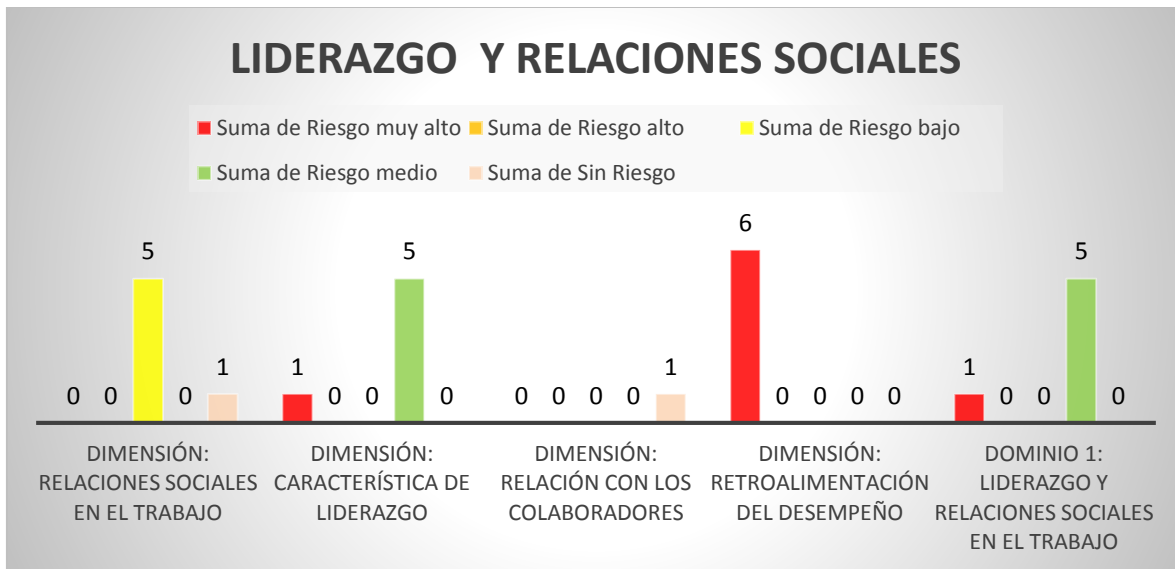
<http://www.kennedy.gov.co/>



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

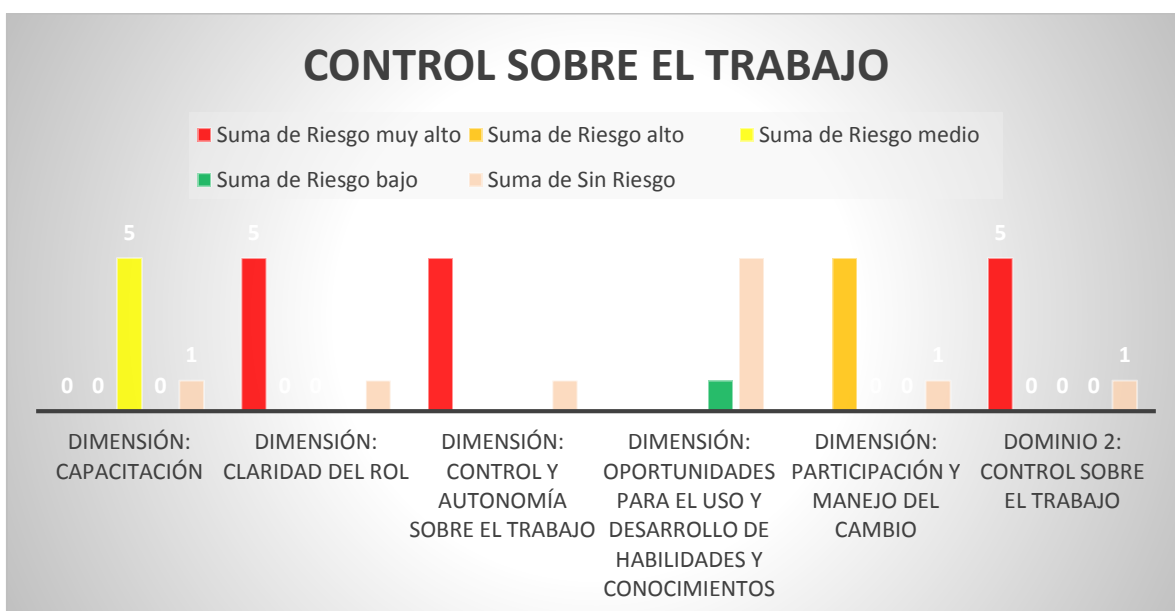
ANEXOS

Gráfico 1: Riesgo intralaboral dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo



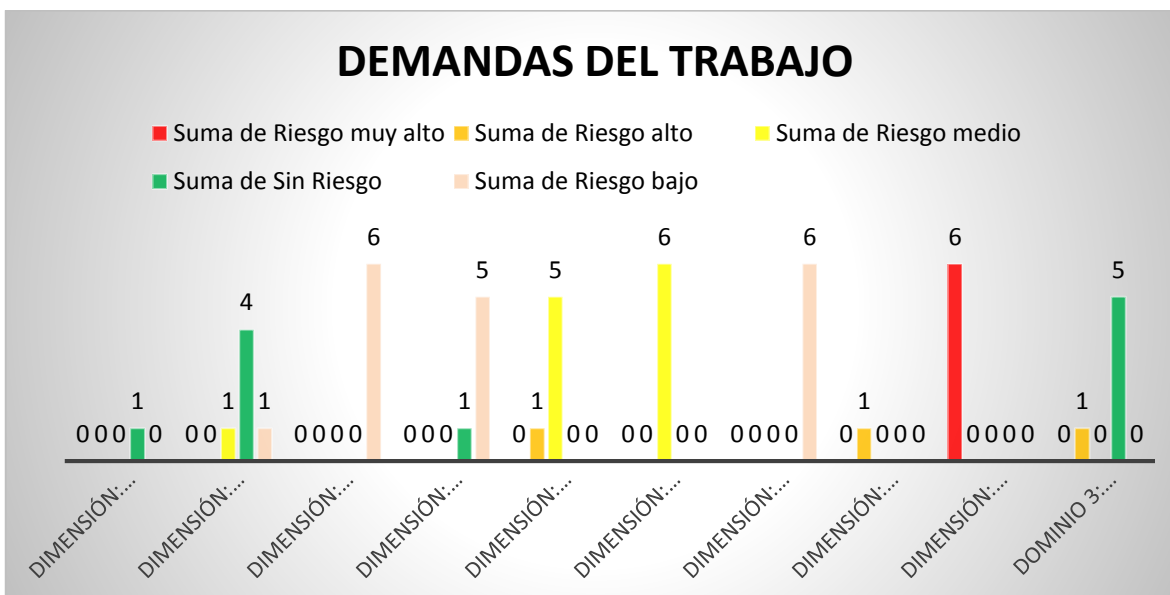
Fuente: Propia

Gráfico 2: Riesgo intralaboral dominio control sobre el trabajo



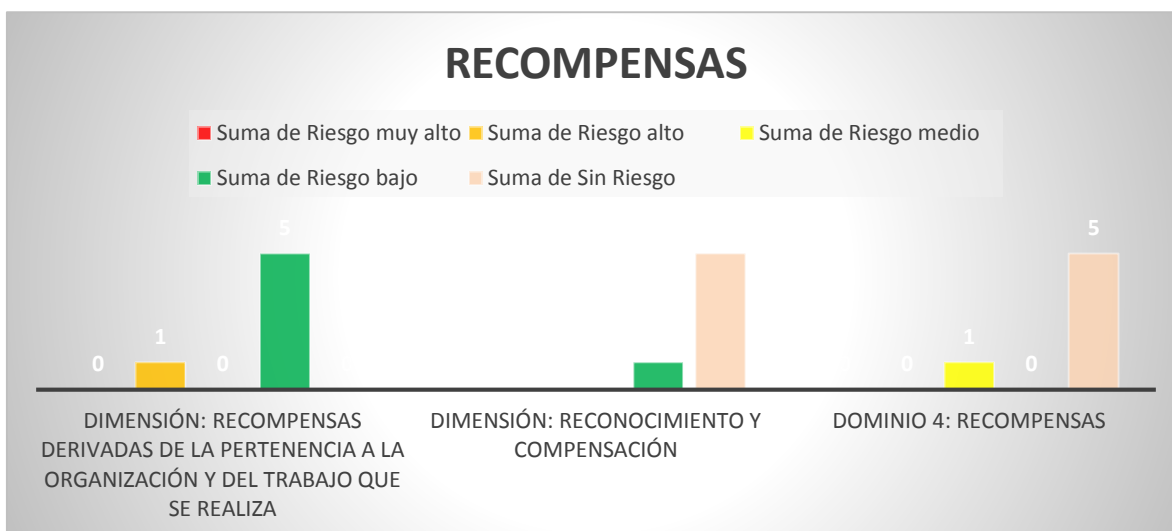
Fuente: Propia

Gráfico 3: Riesgo intralaboral dominio demandas del trabajo



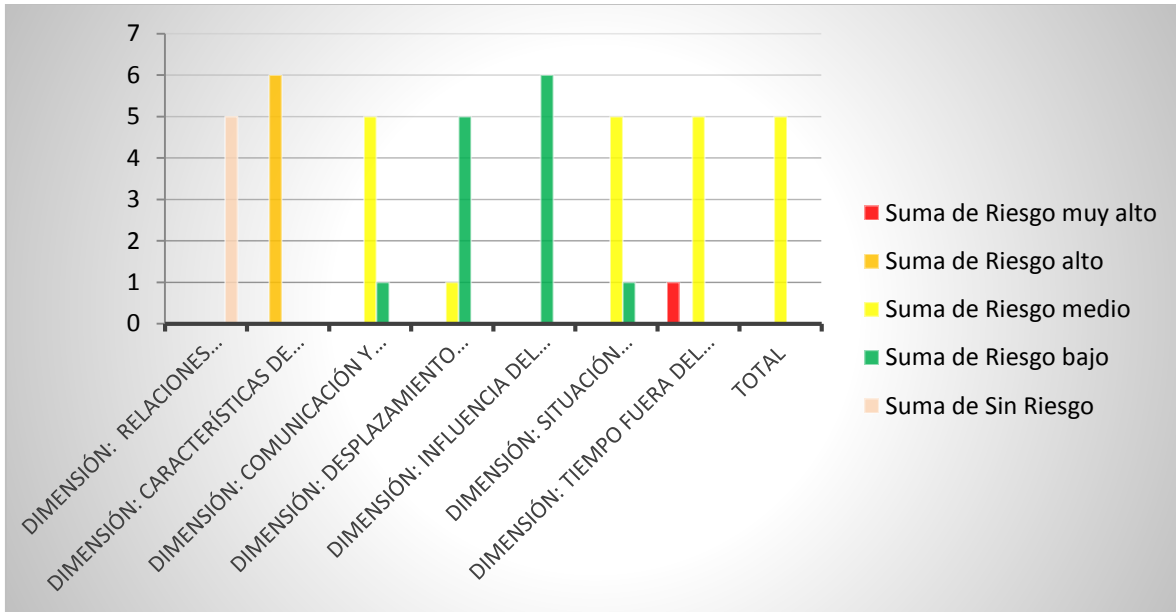
Fuente: Propia

Gráfico 4: Riesgo intralaboral dominio recompensas



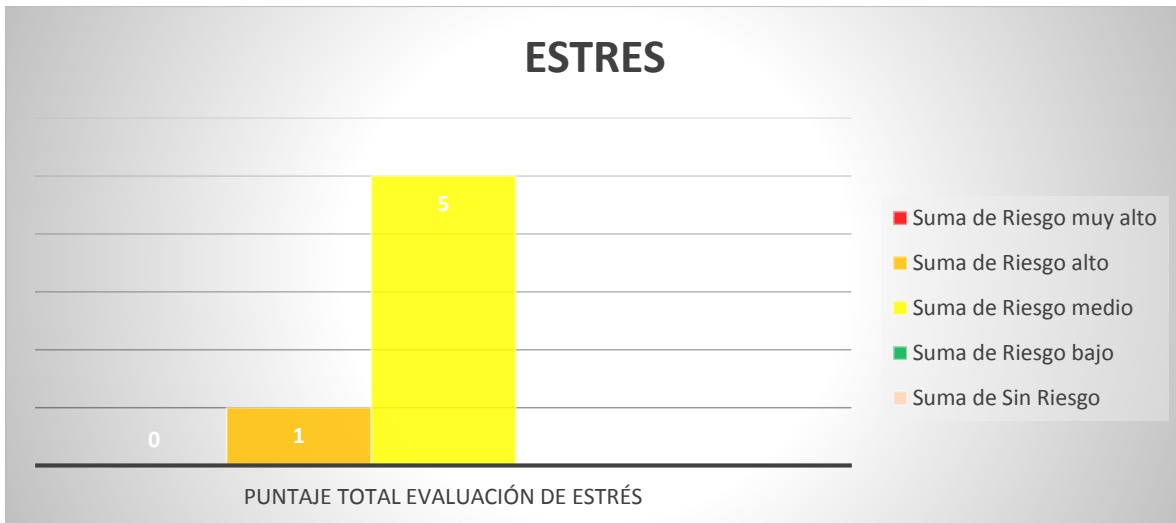
Fuente: Propia

Gráfico 5: Riesgo extralaboral



Fuente: Propia

Gráfico 6: Estrés



Fuente: Propia

Tabla 6: Factores positivos identificados al aplicar la batería de riesgo psicosocial

| FACTORES POSITIVOS | |
|---|--|
| Directivas | Trabajadores |
| Relación con los colaboradores | Relaciones sociales en el trabajo |
| Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos | Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos |
| Demandas emocionales | Demandas ambientales y de esfuerzo físico |
| Demandas cuantitativas | Demandas emocionales |
| Demandas de carga mental | Demandas cuantitativas |
| Consistencia del rol | Demandas de carga mental |
| Reconocimiento y compensación | Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza |
| | Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza |

Fuente: Propia