

ANÁLISIS DE CAUSAS, EFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN ASESORES DE VENTAS

Analysis of causes, effects and consequences
of psychosocial risk in sales consultants

Carlos Alberto Serrano Perez
calserrano@poligran.edu.co

Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano
Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad
Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y
Salud Laboral.

Diana Rocio Vargas Cuitiva
drvagasc@poligran.edu.co

Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano
Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad
Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y
Salud Laboral.

Yohana Milena Rueda Mahecha
ymrueda@poligran.edu.co

Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano
Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad
Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y
Salud Laboral

Resumen

El objetivo principal de este trabajo es analizar causas, efectos y consecuencias de los factores de riesgo psicosocial que se generan dentro del área comercial en una organización, teniendo en cuenta la importancia que se le está brindando en la actualidad a los trabajadores en los pilares fundamentales de salud mental, física y bienestar emocional.

Para tal fin se realizará una contextualización de los riesgos psicosociales en las actividades comerciales identificando las diferentes variables y cómo afectan estas tanto al trabajador como a la empresa.

Este proceso se llevará a cabo a través de la consulta de distinto material bibliográfico que recopila todo lo referente a dichos factores intralaborales y extralaborales que perjudican de manera significativa el bienestar de los miembros de la organización, por esto es importante indagar sobre ¿Cuáles son las causas efectos y consecuencias del riesgo psicosocial en trabajadores del área comercial en Colombia?

Recepción: 01.11.2022

Aceptación: 05.12.2022

Cite este artículo como:

Serrano, C. A., Vargas, D. R., & Rueda, Y. M. (2022).
Análisis De Causas, Efectos Y Consecuencias Del Riesgo
Psicosocial En Asesores De Ventas. *Sociedad Cultura Y
Creatividad*, 1(1), 64–71.

En ese sentido el método más viable para esta monografía de compilación es el descriptivo de acuerdo con el contenido del estudio. Según Hernandez Sampieri et al. (2014) este busca especificar las propiedades perfiles y características de personas, comunidades o grupos que se han sometido a análisis por lo cual se pretende recolectar información sobre variables referentes al objetivo primordial del proyecto, lo cual nos permite identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial que afectan a la población del área comercial de las organizaciones.

Posterior a la identificación y análisis de la postura se logra evidenciar que los factores de riesgo psicosocial no solo afectan el bienestar y la calidad de vida del trabajador sino también de la organización ya que estos atentan contra la salud de los trabajadores oponiéndose al bajo rendimiento propias de la actividad del cargo lo cual es directamente proporcional a la baja productividad de la empresa lo que conlleva a altas pérdidas económicas.

Palabras Clave: Estrés laboral, Factor de riesgo, competencia, Bienestar, Empresa.

Abstract

The main objective of this work is to analyze causes, effects and consequences of the psychosocial risk factors that are generated within the commercial area in an organization, taking into account the importance that is currently being given to workers in the fundamental pillars mental health, physical and emotional well-being.

For this purpose, a contextualization of the psychosocial risks in commercial activities will be carried out, identifying the different variables and how they affect both the worker and the company.

This process will be carried out through the consultation of different bibliographic material that compiles everything related to said intra-work and extra-work factors that significantly harm the well-being of the members of the organization, for this reason it is important to inquire about what are the causes effects and consequences of psychosocial risk in workers in the commercial area in Colombia?

In this sense, the most viable method for this compilation monograph is the descriptive one according to the study content, according to Hernandez et al. (2014) This seeks to specify the properties, profiles and characteristics of people, communities or groups that have been subjected to analysis, for which it is intended to collect information on variables related to the primary objective of the project, which allows us to identify and analyze the psychosocial risk factors that affect to the population of the commercial area of the organizations.

After the identification and analysis of the positions, it is possible to show that the psychosocial risk factors not only affect the well-being and quality of life of the worker but also of the organization.

Keywords: Work stress, Risk factor, Competition, Well-being, Company.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actualmente les han dado más relevancia a los programas de seguridad y salud en el trabajo, en especial por su influencia en el desempeño y productividad de los trabajadores, estos programas también hacen parte del cumplimiento legal, entiendo este como la responsabilidad que tienen las organizaciones en asegurar el bienestar de sus trabajadores. Teniendo en cuenta lo anterior organismos como la Organización Internacional del trabajo (OIT), y la Organización mundial de la salud, (OMS), vienen enfatizando en la necesidad de estudiar, medir e intervenir los factores de riesgo psicosocial, entiendo que factores como la carga emocional asociada a la labor tiene efectos en la accidentalidad, el acoso laboral, el estrés y a largo plazo algunas enfermedades tanto físicas como mentales (Rojas et al., s. f.).

