



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO LABORAL EN EL PERSONAL
DE UNA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS UBICADA
EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Línea de Investigación: Salud y Riesgo Laboral

Autores:
Delgado, Luis
Zavarce Gabriela

Bárbula, abril de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO LABORAL EN EL PERSONAL
DE UNA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS UBICADA
EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Autores:
Delgado, Luis
Zavarce Gabriela

Trabajo de Grado presentado para optar al Título
de Licenciado(a)s en Relaciones Industriales

Bárbula, abril de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO LABORAL EN EL PERSONAL
DE UNA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS UBICADA
EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Tutora:
Belkis Rojas M.

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Prof. Belkis Rojas M.
C.I.V- 4872471

Bárbula, abril de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



VEREDICTO DEL JURADO

Nosotros jurado designado para la evaluación del Trabajo Especial de Grado titulado **“FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO LABORAL EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO”**, presentado por los bachilleres: **Delgado, Luis**, portador de la **C.I. 16.449.551**, y **Zavarce Gabriela**, portadora de **C.I. 18.627.408**, para optar por el título de Licenciado(a)s en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de abril del 2016.

Nombre y Apellido

Cédula de Identidad

Firma

DEDICATORIA

Le agradezco primeramente a EDUMARE, ORUNMILA y mi ORISA TUTELAR OBATALA por bendecirme para llegar hasta donde he llegado a través de sus consejos, porque hicieron realidad esta meta.

Les doy gracias eternas a mis padres Mangris Sánchez y Manuel Campos por apoyarme e impulsarme a continuar los estudios en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de estudiar por encima de cualquier circunstancia presentada en nuestras vidas, sobre todo por ser un excelente ejemplo a seguir.

A mi hermana Yaimara Delgado por ser parte importante de mi vida quien me motivo a iniciar estudios de esta carrera y quien ha sido un ejemplo de desarrollo profesional a seguir.

Luis Delgado

DEDICATORIA

“Para triunfar en la vida no es importante llegar primero, para triunfar simplemente hay que llegar”. Al poder finalizar y cumplir con esta meta dedico el presente trabajo de grado a:

Primeramente Dios por estar conmigo en todo momento guiando mis pasos dándome la fortaleza para superar todos los obstáculos.

Mis padres, Magdalena de Zavarce y Luis Zavarce, por orientarme siempre por el buen camino, por su amor infinito, la educación y valores que fueron las herramientas necesarias para lograr los objetivos que me he planteado en la vida.

Mis hermanos, Luis Zavarce y Anny Zavarce por apoyarme en todos los aspectos de mi vida e impulsarme siempre a salir adelante.

Mis sobrinos, Lucia Risquez y Leonardo Risquez y Luis Zavarce, por motivarme e impulsarme a ser una figura en ellos la cual puedan sentirse orgullosos.

A mi novio Nerio Rivera, por su apoyo incondicional, por su paciencia y por estar conmigo en esta etapa tan importante en mi vida.

Gabriela Zavarce

AGRADECIMIENTOS

A la UNIVERSIDAD DE CARABOBO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi Tutora de tesis, Prof. Belkys Rojas por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias

Luis Delgado

AGRADECIMIENTOS

Comienzo agradeciendo a Dios todo poderoso.

A nuestra tutora Belkis Rojas por toda su dedicación, comprensión y profesionalismo, a la empresa que seleccionamos y a sus trabajadores para hacer nuestra investigación por brindarnos todo el apoyo y poner a disposición toda la información necesaria.

Y finalmente a todos mis amigos y colaboradores que de alguna manera aportaron su granito de arena para ser posible la culminación de este proyecto.

Gabriela Zavarce

ÍNDICE GENERAL

	pág.
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vii
Índice de Cuadros	x
Índice de Gráficos	xi
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstracts	xiii
Introducción	14
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	16
Objetivos de la Investigación	23
Justificación de la Investigación	23
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de Investigación	25
Bases Teóricas	30
Bases Legales	79
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación	96
Estrategia Metodológica	97
Población y Muestra	102
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	102
Validez y Confiabilidad	105
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	106
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	134
LISTA DE REFERENCIAS	139
ANEXOS	145

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°	pág.
1. Técnico Metodológico	99
2. Técnico Metodológico	100
3. Técnico Metodológico	101
4. Leyenda Método ISTAS21	107
5. Lineamientos de la Dimensión Psicosocial	129
6. Lineamientos Basados en los Síntomas de Estrés Laboral	132

ÍNDICE DE GRÁFICOS

pág.

Gráfico N°

1. Apartado 1. Exigencias psicológicas	108
2. Apartado 2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	110
3. Apartado 3. Inseguridad	112
4. Apartado 4. Apoyo social y calidad de liderazgo	114
5. Apartado 5. Doble presencia	116
6. Apartado 6. Estima	118
7. Sintomatología Física	122
8. Sintomatología Psíquica	124
9. Sintomatología Social	125

ÍNDICE DE FIGURAS

pág.

Figura N°

1. Modelo Demanda-control de Karasek	33
2. Modelo Demanda-control de Karasek	34



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO LABORAL EN EL PERSONAL
DE UNA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS UBICADA
EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Autores:
Delgado, Luis
Zavarce Gabriela
Fecha: abril 2016

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar los factores psicosociales de riesgo laboral en el personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo. Se utilizó como metodología, una investigación de tipo descriptivo apoyada en un diseño de campo, para la recolección de los datos se dieron como instrumentos dos (02) cuestionarios uno basado en el método ISTAS 21, los mismos fueron aplicados a la población objeto de estudio constituida por dieciséis (16) empleados y para la presente investigación se tomó el cien por ciento (100%) de la población como muestra, por ser de características finita. Se pudo observar según los resultados obtenidos que en la mayoría de los empleados existen síntomas que varían entre dolores musculares, cefaleas, irritabilidad, insomnio, problemas gastrointestinales, alergias, problemas cardiovasculares, resfriados y agotamiento físico, en general existe un nivel de exposición psicosocial intermedio, afectando de alguna manera en poca densidad las relaciones humanas entre ellos. En base de los resultados obtenidos se llegó a la conclusión de que la presencia de los factores psicosociales se convierten en riesgos que se pueden propiciar daños a la salud, a convivir en ambientes pesados, el empleado no quiere asistir al trabajo, no sentirse valorado, pudiendo esto originar enfermedades que causen daños a los mismos, por lo tanto se formuló como recomendación lineamientos ajustados al marco legal para la prevención de los factores psicosociales, que se presentan en el personal.

Palabras Clave: factores psicosociales, estrés laboral, sintomatología.

Línea de Investigación: Salud y Riesgo Laboral



UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL
SCHOOL OF INDUSTRIAL RELATIONS
CAMPUS BÁRBULA



**PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS LABOR PERSONNEL SERVICES
SECTOR A COMPANY LOCATED
IN VALENCIA CARABOBO**

Authors:

Delgado, Luis

Gabriela Zavarze

Date: March 2016

ABSTRACTS

This research aims to analyze the psychosocial occupational risk factors on the staff of a company located in the service sector in Valencia Carabobo state. It was used as a methodology, a descriptive research supported in a design field for data collection occurred as instruments two (02) Questionnaires one based on the ISTAS 21 method, they were applied to the study population consisting of sixteen (16) employees and for this investigation took one hundred percent (100%) of the population as shown, being of finite characteristics. It was observed according to the results that most employees are symptoms ranging from muscle aches, headaches, irritability, insomnia, gastrointestinal problems, allergies, cardiovascular problems, colds and physical exhaustion, there is generally a level of psychosocial exposure intermediate, affecting somehow sparseness human relationships between them. On the basis of the results was reached the conclusion that the presence of psychosocial factors become risks that can promote health damage, to live in harsh environments, the employee does not want to go to work, not feeling valued, this can cause diseases that cause damage to them therefore was formulated as guidelines recommendation set the legal framework for the prevention of psychosocial factors presented in the staff.

Keywords: psychosocial factors, work stress, symptoms.

Research Line: Occupational Health and Risk

INTRODUCCIÓN

El reconocimiento del derecho de los trabajadores, en el ámbito laboral, la protección de su salud e integridad, implica trabajar con seguridad y sin riesgos. Los factores psicosociales de riesgos en el trabajo son aquellas características de las condiciones laborales que pueden afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su desempeño. Dichos factores pueden ser generadores de estrés, el cual es considerado como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación y las características del sujeto.

En virtud de lo anteriormente citado, esta investigación tiene por objetivo general analizar los factores psicosociales de riesgo laboral en el personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo, para el cumplimiento del mismo se hizo necesario el diseño y desarrollo de tres objetivos específicos. Para realizar la evaluación de los factores psicosociales, se utilizó el cuestionario ISTAS21 que es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención. Es la adaptación para el Estado Español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). El CoPsoQ fue desarrollado en el 2000 por un equipo de investigadores/as del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), liderado por el Prof. TageKristensen, que tiene validez científica contrastada y experiencias reales muy positivas e identifica y valora los riesgos con la participación activa de los trabajadores, a partir de un cuestionario el cual respondieron en su totalidad.

La misma está compuesta por cuatro (04) capítulos identificados de la siguiente manera: Capítulo I, se aborda el planteamiento del problema que presenta la empresa del sector servicios, en donde se describe los objetivos de la investigación tanto el general como los específicos, exponiendo las razones que justifican la realización de esta investigación. Capítulo II, es el Marco Teórico Referencial, donde se muestran

los antecedentes que respaldan la información, tales como investigaciones hechas por otros autores a nivel nacional e internacional, las bases teóricas donde se desarrolla la información recopilada de libros y revistas que aportan el respaldo teórico sobre el objeto de estudio, tal como la teoría de Modelo Demanda-Control de Robert Karasek, así como las bases legales que regulan en materia de salud y riesgo laboral, sustentada en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) y por último las definiciones de términos básicos.

En el Capítulo III se presenta el Marco Metodológico, en su contenido encuentra la naturaleza de la investigación, la estrategia metodológica que se utilizó, la población y muestra que fue objeto de estudio y la explicación detallada del instrumento a utilizar para el cumplimiento de los objetivos del presente trabajo especial de grado. El Capítulo IV contiene el análisis y la interpretación de los datos que se obtuvieron con las respuestas que aportaron los trabajadores para la investigación en el instrumento, este capítulo está organizado por apartados en concordancia con los objetivos.

Luego las conclusiones y recomendaciones, por último está ubicada la lista de referencias y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la actualidad, surgen constantes cambios en las organizaciones, influenciados por la globalización y la presión social sobre el posicionamiento y crecimiento frente a un mercado competitivo por excelencia, es por ello que, los desafíos de las empresas cada día son mucho más exigentes. Cabe destacar, que en el trabajo se invierte gran cantidad de tiempo, por lo que los trabajadores están expuestos a diferentes circunstancias que implican riesgos, los cuales pueden afectar su salud. Rodríguez (2009:130) afirma que “al paso del tiempo hombres y mujeres han estado sometidos a situaciones referidas al trabajo, las cuales implican inevitablemente, la inminencia de una situación de riesgo para su salud o su vida”.

Se puede decir, que los trabajadores y trabajadoras, están expuestos a factores de riesgos psicosociales, muchas veces sin darse cuenta, les va afectando en su sitio de trabajo, en las relaciones interpersonales, en la seguridad en el empleo y a medida que se acentúan estos factores se puede ver afectada la jornada laboral. En tal sentido, hay una propensión de que se encuentren expuestos ha ambientes laborales que ameritan mayores esfuerzos físicos y mentales, lo que trae como consecuencia alteraciones de sus funciones biológicas y psíquicas generados por factores psicosociales de riesgo.

Es por ello, que se puede decir según Rodríguez (ob.cit) que un riesgo

psicosocial laboral “es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, y tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes”(p.49). Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Cuando los factores psicosociales de las empresas son disfuncionales, pueden afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo, es decir, cuando actúan como desencadenantes de tensión y de estrés laboral. Según la Agencia Europea de la Seguridad y Salud en el Trabajo (2007:23), se entiende por factores psicosociales de riesgo “todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”. Dentro de este contexto, los factores psicosociales en el trabajo han cobrado gran relevancia en los últimos años en el ámbito mundial. Instituciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2002) y la organización Mundial de la Salud (OMS) (1984) han declarado el tema como una de las grandes prioridades en el ámbito del trabajo y la salud ocupacional para los próximos años.

Es importante destacar que, existen diversas opiniones acerca de los factores psicosociales que representan riesgos en la organización, algunos pueden ser motivados de acuerdo a Cortés (2007:34) por aspectos como las “características del puesto de trabajo, la organización del trabajo, las características personales y las características de la empresa”. En cuanto al primer aspecto, relacionado con las características del puesto de trabajo, el autor explica cómo la evolución del trabajo ha permitido el paso de un tipo de trabajo donde el propio trabajador planifica, diseña y ejecuta con plena autonomía su tarea de acuerdo con sus capacidades, seguido por un tipo de trabajo en serie, consecuencia del desarrollo industrial, caracterizado por la

realización de un conjunto de tareas cortas y repetitivas, donde el trabajador pierde la perspectiva del producto final; convirtiendo el trabajo en monótono y repetitivo, generalmente no calificado, marcado por el ritmo impuesto por la máquina o el proceso productivo, siendo controlado más por la máquina que por el mismo trabajador.

Siguiendo con los factores de riesgo psicosocial mencionados por Cortés (ob.cit), “los relacionados con la organización del trabajo son producto de la estructura de la organización, la organización del tiempo de trabajo y por las características de la empresa”. Por ello, la organización adecuará su estructura para conseguir el máximo logro de satisfacción laboral, centrando sus actuaciones en los siguientes factores psicosociales: comunicación en el trabajo, estilos de mando y participación en la toma de decisiones. El segundo factor mencionado por Cortés (2007), plantea que:

La organización del tiempo de trabajo constituye un factor fundamental de la organización, ya que viene condicionada por los objetivos que esta debe cumplir, tales como: máximo aprovechamiento de equipos, máquinas y herramientas, adaptación a la demanda del mercado, disminución de los tiempos improductivos o simplemente razones de productividad y competitividad (p.35).

Aunque son múltiples las posibilidades de organización del tiempo de trabajo, se abordó en este punto el estudio de las jornadas de trabajo y descansos, y los horarios de trabajo. El último factor psicosocial mencionado por Cortés (ob.cit) son “las características de la empresa, las cuales influyen en la calidad de vida del trabajador, por lo que siempre que sea posible deberán tenerse en cuenta desde la fase de proyecto o diseño”(p.36). Entre ellas, se analizan las debidas a su actividad, localización, morfología, dimensión e imagen de la empresa. La actividad de la empresa, el producto que fabrica o el tipo de servicio que presta constituyen factores

psicosociales que afectan al bienestar del trabajador, tanto en su ámbito laboral como social. Pudiendo constituir un importante factor de satisfacción si los productos que fabrican o los servicios que prestan son valorados positivamente por la sociedad.

Tales aspectos son objeto de profundas reflexiones en la empresa contemporánea para brindar a los trabajadores condiciones de trabajo seguras que eviten accidentes laborales y a la vez faciliten su pleno desarrollo, coordinando sus capacidades con los recursos disponibles, disminuyendo situaciones riesgosas a la salud psicofísica, la conflictividad interpersonal, el estrés laboral y el acoso u hostigamiento.

Por otro lado, Moreno y Báez, (2010) señalan:

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir provocan respuestas de inadaptación, tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Desde este enfoque los factores psicosociales de riesgo deben tener efectos nocivos sobre la salud (p.8).

De lo anteriormente señalado, los factores psicosociales al causar tensión y respuestas de inadaptación pueden deteriorar la salud de los trabajadores. Esto hace inferir que las organizaciones deben ofrecer o lograr un ambiente de trabajo que contribuya al desenvolvimiento de la labor del trabajador; sin que afecte su salud por tensión o estrés. Desde el punto de vista de la organización, un ambiente laboral estresante da origen al ausentismo, a disminución de la calidad, al aumento de la accidentabilidad y a una mayor propensión de abandonar la organización, y cuando menos a reclamos y modificaciones de tácticas operativas, todo ello en detrimento de la productividad. En este sentido, estudios realizados en la Unión Europea sugieren que entre un 50 y un 60 por ciento del total de los días laborales que se pierden está

asociado al estrés, y actualmente se perfila como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, (INSHT) (2002).

De acuerdo Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2010), la combinación de unas altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo o con escasas compensaciones, duplican el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular; y agrega que la eliminación de estos factores desfavorables podrían evitar entre el 25 y el 40 por ciento de los casos de enfermedad cardiovascular. Así mismo, según la referida fuente, además de este tipo de enfermedades, los factores psicosociales también se han vinculado a otros trastornos de salud (alteraciones de tipo gastrointestinal, dermatológica y endocrinológica) y a ciertas conductas relacionadas con la salud como el hábito de fumar, el consumo de alcohol, drogas y el sedentarismo. Por tanto, las organizaciones dirigen sus esfuerzos a mantener un recurso humano en óptimas condiciones de trabajo que le permitan conservar el bienestar físico, psíquico y social de los mismos a fin de evitar el desmejoramiento de la salud causada por éstas.

A su vez en Venezuela, Romero y Velarde (2005:5) opinan que “muchas empresas e industrias están comprendiendo la relación que debe existir entre sus organizaciones y sus empleados, sobre todo, la importancia que implica invertir constantemente en su recurso humano”. Esto incluye el estudio de los factores de riesgos que puedan afectar la salud de los trabajadores y el impacto que éstos puedan tener en su rendimiento en el trabajo.

Según Carballo (2012:3), “la normativa venezolana define el riesgo como la probabilidad de que ocurra daño a la salud, a los materiales o ambos. Ciertamente, todos los trabajos generan riesgos; algunos más que otros, al igual que con la vida, trabajar implica riesgos”. En este sentido, la Ley Orgánica de Prevención,
20

Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), en su artículo 53 numerales 1 y 2; contempla que los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar su trabajo en un ambiente adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garantice su seguridad, salud y bienestar adecuados. Como se mencionó anteriormente, unos de los riesgos de mayor relevancia son los relacionados a los factores psicosociales, los cuales según Rodríguez (2009:131) “han cobrado importancia en los últimos años, dado que los estudios acerca del estrés por ejemplo y sus secuelas, han mostrado el crecimiento de afecciones de salud especialmente en la población trabajadora”.

Es por ello, que esta investigación tiene como fin el estudio de los factores de riesgo psicosociales a los cuales pueden estar expuestos el personal de una empresa de servicios ubicada en el municipio Valencia estado Carabobo, la misma es una empresa venezolana, dedicada a proyectos de construcción y mantenimiento multidisciplinarios, suministro y alquiler de equipos, maquinarias para la construcción en general, suministro de personal calificado en las distintas disciplinas y distintos sectores industriales de Venezuela. Tiene como misión, ser una empresa líder en construcción y mantenimiento de instalaciones Públicas, Petroleras y Petroquímicas, con personal competente, garantizando los tiempos de entrega y calidad bajo los más altos estándares de seguridad, salud, higiene y ambiente.

Su visión, es ser reconocida como una empresa de construcción y mantenimiento del sector Público, Petrolero y Petroquímico a nivel nacional e internacional con altos estándares de desempeño. En dicha empresa están ocurriendo una serie de situaciones que evidencian de no tomarse las medidas de control pueden desencadenar situaciones que pueden afectar la salud de los trabajadores y la estabilidad de la organización. En el caso del personal operativo, se observa que los trabajadores cumplen su labor con un volumen de trabajo que lo obliga a ajustarse al tiempo estipulado, provocando una sobrecarga en el desempeño de su trabajo. Por

consiguiente, en la generación de problemas de carácter psicosocial concurren distintas variables con gran influencia, como las que se derivan, de las características individuales y organizacionales.

En tal sentido, se centra esta investigación en el análisis de los factores psicosociales de riesgo laboral, dado que sus efectos son complejos, que no sólo están conformados por variables del entorno laboral, sino que además, constituyen las percepciones y experiencias del trabajador. Por lo tanto la organización objeto de estudio no escapa de ésta realidad ya que actualmente presentan desequilibrio a nivel físico, mental y social, por prolongadas exposiciones a los factores de riesgos que influyen en el buen desarrollo personal y profesional, que no se perciben fácilmente, aun cuando la salud del trabajador está siendo afectada. Es por estas razones que surgen las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son los factores psicosociales de riesgos laborales que se presentan en el personal de una empresa del sector servicios?
- ¿Cuáles síntomas asociados al estrés laboral están presentes en el personal de una empresa del sector servicios?
- ¿Cuáles son los lineamientos ajustados al marco legal para la prevención de los factores psicosociales de riesgos laborales y síntomas asociados al estrés que se presentan en el personal de una empresa del sector servicios?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar los factores psicosociales de riesgo laboral en el personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Determinar los factores psicosociales de riesgos laborales que se presentan en el personal de una empresa del sector servicios.
- Identificar los síntomas asociados al estrés laboral presentes en el personal de una empresa del sector servicios.
- Formular los lineamientos ajustados al marco legal para la prevención de los factores psicosociales de riesgos laborales y síntomas asociados al estrés que se presentan en el personal de una empresa del sector servicios.

Justificación de la Investigación

Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, constituyen uno de los temas que mayor preocupación y atención que se han generado en las últimas décadas, por su relación con el bienestar y la salud de las trabajadoras y trabajadores. De ahí que, esta investigación tiene el propósito de analizar los factores psicosociales de riesgo laboral en el personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo.

Esta investigación se justifica dada la necesidad que tiene la empresa de conocer los factores de riesgo laboral; de esta manera se logra prevenir las enfermedades, asimismo, favorece la toma de conciencia para relacionar sus exigencias laborales con un trato más humano que permita mejorar las competencias y el desenvolvimiento laboral de los trabajadores.

En su dimensión social, la investigación constituye un aporte porque ofrece sugerencias y recomendaciones a los participantes del estudio para reforzar o enriquecer sus funciones laborales mediante el empleo de mecanismos que lo ayuden a crear un ambiente positivo, tanto individual como colectivo, que permita la interacción social y un clima laboral de bienestar compartido.

En su dimensión teórica profundiza en el estudio de los factores psicosociales de riesgos, que permitirá confrontar autores, en cuanto a los tipos de factores psicosociales, efectos sobre la salud y medidas preventivas a tomar en el entorno laboral. Finalmente, en su aspecto metodológico, se justifica porque sirve como antecedente a futuras investigaciones interesadas en el tema.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En este Capítulo se exponen investigaciones anteriores relacionadas con el tema en estudio, teorías válidas y confiables y el basamento legal que sustenta lo estudiado. Con respecto a esto, Méndez (2002:109) señala “cada investigación toma en cuenta el conocimiento previamente construido. Por lo que cada investigador hace parte de la estructura teórica ya existente”.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes son investigaciones realizadas, que le son útiles al presente estudio para comprender algunos aspectos relacionados. Para Silva (2006:65) “los antecedentes de la investigación consisten en describir los estudios precedentes relativos al problema planteado, realizados por otros investigadores y que guardan alguna relación con nuestro problema en estudio”.

Acosta (2010), realizó un estudio titulado Estrés Laboral en Directivos de una Entidad Bancaria, tuvo como objetivo general determinar el estrés laboral en directivos de la entidad bancaria Banco Occidental de Descuento, Oficina Principal Zulia. En cuanto al tipo de investigación es un estudio de campo, de tipo documental-descriptivo, no experimental, con una población conformada por 27 sujetos, representada por vicepresidentes y gerentes adscritos a las Vicepresidencias. La muestra estuvo representada por el total de la población. La técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Los resultados permitieron determinar una alta predisposición de los directivos al estrés laboral. Se recomendó a los directivos afrontar el estrés negativo, exigir y contribuir a un ambiente saludable y seguro de trabajo para contrarrestar los factores estresores, manejar el tiempo, tener confianza en sí mismo, realizar ejercicio físico, asumir un pensamiento positivo, solicitar ayuda cuando lo requieran. Se ratifica la influencia de las relaciones interpersonales y de la sobrecarga de trabajo como indicadores que forman parte del estrés laboral, siendo por ello incorporadas en la presente investigación.

La investigación, aportó valiosa información para establecer acciones que permitan controlar los factores generadores de estrés en los trabajadores de la empresa objeto de estudio, contribuyendo a la mejora de las condiciones de trabajo, las relaciones y la salud del personal.

Lucena y Moreno (2011) realizaron una investigación que tuvo como objetivo general analizar los factores psicosociales de riesgo laboral y su relación con la satisfacción en el trabajo, de los trabajadores de una institución educativa pública, ubicada en el Municipio Naguanagua, Estado Carabobo.

En cuanto al tipo de investigación fue de tipo descriptiva con un diseño de campo. La población estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores de la institución, de la cual se extrajo una muestra integrada por 45 trabajadores. Como técnicas de recolección de la información se aplicó una encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados arrojaron que existe en el personal una baja identificación institucional, debido a los cambios en que se ha visto involucrada la educación venezolana, que incluye un fuerte componente ideologizante que es rechazado por muchos, lo cual ha generado conflictos, desarraigo y antagonismos, que se reflejan en el clima organizacional de las empresas en general.

Tal investigación explica los antagonismos y conflictos que se generan en las empresas cuando se pretende inculcar la ideología política, información que se consideró relevante para la presente investigación por cuanto trata un tema relacionado directamente y sirvió para inferir algunos factores psicosociales que surgen entre el personal, que afectan la salud y relaciones humanas.

Mesa (2011), realizó una investigación que lleva por título Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en los Proveedores de Salud (médico y enfermeras) del Servicio de Urgencias en la Empresa Social del Estado, Hospital Universitario de Santander. Tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial laboral presentes en los proveedores de salud del servicio de urgencias.

La población fue un total de 58 personas, entre médicos, enfermeras jefes y auxiliares de enfermería. Para esta investigación se utilizó un tipo de estudio descriptivo, con un enfoque cuantitativo, sin manipulación de variables. Para la recolección de datos se trabajó con la encuesta para la identificación de factores de riesgo psicosociales, el cual tiene como objetivo identificar los factores de riesgos psicosociales.

El estudio mostró que el área más afectada dentro de los trabajadores fue la relacionada con la gestión de personal, donde se muestra que no se le proporciona a los empleados programas de recreación para sus familias e igualmente oportunidades de ascender en su puesto de trabajo. Este estudio, se ha considerado como antecedente de la investigación actual, en vista de que presenta una vinculación muy importante con la temática central del estudio, como lo es la seguridad y salud laboral, lo que permitirá una orientación teórica significativa a las investigadoras para la concreción de los objetivos propuestos en este trabajo que se presenta.

León (2012), realizó un trabajo especial de grado titulado Diseño de un Modelo de Prevención y Orientación Psicosocial para los Trabajadores, Trabajadoras y sus Familiares en la Industria Petrolera Venezolana, Región Oriente. Tuvo como objetivo diseñar un modelo de prevención y orientación laboral a través de unidades de psicología para promover la salud psíquica y social con el fin de disminuir los riesgos psicosociales de los trabajadores, trabajadoras y sus familiares.

La investigación se caracterizó por ser de tipo cualitativa desde su fundamento epistemológico, orientando la metodología bajo los fundamentos del proceso investigación acción. La población estuvo conformada por treinta y cinco mil doscientos ochenta y cinco trabajadores y trabajadoras. De los cuales se seleccionó una muestra constituida por tres mil setecientos personas correspondientes a la División de Exploración y Producción Oriente. Como técnica de recolección de datos se utilizó la guía de entrevista, registro anecdótico y guía de observación. El modelo de prevención diseñado fue parcialmente implementado las actividades relacionadas con las charlas y talleres establecidos en el modelo así como la elaboración de la cartelera informativa.

Esta investigación se relaciona con la presente, ya que aporta información en el plan de prevención y orientación psicosocial para los trabajadores, trabajadoras y sus familiares en la industria petrolera venezolana, valorado por éstos, manifestando que el establecimiento de los planes determinados en el modelo contribuirá con la mejora de las condiciones del medio ambiente de trabajo, logrando la satisfacción de los empleados y una mayor eficiencia en cuanto al desempeño laboral.

Conti, González y Pérez (2012), en su investigación titulada, Factores de riesgos psicosociales y teletrabajo. Caso de estudio en una empresa contable, ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo. Esta investigación evaluó los factores psicosociales presentes en el teletrabajo de una empresa contable, con la finalidad de

proponer estrategias de prevención para determinar el riesgo psicosocial predominante y su nivel de afectación, con el fin de plantear posibles recomendaciones que contribuyan a minimizar sus consecuencias en la salud de los trabajadores.

Este trabajo de grado se desarrolló bajo un estudio descriptivo de campo; tuvo una amplitud micro sociológica al concentrar su estudio en grupos pequeños, según la muestra utilizada para efectos de su aplicación dentro de la organización y fue documental debido a que utilizó para su desarrollo diversos textos y fuentes documentales. La estrategia metodológica utilizada fue el cuadro metodológico, la revisión documental fue a través la lectura de los expedientes y fichas de los trabajadores y finalmente la encuesta, utilizando el instrumento PSQ CAT21 COPSQ para menos de 25 trabajadores (versión 1.5); todo esto con la finalidad de dar respuesta al problema planteado.

Este trabajo de grado fue de gran aporte a la investigación debido a la aplicación del instrumento ISTAS21, el cuál es el mismo utilizado en el presente estudio; además de las herramientas utilizadas para el análisis de los resultados arrojados y las recomendaciones planteadas, así como también representó una base teórica extensa.

Así mismo se encontró como antecedente la realizada por Fernández (2013), titulada Evaluación de los Factores Psicosociales en el personal docente de Unidad Educativa del Edo. Carabobo, teniendo como objetivo principal la evaluación de los factores psicosociales presentes en el personal docente, a fin de elaborar medidas preventivas que disminuyan la exposición a los riesgos. Para ello, se describió inicialmente la situación laboral a través de la aplicación de una lista de verificación, luego se realizó la aplicación de la encuesta ISTAS21 permitiendo evaluar los factores psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores, pudiendo

conocer que la situación actual del plantel es crítica, ya que de seis dimensiones evaluadas, cinco resultaron desfavorables para la salud, todas por encima del 57%, poniendo en riesgo la salud de los trabajadores.

Concluyendo la autora de dicha investigación indico en que los trabajadores tienen dificultad para desarrollar sus habilidades, además de sentir inseguridad sobre cambios imprevistos de salarios y horarios; por otro lado expresaron ser tratados injustamente y tener la necesidad de trabajar una doble jornada que incluye las labores docentes y familiares. Luego de conocer concretamente las variables que están afectando la salud de los trabajadores, se elaboraron unas recomendaciones que ayudarán a disminuir la exposición a los factores psicosociales actuales.

El trabajo de grado descrito anteriormente es de gran importancia, debido a que se realizó un estudio de los factores psicosociales, al igual que se pretende hacer en la presente investigación. Además coincide el instrumento a ser utilizado; el ISTAS21, por lo que provee valiosa información sobre los problemas que podrían ser encontrados en una empresa de servicios, los resultados a los que se pueden llegar, además del gran aporte bibliográfico y documental que significó.

Bases Teóricas

Para esta investigación es de vital importancia la información recopilada de libros y revistas que aportan el respaldo teórico sobre nuestro objeto de estudio, en esta sección se abordan algunos enfoques disciplinarios tendientes a focalizar la naturaleza de la investigación. La revisión de la información, debe iniciarse por las diferentes teorías y estudios realizados por expertos que puedan tener relación con la investigación, para que se haga el análisis oportuno del grado de nocividad de los

factores psicosociales por medio de la evaluación de dichos factores y la intervención de los mismos en la salud de los trabajadores.

Modelo Demanda-Control de Robert Karasek

De acuerdo con Karasek (1999), los efectos del trabajo, tanto para la salud como para el comportamiento, resultan de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo, relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. El autor propuso un modelo bidimensional que integra estos dos tipos de conclusiones, el cual se utiliza para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.

El modelo propuesto por Karasek y Theorell (1996), se centra en el tipo de relación que se puede establecer entre las altas demandas del trabajo y el bajo control, para responder a dichas demandas se genera tensión emocional en el trabajador, que finalmente repercute en su salud. Sus principales componentes son las demandas o exigencias del trabajo y, el control que se tiene para responder a dichas demandas; entendiéndose por demanda, a la carga cuantitativa y cualitativa del trabajo; es decir, el nivel de actividad o alerta mental que requiere el trabajador para realizar la tarea.

Karasek y Theorell (ob.cit), plantean que si a ciertas cantidades de trabajo o cierto nivel de dificultad de la tarea, se le agrega presión de tiempo, da como resultado que la carga mental también se incrementa. El otro componente de este modelo es el control, el cual indica el nivel de autonomía con que cuenta el trabajador para dar respuesta a las demandas o exigencias de su trabajo. Por consiguiente, con el control se establece la posibilidad de toma de decisiones por parte del trabajador sobre su trabajo y sobre la manera de solucionar los retos que éste le presenta. Incluye además, el uso de las habilidades con que cuenta la persona para ser aplicado en el desarrollo del trabajo. Además, Karasek (ob.cit), señala que la productividad de una

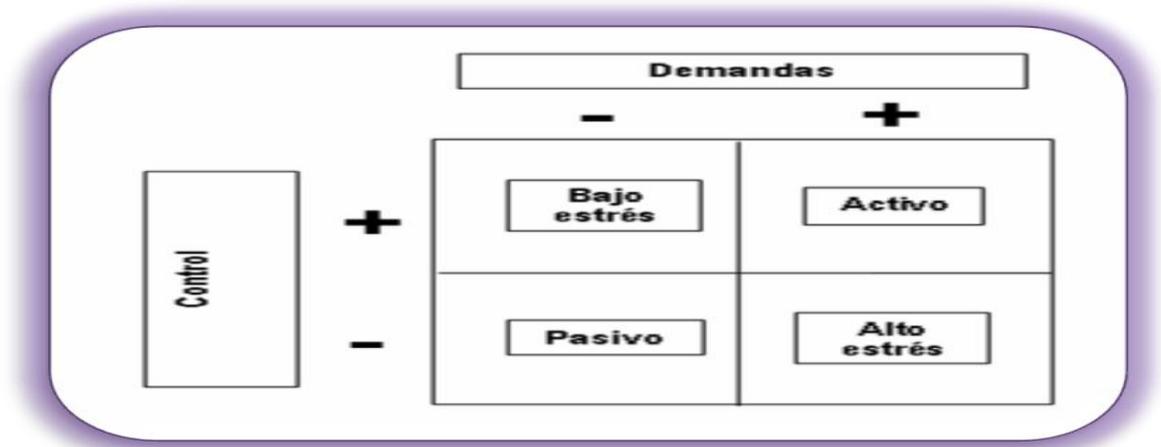
persona se basa en la posibilidad de decisión (control) en el proceso de aprendizaje que se presenta con las exigencias del trabajo.

De acuerdo con el modelo, de demanda y control Karasek (1999) el alto estrés se produce:

Cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja. (p.31)

Continuando con la idea, las cargas o demandas específicas que exige un trabajo a la persona, genera en esta una condición de desafío y oportunidad de aprendizaje, razón por la que el trabajador, en la medida en que tenga la oportunidad de aprender y de usar sus habilidades para resolver dicho desafío, percibirá mayor control con el que buscará dar respuesta a las demandas. Si el trabajo presenta altas exigencias o demandas pero baja oportunidad para usar sus habilidades o para la toma de decisiones que den respuesta a las exigencias de ese trabajo, la persona encontrará una situación de altas demandas y bajo control, que le generará una tensión emocional, debido al desbalance percibido, y se encontrará en un alto riesgo para su salud. (véase Figura 1).

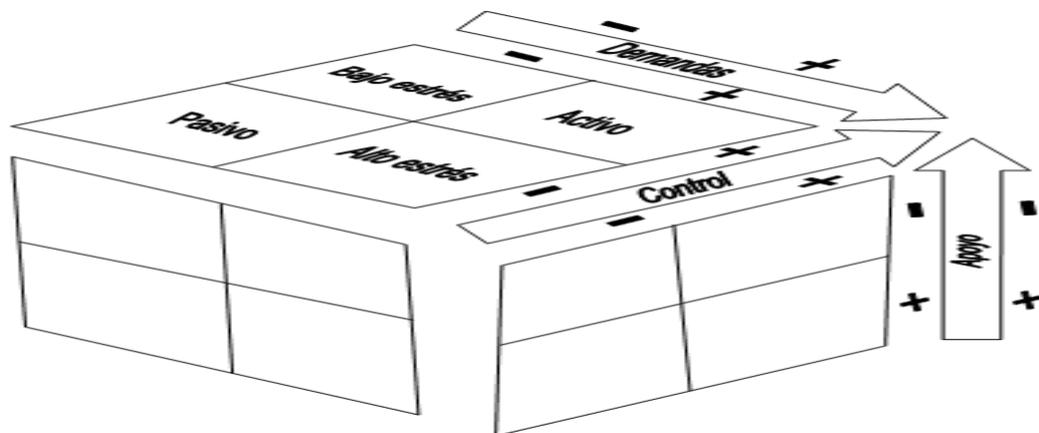
Figura 1. Modelo Demanda–control de Karasek



Fuente: Karasek (1999)

En relación al apoyo social en el modelo de demanda/control, (véase fig. 2), se refiere a la interacción de ayuda disponible en el lugar de trabajo. Considera tanto el apoyo socioemocional como el llamado apoyo social instrumental. “El primero hace referencia al grado de integración social y emocional entre compañeros de trabajo y supervisores; el segundo se refiere a la colaboración en las tareas del trabajo que se presta entre empleados y supervisores”.

Figura 2. Modelo Demanda–Control y Apoyo Socio emocional de Karasek



Fuente: Karasek (1999)

A partir de los tres aspectos definidos (demanda, control, apoyo social) Karasek (1996), realiza un análisis de la manera como estas condiciones favorecen los niveles de tensión en el trabajador. Así, es posible identificar a la persona que percibe un alto nivel de control, un alto nivel de demandas y alto apoyo social, lo cual, según el modelo, se traduce en una respuesta activa y de participación. Por otro lado, para la persona que percibe un bajo nivel de control, un bajo nivel de demandas y alto apoyo social, el modelo se traduce en una respuesta pasiva y de obediencia. Finalmente, el autor sugiere que, en condiciones de altas demandas, bajo control y bajo apoyo social, el trabajador puede entrar en una situación de alta tensión y aislamiento, lo que se traduce en estrés laboral, el cual tiene repercusiones en su salud.