A partir de lo mencionado, este proyecto se enfoca en analizar los factores de riesgo psicosocial asociados a los cargos comerciales en la industria colombiana, así como los efectos de la exposición a este tipo de factores de riesgo y las estrategias de intervención que se han definido en diferentes investigaciones y contextos. Para llevar a cabo este proyecto, se ha estructurado a partir del planteamiento del problema, a través de un análisis de las condiciones laborales a las que se ve expuesta la población objeto, trabajadores del área comercial, y las demandas propias de este tipo de cargos.

Igualmente, se plantea objetivo general y específicos asociados a la identificación, consecuencias y estrategias de intervención de los factores de riesgo psicosocial, posteriormente se realiza el marco teórico en el cual se incluye postulados teóricos y normativos referentes al riesgo psicosocial, en el marco empírico se aborda los resultados de diferentes investigaciones en Latinoamérica y Colombia de los factores de riesgo psicosocial en especial en cargos o áreas comerciales desde los resultados de las mediciones o estadísticas del riesgo laboral objeto de esta investigación.

Por lo tanto, esta investigación bajo la modalidad de monografía de compilación se realiza mediante una revisión bibliográfica de diferentes artículos relacionados al riesgo psicosocial en la fuerza de ventas de la industria colombiana, donde se esquematizan bajo tres focos la identificación del riesgo, las causas y consecuencias sobre los factores de riesgo y cómo estos factores pueden ser gestionados desde los mecanismos protectores o de intervención del riesgo. A partir de esto la pregunta problema a resolver es ¿Cuáles son las causas, efectos y consecuencias del riesgo psicosocial en asesores de ventas en Colombia?

Es así, como los resultados de esta revisión bibliográfica se tiene que existe factores como la carga laboral, el clima laboral, las largas jornadas de trabajo y las demandas en las funciones de esta, la falta de capacitación y entrenamiento y la monotonía en las funciones; son factores que influyen o tienen consecuencia en desarrollo de patologías como la ansiedad, la depresión y el estrés, problemas con los equipos de trabajo, lo que se traduce igualmente en ausentismo, accidentes de trabajo, mala experiencia del cliente y baja productividad.

Entre los mecanismos de intervención propuestos en las diferentes investigaciones se encuentran acciones como la promoción de escenarios de comunicación, la evaluación y distribución de cargas, así como la adecuada compensación, establecer claridad en los roles y funciones, el fomento de hábitos de vida saludable y la vinculación del trabajador a programas de bienestar.

Es así como este trabajo, aporta a la investigación y a la literatura para futuras investigaciones de profesionales de seguridad y salud y profesiones afines como la psicología y el trabajo social y así seguir construyendo el conocimiento en torno a este tipo de riesgo.

MARCO TEÓRICO

En el contexto cotidiano del trabajo, en donde se buscan objetivos de producción ya sea de bienes o servicios a través del ejercicio de un individuo, las condiciones y el ambiente laboral describen variables independientes a nivel económico, social y emocional que contribuyen a un análisis de experiencias vividas por un trabajador. Existe una relación importante entre trabajo y salud ya que el trabajo deteriora la salud dependiendo de las condiciones en las que se encuentra tanto el trabajador como la empresa, debido a esto se puede transformar la salud de forma negativa

o positiva y estas se encuentran directamente vinculadas a salud vs enfermedad.

Elementos como largas jornadas de trabajo, uso excesivo de las TIC, falencias en las relaciones interpersonales, entre otros, incrementan exigencias con respecto al uso de las funciones mentales provocando trastornos potenciales relacionados con el estrés o los depresivos tras factores psicosociales de riesgo determinados por el entorno, el contexto o el ambiente laboral.

El concepto de factor de riesgo psicosocial se define como “aquellas características de las condiciones de trabajo de una organización que perjudica la salud de los miembros de esta a través de mecanismos fisiológicos y psicológicos” (Gameró, 2013, p. 210).

Por lo tanto, estos factores pueden ser considerados relevantes dentro de la organización ya que inciden de manera significativa y directa en la salud de los empleados.