En función a lo anteriormente señalado se entiende que el modelo Demanda-Control de Karasek (ob.cit) sugiere que cuando los empleos son muy demandantes y con bajo control, los trabajadores puedan desarrollar enfermedades. Igualmente, el modelo se enfoca en las características psicosociales del trabajo, demandas psicológicas que tiene que ver con cuánto se trabaja, control laboral que se refiere a quién adopta las decisiones y quién realiza las tareas; además, considera una dimensión más, que es apoyo social incluido al modelo de manera provechosa respondiendo al hecho de que las características de organización social del trabajo, y no sólo los factores psicosociales producen enfermedades y lesiones, por lo que el apoyo social posiblemente amortigüe la tensión psicológica, esto dependiendo del grado de integración social y emocional y de la confianza entre los compañeros de trabajo y sus superiores. Johnson (1986) señala que:

La hipótesis básica, que consiste en que los puestos de trabajo con grandes exigencias y escaso control —y también un escaso apoyo social en el trabajo (“iso-tensión” alta) — son los que mayor riesgo de enfermedad presentan, se ha probado empíricamente con éxito en diversos estudios sobre enfermedades crónicas. Al añadir esta dimensión se reconoce claramente la necesidad de que cualquier teoría sobre el estrés

en el trabajo evalúe las relaciones sociales en el lugar de trabajo (p.34).

El autor, aclara que el hecho de que el apoyo social atenúe la tensión psicológica va a depender del grado de integración social y emocional y de la confianza entre los compañeros de trabajo (apoyo socioemocional). Al añadirle el apoyo social, la perspectiva de demandas/control resulta más útil cuando se trata de remodelar los puestos de trabajo. Para House (1981), los cambios en las relaciones sociales entre los trabajadores y los cambios en la actitud de toma de decisiones son casi inseparables en los procesos de rediseño del trabajo.

De ahí que, un tratamiento teórico completo de la repercusión de las relaciones sociales tanto sobre el estrés como sobre el comportamiento en el trabajo es algo muy complejo que requiere investigaciones más profundas. Las asociaciones con los niveles de interacción con los compañeros de trabajo y los supervisores y la enfermedad crónica son menos sistemáticas que en el caso de actitud de toma de decisiones, y las relaciones sociales pueden incrementar considerablemente, y también reducir, la estimulación del sistema nervioso que puede operar como vínculo entre la situación social y la enfermedad.

Salud Ocupacional

Cabe destacar que el trabajo es fuente de vida, por lo que es de vital importancia mantener un ambiente sano, que brinde igualdad en las oportunidades, condiciones favorables, buscando mantener la estabilidad física y emocional de los trabajadores. El hecho de realizar programas de salud y que las empresas inviertan en seguridad e higiene laboral, brindará a los trabajadores el conocimiento sobre los riesgos a los cuales se encuentran expuestos en el trabajo, así como también la forma para prevenirlos o evitarlos, lo que traerá como consecuencia la disminución en

enfermedades ocupacionales, accidentes de trabajo y por ende aumentos progresivos en la productividad del trabajo individual y de grupo.

Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador. En cuanto al concepto de salud, se sigue la definición de la Organización Mundial de la Salud. Así que se considera que la salud no es solamente la ausencia de enfermedad sino una situación de bienestar físico, psíquico y social. Caraballo (ob.cit) define la Salud Ocupacional como:

La ciencia y arte que comprende una serie de actividades, desarrolladas por profesionales (médicos, ingenieros, abogados, psicólogos, enfermeras, ergónomos, técnicos, bioanalistas, terapeutas ocupacionales, entre otros) que emplean conocimientos, técnicas, métodos, procedimientos y equipos diversos para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, encaminadas a la protección y mejoramiento de la salud de los trabajadores (as) y del ambiente en el cual deben ejecutar sus tareas. La salud ocupacional actualmente representa una de las herramientas de gestión más importantes para mejorar la calidad de vida laboral de las empresas y con ella su competitividad (p. 1).

Por su parte, Jácome (2009) define la salud ocupacional como:

Es el conjunto de actividades multidisciplinarias orientadas a preservar, conservar y mejorar la salud de los trabajadores, procurando el más alto grado de bienestar físico, mental y social en las diferentes actividades laborales donde se unen aspectos médicos, sociales, técnicos y jurídicos, adicionalmente busca establecer y mantener un medio ambiente de trabajo seguro y sano, con el fin de proporcionar al trabajador un cargo y puesto de trabajo acorde con sus aptitudes físicas y psicológicas, teniendo en cuenta además la

prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente (p. 3).

Debido a lo antes mencionado, la salud ocupacional se ha convertido en una de las herramientas de gestión más importantes en la vida laboral de las empresas, ya que con ella se mejora la calidad en el ambiente, se promueve el mejoramiento en los procesos y puestos de trabajo, desarrollo de recurso humano, reducción de costos operacionales, entre otros; trayendo como consecuencia una alta productividad.

Por otro lado, cuando se hace una evaluación sobre la manera como las empresas abordan la Salud Ocupacional, es común encontrar que la mayoría optan por la vía clásica de mejorar la seguridad y el comportamiento de las personas a partir de la insistencia en las reglas de seguridad, las campañas, la propaganda y, en el mejor de los casos, de la capacitación y el entrenamiento.

Sin embargo, estas estrategias, a pesar de lo bien concebidas que estén, no logran respuestas persistentes y estables en los cambios de comportamiento y en la disminución de la accidentabilidad. Si bien, en algunos casos, se obtienen resultados positivos, éstos son parciales y de corta duración. El solo hecho de que las personas recuerden los mensajes de seguridad aprendido durante una capacitación o una campaña, no significa que se hayan generado cambios en los modelos mentales. En este sentido, Jácome (ob.citt), asegura que el conocimiento de los factores de riesgos y los procedimientos para el control es sólo una condición necesaria, más no suficiente, para desempeñarse de manera segura el trabajo.

Por lo tanto no basta con promover el autocuidado y la autogestión en un salón de clases. Se requieren condiciones propicias para transferir los conocimientos y habilidades adquiridas a la situación de trabajo, en un contexto que sepa integrar la visión y los valores personales, con la visión y los valores de la organización.

Betancur (2001:141) señala que “la salud ocupacional un enfoque humanista rescata lo valioso de las modernas tendencias de evaluación de desempeño, pero asume como eje central de la intervención de los modelos mentales a partir de una pedagogía del mejoramiento continuo de las personas y de las organización”.

Sin embargo, el motor de todo este proceso se encuentra en la participación de todos los niveles, especialmente los trabajadores, con un enfoque ético de responsabilidad y autonomía. No es posible promover el valor de la salud y la seguridad si las condiciones de trabajo, los estilos de liderazgo y la carencia de políticas y normas de desempeño, están demostrando el anti valor seguridad, o exigir responsabilidad y autogestión, cuando se imponen las normas y se coarta la libertad para intervenir en sus propias situaciones de riesgo. Esto significa que un proceso de intervención de la seguridad basada en el comportamiento e impulsado por valores, solo es posible a partir de un sincero deseo de cambio en todos los niveles de la organización, y sincero deseo quiere decir que la alta dirección se compromete con un proceso de mejora continua, los líderes con ser más facilitadores y menos supervisores y los trabajadores a participar y generar propuestas de mejoras con una alta dosis de creatividad y factibilidad.

Lo que busca este enfoque es que la seguridad laboral combine simultáneamente acciones enfocadas a mejorar las condiciones físicas, pero también a clarificar el sistema de valores de las personas, generar espacios de participación y diálogo, para la solución de problemas, negociar los estándares de seguridad, aplicar la retroalimentación positiva y los refuerzos e informar permanentemente sobre los resultados del proceso.

Estrés

En la actualidad el estrés es considerado como la enfermedad ocupacional más representativa en nuestros días. El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones que perturban el equilibrio emocional de la persona. Dolan, Valle, Jackson, y Schuler (2003:255), definen estrés como “una enfermedad progresiva, causada por las presiones y exigencias de la vida moderna, de la sociedad y de uno mismo, lo que resulta negativo y llega a ser nocivo, ya que se puede convertir en experiencia excesiva, incontrolada o incontrolable”.

El estrés es una respuesta del organismo ante diferentes demandas del ambiente como los son: demandas laborales, sociales, biológicas y psicológicas, cuando éstas son percibidas como excesivas o amenazantes para el bienestar e integridad de los individuos, influye negativamente creando hábitos y una serie de adicciones con consecuencias en los individuos, en las familias, en las relaciones sociales, en el trabajo y en la salud.

Estrés Laboral

La diferencia percibida entre las demandas profesionales y la capacidades de las personas para llevarlas a cabo, puede desencadenar a estrés laboral. Guillen y Guil (2000) centran su estudio en la adaptación del individuo a su entorno laboral, explicando lo siguiente:

El estrés laboral, es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador, provenientes de fuentes externas o internas, la satisfacción laboral disminuye y se desarrollan actitudes negativas hacia los demás y hacia uno mismo, el rendimiento laboral

disminuye y por tanto la cantidad de trabajo realizado y la calidad del mismo. (p.274).

Los trabajadores buscan los medios necesarios para satisfacer las necesidades laborales, sociales y familiares, tratan de tener un equilibrio con las demandas que requieren, si no lo consiguen reaccionan ante situaciones amenazantes, afectando a través de diferentes estresores que se encuentran presentes en el ambiente, desencadenando afecciones físicas y psicológicas que perturban la salud de los individuos. Las consecuencias del estrés se manifiestan con mayor frecuencia en el trabajo, ya que el individuo se encuentra mayor cantidad de tiempo en el desarrollo de sus actividades laborales.

Causas del Estrés Laboral

Houtman, Jettinghoff y Cedillo (2008) en estudio que realizaron para la Organización Mundial de la Salud, explican las causas del estrés laboral de la siguiente manera:

En el trabajo

- Trabajo a ritmo rápido, presión de tiempo
- Falta de control (del ritmo de trabajo pero también relacionada con riesgos físicos)
- Baja participación en las decisiones
- Poco apoyo de colegas o supervisores
- Pobre desarrollo de carrera
- Inseguridad laboral
- Muchas horas de trabajo
- Salarios bajos
- Acoso sexual o psicológico

Relación Hogar-Trabajo

- Conflicto de papeles y responsabilidades, particularmente para las mujeres
- El hogar es el lugar de trabajo
- La familia está expuesta a los riesgos ocupacionales

- Violencia doméstica, ataque físico, peligro de violación sexual
- Dificultades en la logística de la vida diaria.
- Persona competitiva, hostil
- Demasiado comprometida
- Falta de confianza en sí mismo (p. 17).

En la relación individuo-trabajo-hogar, se asumen variables en formas competitivas con la intención de llegar muy alto, tendiendo a desequilibrar el ambiente laboral, social y personal, pudiendo causar trastornos que condiciona a las personas a actuar de varias maneras, frente a las circunstancias de la vida dando lugar a estilos de vida generadores de estrés.

Consecuencias del Estrés Laboral

En el mismo orden de ideas, los autores antes citados, explican las consecuencias del estrés laboral de la siguiente manera:

Reacciones fisiológicas al estrés:

- Aumento del ritmo cardiaco
- Aumento de la presión sanguínea
- Aumento de la tensión muscular
- Sudoración
- Aumento en la producción y secreción de adrenalina, y
- Respiración superficial con mayor frecuencia

Reacciones emocionales:

- Miedo
- Irritabilidad
- Humor depresivo
- Ansiedad
- Enojo y,
- Motivación disminuida

Reacciones Cognitivas:

- Atención disminuida
- Reducción de campo de percepción
- Olvidos
- Pensamiento menos efectivo

- Reducción en la capacidad de solución de problemas y,
- Reducción en la capacidad de aprendizaje
- Reacciones conductuales
- Disminución de la productividad
- Aumento en el consumo de cigarrillos
- Aumento del consumo de drogas y/o alcohol
- Cometer errores, y
- Reportarse enfermo (p. 18).

En general el trabajador con estrés laboral muestra signo o manifestación a nivel psicomotor y de conducta, que habitualmente se observan como el hablar rápido, tartamudeo, bostezos frecuentes, precipitación a la hora de actuar, voz entrecortada, imprecisión al hablar, comer excesivamente, falta de apetito, explosiones emocionales, conductas impulsivas, temblores y risa nerviosa; síntomas observables con facilidad en las empresas públicas y privadas, con más probabilidad de percepción en las empresas públicas, por sus raíces políticas, formales y burocráticas y con alto porcentaje de servicios públicos a la población.

Cuando la exposición al estrés no disminuye y continúa por periodos prolongados, los trabajadores no tienen tiempo suficiente para recuperarse. Eventualmente, el estrés puede provocar desórdenes mentales y físicos y también alterar el sistema inmune, lo cual trae como consecuencia enfermedades, ausentismos e incapacidades laborales. Hay algunos riesgos que a largo plazo reducen la salud e inciden en la enfermedad, así lo expresan, Houtman, Jettinghoff y Cedillo (ob.cit) en estudio que realizaron para la Organización Mundial de la Salud:

- Presión arterial alta
- Angina
- Agotamiento crónico (burnout) y desórdenes afectivos
- Depresión
- Alteraciones metabólicas (riesgo de Diabetes tipo II)
- Dependencia al alcohol, y,
- Desórdenes músculo esqueléticos

Claramente los empleadores y sus compañías experimentarán, consecuencias negativas:

- Aumento del ausentismo
- Aumento en las tardanzas
- Aumento en la rotación de personal
- Reducción en el desempeño y la productividad
- Reducción en las tasas de crecimiento y ganancias
- Reducción en la calidad del trabajo y sus productos
- Aumento de las prácticas ocupacionales inseguras y de las tasas de accidentes
- Aumento en las quejas de clientes
- Aumento de casos de violencia
- Aumento en las enfermedades ocupacionales, y aumento de los costos debido a todo lo anterior (p. 19).

Las consecuencias del estrés laboral perjudican al trabajador y también producen un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente en el rendimiento, la productividad y las relaciones interpersonales ya que producen enfermedad, ausentismo laboral, aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral.

Factores Psicosociales

De igual manera la Agencia Europea de Salud y Seguridad en Trabajo (ob.cit), lo define como: “Por factor de riesgo de origen psicosocial se entiende todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”(p.20). El concepto de factores psicosociales hacen referencias a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto el bienestar como la salud (física, psíquica o social) del trabajador como también el desarrollo del trabajo. Moreno (2011) define los factores psicosociales de la siguiente forma:

Son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral (p.7).

Desde esta perspectiva, los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo.

Por su parte, Velázquez y Bedoya (2010) definen los riesgos psicosociales como uno de los cuatro tipos de riesgos laborales, conjuntamente con la higiene, la ergonomía y la seguridad. Este riesgo se origina cuando las personas son afectadas fisiológica y psicológicamente al desempeñar una actividad, incidiendo negativamente en su salud y en su productividad; así como también en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo. Es decir, que cuando los factores psicosociales en las empresas tienden a ser disfuncionales, estimulando respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés o tienen probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador, pasan a ser factores psicosociales de riesgo.

Sobre esto, pueden influir a su vez cuatro grandes grupos de riesgos de factores psicosociales, que según Bustos (2009), pueden ser fácilmente identificados de la siguiente forma:

- 1) El exceso de exigencias psicológicas del trabajo: se debe al trabajar rápido o de forma irregular, el trabajo requiere que los trabajadores escondan los sentimientos.
- 2) La falta de control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo y de posibilidades de desarrollo: la no influencia ni margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo, la falta de posibilidades para aplicar las habilidades y conocimientos, no poder adaptar el horario a las necesidades familiares.
- 3) La falta de apoyo social, de calidad de liderazgo, de previsibilidad o de claridad de rol en el trabajo: cuando se trabaja aisladamente, sin apoyo de los superiores o compañeros, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada o a tiempo.
- 4) Las escasas compensaciones del trabajo: falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra la voluntad del trabajador, trato justo (p.3).

Las consecuencias de los factores psicosociales de riesgos, son trastornos en la salud que según Fernández (2005) se presentan de tres formas:

Los trastornos psicosociales incluyen trastornos de tipo: **1) Psicológicos:** la ansiedad, depresión, insatisfacción y desmotivación laboral, problemas en las relaciones personales, baja autoestima, trastornos psicósomáticos, trastornos mentales, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. Así mismo a nivel conductual tendríamos propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, entre otros. **2) Fisiológicos:** trastornos cardiovasculares, digestivos, úlceras de estómago, trastornos musculoesqueléticos, respiratorios, alteraciones del sueño, cáncer, entre otros, efectos en los que el estrés tendría el papel de precursor. **3) Efectos sociolaborales:** absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes, disminución de la productividad, el rendimiento y la calidad, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo, así como alteraciones de la vida social y familiar (p.30).

Según lo antes citado, son muchos los riesgos en la salud a los que se puede llegar si no se toman las medidas preventivas a tiempo, por lo que es de suma importancia evaluar a través de métodos establecidos los factores psicosociales presentes en los trabajadores en las organizaciones y sus diferentes riesgos, debido a que no siempre son fáciles de percibir. Una vez evaluados los riesgos asociados a los factores psicosociales, es necesario intervenir y desarrollar medidas para su control. Esta intervención estará dirigida a introducir nuevos métodos en las estrategias de gestión de personal y producción, con el fin de producir cambios favorables a la salud de los trabajadores y que ésta sea considerada un objetivo principal en la vida diaria de las empresas.

Para ello, el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (2012) propone que se orienten en práctica ciertas medidas preventivas concretas que tiendan a fomentar el apoyo entre los trabajadores y de superiores en la realización de las tareas, como por ejemplo, al potenciar el trabajo en equipo y la comunicación efectiva se puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo. Por su parte es importante incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos, el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades, consiguiendo reducir la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo; a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado y a su vez, proponen proporcionar la autonomía de los trabajadores en la realización de las tareas, acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las actividades y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo; donde buscando aumentar la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, se puede llegar a reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.

En este mismo sentido, el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (ob.cit) afirma que garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios razonables de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y cualificación

del puesto de trabajo; además, proporcionando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias, se puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima. Por su parte, fomentando la claridad y transparencia organizativa, definiendo concretamente los puestos de trabajo, sus funciones y margen de autonomía, se puede llegar a reducir la baja claridad de rol, siendo este otro factor psicosocial importante. A su vez, al garantizar la estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, entre otros), buscando evitar los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador, se llega a reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.

Otro de los factores psicosociales importantes que explica el precitado corresponde a la doble presencia, la cual puede dejar de ser un riesgo a la salud si se busca facilitar la compatibilidad entre la vida familiar y laboral, por ejemplo a través de la aplicación de medidas de flexibilidad horaria. También se refiere a la reducción o eliminación de las altas exigencias cuantitativas buscando adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada, a través de una buena planificación como base de la asignación de las tareas, contando con la plantilla necesaria y con la mejora de los procesos productivos y de servicio; evitando a su vez, una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo.

Finalmente, los factores psicosociales de riesgos se pueden disminuir, tomando conciencia de sus implicaciones en la salud y proponiendo medidas preventivas y correctivas dirigidas a todos los trabajadores. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como las consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Otros aspectos críticos del control del proceso están relacionados con unas demandas muy especiales de las destrezas mentales. El Instituto Sindical de Trabajo

Ambiente y Salud de España ISTAS (ob.cit), clasifican las dimensiones de los Factores Psicosociales de Riesgos con diferentes enfoques, citando como la dimensión las Exigencias Psicológicas Cuantitativa de la siguiente manera:

Las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. También puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas (p. 32).

La cantidad de tiempo que una persona tenga para realizar su trabajo puede ser un factor que indique presión para el individuo, que tiene la responsabilidad de llevar a cabo sus actividades en su puesto de trabajo. Si el tiempo asignado para cumplir la tarea es muy reducido, o por el contrario; el trabajo que realiza es tan sencillo que lo pueda realizar en cualquier momento y el resto de la jornada no realiza más nada, ambos aspectos puede influir notablemente en la desmotivación del trabajador. Las Exigencias Psicológicas o cognitivas son definidas por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud de España ISTAS (ob.cit) como:

Cognición significa pensamiento, y las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez. Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni nocivas ni especialmente beneficiosas desde el punto de vista de la salud (p. 33).

Los esfuerzos cognitivos excesivos en el trabajo, es decir los procesos de pensamiento centrada en el razonamiento y la lógica, son favorables y desarrollables, dependiendo de que si estas exigencias logran contribuir al desarrollo de habilidades,

ya que conlleva a la necesidad de aprender y pueden significar más un desafío que una amenaza.

Las exigencias psicológicas emocionales, afectan de manera significativa a cualquier persona, debido a que cuando los trabajadores las experimentan como una carga, puede influir en sus actividades laborales ya que no separan sus propias emociones, de las emociones de las personas que lo rodean. En este mismo orden de ideas, Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud de España ISTAS (2012) señala que:

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferir, y ante quienes pueden mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos, por ejemplo, de sus clientes, pacientes o alumnos con los suyos propios (p. 34).

Esta situación es frecuente en las profesiones dirigidas a prestar servicio a las personas, en las que los trabajadores y las trabajadoras deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen. Pero esta diferenciación puede ser difícil si las exigencias emocionales son excesivas. Aunque haya muchas investigaciones sobre la importancia de las exigencias emocionales para la salud, con lo que se ha estudiado se ha logrado suponer que estas exigencias emocionales podrían estar de alguna manera estrechamente relacionadas entre sí con los indicadores de estrés, salud mental, y percepciones del estado de salud. Cuando los trabajadores experimentan las exigencias emocionales como una carga puede llegar a afectar de alguna manera la forma al momento de prestar servicio a las personas.

Las exigencias psicológicas de esconder emociones, resulta de una serie de avisos a los cuales el individuo se expone diariamente, que muchas veces no refleja lo que se siente de una manera adecuada por miedo o por circunstancias en las cuales se delimita al trato solo interpersonal, transformándose en una carga personal y en un factor que impide la tranquilidad particular. Por eso el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud de España ISTAS (ob.cit), la precisa como:

La exigencia de esconder las emociones afecta tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones profesionales. Las exigencias de esconder emociones son más frecuentes en puestos de trabajo de atención a usuarios. Estas exigencias también están presentes en todo trabajo colectivo con superiores y compañeros y pueden estar relacionadas con la falta de apoyo de superiores y compañeros. (p. 36)

Las exigencias emocionales en el puesto de trabajo cuando se trata con clientes y/o público en general causa en muchos casos emociones que el trabajador va interiorizando y acumulando dependiendo de la situación de tensión o presión que genere, en este caso la persona no exterioriza sus sentimientos dependiendo de los factores que estén presentes, por ejemplo una enfermera debe tratar de no ligar o dejar que le afecte los casos de los pacientes a los cuales atiende.

De igual manera, las exigencias psicológicas sensoriales, están relacionadas lo que es percibido por nuestros sentidos, como los excesos de ruido, calor, vibraciones en el puesto de trabajo; para que el desempeño sea de manera acorde a las exigencias es necesario mantener estos factores físicos en los niveles estándares para que no se convierta en nocivo para la salud, estas exigencias psicológicas sensoriales están definidas por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ob.cit) de la siguiente manera:

Las exigencias laborales respecto a los sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se nos imponen cuando están trabajando. Estas exigencias se han relacionado con síntomas somáticos de estrés, probablemente porque guardan una estrecha relación con variables ergonómicas. También se las ha relacionado con la vitalidad a nivel multivariado, aunque los resultados presentan limitaciones de inconsistencia, y con los síntomas cognitivos de estrés entre las mujeres. (p. 36)

En este caso a pesar de que hay pocos registros de la relación que tenga con la salud del individuo, su relación es más directa con las variables ergonómicas, ya que, está ligado a los sentidos de gran importancia para la salud y el bienestar en el trabajo, se considera como una carga mental ya que depende de las tareas que realice en su puesto de trabajo tendrá repercusión en el indicador de riesgo. La influencia en el trabajo, es otro factor psicológico de consideración, debido a que la participación en el proceso productivo de la organización, el trabajador se siente más identificado con la misma y puede desarrollar estrategias para que este proceso sea más eficiente, en caso contrario puede ser considerado nocivo para su salud psicológica, ya que impide el buen desenvolvimiento de sí mismo. Según el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ob.cit) la influencia en el trabajo es definida como:

Tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo). La influencia en el trabajo es una de las dimensiones centrales en relación con el medio ambiente psicosocial. Una larga serie de investigaciones han demostrado que una baja influencia en el trabajo aumenta el riesgo de diversas enfermedades (cardiovasculares, psicosomáticas, trastornos músculo-esqueléticos, de salud mental), estrés, bajas por enfermedad. (p. 37)

Factores de Psicosociales: Objetivos y Subjetivos

Según el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ob.cit), los factores de riesgo de índole psicosocial a los que tienen que enfrentarse los trabajadores en su actividad diaria son, por tanto, muchos y de diversa naturaleza, lo cual hace necesario agruparlos con el objetivo de facilitar su identificación y el estudio de los daños para la salud que pueden generar. Estos factores se pueden clasificar en dos grandes grupos: objetivos y subjetivos.

Los factores objetivos; en este grupo se agruparía aquellos agentes que comprenden las condiciones del medioambiente físico de trabajo (ruido, temperatura, iluminación y espacio de trabajo); la carga mental generada por el trabajo (cantidad y complejidad de la información, ritmos de trabajo, nivel de atención sostenido, entre otros); la autonomía o grado de libertad del trabajador para intervenir en su trabajo (establecer el orden de las tareas, métodos de trabajo, ritmos de trabajo y pausas); la definición de rol (ambigüedad y conflictividad de rol, estilos de mando y dirección); la organización del trabajo (intervención en la toma de decisiones, en la planificación de las tareas, sugerencias para la mejora de los métodos de trabajo, corrección de errores, conocimiento de los resultados de su trabajo).

Así mismo, el contenido de las tareas (tareas repetitivas y de corta duración, significado de las tareas para el trabajador, conocimiento de la influencia de su trabajo en el proceso productivo); las relaciones laborales (sistemas de comunicación, relaciones interpersonales, apoyo social) y las condiciones de empleo y futuro en la empresa (inseguridad respecto a la continuidad laboral en su puesto de trabajo, influencia del tipo de contrato en el trabajo realizado, salario), turnos de trabajo y/o trabajo nocturno.

Los factores Subjetivos están integrado por los factores de riesgo psicosociales a los que se está expuestos en los centros de trabajo afectan a todos los trabajadores, si bien la percepción personal o la interpretación individual puede variar de unos a otros, de tal forma que una presión laboral que para unos puede ser generadora de un malestar creciente, para otros puede estar provocando efectos muy negativos para su salud. Se considera dentro de estos factores variables individuales (edad, sexo, formación, entre otros), la experiencia vital y/o trayectoria del trabajador, estados biológicos, estilos de vida, responsabilidades familiares. Cuando el individuo dentro de una organización es tomado en cuenta para desarrollar sus habilidades y destrezas en el proceso productivo de la organización, el individuo se siente más relajado, más útil y hace con esmero sus actividades, por el contrario cuando no se le permite la intervención repercute directamente en la salud del individuo ya que el hecho de no poder al menos decidir en algo crea una sensación de impotencia que va aumentando con consecuencias como enfermedades cardiovasculares, psicósomáticas, trastornos músculo-esqueléticos, hasta de salud mental.

Las posibilidades de desarrollo en el trabajo, hace que el individuo experimente la cuantía del equilibrio de sus emociones y la forma en que son controladas en el momento que se encuentra en el punto máximo de las exigencia, así como también en el mínimo de exigencia, ya que el individuo espera obtener experiencia y nuevos conocimientos a la hora de tener un empleo. El Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ob.cit), cita lo siguiente al respecto:

Si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes –pocas o muchas- para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo o, por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono

y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento. (p. 38)

La experiencia laboral es fundamental para el desarrollo de las personas que tienen un empleo, pero en algunos casos simplemente sus puestos de trabajo son de tareas rutinarias, que no cambian con el tiempo ni varían de alguna manera, por ello los individuos en estos casos no desarrollan ni tienen ningún tipo de aprendizaje como tal; por ejemplo, cuando las tareas asignadas deben aplicar dichas habilidades que con el tiempo o en otros empleos fueron desarrolladas para así realizar las tareas con destreza. La integración en la empresa está estrechamente relacionada con lo anterior.

Sin embargo, aquí se concentra la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí. Es frecuente que los trabajadores piensen en dos categorías: ellos y nosotros. La persona no se identifica con la empresa sino con sus compañeros, con quienes comparte intereses, lo que no representa ningún riesgo para la salud pues, por lo menos en cierto modo, puede implicar un alto nivel de apoyo social y de sentimiento de grupo entre los trabajadores.

Frente a este concepto, existen estrategias empresariales de gestión de recursos humanos que intentan integrar a cada trabajador en la empresa para que los trabajadores sientan que los problemas y objetivos de ésta son también suyos. Estas estrategias sólo comparten el objetivo final del compromiso, y pueden en realidad ser muy distintas. Por ejemplo, pueden intentar fomentar la implicación con la empresa por la vía de dificultar la cooperación y la solidaridad entre los trabajadores, lo que puede constituir una práctica antisindical e insaludable por lo que supone de impedimento del apoyo en el trabajo, más que un instrumento de mejora de la calidad del trabajo; o pueden pretender aumentar la implicación de los trabajadores con la empresa por la vía de reconocer su contribución al logro de los objetivos.

Un ejemplo de estas estrategias puede ser el reparto de beneficios y acciones para los trabajadores, y los incentivos salariales justos según los resultados. El refuerzo (término quizás más utilizado en su versión inglesa feedback) es otra forma de apoyo instrumental, y trata sobre la recepción de mensajes de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja. La mayoría de las personas reciben refuerzo muchas veces al día, pero normalmente en formas muy indirectas, incoherentes, teniendo que adivinar lo que en realidad significan. Sin embargo, es muy importante para cada uno de los trabajadores recibir información detallada sobre cómo hace su trabajo, para así poder modificar las cosas que fallen, lo que posibilita, además, mayores oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades (lo que es beneficioso para la salud) y constituye también una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo.

Los estresores físicos, pueden influir en el trabajador tanto física como químicamente; basta con recordar los efectos directos que tienen sobre el cerebro los disolventes orgánicos. Es posible también que efectos psicosociales secundarios tengan su origen en la molestia que producen olores, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas o grados de humedad extremos, entre otros. Esos efectos pueden derivarse asimismo de que el trabajador es consciente de que está expuesto a peligros físicos que ponen en riesgo su vida o a riesgos de accidente, o los sospecha o los teme. Las condiciones psicosociales en la vida laboral actual, influyen de manera directa a las personas, ya que depende de la forma en que la persona determine su rol en el área de trabajo, si se reconsidera importante la toma de alguna decisión, muchas veces el simple hecho de ser tomado en cuenta a la hora de alguna modificación o toma de decisión, el empleado cambia la perspectiva que tiene de la organización en la que labora, aumenta su motivación, su identificación con la organización y hasta el trato con los compañeros y supervisores.

Dimensiones de Exposición Psicosocial

Exigencias Psicológicas

Las exigencias psicológicas del trabajo pueden referirse al volumen del trabajo con relación al tiempo del que se dispone para llevarlo a cabo o cuando se habla de las demandas emocionales, cognitivas o sensoriales que suponen el desarrollo del trabajo. En relación a esta dimensión se identifican dos (2) indicadores para ampliar la dimensión, como lo son:

Exigencias psicológicas cuantitativas, para Moncada, Llorens y Kristensen (2002: 147), es “la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, es decir se da cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado”. Usualmente en la mayoría de los puestos de trabajo, la disminución de la carga física va acompañada de un aumento de la carga mental o de la cantidad de información que tiene que gestionarse. La carga de trabajo mental representa, el conjunto de tensiones que se producen en un trabajador por las exigencias del trabajo mental que demandan las tareas que tienen a cargo. La carga mental está determinada por la cantidad y el tipo de información que debe tratarse en un puesto de trabajo. Un trabajo intelectual implica que el cerebro recibe unos estímulos a los que debe dar respuesta.

Las exigencias psicológicas emocionales, se relacionan con el modo de adaptarse a los cambios que se presentan en el ambiente laboral, en relación a esto Moncada, Llorens y Kristensen (2002: 147), manifiestan que las emociones “incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión”.

Las emociones contienen sentimientos y sensaciones que tiene el individuo al relacionarse con las personas, por lo tanto los motivos pueden provocar y dirigir la conducta, las emociones pueden desencadenar una cadena compleja de conductas que pueden beneficiar o dañar, ya que alteran la atención y elevan la respuesta del individuo ante las personas y con respecto al entorno. La importancia de las emociones en la vida, según Feldman (2005:324) se plantea que, “la vida resultaría mucho menos satisfactoria y hasta aburrida, si careciera de la capacidad para sentir y expresar las emociones”. En investigación realizada por Feldman (2005) explica varias funciones de las emociones en la vida:

Los psicólogos han identificado varias funciones importantes que desempeñan las emociones en nuestra vida cotidiana. Entre las más importantes de éstas funciones se hallan las siguientes:

- Preparar para la acción: Las emociones actúan como nexo entre los sucesos de nuestro entorno y nuestras respuestas.
- Moldear el comportamiento futuro: Las emociones fomentan el aprendizaje que nos ayuda a dar respuestas apropiadas en el futuro.
- Ayudar a interactuar mejor con los demás: Con frecuencia comunicamos las emociones que experimentamos por medio de nuestras conductas verbales y no verbales, lo que hace que emociones sean obvias para los observadores (p. 324).

Las emociones tienen funciones de acción, de comportamiento y de interacción, lo que hace que el individuo se aleje de una determinada persona o circunstancia, actuando ante las respuestas que se da al entorno por medio de nuestras conductas. No se puede imaginar lo que sería que no se experimente emociones, que no hubiese expresiones de amor, gozo, ira, tristeza o temor, el ser humano fuera un ser incompleto.

Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo

De acuerdo a la visión de Moncada, Llorens y Kristensen (ob.cit), esta dimensión “evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona: si se pueden aplicar habilidades y conocimientos, aprender cosas nuevas, las condiciones o si el trabajo es variado”(p.148). En relación a ésta se identifican cinco (5) indicadores para ampliar la dimensión, como lo son:

1) Autonomía, cuando se habla de autonomía se piensa en la característica del empleo que ofrece a los empleados cierto criterio y control sobre las decisiones relacionadas con él, y parece ser fundamental para crear un sentido de responsabilidades en los trabajadores.

Al respecto Dolan, Valle, Jackson, y Schuler (2003:28), indican que la autonomía “es el grado en el que un puesto proporciona libertad, independencia y discreción a la persona para programar el trabajo y decidir los procedimientos mediante los cuales se llevará a cabo”. La autonomía ofrece al empleado la independencia para programar su trabajo, seleccionar el equipo que va a utilizar y decidir qué métodos o procedimientos va a seguir. Control sobre los tiempos de trabajo, representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo, así lo manifiestan Moncada, Llorens y Kristensen (2002) indicando que:

Representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo, por ejemplo, decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero, y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar: ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares, escoger los días de vacaciones, entre otros. (p. 148).

2) Un horario de trabajo flexible, permitiría a los empleados elegir diariamente la organización de sus actividades y los tiempos de descansos. Al respecto Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003:287), indican que “la jornada laboral flexible goza de una gran aceptación entre las organizaciones, ya que promueve un alto grado de participación de los empleados en la toma de decisiones y en la discreción general sobre el tiempo que se dedica al trabajo”.

3) Aumentar el control sobre el tiempo, de trabajo en su doble sentido, de poder disponer de los tiempos de descanso cuando éstos son más necesarios para las personas y de flexibilización de jornada y horario de trabajo en función de las necesidades de la vida laboral y familiar, aumenta la compatibilidad entre el ámbito laboral y el ámbito familiar.

4) En cuanto al desarrollo profesional, la carrera de una persona es algo mucho más amplio que la adquisición de una habilidad, en muchos casos depende de la relación y actitud que ésta mantenga con su supervisor inmediato. El apoyo de la alta gerencia es fundamental para facilitar el desarrollo y la mejora de las capacidades y habilidades. Así lo manifiestan, Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001:209), “los individuos que experimentan este desarrollo pueden darse cuenta de su crecimiento y perciben la expansión de sus habilidades. Al expandir sus habilidades y capacidades, pueden maximizar o por lo menos satisfacer, su potencial de competencias”.

Los individuos pueden satisfacer el desarrollo profesional en el lugar de trabajo por medio de ascensos, promociones y por medio de las capacidades de lograr metas y objetivos personales. En cuanto, al Sentido de trabajo, debe decirse que cuanto más significado tengan las tareas, mayores responsabilidades experimentarán los ocupantes de los cargos. Moncada, Llorens y Kristensen (2002:149), indican que “puede verse como una forma de adhesión al contenido del trabajo o a la profesión”. La relación entre la persona y la labor que desempeña tiene una importancia crucial

para las organizaciones, ya que ayuda a determinar el rendimiento del empleado, su satisfacción y su compromiso con el trabajo. Se trata de aumentar la noción de significado de las tareas ejecutadas y en consecuencia del papel de la persona en la organización.

5) Así mismo, la identificación empresarial, conlleva a un estado de compromiso positivo y relativamente completo de los aspectos básicos de los trabajadores con el entorno. Muchinsky (2000) indica que:

Es el grado con el que una persona se integra de manera psicológica con su trabajo y la importancia que este representa para su propia imagen. La calidad de vida de una persona puede verse afectada en gran medida por el grado de identificación o alienación en su trabajo. (p.272).

Los trabajadores identificados con las organizaciones se relacionan con el proceso, viendo el trabajo como un gran aporte y no como una obligación, que los hace piezas fundamentales para lograr el éxito. Por lo tanto las organizaciones deben ofrecer un equilibrio que logre el beneficio común y luchar porque el trabajador se sienta identificado con ella más que comprometido, que realice su labor a gusto y con optimismo.

Inseguridad

La inseguridad en las organizaciones públicas y privadas, se puede manifestar en las condiciones de trabajo y en la manera en que los trabajadores lo perciben tanto interna y como externamente, ésta puede ser nociva afectando la salud física como mental, pudiendo causar síntomas de depresión, siendo más vulnerable los empleados del sector público debido al cambio constante en la estructura política y

gubernamental. En relación a esta dimensión se identifican cuatro (4) indicadores para comprenderla, como lo son:

1) El Desempleo, constituye uno de los fenómenos más preocupantes, por el profundo perjuicio que puede provocarle tanto a la colectividad en general como a sus integrantes, más allá de las repercusiones que acarrea a la economía de una nación. Al respecto Monchon (2000:562), expresa “el desempleo es el tiempo en que una persona está desempleada. La gravedad del desempleo se debe a que suele haber unos grupos identificables de personas que permanecen desempleados largos períodos de tiempo”.