Igualmente, Creus (2011), menciona que los factores de riesgo psicosocial están compuestos de un conjunto de demandas y singularidades del trabajo y su organización y cuando esto combina con las exigencias y capacidades del trabajador tienen incidencia en la salud y existe un desequilibrio a causa de la dificultad de dar respuesta a las exigencias propias del cargo ya que se detienen las aspiraciones o las expectativas generando estrés en el individuo.

Así mismo Mateo (2013), refiere estos factores como condiciones de la organización que son continuas en la empresa, volumen de trabajo, clima laboral en estos escenarios afectan la parte biopsicosocial de los trabajadores afectando gravemente la salud y el bienestar.

En tal sentido el trabajo es considerado como parte fundamental de la calidad de vida del individuo por lo cual Chiavenato (2011), la refiere como el nivel de satisfacción de los trabajadores con la actividad desempeñada ligado a posibilidades de ascenso en la organización así como el reconocimiento de los resultados o salarios emocionales generando cambios comportamentales positivos en el individuo a través de las influencias que garantizan un buen rendimiento en la actividad realizada por el colaborador.

Existe una teoría o modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996), que hace referencia a

términos como el dinero, la seguridad y la oportunidad laboral que genera reacciones estresantes, es decir si existe desequilibrio entre mucho esfuerzo y poca recompensa aumenta el riesgo de padecer problemas de salud tanto mental como física, es decir cuando la carga laboral no es directamente proporcional al esfuerzo y a la recompensa se corre el riesgo de bajas en la organización tanto económicas como de recurso humano.

MARCO METODOLÓGICO

Esta investigación se realizó por medio de un diseño descriptivo de tipo cualitativo, ya que se buscó dimensionar los factores de riesgo psicosocial desde las diferentes dimensiones y componentes, donde se estudió y analizó investigaciones realizadas en diferentes contextos, para así identificar y establecer conceptos desde las causas, consecuencias y estrategias de intervención para el riesgo psicosocial en cargos comerciales en Colombia (Hernandez et al., 2014).

Para su ejecución se emplearon herramientas de recopilación de información, para un posterior análisis y selección de datos que permitió la profundización en las teorías y argumentos de diferentes autores en relación con los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral, comprendiendo como desde los equipos de gestión de seguridad y salud se puede gestionar este tipo de riesgo en las organizaciones.

Población objeto

Como población objeto se toma los cargos comerciales en diferentes industrias colombianas. Por lo cual la búsqueda de investigaciones se centra en investigaciones enfocadas en cómo los riesgos psicosociales desde diferentes contextos tienen implicaciones en la exposición a los factores de riesgo psicosocial para esta población de trabajadores

Estrategia de búsqueda

La búsqueda de las investigaciones y artículos relacionados a los factores de riesgo psicosocial, se realizó en las bases de datos de Google académico, Redalyc y Scielo, entre las restricciones se limitó como fechas los años 2018 a 2021, se emplearon ecuaciones de búsqueda mediante operadores booleanos y los términos claves asociados a los factores de riesgo psicosocial, entre las ecuaciones definidas se tiene, factores de riesgo AND psicosocial AND ventas, factores de riesgo psicosocial AND causas OR consecuencias AND Colombia, riesgo psicosocial AND intervención AND laboral

Selección de resultados

Los artículos seleccionados se clasificaron de acuerdo con los tres objetivos planteados en esta investigación, por lo cual cada artículo se registró en una matriz (Apéndice de relación bibliográfica) y se clasificaron en, enfoque a la identificación y contextualización del riesgo en la industria, los relacionados a efectos del riesgo para el trabajador y las organizaciones y los que planteaban estrategias de intervención del riesgo.

Extracción y síntesis de la información

Una vez revisados los diferentes artículos se planteó la discusión en torno a los tres objetivos de la investigación expuestos anteriormente, por lo tanto, se relacionaron conceptos, posturas y variables para así establecer una posición desde la labor de la administración de la seguridad y salud en las organizaciones.