El estar desempleado el individuo lo percibe como una condición indigna, se considera primero como un descanso y luego como una tortura, está relacionado con no tener dinero, con no tener lugar donde destacarse, es una experiencia dolorosa de pérdida de seguridad tanto para hombres como para mujeres.

2) En relación a los cambios funcionales, los miembros de las organizaciones pueden resistirse a los cambios por preocuparles la manera en que el trabajo y sus vidas se verán afectados. En relación a esto Stoner y Wankel (1989) indican:

Aun cuando sientan una considerable insatisfacción con su trabajo actual, quizá les preocupe que las cosas empeoren cuando se introduzcan los cambios propuestos. Cuando una persona inicie el cambio, se sentirá manipulado y se preguntarán cuál es la verdadera intención que se persigue con él. (p.409).

Los individuos pueden resistirse a los cambios a causa de sus percepciones o personalidades, por el temor a lo desconocido, por las inseguridades económicas, las cuales pueden tener una influencia adicional a la resistencia al cambio.

3) En cuanto al salario, los seres humanos por ser fuente y generador de riquezas, trabajan para transformar los recursos naturales en elementos útiles y para obtener los medios precisos que le permitan cubrir todas las necesidades para sí y para su familia. Morales y Velandia (1999:6), expresan “el salario es la fuente principal de ingreso, por ello se constituye en un factor determinante del bienestar económico y social del trabajador”.

Una clave de las relaciones satisfactorias del personal son los buenos salarios, por ofrecer una estabilidad económica personal y familiar, que ofrece bienestar social al trabajador, ya que el trabajador ofrece su tiempo y su fuerza a cambio de una buena remuneración, lo que lleva implícito una relación de trabajo subordinada entre quien lo paga y quien lo recibe; si los trabajadores no se ven motivados con la remuneración que reciben, las relaciones entre los trabajadores y empresas se convierten en problemas salariales, lo que constituye uno de los temas más importantes tanto en el terreno económico como lo social.

4) Igualmente, el Horario de trabajo, su estructura en gran medida implica, la forma de vida de la población activa. Klingner (2002) manifiesta que:

Las investigaciones que se han hecho en los horarios menos rígidos tanto en el sector público como en el privado, demuestran resultados positivos en las actividades de los empleados, en la reducción del ausentismo, en la puntualidad y en algunos casos, en aumentos en la productividad. (p. 437).

Evidentemente una prestación de servicio menos estricta, resuelve en las organizaciones problemas con los retrasos y de ausentismos, evita las quejas a finales del día por síntomas de fatigas, por lo que el análisis de la duración del horario de trabajo es de importancia para el desempeño laboral y el aumento de la productividad.

Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

Esta dimensión se desarrolla en el contexto, de recibir el tipo de ayuda que se necesita para realizar la tarea y sobre el papel de la dirección y su importancia, para asegurar la salud y el bienestar del trabajador. En relación a esta dimensión se identifican cinco (5) indicadores que conforman la dimensión, como lo son:

1) Claridad de rol, tiene que ver con la definición del puesto de trabajo, proviene del análisis de las funciones en términos de políticas empresariales y del análisis específico en términos de tareas. Este análisis lo explica, Ramírez (2000):

- El análisis de funciones estudia básicamente en inventario analítico de funciones de cada puesto, los objetivos de cada función, posible evolución y perfil en función del elemento humano y la tarea. Elementos de presión, resistencia al cambio, valoración del trabajo y actualización de funciones.
- El análisis específico incide sobre el contenido de la tarea, su proceso y los medios que requiere. Así, parte del elemento más simple, la operación, continua con la tarea como grupo de operaciones y finaliza con la actividad, atributo permanente de la función tarea. El análisis organizativo y funcional estudia la función como actividad de una persona aislada y la unidad como grupo de funciones bajo dependencia de un jefe.
- Análisis estructural estudia el puesto según su estructura y organización interna, considerando sus funciones enmarcadas dentro del conjunto y unidas al organigrama por una red de comunicaciones (p. 100).

Partiendo de este análisis, la definición clara del rol permite a los trabajadores conocer a fondo cuáles son las funciones a desempeñar y los objetivos de las mismas, si el rol a desempeñar no está bien definido, puede resultar un factor muy estresante. Por otro lado, los puestos de trabajos que estén mal definidos causan que los trabajadores expresen críticas de sus superiores y se rehúsen a la imposición de cambios no deseados en las tareas o en las condiciones de trabajo.

2) Previsibilidad, cuando la incertidumbre de la tarea es alta, los empleados cuentan con poca información especificadas de antemano para enfrentar las tareas a realizar. Al respecto Moncada, Llorens y Kristensen (ob.cit) indican:

Esta dimensión se refiere al hecho de que las personas necesitamos disponer de la información adecuada, suficiente y tiempo para adaptarnos a los cambios que pueden afectar nuestra vida. En relación con el empleo, precisamos de toda la información necesaria para hacer bien nuestro trabajo, pero también precisamos conocer con antelación futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos. (p. 149).

3) Proporcionar por parte de la jerarquía directrices claras, en donde la información sea adecuada y oportuna, permite que la comunicación y fluidez en la jornada laboral sea efectiva, disminuyendo cualquier desequilibrio en la realización de las actividades, por lo que la incertidumbre por parte de los trabajadores en la realización de las tareas, es un punto que las organizaciones deben de tomar en cuenta a la horade la planificación laboral. Al respecto Hellriegel, Slocum y Woodman (1999) explican:

La incertidumbre de la tarea es el grado de conocimientos de un empleado de la forma en la que realizará la tarea, el empleado muestra una gran cantidad de conocimientos sobre cómo producir los resultados deseados. Normalmente la administración intenta minimizar la incertidumbre de la tarea. Con alta incertidumbre en la tarea existen pocas (si es que existen) formas especificadas de antemano para enfrentar las tareas del trabajo (p. 479).

La previsibilidad se enfoca en la retroalimentación del trabajo, entre el supervisor inmediato y el trabajador, es decir que en el transcurso de la realización de tarea proporcionar a la persona información directa y clara sobre la actividad a

realizar en el trabajo. La retroalimentación brinda al empleado de manera directa el conocimiento de la actuación a seguir.

4) El Apoyo social, se puede manifestar como efectos positivos de las relaciones sociales de las personas. Ampliando el tema Alvaro, Garrido y Torregrosa (1996) explican el apoyo social de la siguiente manera:

El apoyo social objetivo puede conceptualizarse en función de la estructura y frecuencia de los vínculos que la persona establece con su medio, de su integración en la red social. El apoyo social subjetivo se define como la satisfacción o disponibilidad percibida de la ayuda instrumental, cognitiva y emocional del entorno social. El apoyo social subjetivo y afrontamiento adaptativo disminuyen el impacto del estrés y por ende, posibles conductas inadaptativas de afrontamiento que agraven el problema. (p. 400).

El apoyo social interviene de una forma positiva sobre la salud y el bienestar del trabajador, cuando contribuye a satisfacer necesidades como las de seguridad, contacto social, pertenencia, estima y el afecto. La falta de apoyo social puede producir síntomas de estrés laboral que tiene efecto en la salud mental y física del trabajador. En este sentido, el apoyo social se manifiesta como un elemento importante para contribuir a los trabajadores a convivir de una manera más saludable incluso en presencia de situaciones estresantes.

En cuanto a la posibilidad de relación social, puede centrarse en las tareas del trabajo o bien en los intercambios sociales como los juegos, bromas y chistes. Moncada, Llorens y Kristensen (2002) manifiestan lo siguiente:

Podemos asegurar que la necesidad de relacionarnos socialmente constituye otra de las características esenciales de la naturaleza humana (ya que somos sobre todo, seres creativos y sociales), por lo que no es saludable un trabajo que

impida o dificulte la sociabilidad. Las relaciones sociales en un lugar de trabajo pueden, por un lado, darse con los compradores, clientes y, por otro, con los compañeros. Nos referimos a trabajar de forma aislada, sin posibilidades de relación humana o contacto con los y las compañeras de trabajo. (p. 150).

Las relaciones sociales, es un elemento importante en la satisfacción social deseada por el trabajador. Su fuente pueden ser los supervisores, los compañeros de trabajo, los amigos y las familias. La poca relación social afecta directamente la salud, causando riesgo principalmente a la persona que trabaja bajo unas altas exigencias psicológicas.

5) Así mismo el Liderazgo, es la forma en que se intenta influir sobre los otros y su éxito depende de comportamientos, habilidades y acciones apropiadas. Existen tres tipos de habilidades que utilizan los líderes como son: las técnicas, las humanas y las conceptuales. Aunque en la práctica estas habilidades están interrelacionadas, puede considerárseles separadamente. Estas habilidades son explicadas por Soto (2001) de la siguiente manera:

- Las habilidades técnicas: Se refiere al conocimiento y capacidad de una persona en cualquier tipo de proceso o técnica. Esta habilidad es la característica que distingue el desempeño en el trabajo operativo; pero en la medida en que se promueve a los empleados hacia puestos de liderazgo, estas habilidades técnicas se vuelven proporcionalmente menos importantes [...]
- Las habilidades humanas: Es la capacidad para trabajar eficazmente con las personas para obtener resultados en el trabajo en equipo [...]
- Las habilidades conceptuales: Es la capacidad para pensar en términos de modelos, marcos de referencia y relaciones amplias, como en los planes estratégicos de largo plazo [...](p. 175).

El análisis de las habilidades para el liderazgo, explican por qué algunos líderes de direcciones y departamentos en ocasiones presentan debilidades en el desempeño

de sus funciones. Si las organizaciones cuentan con profesionales que fije rumbos y orienten al logro de los objetivos, conjuntamente con la aplicación de estrategias que fomenten la cohesión, entonces posee un líder verdadero, ya que genera el entusiasmo que motivaran el rendimiento de los trabajadores.

Estima

Se da cuando en el ambiente laboral la persona se siente parte de un grupo y puede aumentar cuando se consigue el trabajo deseado y se cumple con la expectativa del individuo. En relación a esta dimensión se identifican cuatro (4) indicadores que contemplan la dimensión, como lo son:

1) Reconocimiento, las personas buscan reconocimiento en sus interacciones con los demás. El reconocimiento se define como cualquier acción de apreciación recibida por otros. Se aplica a todos los tipos de reconocimientos, como el contacto físico, verbal y no verbal entre las personas. Los tipos de reconocimientos que se pueden ofrecer a los trabajadores, los explica Newstrom (2007) de la siguiente manera:

Los reconocimientos pueden ser positivos, negativos o mixtos. Los reconocimientos positivos contribuyen a que el receptor se sienta bien cuando los recibe. Los reconocimientos negativos dañan física o emocionalmente, y hacen que el receptor no se sienta tan bien consigo mismo [...]. También existen diferencias entre los reconocimientos condicionales e incondicionales. Los reconocimientos condicionales se otorgan a los empleados sitien en un buen desempeño o evitan problemas. Un administrador de ventas puede prometer a un empleado darle “un aumento si vende tres pólizas de seguros más”. Los reconocimientos incondicionales se ofrecen sin ninguna relación con el comportamiento”. Aunque pueden hacer sentir bien a una

persona, pueden ser confusos porque no indican cuántos reconocimientos más se pueden ganar. (p. 263).

Se obtendrán mejores resultados si se dan más reconocimientos a los trabajadores, las retribuciones de parte de los trabajadores en muchas ocasiones dependen de los resultados deseados. El reconocimiento puede ser utilizado como una herramienta estratégica, que produce cambios positivos dentro de las organizaciones, que utilizados conjuntamente con los objetivos definidos puede reducir ausentismo y la baja productividad, aumentando así el compromiso del personal.

2) En igual sentido, el sentimiento de grupo, conlleva a la cohesión que refleja la fuerza y el deseo de los integrantes de permanecer en los equipos o grupos y del compromiso hacia los mismos. Hellriegel, Slocum y Woodman (1999:249), explican el sentimiento de grupo en base a la cohesión grupal de la siguiente manera, “los integrantes con fuerte deseo de permanecer en el grupo y que aceptan en forma personal sus metas forman equipos o grupos de alta cohesión”.

Los lugares de trabajo donde cada persona se siente como parte de un grupo, donde existen excelentes relaciones de calidad con los compañeros, en donde se respetan y estimulan las diferencias individuales en las conductas y los pensamientos, es probable entonces que equipos con alto desempeño muestren alto compromiso de sus integrantes y el deseo de permanecer unidos; ya que la mayor parte del tiempo se está en lugar del trabajo y mantener el clima laboral es de gran importancia. Trabajar no formando parte de un grupo en el lugar de trabajo se ha relacionado con estrés, fatigas y problemas serios de salud.

3) También el trato justo, es importante la preocupación porque se dé un trato justo a las personas en las organizaciones, debe ser una virtud en las instituciones

sociales. Al respecto Muchinsky (2000), explica la base conceptual de la justicia en la organización:

Justicia distributiva: Se refiere a la imparcialidad de los resultados o fines conseguidos. Está fuertemente fundada en los valores. Estos valores son las reglas o estándares mediante los que se emiten dictámenes de imparcialidad. Se han identificado tres reglas como base de la justicia distributiva:• Equidad, sugiere que las personas deben recibir recompensas en relación con las contribuciones que hagan o traigan a la situación [...].• La igualdad, sugiere que todos los individuos deben tener la misma oportunidad de recibir el resultado o recompensa, sin importar sus diferencias características, tal como su capacidad. [...].• La necesidad, sugiere que las recompensas sean distribuidas sobre la base de la necesidad individual.[...].Justicia procedimiento: se refiere a los medios utilizados para lograr los resultados. Aborda la imparcialidad percibida en la política y procedimientos utilizados para la toma de decisiones. (p.276).

Los empleados estarán más motivados para desempeñarse a un nivel más alto, cuando consideren justos los procedimientos hacia ellos, teniendo efectos en las actitudes y conductas de los trabajadores, quien responde a la igualdad de condiciones con que son tratados, dando respuestas positivas a sus compañeros y a las organizaciones. Cuando la participación se acompaña de justicia organizacional, los trabajadores se sienten respetados y tenidos en cuenta, lo que genera alto bienestar y bajo riesgo de padecer estrés.

4) En cuanto a la recompensa, cuando un empleado logra un nivel alto de desempeño, las recompensas llegan a convertirse en estímulos importantes en el desempeño laboral. Gibson, Ivancevich, y Donnelly (2001) manifiestan que en relación al tema, se han realizado diferentes investigaciones en las ciencias conductuales, arrojando las siguientes conclusiones:

- La satisfacción con una recompensa es una función lo que se recibe y de lo que el individuo cree que debería de recibir. [...].
- Los sentimientos de satisfacción de un individuo están influenciados por las comparaciones con los demás. [...].
- La satisfacción está influenciada por el grado de satisfacción de los empleados con las recompensas intrínsecas y extrínsecas. [...].
- Las personas difieren en los que se refiere a las recompensas que desean y en la importancia relativa que estas recompensas tiene para ellos. [...].
- Algunas recompensas extrínsecas son satisfactorias porque permiten que surjan otras recompensas. [...]. (p. 204).

Estos mecanismos de recompensas atraen, motivan y retienen a los trabajadores, ya que las organizaciones buscan alcanzar sus objetivos junto a empleados satisfechos y comprometidos. Los buenos resultados permiten que las empresas proporcionen algo valioso a sus empleados. Las recompensas serán consideradas como un éxito si los empleados perciben el valor tanto de las recompensas monetarias como de las no monetarias. Si los individuos reciben menos de lo que creen que deberían recibir, se sentirán insatisfechos.

Doble Presencia

Las mujeres trabajadoras se responsabilizan y realizan la mayor parte del trabajo familiar y doméstico, esta doble jornada laboral de la mayoría de las mujeres trabajadoras, es en realidad una doble presencia, pues las exigencias de ambos trabajos el productivo y el doméstico-familiar son asumidas simultáneamente. Al respecto Moncada, Llorens y Kristensen (2002) indican:

Exigencias importantes en el ámbito doméstico familiar (ser la responsable principal y ocuparse de la mayor parte de las tareas familiares y domésticas) e inexistencia de cantidad de tiempo a disposición y de margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo implica graves problemas de

conciliación de las necesidades derivadas del ámbito doméstico-familiar con las del ámbito laboral. (p. 151).

En relación a esta dimensión se identifica un (1) indicador que puntualiza la dimensión, como lo es: Exigencias domesticas-familiares, el trabajo y la familia constituyen dos bases fundamentales de las sociedades, ya que se requieren recíprocamente. Muchinsky (2000) describe los siguientes tres temas como objetivos de investigación en el conflicto trabajo-familia:

- El efecto trabajo – familia: Este punto examina el impacto de los factores laborales en los asuntos familiares. [...].
- El efecto de la familia en el trabajo. Esta perspectiva es la opuesta a la anterior y normalmente se centra en el impacto que los aspectos estructurales o de desarrollo de la familia tienen sobre la conducta en el trabajo [...].
- La interacción familia-trabajo. Esta tercera perspectiva considera que el trabajo y la familia interactúan y concluye que no hay relación causal simple o directa entre los asuntos laborales y familiares. [...]. (p. 315).

Las mujeres realizan gran parte de las responsabilidades del trabajo doméstico familiar, lo que implica una doble carga de trabajo en comparación a los hombres, ya que también deben asumir de forma simultánea las responsabilidades del trabajo remunerado. Ser la principal responsable de la mayor parte de las labores domésticas familiares conjuntamente con el tiempo del trabajo organizacional, implica problemas de armonía de los ámbitos domésticos-familiares y los domésticos-laborales. La consecuencia de la doble presencia tiene directamente efecto negativo en la familia y aumento de ausentismos y retrasos en las organizaciones.

Los enfoques teóricos disciplinarios representan la argumentación de cualquier investigación tendiente a dirigir su naturaleza y que permiten describir ciertos fenómenos dando respuestas a interrogantes en el transcurso de la investigación.

Metodología para la Evaluación de los Factores Psicosociales CoPsoQ-ISTAS21

El ISTAS 21, es una herramienta utilizada para la evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial, que fundamenta una metodología para la prevención. Existen tres versiones: una larga, diseñada para investigación; una media, dirigida para la evaluación de riesgos en medianas y grandes empresas (25 o más trabajadores) y otra corta, destinada para realizarla evaluación de riesgos en empresas pequeñas, con menos de 25 trabajadores. También se puede utilizar esta versión corta para valorar, individualmente, la exposición psicosocial en cualquier puesto de trabajo.

Este método se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo en el mundo laboral occidental, de evaluación, orientado a la prevención; además utiliza la técnica del cuestionario individual, es confidencial y de respuesta voluntaria. Por otro lado, los resultados obtenidos a través de esta herramienta permiten, detectar áreas de mejora y el desarrollo de alternativas más favorables y saludables para los trabajadores, las cuales pueden ser puestas en práctica por la organización de trabajo.

El CoPsoQ-ISTAS21 estudia seis (06) dimensiones o apartados, englobando en cada uno diferentes variables, evaluadas a través de la aplicación de una encuesta, la cual posee preguntas que no se pueden modificar, suprimir ni añadir más preguntas. El primer apartado lo presenta el Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2004) de la siguiente forma:

1) Exigencias Psicológicas: ésta dimensión toma en cuenta a su vez:

- 1.- Exigencias psicológicas cuantitativas: se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo.
- 2.- Exigencias psicológicas emocionales: las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren de

la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferir, y ante quienes se puede mostrar comprensión y compasión. (p.32).

Es de gran importancia la evaluación de este tipo de exigencias, ya que un gran número de investigaciones han demostrado que unas altas exigencias psicológicas pueden producir estrés, fatiga y ser el origen de diversas enfermedades crónicas. Por otro lado, cabe destacar que el CoPsoQ, es el primer cuestionario que incorpora una escala exclusiva para medir las exigencias psicológicas emocionales las cuales incluye a su vez, el hecho de esconder las emociones.

El segundo apartado que estudia y define el Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras, es:

2) Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: ésta dimensión toma en cuenta a su vez las siguientes variables:

- 1.-Influencia: Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo: en las tareas a realizar y su cantidad, en el orden de realización de las mismas, en los métodos a emplear, etc.
- 2.- Posibilidades de desarrollo: Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.
- 3.-Control sobre los tiempos: Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc.).
- 4.- Sentido: Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje, etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.
- 5.- Compromiso: Se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerado como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que ésta se desarrolla (p.13)

Las variables evaluadas en este apartado representan una base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, ya que un trabajo donde no se ofrezcan posibilidades de desarrollo, ni el trabajador tenga autonomía sobre las tareas que realiza; así como también se haya perdido el sentido y compromiso con las actividades; traerá como consecuencia un ambiente desfavorable para el individuo, donde éste se encuentre expuesto a riesgos de estrés, desmotivación y enfermedades laborales.

Por su parte, el apartado tres corresponde a la inseguridad en el trabajo, definido por el Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras como:

3) Inseguridad: Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, contrato, salario, etc.). Tiene que ver, por una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien por qué la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien por qué en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización, entre otros (p.17).

La inseguridad sobre las condiciones de trabajo representa gran importancia para la salud, debido a que la incertidumbre sobre los cambios de horario, sueldos y demás situaciones, pueden generar ansiedades en los trabajadores; así como también, constante preocupación y estrés, pudiendo ser fuente de enfermedades laborales.

Por su parte, el apartado número cuatro es definido por el Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras, de la

siguiente forma:

4) Apoyo social y calidad de liderazgo: ésta dimensión toma en cuenta a su vez: 1.-Claridad de rol: Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. 2.- Previsibilidad: Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos). 3.-Apoyo social de los compañeros: Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo. 4.- Apoyo social de los superiores: Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. 5.- Sentimiento de grupo: Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social. 6.-Calidad de liderazgo: Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores (p. 15).

Según lo descrito anteriormente, una de las condiciones más importantes y necesarias son las relaciones entre las personas en el trabajo, las cuales afectan la salud de diversas formas, ya que si no existe posibilidades de relacionarse en el trabajo, de igual forma se carecerá de una base objetiva para la ayuda mutua, el apoyo social entre compañeros y superiores y el sentimiento de grupo, representando este último su componente emocional. Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, los cuales pueden suponer ciertas contradicciones, si los mismos no están claros y tener consecuencias negativas en el desarrollo de las actividades.

Con respecto al quinto apartado, el Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ

(versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras, define la doble presencia como:

5) Doble presencia: Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico -familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social (p. 13).

El estudio de la doble presencia nace de la necesidad de responder a las exigencias del trabajo asalariado y del trabajo doméstico –familiar que pueden afectar la salud, ya que por un lado, se aumentan las horas de trabajo y por el otro, porque se crea un conflicto de tiempo debido a que los dos trabajos forman parte de la misma realidad social. Esta situación se presenta generalmente para las mujeres.

Finalmente, el sexto apartado está representado por la estima en el trabajo, definido por el Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras, como:

6) Estima: Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios..., con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc (p.17).

Este apartado, tiene la finalidad de evaluar esa compensación psicológica que debe obtener el trabajador a cambio del trabajo realizado, constituyendo juntamente con la seguridad del empleo, las condiciones de trabajo y un salario adecuado, las bases fundamentales para mantener una salud ocupacional estable.

Organización y Relaciones Humanas

Según Soria (2010:17), se entiende por relaciones humanas “el conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre los individuos; también se le denomina “reglas de oro” que solucionan casi todos los problemas humanos”. Se les señala como el conjunto de reglas para el logro de las buenas relaciones obrero-patronales. El mencionado autor afirma que las relaciones humanas constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo debería ser la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual. Su finalidad es el desarrollo de una sociedad más justa, productiva y satisfecha. Soria (ob.cit), señala que “Las relaciones humanas pueden ser analizadas como un producto de la estructura económica y de los hábitos y tradiciones de la sociedad. Es imprescindible analizarlas tomando a la empresa como una sola unidad, dividida en grupos e individuos”.

Lugo y Santil (2005:9) define las relaciones humanas como el “conjunto de elementos y procesos que surgen como consecuencia de la interacción entre dos personas o grupos”. Mediante la relación mutua cada individuo toma en cuenta al otro y cada uno reacciona según el comportamiento del otro, esta relación es una de las condiciones necesarias para la existencia de un grupo organizado. El éxito o fracaso de cualquier meta propuesta está determinado por la calidad de las interacciones de sus miembros. En relación al reconocimiento y la recompensa Acevedo (2004:271), expresa “las decisiones orientadas a incrementar la productividad de los trabajadores administrativos más allá de los beneficios

económicos; el reconocimiento puede incrementar el mejoramiento en el desempeño”.

Lefcovich (2014), menciona que los requerimientos y presiones a las cuales se ven sujetas las organizaciones a los efectos de una más eficiente administración de recursos para la generación de productos y servicios de mayor valor, que permitan un más alto rendimiento para los inversores y una mejor calidad de vida para los trabajadores, implica la puesta en práctica de nuevos y sofisticados métodos, herramientas, instrumentos y sistemas de gestión. Destaca que muchas empresas han tratado de lograr cambios en sus procesos concentrándose sólo en los aspectos técnicos y dejando de lado los culturales y psicológicos, no cosechando otros resultados que no fueran importantes fracasos. El éxito no está en un nuevo software, ni en nuevas máquinas, ni en nuevos diseños de procesos, el éxito sólo puede lograrse mediante un trabajo en equipo participativo y totalmente consustanciado con los objetivos estratégicos.

El autor señala, en el documento que una visión reducida a los aspectos técnicos y funcionales, o bien una que contemplando las cuestiones humanas lo hace bajo los antiguos parámetros, está destinada a hacer fracasar a la organización en sus intentos no sólo de éxitos, sino también de supervivencia. Ningún sistema tendrá éxito sin individuos que den todo de sí para su eficaz puesta en práctica. Es por lo tanto esencial y fundamental contemplar siempre cómo lograr el apoyo de directivos y personal para gestionar positivamente el cambio cultural.

El tomar conciencia de los recursos humanos desaprovechados es una importante fuente de futuros resultados positivos para las organizaciones, los cuales se han de transformar en beneficios económicos incrementados. Por otro lado el ser consciente de todos aquellos aspectos negativos y ocultos de las organizaciones y sus

relaciones humanas, facilitará su remoción evitando tanto la generación de pérdidas como de peligros para la existencia misma de la empresa.

Bases Legales

Las normas y aspectos legales vigentes en el país, que están directamente relacionadas con el desarrollo de esta investigación son: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (1999), Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) (2012), Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005).

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV)

La cual establece en sus artículos que:

Artículo 19. El Estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos. Su respeto y garantía son obligatorios para los órganos del Poder Público, de conformidad con esta Constitución, con los tratados sobre derechos humanos suscritos y ratificados por la República y con las leyes que los desarrollen.

Artículo 20. Toda persona tiene derecho al libre desenvolvimiento de su personalidad, sin más limitaciones que las que derivan del derecho de las demás y del orden público y social.

Artículo 21. Todas las personas son iguales ante la ley; en consecuencia: 1. No se permitirán discriminaciones fundadas en la raza, el sexo, el credo, la condición social o aquellas que, en general, tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona. 2. La ley garantizará las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad ante la ley sea real y

efectiva; adoptará medidas positivas a favor de personas o grupos que puedan ser discriminados, marginados o vulnerables; protegerá especialmente a aquellas personas que por alguna de las condiciones antes especificadas, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan. 3. Sólo se dará el trato oficial de ciudadano o ciudadana, salvo las fórmulas diplomáticas. 4. No se reconocen títulos nobiliarios ni distinciones hereditarias.

Estos artículos guardan relación con los factores psicosociales del apartado trabajo activo y posibilidad de desarrollo, así como de estima y los síntomas de estrés en su aspecto psíquico y social, ya se debe promover la igualdad de condiciones en los puestos de trabajo, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos. Su respeto y garantía son obligatorios para los órganos del Poder Público, de conformidad con esta Constitución, con los tratados sobre derechos humanos.

Por otro lado, en cuanto a los factores psicosociales en sus dimensiones exigencias psicológicas, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y los síntomas de de estrés en sus aspectos físicos, psíquicos y sociales, se reflejan los siguientes artículos:

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras

condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Artículo 88. El Estado garantizará la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo. El Estado reconocerá el trabajo del hogar como actividad económica que crea valor agregado y produce riqueza y bienestar social. Las amas de casa tienen derecho a la seguridad social de conformidad con la ley.

Artículo 89. El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios: 1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias. 2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley. 3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma, se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad. 4. Toda medida o acto del patrono o patrona contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno. 5. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición. 6. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica y social.

En tal sentido, la ley garantizará el ejercicio de los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores. Además, señala que el patrono o patrona debe asegurar las condiciones de seguridad, y ambiente de trabajo adecuados, bajo vigilancia del Estado quien creará las instituciones necesarias que controlen y promuevan dichas condiciones. Este artículo está referido a fomentar la salud y la seguridad de los

trabajadores dentro del ambiente de trabajo, a través del aporte de medidas que garanticen un desarrollo y un desenvolvimiento adecuado del trabajo sin perjudicar la salud de los individuos.

Cabe destacar que en relación a la dimensión de inseguridad de los factores psicosociales, referida al horario, salario, estabilidad y seguridad de empleo, entre otros indicadores, a continuación se menciona los siguientes resultados:

Artículo 90. La jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales. En los casos en que la ley lo permita, la jornada de trabajo nocturna no excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales. Ningún patrono o patrona podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias. Se propenderá a la progresiva disminución de la jornada de trabajo dentro del interés social y del ámbito que se determine y se dispondrá lo conveniente para la mejor utilización del tiempo libre en beneficio del desarrollo físico, espiritual y cultural de los trabajadores y trabajadoras. Los trabajadores y trabajadoras tienen derecho al descanso semanal y vacaciones remunerados en las mismas condiciones que las jornadas efectivamente laboradas.

Artículo 91. Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley. El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La ley establecerá la forma y el procedimiento.

Artículo 92. Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los amparen en caso de cesantía.

El salario y las prestaciones sociales son créditos laborales de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses, los cuales constituyen deudas de valor y gozarán de los mismos privilegios y garantías de la deuda principal.

Artículo 93. La ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado. Los despidos contrarios a esta Constitución son nulos.

La Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (LOTT)

En esta ley se establecen a lo largo de su contenido artículos relacionados con la prevención de los diferentes factores psicosociales y los síntomas del estrés de los trabajadores:

Artículo 53. Se presumirá la existencia de una relación de trabajo entre quien preste un servicio personal y quien lo reciba. Se exceptuarán aquellos casos en los cuales, por razones de orden ético o de interés social, se presten servicios a la sociedad o a instituciones sin fines de lucro, con propósitos distintos a los planteados en la relación laboral.

Artículo 54. La prestación de servicio en la relación de trabajo será remunerada. Toda violación a esta norma por parte del patrono o de la patrona, acarreará las sanciones previstas en esta Ley.

Artículo 55. El contrato de trabajo, es aquel mediante el cual se establecen las condiciones en las que una persona presta sus servicios en el proceso social de trabajo bajo dependencia, a cambio de un salario justo, equitativo y conforme a las disposiciones de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y esta Ley.

Por otro lado, en sus aspectos de seguridad y estabilidad laboral, salario entre otros, se pueden mencionar:

Artículo 85. La estabilidad es el derecho que tienen los trabajadores y trabajadoras a permanecer en sus puestos de

trabajo. Esta Ley garantiza la estabilidad en el trabajo y dispone lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado, conforme consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Los despidos contrarios a la Constitución y a esta Ley son nulos.

Garantía de estabilidad. Artículo 86. Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a la garantía de permanencia en su trabajo, si no hay causas que justifiquen la terminación de la relación laboral. Cuando un trabajador o trabajadora haya sido despedido sin que haya incurrido en causas que lo justifiquen, podrá solicitar la reincorporación a su puesto de trabajo de conformidad a lo previsto en esta Ley.

Trabajadores y trabajadoras amparados por la estabilidad. Artículo 87. Estarán amparados y amparadas por la estabilidad prevista en esta Ley: 1. Los trabajadores y trabajadoras a tiempo indeterminado a partir del primer mes de prestación de servicio. 2. Los trabajadores y trabajadoras contratados y contratadas por tiempo determinado, mientras no haya vencido el término del contrato. 3. Los trabajadores y trabajadoras contratados y contratadas para una obra determinada, hasta que haya concluido la totalidad de las tareas a ejecutarse por el trabajador o trabajadora, para las cuales fueron expresamente contratados y contratadas. Los trabajadores y las trabajadoras de dirección, no estarán amparados por la estabilidad prevista en esta Ley.

Derecho al salario. Artículo 98. Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades materiales, sociales e intelectuales. El salario goza de la protección especial del Estado y constituye un crédito laboral de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses.

Libre estipulación del salario. Artículo 99. El salario se estipulará libremente garantizando la justa distribución de la riqueza. En ningún caso será inferior al salario mínimo fijado por el Ejecutivo Nacional, conforme a la Ley.

Fijación. Artículo 100. Para fijar el monto del salario se tendrá en cuenta: 1. La satisfacción de las necesidades materiales, sociales e intelectuales del trabajador, la trabajadora, sus familiares y dependientes, que les permitan una vida digna y decorosa. 2. La justa distribución de la riqueza como el reconocimiento del mayor valor del trabajo frente al capital. 3. La cantidad y calidad del servicio

prestado. 4. El principio de igual salario por igual trabajo. 5. La equivalencia con los salarios devengados por trabajadores y trabajadoras de la localidad, o de aquellos y aquellas que presten el mismo servicio.

Salario. Artículo. 104. Se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador o trabajadora por la prestación de su servicio y, entre otros, comprende las comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldos, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extraordinarias o trabajo nocturno, alimentación y vivienda.

Aumentos salariales. Artículo 111. El salario debe ser suficiente para satisfacer las necesidades materiales morales e intelectuales del trabajador o trabajadora y de su familia. Se aumentará en correspondencia a la justa distribución de la riqueza. Los aumentos y ajustes que se hagan serán preferentemente objeto de acuerdos.

Artículo 114. Se entenderá que el salario ha sido estipulado por unidad de obra, por pieza o a destajo, cuando se toma en cuenta la obra realizada por el trabajador o trabajadora, sin usar como medida el tiempo empleado para ejecutarla. Cuando el salario se hubiere estipulado por unidad de obra, por pieza o a destajo, la base del cálculo no podrá ser inferior a la que correspondería para remunerar por unidad de tiempo la misma labor.

Pago de horas extraordinarias. Artículo 118. Las horas extraordinarias serán pagadas con un cincuenta por ciento de recargo, por lo menos, sobre el salario convenido para la jornada ordinaria. Para el cálculo de lo que corresponda al trabajador o trabajadora por causa de horas extras, se tomará como base el salario normal devengado durante la jornada respectiva.

Artículo 131. Las entidades de trabajo deberán distribuir entre todos sus trabajadores y trabajadoras, por lo menos, el quince por ciento de los beneficios líquidos que hubieren obtenido al fin de su ejercicio anual. A este fin, se entenderá por beneficios líquidos, la suma de los enriquecimientos netos gravables y de los exonerados conforme a la Ley de Impuesto Sobre la Renta.

Artículo 132. Las entidades de trabajo con fines de lucro pagarán a sus trabajadores y trabajadoras, dentro de los primeros quince días del mes de diciembre de cada año o en la oportunidad establecida en la convención colectiva, una cantidad equivalente a treinta días de salario, por lo menos, imputable a la participación en los beneficios o utilidades que pudiera corresponder a cada trabajador o trabajadora en el año económico respectivo de acuerdo con lo establecido en esta Ley.

En cuanto a la dimensión de trabajo activo y posibilidad de desarrollo e inseguridad, los siguientes artículos establecen:

Protección de las fuentes de trabajo y de los puestos de trabajo. Artículo 149. En los casos de cierre ilegal, fraudulento de una entidad de trabajo, o debido a una acción de paro patronal, si el patrono o patrona se niega a cumplir con la Providencia Administrativa que ordena el reinicio de las actividades productivas, el Ministro o Ministra del Poder Popular con competencia en materia de trabajo y seguridad social podrá, a solicitud de los trabajadores y trabajadoras, y mediante Resolución motivada, ordenar la ocupación de la entidad de trabajo cerrada y el reinicio de las actividades productivas, en protección del proceso social de trabajo, de los trabajadores, las trabajadoras y sus familias.

Protección del proceso social de trabajo. Artículo 148. Cuando por razones técnicas o económicas exista peligro de extinción de la fuente de trabajo, de reducción de personal o sean necesarias modificaciones en las condiciones de trabajo, el Ministerio del poder popular con competencia en materia de trabajo podrá, por razones de interés público y social, intervenir de oficio o a petición de parte, a objeto de proteger el proceso social de trabajo, garantizando la actividad productiva de bienes o servicios, y el derecho al trabajo.

En su capítulo II referente a contratos de trabajo en el artículo 156 relacionado con las Condiciones Dignas de Trabajo enuncia:

Artículo 156. El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando: a)- El desarrollo físico, intelectual y moral.

b)- La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo. c)- El tiempo para el descanso y la recreación. d)- El ambiente saludable de trabajo. e) -La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral. f)- La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Prolongación excepcional de jornada de trabajo. Artículo 179. Excepcionalmente, se podrá prolongar la duración normal de la jornada de trabajo en las siguientes situaciones:

a) Trabajos preparatorios o complementarios que deban ejecutarse necesariamente fuera de los límites señalados al trabajo general de la entidad de trabajo. b) Trabajos que por razones técnicas no pueden interrumpirse a voluntad, o tienen que llevarse a cabo para evitar el deterioro de las materias o de los productos o comprometer el resultado del trabajo. c) Trabajos indispensables para coordinar la labor de dos equipos que se relevan. d) Trabajos exigidos por la elaboración de inventarios y balances, vencimientos, liquidaciones, finiquitos y cuentas. e) Trabajos extraordinarios debido a circunstancias particulares, tales como la de terminación o ejecución de una obra urgente, o atender necesidades de la población en ciertas épocas del año. f) Trabajos especiales y excepcionales como reparaciones, modificaciones o instalaciones de maquinarias nuevas, canalizaciones de agua o gas, líneas o conductores de energía eléctrica o telecomunicaciones. El ministerio del Poder Popular con competencia en materia de trabajo establecerá, mediante resolución especial, las labores a que se refiere el supuesto de los literales a, b y c, del presente artículo. La prolongación de la jornada ordinaria en los casos previstos en el presente artículo se pagará con el recargo contemplado para las horas extraordinarias. En estos casos, la prolongación de la jornada de trabajo no podrá exceder del límite establecido en los reglamentos de esta ley o en las resoluciones del ministerio del Poder Popular con competencia en materia de trabajo. **Prolongación de jornada en casos de accidentes y urgencias. Artículo 180.** El límite de la jornada ordinaria podrá ser elevado en caso de accidente ocurrido o inminente,

o en caso de trabajos de urgencia que deban efectuarse en las máquinas o en las instalaciones, o en otros casos semejantes de fuerza mayor, pero solamente en la medida necesaria para evitar que la marcha normal de la entidad de trabajo sufra una perturbación grave. El trabajo que exceda a la jornada ordinaria se pagará como extraordinaria. **Prolongación de jornada por interrupciones colectivas del trabajo Artículo 181.** Los trabajadores y las trabajadoras podrán ser requeridos a trabajar por encima del límite de la jornada ordinaria para recuperar las horas de trabajo perdidas a causa de interrupciones colectivas del trabajo debidas a: 1. Causas accidentales y casos de fuerza mayor; 2. Condiciones atmosféricas. En tales casos, la recuperación se efectuará conforme a las reglas siguientes: a) Las recuperaciones no podrán hacerse sino durante un máximo de veinte días cada año y deberán ser ejecutadas dentro de un plazo razonable; y b) La prolongación de la jornada de trabajo no podrá exceder de una hora diaria para cada trabajador o trabajadora. Por el trabajo compensatorio de las horas perdidas, el trabajador o trabajadora percibirá la remuneración ordinaria correspondiente a dichas horas.