Finalmente se plantearon las conclusiones y recomendaciones para la afectación que tiene el riesgo psicosocial en los trabajadores de procesos comerciales en Colombia

DISCUSIÓN

De acuerdo con el análisis bibliográfico recopilado en este proyecto se evidencia que los factores de riesgo psicosocial son un tema relevante en el ámbito organizacional ya que es importante establecer una cultura de diagnóstico, evaluación e intervención para que sea efectiva la prevención dentro de las empresas en cuanto a apoyo interdisciplinario favoreciendo la creación de estrategias para el mejoramiento del bienestar y la calidad de vida de los miembros de la compañía, esto incluye, hábitos saludables, pausas activas, campañas de promoción y prevención de salud mental en pro de brindar espacios seguros como lo establece la normatividad vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo a través de decretos,

leyes y resoluciones y demás figuras legales garantes de protección al colaborador para que su desempeño sea óptimo dentro de la empresa.

Es importante reconocer los factores de riesgo psicosocial como un problema en el sistema de salud en donde las organizaciones deben impulsar el desarrollo de estrategias para la mitigación de los factores de riesgo a través de planes de formación a fin de cumplir con el requerimiento de los respectivos agentes de control para que sean intervenidas a tiempo las diferentes necesidades identificadas para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores dentro y fuera del entorno laboral.

Identificación de los factores de riesgo inmersos en las actividades comerciales en Colombia.

La promoción de la salud en el ámbito laboral así como la prevención de accidentes y enfermedades deben ser materia de salud pública para los entes gubernamentales en donde se tenga en cuenta las necesidades en procesos psicológicos como atención, memoria, fisiológicos y emocionales para lograr ejecución de tareas complejas y velocidad en actividades sencillas que optimicen competitividad y mejore la productividad favoreciendo a su vez la calidad de vida del trabajador, esto es posible adecuando puestos de trabajo según el perfil de la persona y la actividad a desempeñar, ajustando responsabilidades asociadas a la labor para que no sea ni excesivo ni escaso adaptándose a las capacidades del trabajador, organizando capacitaciones para los funcionarios que correspondan a las necesidades de la empresa entre otros.

Se evidencia a partir de las diferentes fuentes consultadas que la sobrecarga laboral es un factor de riesgo potencial para el empleado ya que refiere más tareas cumplidas en un mínimo de tiempo, siendo para el trabajador un factor estresor porque implica descuido en la integridad, desarrollo personal y bienestar (Luceño, 2008).

El clima organizacional definido por Sandoval (2004), como la percepción de los individuos con respecto a las condiciones que les rodean y estos asumen actitudes de alta o baja satisfacción lo cual se hace evidente a través del comportamiento de los miembros de una organización y representa un factor importante para el desempeño óptimo de las empresas ya que tiene que ver con aspectos psicológicos y físicos que tienen influencia en las conductas del equipo por lo tanto es

indispensable tener un espacio adecuado de trabajo, autonomía en las tareas, entre otros.

Las extensas jornadas de trabajo conducen a otro factor de riesgo relevante ya que los empleados le quitan tiempo a su vida social y familiar reduciendo su descanso lo que genera momentos de frustración y ansiedad y así mismo causa efectos físicos como insomnio y fatiga mental de ahí lo importante del tiempo libre ya que el empleado tiene la posibilidad de compartir espacios sociales permitiendo recuperar energía, liberar tensión y mantener un equilibrio psicológico adecuado para continuar con las actividades propias del cargo que desempeña.

Es fundamental brindar la adecuada capacitación de los empleados dependiendo del perfil del cargo ya que promueve el mejoramiento de las condiciones vitales de los trabajadores y además contribuye al desarrollo personal y profesional y por lo tanto se hace evidente un mejor desempeño en la labor para la consecución de los fines organizacionales fomentando la calidad en el servicio y la reducción de accidentes.

Un elemento que no puede faltar es la monotonía como factor de riesgo debido a que es un estado de lenta evolución y de época activación que suele presentarse en el desarrollo de largas tareas y repetitivas, este asociado con la somnolencia y el empobrecimiento del desarrollo psíquico (Arquer, 1999).

Las acciones repetitivas en el trabajo o en la labor generan no solo malestar psicológico sino también físico ya que este hecho contribuye a la imposibilidad de utilizar procesos psicológicos como la memoria o la inteligencia ya que no permite un aprendizaje constante por la falta de dinamismo en la actividad, esto conlleva a trastornos como síndrome de burnout o depresión.

VARIABLES QUE AFECTAN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE ÁREAS COMERCIALES.

Basado en la información recopilada, se determina que los empleados que pertenecen a áreas comerciales se exponen a diferentes circunstancias que ponen en riesgo su estabilidad física y emocional por diferentes causas.