En relación a las dimensiones de los aspectos psicosocial de inseguridad y estima y síntomas del estrés psíquico y social la mencionada ley establece lo siguiente:

Descanso compensatorio. Artículo 188. Cuando un trabajador o trabajadora hubiere prestado servicios en día domingo o en el día que le corresponda su descanso semanal obligatorio, por cuatro o más horas, tendrá derecho a un día completo de salario y de descanso compensatorio; y, cuando haya trabajado menos de cuatro horas, tendrá derecho a medio día de salario y de descanso compensatorio. Estos descansos compensatorios deben concederse en la semana inmediatamente siguiente al domingo, día de descanso semanal obligatorio en que hubiere trabajado.

Vacaciones. Artículo 190. Cuando el trabajador o la trabajadora cumpla un año de trabajo ininterrumpido para un patrono o una patrona, disfrutará de un período de vacaciones remuneradas de quince días hábiles. Los años sucesivos

tendrá derecho además a un día adicional remunerado por cada año de servicio, hasta un máximo de quince días hábiles.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

En relación a los factores psicosociales del personal y a los síntomas del estrés esta ley establece protección a los empleados, con normativas que deben cumplir las empresas con el fin de prevenir los mismos y optimizar el ambiente laboral y con ello optimizar el bienestar en la salud de los empleados y mejorar la productividad, esta ley establece:

Artículo 1. El objeto de la presente Ley es: 1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. 2. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Artículo 2. Las disposiciones de la presente Ley son de orden público, en concordancia con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.

Artículo 3. Los contratos individuales, convenciones colectivas o acuerdos colectivos de trabajo podrán establecer mayores beneficios o derechos de los aquí contemplados en materia de seguridad y salud en el trabajo, siempre que no modifiquen el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Artículo 4. Las disposiciones de esta Ley son aplicables a los trabajos efectuados bajo relación de dependencia por cuenta de un empleador o empleadora, cualesquiera sea su naturaleza, el lugar donde se ejecute, persiga o no fines de lucro, sean públicos o privados existentes o que se establezcan en el territorio de la República, y en general toda prestación de servicios personales donde haya patronos o patronas y trabajadores o trabajadoras.

Por otro lado, en sus siguiente artículo establece normas de seguridad para la salud laboral de los trabajadores en sus aspectos físicos, psíquicos y sociales:

Artículo 40. Los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrán entre otras funciones, las siguientes: 1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa. 2. Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras. 3. Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo o que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia. Asesorar 4. tanto a los empleadores o empleadoras, como a los trabajadores y trabajadoras en materia de seguridad y salud en el trabajo. 5. Vigilar la salud de los trabajadores y trabajadoras en relación con el trabajo. 6. Suministrar oportunamente a los trabajadores y las trabajadoras los informes, exámenes, análisis clínicos y paraclínicos, que sean practicados por ellos. 7. Asegurar el cumplimiento de las vacaciones por parte de los trabajadores y trabajadoras y el descanso de la faena diaria. 8. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia Epidemiológica de accidentes y enfermedades ocupacionales, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley. 9. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia de la utilización del tiempo libre, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley. 10. Reportar los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales al Instituto Nacional de Prevención, Salud y

Seguridad Laborales, de conformidad con el Reglamento de la presente Ley. 11. Desarrollar programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. 12. Promover planes para la construcción, dotación, mantenimiento y protección de infraestructura destinadas a los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. 13. Organizar los sistemas de atención de primeros auxilios, transporte de lesionados, atención médica de emergencia y respuestas y planes de contingencia. 14. Investigar los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales a los solos fines de explicar lo sucedido y adoptar los correctivos necesarios, sin que esta actuación interfiera con las competencias de las autoridades públicas. 15. Evaluar y conocer las condiciones de las nuevas instalaciones antes de dar inicio a su funcionamiento. 16. Elaborar la propuesta de Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, y someterlo a la consideración del Comité de Seguridad y Salud Laboral, a los fines de ser presentado al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales para su aprobación y registro. 17. Aprobar los proyectos de nuevos medios y puestos de trabajo o la remodelación de los mismos en relación a su componente de seguridad y salud en el trabajo. 18. Participar en la elaboración de los planes y actividades de formación de los trabajadores y trabajadoras. 19. Las demás que señalen el Reglamento de la presente Ley.

Del mismo modo, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), establece en los artículos 53, 56, 60, 61 y 70 con referencia a los deberes de los empleadores y empleadoras, que las condiciones de higiene y seguridad en el ambiente de trabajo deben estar sujetas a:

Artículo 53. Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas.

Artículo 56. Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los

trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo en los términos previstos en la presente Ley y en los tratados internacionales suscritos por la República, en las disposiciones legales y reglamentarias que se establecieren, así como en los contratos individuales de trabajo y en las convenciones colectivas. A tales efectos deberán: Notificar al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, con carácter obligatorio, las enfermedades ocupacionales, los accidentes de trabajo y cualesquiera otras condiciones patológicas que ocurrieren dentro del ámbito laboral previsto por esta Ley y su Reglamento y llevar un registro de los mismos.

Artículo 60. El empleador o empleadora deberá adecuar los métodos de trabajo así como las máquinas, herramientas y útiles utilizados en el proceso de trabajo a las características psicológicas, cognitivas, culturales y antropométricas de los trabajadores y trabajadoras. En tal sentido, deberá realizar los estudios pertinentes e implantar los cambios requeridos tanto en los puestos de trabajo existentes como al momento de introducir nuevas maquinarias, tecnologías o métodos de organización del trabajo a fin de lograr que la concepción del puesto de trabajo permita el desarrollo de una relación armoniosa entre el trabajador o la trabajadora y su entorno laboral.

Artículo 61. Toda empresa, establecimiento, explotación o faena deberá diseñar una política y elaborar e implementar un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, específico y adecuado a sus procesos, el cual deberá ser presentado para su aprobación ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, sin perjuicio de las responsabilidades del empleador o empleadora previstas en la ley.

Artículo 70. Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

Estos artículos hacen referencia a la obligación que tienen los empleadores de garantizar a los trabajadores un medio ambiente laboral seguro que garantice la salud física y mental de éstos. Por consiguiente deben notificar al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales las estadísticas de accidentes y enfermedades ocupacionales y cualquier otra condición patológica que ocurra en el ámbito aboral.

De igual manera, estos artículos citados se relacionan con la investigación planteada, debido a la importancia de mantener unas condiciones de Higiene y Seguridad en el trabajo que resguarden la salud integral del individuo. Como se puede observar en la legislación venezolana también hace mención en cuatro de sus artículos sobre los factores psicosociales, se menciona el hecho de que el trabajador debe estar informado acerca de los riesgos, por medio del Comité de Seguridad y Salud Laboral, también se hace alusión a la lesión interna determinada por un esfuerzo violento o producto de la exposición a agentes de riesgos, incluyendo los psicosociales y la definición de enfermedad ocupacional.

En el **Artículo 119**, referente a las infracciones graves en que pueden incurrir el Comité de Seguridad y Salud Laboral, en el numeral 23, se menciona: el no informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras y al Comité de Seguridad y Salud Laboral de las condiciones peligrosas a las que están expuestos los primeros, por la acción de agentes físicos, químicos, biológicos, meteorológicos o a condiciones disergonómicas o psicosociales que puedan causar daño a la salud de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, de conformidad con esta Ley, su Reglamento o las Normas Técnicas.

Así también, en el Artículo 237 de la citada Ley, referidos a la Higiene y la Seguridad Industrial expresan:

Artículo 237. Ningún trabajador podrá ser expuesto a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, riesgos psicosociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otra índole, sin ser advertido acerca de la naturaleza de los mismos, de los daños que pudieren causar a su salud, aleccionado en los principios de su prevención (p.104).

Definición de Términos Básicos

Condiciones de trabajo: Es el área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. También puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas.

Dimensión psicosocial: Aspectos y facetas de lo medible en un conjunto de relaciones interpersonales que existen entre los seres humanos y los medios. Involucra todos los aspectos de la vida cotidiana y su relación directa sobre la psique del individuo.

Estrés laboral: Un proceso de conjunto de demanda ambiental que recibe el trabajador que ocurren cuando los requerimientos del trabajo son altos y no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades de los trabajadores, a las cuáles debe dar una respuesta poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento, que pueden ser dañinas físicas y emocionales, conduciendo a problemas de salud, a lesiones y accidentes.

Factores psicosociales: Son aquellas condiciones presentes en una situación laboral, y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, tales factores tienen gran capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Método ISTAS21: Se trata de una metodología de evaluación e intervención preventiva de los factores de riesgo de naturaleza psicosocial. Es la adaptación a la realidad española del método Cuestionario Psicosocial de Copenhagen (CoPsoQ).

Riesgo Psicosocial: Condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

Satisfacción laboral: Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo, cuando son satisfechas determinadas necesidades y ve realizadas las diferentes aspiraciones que pueden tener, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo está compuesto, por el agregado de todos los pasos a seguir durante el proceso de la investigación, en tal sentido, el marco metodológico según lo señalado por Balestrini (2008), es el conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos. Es por ello, con el fin de darles respuesta a los objetivos en esta investigación, teniendo como objetivo general Analizar los factores psicosociales de riesgo laboral en el personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo, se realizó este capítulo, en donde se encuentran los métodos, técnicas y procedimientos que se aplicaron para lograr los objetivos que orientan la realización del presente estudio.

Naturaleza de la Investigación

Según, Palella y Martins (2010:125), el tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar, esto no es más que la orientación de la investigación que se ha escogido y así se determinarán las formas y particularidades con las cuales debe recolectarse la información para llevarlo a cabo y de igual forma también la manera de recolectar y presentar datos. De acuerdo con los objetivos propuestos y el problema planteado de la investigación en curso, el tipo de investigación es descriptiva, ya que mide diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a analizar; en un estudio descriptivo se selecciona una serie de razones y se mide cada una de ellas independientemente, para así, describir lo que se investiga.

En tal sentido, la investigación es descriptiva, porque está dirigida a reseñar las características primordiales del fenómeno de estudio, por lo tanto, se hizo una narrativa exponiendo la problemática planteada y describiendo algunas características esenciales de la realidad estudiada sobre los factores psicosociales de riesgo laboral en el personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo.

Es necesario, que las investigaciones descriptivas estén apoyadas en un diseño de campo, que según lo interpretado por lo dicho por Delgado (2008), es una descripción más o menos profunda pero en cualquier caso, se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito. La presente investigación tiene dos momentos una fase inicial de campo que consiste en la recolección de datos directamente del objeto de estudio. La idea, es levantar información válida confiable para que ésta no pierda su naturalidad donde ocurren los hechos. Por otro lado, la segunda fase es de carácter documental donde se orienta el trabajo hacia la recopilación de información de fuentes bibliográficas, que es aquella que se basa en la obtención y análisis de los datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos, según lo señalado por Arias (2006).

Por lo anterior descrito, se apoyó en una investigación de campo, ya que en este estudio la recolección de datos se hizo directamente en la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar ninguna variable, para este caso en particular la fuente real es el personal de la empresa del sector servicios.

Estrategia Metodológica

A fin de conocer los procedimientos que se utilizaron para darle respuesta al objetivo general Analizar los factores psicosociales de riesgo laboral en el personal de una empresa del sector servicios y a los objetivos específicos, siendo el objetivo

número uno “Determinar los factores psicosociales de riesgos laborales que se presentan en el personal de una empresa del sector servicios”, el objetivo número dos “Identificar los síntomas asociados al estrés laboral están presentes en el personal de una empresa del sector servicios” y el objetivo número tres “Formular los lineamientos ajustados al marco legal para la prevención de los factores psicosociales de riesgos laborales y síntomas asociados al estrés que se presentan en el personal de una empresa del sector servicios”.

En tal sentido, en esta parte del marco metodológico, comprende el cuadro técnico metodológico y la elaboración de los instrumentos, el cual para la elaboración de esta parte del proyecto se debe tener presente los objetivos planteados ya que ellos reflejan siempre el tipo de investigación, según lo planteado por Delgado de Smith (2008). A continuación se presenta el cuadro técnico metodológico, están contenidas las dimensiones y/o variables estudiadas, en las cuales están cada uno de los objetivos planteados, los indicadores, ítems, las fuentes de información e instrumentos. (ver cuadro 1).

Cuadro 2. TÉCNICO METODOLÓGICO

OBJETIVO ESPECÍFICO	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	FUENTE
<p align="center">Identificar los síntomas asociados al estrés laboral están presentes en los trabajadores de la empresa de servicios ubicada.</p>	<p align="center">ESTRÉS LABORAL</p>	<p>El estrés laboral, es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador, provenientes de fuentes externas o internas. Estos pueden ser: Físicos, Psíquicos y Sociales.</p>	<p align="center">1. Físicos</p>	<p>1.1. Presión en el pecho 1.2. Erupciones en la piel 1.3. Pequeñas infecciones 1.4. Problemas gastrointestinales 1.5. Problemas alérgicos 1.6. Presión arterial alta 1.7. Resfriados y gripes 1.8. Problemas en la voz (afonías, cambios de voz, carrasperas, entre otros)</p>	<p align="center">TÉCNICA: (Encuesta)</p>	<p align="center">Dieciséis (16) empleados la empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo</p>
			<p align="center">2. Psíquicos</p>	<p>2.1. Dolores de espalda o cuello 2.2. Irritabilidad fácil 2.3. Pérdida o exceso de apetito 2.4. Sentirse sin ganas de comenzar nada 2.5. Dolor de cabeza 2.6. Dificultades con el sueño 2.7. Cansancio mental 2.8. Fatiga generalizada 2.9. Cansancio</p>	<p align="center">INSTRUMENTO (Cuestionario Síntomatología de Estrés por Moreno y Benavides (2002))</p>	
			<p align="center">3. Sociales</p>	<p>3.1. Escasas ganas de comunicarse 3.2. Autoestima 3.3. Memoria y concentración 3.4. Necesidad de aislarse 3.5. Estado de apresuramiento 3.6. Pérdida del sentido del humor 3.7. Pérdida del deseo sexual 3.8. Escasa satisfacción</p>		

Fuente: Delgado y Zavarce (2015)

Cuadro 3. TÉCNICO METODOLÓGICO

OBJETIVO ESPECÍFICO	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	FUENTE
<p align="center">Formular los lineamientos ajustados al marco legal para la prevención de los factores psicosociales de riesgos laborales y síntomas asociados al estrés que se presentan en el personal de una empresa del sector servicios.</p>	<p align="center">LINEAMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES</p>	<p>Son lineamientos para la prevención de los factores psicosociales de riesgos laborales basados en el marco legal.</p>	1. Exigencias psicológicas	1.1. Mejoramiento de las Condiciones laborales	<p align="center">TÉCNICA: (Encuesta)</p> <p align="center">INSTRUMENTO (Cuestionario)</p>	<p align="center">Dieciséis (16) empleados la empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo</p>
			2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	2.1. Igualdad en los puestos de trabajo		
			3. Inseguridad	3.1. Estabilidad Laboral		
			4. Apoyo social y calidad de	4.1. Reducción de trabajo en condiciones de aislamiento		
			5. Doble presencia	5.1. Horarios 5.2. Permisos Justificados 5.3. Apoyo Jerárquico		
			6. Estima	6.1. Recompensa, reconocimiento, actividades recreativas		
			7. Físicos	7.1. Controlar los niveles de estrés		
			8. Psíquicos	8.1. Ambiente de trabajo saludable		
			9. Sociales	9.1. Incrementar la motivación		

Fuente: Delgado y Zavarce (2015)

Población y Muestra

Para este caso de estudio, señala Delgado de Smith (ob.cit), que se debe indicar la población o universo para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan. En tal sentido, la población como es un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes. La población objeto de estudio estuvo representada por el personal de la empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo constituido por dieciséis (16) empleados.

Por otro lado, se encuentra la muestra, que es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible, en la cual se va a trabajar en el proceso de investigación, según Balestrini (ob.cit). En tal sentido, es una parte de la población o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, y cada uno de los cuales es un elemento de la población, por lo tanto para la presente investigación se tomó el cien por ciento de la población como muestra, por ser de características finita.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Las técnicas de recolección de datos son los procedimientos que se utilizaron durante el proceso de la investigación con la finalidad de conseguir la información necesaria de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, para la obtención de la información las técnicas a utilizar fueron: revisión documental y la encuesta.

Para el desarrollo de la presente investigación, se empleó como instrumento de recolección de datos, se utilizará dos (02) cuestionarios el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2008), consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El instrumento fue aplicado a la muestra seleccionada, a través

del cual se obtuvo información de los factores psicosociales de riesgo laboral y sintomatología del estrés.

En el caso de esta investigación se empleó el cuestionario ISTAS21 que es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención. Es la adaptación para el Estado Español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). El CoPsoQ fue desarrollado en el 2000 por un equipo de investigadores/as del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), liderado por el Prof. TageKristensen.

La adaptación para el Estado Español fue realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de Navarra, el Centro de Seguridad y Condiciones de Salud en el Trabajo de Barcelona, el Gabinete de Higiene y la comisión de obreros de Cataluña y la Universidad Autónoma de Barcelona.

Este método propone la aplicación de tres versiones, las cuales dependen del número de trabajadores, la versión corta fue la utilizada en esta investigación ya que el colectivo a estudiar es menor a 25 trabajadores. Es importante mencionar, que el método ISTAS21 (CoPsoQ) es un cuestionario individual, que no evalúa al individuo sino la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial a través de las respuestas de todo el colectivo empleado en la empresa de servicio objeto de evaluación, que en este caso, fue la muestra censada; por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y debe garantizarse su confiabilidad (ver Anexo A).