El estrés es una de las consecuencias más comunes derivadas de los factores de riesgo psicosocial entendido como un desequilibrio que se percibe entre las demandas laborales y el control del individuo por

realizarlas dando lugar a un desafío, un reto, o una amenaza (Gomez, 2009).

En ese orden de ideas, la falta de control sobre determinada situación percibida por el trabajador origina deterioro y alteraciones físicas y conductuales. Por tanto, el estrés es una enfermedad laboral asociada a la exposición de factores y puede presentarse en colaboradores que ejerzan cualquier tipo de cargo.

El síndrome de agotamiento laboral se puede llamar también como el síndrome de burnout descrito como fatiga física y emocional, sensación de fracaso, debido a sobrecarga de exigencias como características del puesto de trabajo, el ambiente laboral, extensas y extenuantes jornadas de trabajo, falencias en las competencias para el cargo o falta de capacitación, falta de salarios emocionales, baja remuneración y alta carga mental.

Efectos y consecuencias de los factores de riesgo psicosocial

Factores de riesgo psicosocial	Efectos en el trabajador	Consecuencias para la organización
Sobrecarga laboral	Patologías físicas y mentales Afectación en las relaciones interpersonales	Ausentismo Disminución de la productividad, Alta tasa de rotación laboral
Inadecuado clima laboral	Desmotivación Baja productividad Fatiga	Mala experiencia para el cliente Ausencia de compañerismo, Disminución de adaptabilidad.
Jornadas largas de trabajo	Sensación continua de cansancio, Atención dispersa Alteración en hábitos alimenticios	Aumento de accidentes laborales Descenso en la productividad
Falta de capacitación o de entrenamiento	Deterioro del desempeño individual Insatisfacción personal	Desventaja con la competencia Fuga de talentos Incumplimiento en objetivos institucionales

Monotonía en las actividades o funciones	Síndrome de burnout Escasez en oportunidades de aprendizaje Dolores musculares	Afectación en el volumen de los negocios por el retraso en las entregas de producto.
---	--	--

Tabla 1 Efectos y consecuencias de los factores de riesgo psicosocial.
Fuente elaboración propia.

Categorización de las estrategias de intervención del riesgo psicosocial en la industria.

Se abordan diferentes estrategias de intervención propuestas por las diferentes consultas bibliográficas asociadas a la promoción y prevención de riesgo psicosocial dejando la responsabilidad al área de seguridad y salud en el trabajo de las organizaciones para indagar, identificar, evaluar e intervenir en el estado de salud física y emocional de los trabajadores.

Es indispensable coordinar con las áreas de gestión humana actividades psicoeducativas con respecto a evaluación de puestos de trabajo, fomentando la adaptación a partir de las capacidades de los trabajadores con una evaluación previa de su estado físico y mental sin dejar de lado la ergonomía del puesto, también la mitigación y reducción de estrés en los trabajadores identificando signos de alarma para un adecuado manejo de la situación teniendo en cuenta que el estrés según Morales (2010), es la respuesta que presenta el trabajador ante presión laboral o situaciones a las que no se adapta de manera adecuada ni se acomoda a su conocimiento o habilidad y pone a prueba un mecanismo de afrontamiento para determinada situación.

En ese sentido el aporte significativo de herramientas para las estrategias de afrontamiento fortaleciendo procesos que permiten a los trabajadores incrementar el control sobre un ambiente psicosocial.

La investigación realizada por Banevente et al (2010), argumenta que la utilización de estrategias centradas en el problema permite que la persona controle positivamente todas aquellas situaciones estresoras lo cual permite una participación, ejerciendo control sobre ellas disminuyendo la ansiedad generada.



Imagen 1 Estrategias de intervención del riesgo psicosocial Fuente elaboración propia.

Conclusiones

Los trabajadores manifiestan que los factores de riesgo psicosocial están afectando su bienestar y calidad de vida, generalmente después de frecuencias altas de exposición a dichos factores, y se evidencia en índices de reclamaciones de cliente, problemas de equipos, alto ausentismo por accidentalidad o enfermedad común, baja productividad, entre otros, por lo cual cobra relevancia que los equipos de gestión humana y seguridad y salud implementen programas enfocados en la identificación, medición, prevención y monitoreo del riesgo psicosocial y esto lo articulen con acciones de intervención.

Entre los factores de riesgo de mayor relevancia identificados en poblaciones comerciales se encuentra la monotonía, las jornadas laborales extensas, la falta de capacitación y claridad en el rol, las demandas del cargo para el cumplimiento de metas, lo que resulta expresándose en altos niveles de estrés, fatiga mental y ausentismo originado por la enfermedad física y mental y el agotamiento.

Una vez identificados y establecidas las mediciones o evaluaciones del riesgo en las organizaciones, las organizaciones están en la responsabilidad de implementar estrategias de prevención y mitigación del riesgo, las cuales podrán medir en su impacto desde los resultados de clima laboral, rotación, ausentismo, las valoraciones de atención al cliente y productividad, esto permite la argumentación por parte de los equipos de gestión humana y seguridad y salud en el trabajo para que la alta dirección comprenda estos programas como una inversión y no como un gasto.

Entre las acciones de intervención que se identifican para mitigar o gestionar el riesgo psicosocial, las que se

encuentran que aportan a las necesidades de la población comercial son, implementación de hábitos saludables como las pausas activas y alimentación y de intervención en el cargo, como es la evaluación de cargas, compensación y capacitación.

Por último se puede apreciar desde la revisión de las diferentes investigaciones, que si bien en Colombia ya existe una regulación para la intervención del riesgo psicosocial a nivel laboral de más de diez años, abordar este tipo de riesgo está tomando importancia para las organizaciones hasta ahora, son pocas las investigaciones específicas en procesos comerciales que como se expresó anteriormente, están expuestas a niveles alto de estrés y agotamiento por las mismas funciones que demanda la atención de clientes

RECOMENDACIONES

A continuación, se presenta las recomendaciones principales para los lectores y futuros investigadores del riesgo psicosocial por motivos académicos o ya sea desde la implementación en la industria.

Teniendo en cuenta que más organizaciones están aplicando la valoración desde la batería de riesgo psicosocial, capitalizar esta información para fortalecer el conocimiento en las causas y necesidades de intervención requeridas por la población trabajadora colombiana.

En futuras investigaciones del riesgo psicosocial y en especial del impacto que tiene este sobre la población de las áreas comerciales, incorporar elementos como el ausentismo, la rotación y mediciones de satisfacción del cliente, esto permite contextualizar mejor el riesgo y así diseñar e implementar estrategias más efectivas.

Incorporar acciones enfocadas a fortalecer la comunicación y sensibilización en torno al riesgo psicosocial a través de toda la estructura jerárquica de la organización, igualmente establecer mediciones cruzadas entre acciones y mediciones de resultados como productividad y quejas y reclamos de los clientes.

REFERENCIAS

Arquer, M. (1999). Carga mental de trabajo: Fatiga. Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Recuperado el 23 de enero de 2017 de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_445.pdf.

Benavente, T., Quispe, P., Callata, L. (2010). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería. Revista Electrónica cuatrimestral de enfermería. 19. Arequipa.

Creus, A. (2011). Técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona, España: Marcombo.

Gamero Merino, C. (2013) Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, 33(117) 209-211.

Gomez, i. (2009). promoción de la salud en el lugar de trabajo. En Aguilar, M. y Rentería, E. Psicología del trabajo y de las organizaciones. (pp. 445-447). Bogota: Universidad Santo Tomas- Universidad del Valle.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

Luceño, L. (2008). Psicología y riesgos laborales emergentes, los riesgos psicosociales. EduPsykhé. España. 7 (2), 111-129. Recuperado de: [DialnetPsicologíaYRiesgosLaboralesEmergentes-280012120\(1\).pdf](http://dialnet.org/urn/diariet/psicologia/riesgos-laborales-emergentes-280012120(1).pdf).

Mateo, P. (2013). Control del estrés laboral. Madrid, España: Fundación Confemetal.

Rojas, D. M., Orellano, N., & Palma, H. H. (s. f.). Riesgo psicosocial: Tendencias y nuevas orientaciones laborales. Psicogente, 21(40), 532-544

Sandoval M. (2004) Concepto Y Dimensiones Del Clima Organizacional Ensayo Administrativo. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Fecha de aceptación: 28 de abril de 2004. 10, Número 27. http://www.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_Ensayo_Dimensiones.pdf

Siegrist, J. Adverse health effects of high effort-low reward conditions. Journal Occup Health Psychol, 1996.