De igual forma también se utilizó un cuestionario estructurado que según Delgado de Smith (ob.cit), “llamada también formal o estandarizada, se realiza sobre la base de un formulario previamente preparado y estrictamente normalizado a través

de un conjunto de preguntas establecidas con anterioridad” (p.286). Este cuestionario es denominado Inventario de Sintomatología de Estrés, conformado por treinta (30) ítems y 5 opciones de respuesta, que van desde nunca hasta asiduamente, las preguntas indagan sobre cómo se ha sentido la población objeto de estudio durante los últimos 6 meses. En donde la sintomatología física se encuentra integrada por los siguientes ítems: presión en el pecho (7), erupciones en la piel; sarpullidos (13), pequeñas infecciones (15), problemas gastrointestinales (19), problemas alérgicos (21), presión arterial alta (23), resfriados y gripes (25); y problemas en la voz (afonías, cambios de voz, carrasperas, etc.) (27).

Por otra parte, la sintomatología psíquica se encuentra integrada por los ítems: dolores de espalda o cuello (1), irritabilidad fácil (2), pérdida o exceso de apetito (3), sentirse sin ganas de comenzar nada (4), dolor de cabeza (5), dificultades con el sueño (9), sentimiento de cansancio mental (10), fatiga generalizada (14), cansancio rápido de todas las cosas (30).

Por último, los ítems correspondientes a la sintomatología social son: escasas ganas de comunicarse (6), falta de flexibilidad adaptativa (8), dificultades sexuales (11), tiempo mínimo para uno mismo (12), sentimientos de baja autoestima (16), aumento de la bebida; tabaco o sustancias (17), dificultad de memoria y concentración (18), necesidad de aislarse (20), estado de apresuramiento continuo (22), pérdida del sentido del humor (24), pérdida del deseo sexual (26), escasa satisfacción en las relaciones sociales (28) y dificultad de controlar la agresividad (29).

Este cuestionario tiene la finalidad de recopilar información con respecto a las condiciones de salud del personal objeto a estudio, para así determinar cuáles pueden ser la sintomatología presentada por el personal de la empresa de servicios objeto de estudio (ver Anexo B).

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Un instrumento llega a ser válido y confiable en la medida que la investigadora selecciona ítems que contribuyan lo máximo posible a la confiabilidad y a la validez Hernández, Fernández y Baptista (2008). Para la investigación los cuestionarios no fueron validados y no se aplicó fórmula de confiabilidad, ya se planteó la idea de emplear el Método ISTAS 21, este instrumento ya posee una validez certificada y bien justificada y debido a esto proporcionó la posibilidad de identificar los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible y facilitar la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas; todo esto debido a que el cuestionario ISTAS21 posee una estructura bien definida y especificada de cómo se debe recolectar la información, de cómo se deben realizar los análisis y cómo se deben presentar los informes finales, de igual manera este cuestionario cubre de una forma los factores de riesgos psicosociales y que se pueden presentar en cualquier tipo de trabajo y esto sin duda permite que la información que se recopile sea lo más adaptada posible a la realidad.

Por otro, lado el cuestionario de la Sintomatología del Estrés, esta validado y certificado por sus autores por Moreno y Benavides (2002), se tabularon los datos, se realizó tabla de frecuencia y porcentaje el cual estuvo compuesto por una escala de Lickert de 0 a 4.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo, se realizó un análisis e interpretación de los resultados con el fin de dar respuesta al objetivo general el cual es Analizar los factores psicosociales de riesgo laboral en el personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo. Es por ello, que para darle respuesta a los objetivos específicos se aplicó dos cuestionarios, en tal sentido, los resultados se presentan en tres (03) partes:

Primera Parte: Se distribuyeron porcentualmente por medio de gráficos y según apartados, los resultados de la aplicación del Método ISTAS21 en su versión corta que arrojaron los niveles de exposición más desfavorables para la salud de los trabajadores, con la finalidad de dar respuesta al objetivo específico n°1, *“Factores psicosociales de riesgos laborales que se presentan en el personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo”*. **Segunda Parte:** Se distribuyeron porcentualmente por medio de gráficos, los resultados de la aplicación del Inventario de Sintomatología de Estrés propuesto por los autores Moreno y Benavidades (2002), con el fin de dar respuesta al objetivo n°2, *“Síntomas asociados al estrés laboral presentes en el personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo”* y finalmente la **Tercera Parte:** *“Lineamientos ajustados al marco legal para la prevención de los factores psicosociales de riesgos laborales y síntomas asociados al estrés que se presentan en el personal de la empresa”*, con el fin de darles respuesta al objetivo n°3.

Factores psicosociales de riesgos laborales que se presentan en el personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo

Para dar cumplimiento al objetivo específico número uno, una vez obtenidos los resultados de la aplicación del Método ISTAS21 en su versión corta (ver Anexo A), diseñado para valorar individualmente la exposición psicosocial en el puesto de trabajo; se distribuyeron los resultados en tablas individuales y en tablas de prevalencia de exposición de las dimensiones psicosociales, que clasifica a la población de referencia en tres intervalos.

Cuadro N° 4. Leyenda Método ISTAS21

Apartado	Dimensión psicosocial	Tu puntuación	Puntuaciones para la población ocupada de referencia		
			Verde	Amarillo	Rojo
1	Exigencias psicológicas		De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
2	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos)		De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
3	Inseguridad		De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 20
4	Apoyo social y calidad de liderazgo		De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
5	Doble presencia		De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16
6	Estima		De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0

Fuente: ISTAS21

Verde: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.

Amarillo: nivel de exposición psicosocial intermedio.

Rojo: nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

Luego se graficaron las distribuciones porcentuales de la prevalencia de exposición de los diferentes niveles de riesgos resultantes de los intervalos, dando como resultado los niveles de exposiciones psicosociales que están expuestos los 16 trabajadores tomado como muestra de la empresa del sector servicios. A continuación los siguientes resultados:

DIMENSIÓN: Exigencias Psicosociales

Las exigencias psicológicas del trabajo pueden referirse al volumen del trabajo con relación al tiempo del que se dispone para llevarlo a cabo o cuando se habla de las demandas emocionales, cognitivas o sensoriales que suponen el desarrollo del trabajo. Según, Moncada, Llorens y Kristensen (2002: 147), es “la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, es decir se da cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado”.

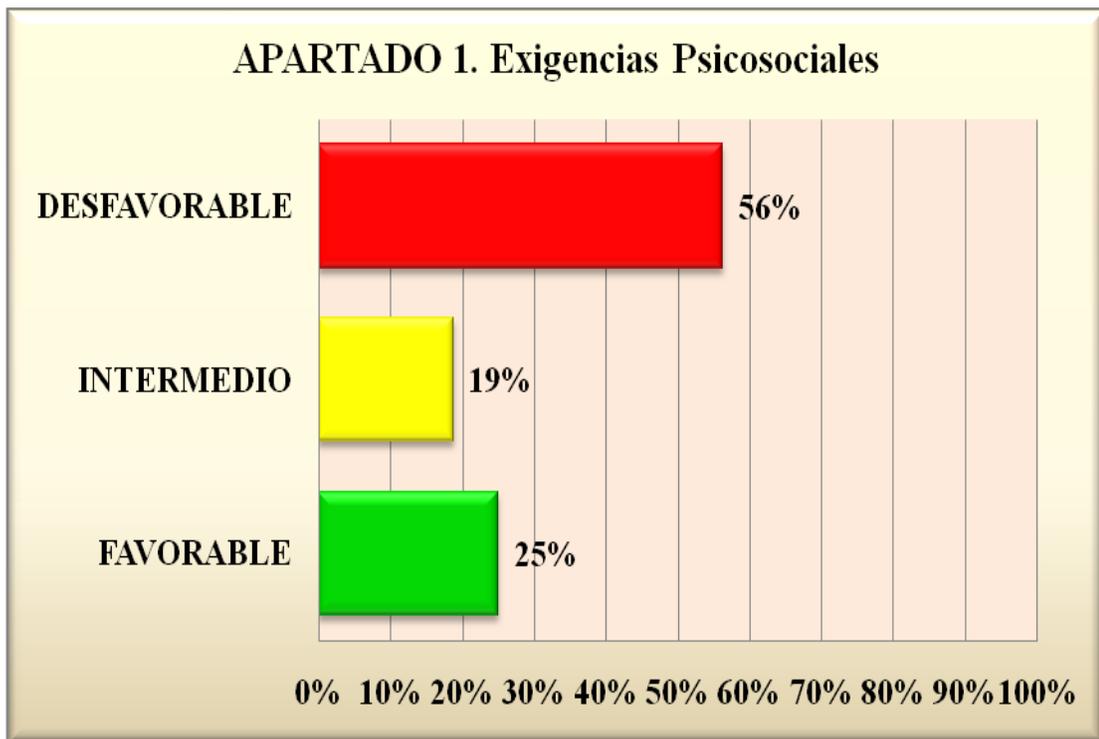


Gráfico 1. Apartado 1. Exigencias Psicosociales. Datos tomados del instrumento aplicado al personal de la empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo. **Fuente:** Delgado y Zavarce (2016)

En el gráfico 1, se observa que un 56% de los trabajadores señalan una exposición psicosocial desfavorable para la salud. En relación a esto Stoner y Wankel (1989:609), expresan “la sobrecargas de tareas, es una de las principales causas del

estrés. La falta de carga también constituye un problema; quien no tenga suficientes cosas que hacer sufrirá aburrimiento y monotonía, los cuales también causan un fuerte estrés”.

Estas exigencias emocionales y de cargas de trabajo, pueden constituir un riesgo para la salud, produciendo estrés y fatigas, manifestando diversas enfermedades crónicas. Esto afianza las preocupaciones sentidas del personal en relación a la carga de trabajo y a la influencia que ha tenido en la salud y los constantes reportes médicos por fatiga, tensión alta, taquicardias, entre otros. Por otro lado, las condiciones psicosociales en la vida laboral actual, influyen de manera directa a las personas, ya que depende de la forma en que la persona determine su rol en el área de trabajo, si se reconsidera importante la toma de alguna decisión, muchas veces el simple hecho de ser tomado en cuenta a la hora de alguna modificación o toma de decisión, el empleado cambia la perspectiva que tiene de la organización en la que labora, aumenta su motivación, su identificación con la organización y hasta el trato con los compañeros y supervisores.

DIMENSIÓN: Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo

De acuerdo a la visión de Moncada, Llorens y Kristensen (2002: 148), esta dimensión “evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona: si se pueden aplicar habilidades y conocimientos, aprender cosas nuevas, las condiciones o si el trabajo es variado”.

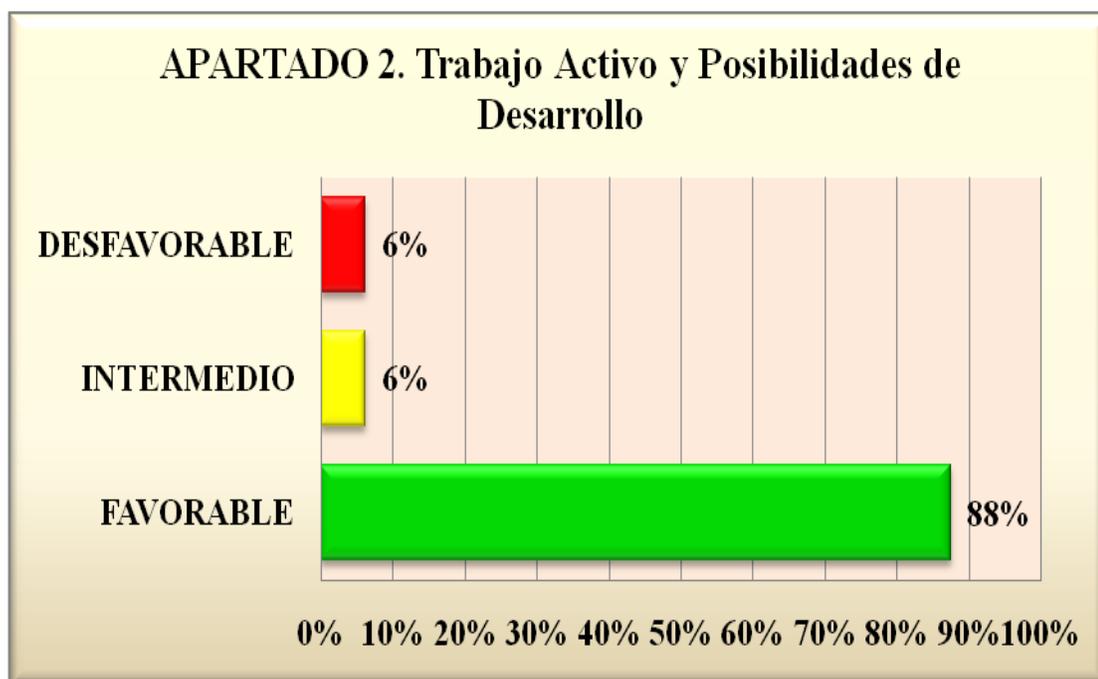


Gráfico 2. Apartado 2. Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo. Datos tomados del instrumento aplicado al personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo. **Fuente:** Delgado y Zavarce (2016)

Con respecto al segundo apartado, Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo, el resultado fue de 88% de los encuestados respondió en un nivel de exposición psicosocial favorable, por lo que los trabajadores se encuentran en su mayoría poco expuestos a efectos nocivos en la salud. De acuerdo a la visión de Moncada, Llorens y Kristensen (2002: 148), la dimensión de Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo, “evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona: si se pueden aplicar habilidades y conocimientos, aprender cosas nuevas, las condiciones o si el trabajo es variado”.

En tal sentido, las variables involucradas son la influencia, la cual refleja autonomía en las actividades a realizar y los métodos a seguir; las posibilidades de desarrollo de habilidades, referidas a los niveles de complejidad y variedad de las

tareas, siendo para el caso actividades clasificadas como poco repetitivas y monótonas; también estudia el control sobre los tiempos, resultando tener flexibilidad en cuanto a pausas y ausencias de corta duración; es decir, un margen de autonomía de los trabajadores sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y descansos.

Otras variables estudiadas en este apartado son el sentido de las tareas, el cual se relaciona con la utilidad, importancia social y aprendizaje, permitiendo de esta forma afrontar de manera positiva las exigencias; y el compromiso el cual está estrechamente relacionado con el sentido de las tareas y la implicación que tiene cada persona con su trabajo.

DIMENSIÓN: Inseguridad

El apartado tres corresponde a la inseguridad en el trabajo, definido por el Manual del Método ISTAS21 como: “la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, contrato, salario, etc.)”. Tiene que ver, por una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien por qué la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien por qué en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización, entre otros (p.17).

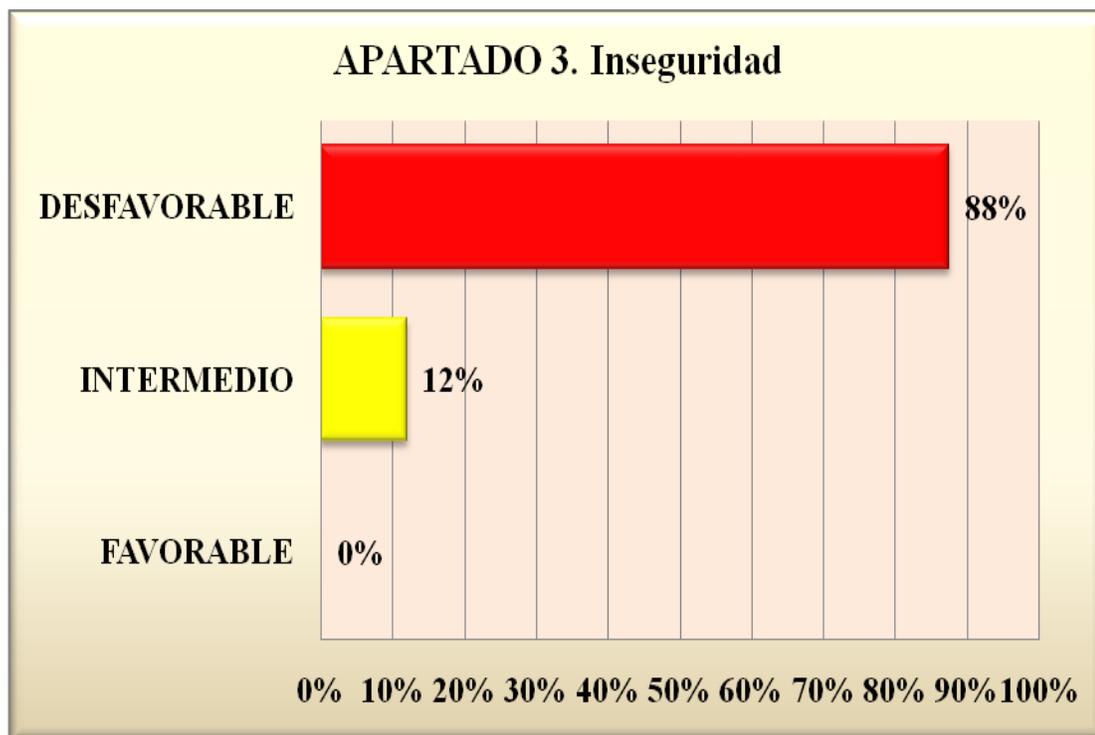


Gráfico 3. Apartado 3. Inseguridad. Datos tomados del instrumento aplicado al personal de la empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo. **Fuente:** Delgado y Zavarce (2016)

En el gráfico 3, evidencia que el 88% de los trabajadores indican un nivel desfavorable de inseguridad para la salud. Con relación a los efectos que puede producir la inseguridad, en cuanto a quedarse sin empleo por los problemas que atraviesa el país en relación al mercado laboral, al respecto Monchon (2000:562), expresa “el desempleo es el tiempo en que una persona está desempleada. La gravedad del desempleo se debe a que suele haber unos grupos identificables de personas que permanecen desempleados largos períodos de tiempo”.

Asimismo, temor a los cambios en cuanto a sus funciones o cargo, la inseguridad al salario, los seres humanos por ser fuente y generador de riquezas, al respecto Morales y Velandia (1999:6), expresan que “el salario es la fuente principal de ingreso, por ello se constituye en un factor determinante del bienestar económico y

social del trabajador”. Ellos trabajan para transformar los recursos naturales en elementos útiles y para obtener los medios precisos que le permitan cubrir todas las necesidades para sí y para su familia. Estos resultados no están en concordancia con lo planteado por Stoner y Wankel (1989) que indican:

Aun cuando sientan una considerable insatisfacción con su trabajo actual, quizá les preocupe que las cosas empeoren cuando se introduzcan los cambios propuestos. Cuando una persona inicie el cambio, se sentirá manipulado y se preguntarán cuál es la verdadera intención que se persigue con él. (p.409).

Estas condiciones de trabajo van más allá de la inseguridad contractual, se relaciona con la jornada, el horario, el salario, la forma de pago, la movilidad funcional, entre otros por lo tanto, este resultado refleja su influencia innegable de causa de estrés y los diversos trastornos de salud presentados por el personal, ya que científicamente comprobado está que la inseguridad en el empleo, causa niveles altos de preocupación constante en las personas.

DIMENSIÓN: Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

Por su parte, el apartado número cuatro es definido por el Manual del Método ISTA21 COPSOQ de la siguiente forma:

Esta dimensión toma en cuenta a su vez: 1.-Claridad de rol: Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. 2.-Previsibilidad: Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos). 3.-Apoyo social de los compañeros: Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar

bien el trabajo. 4.- Apoyo social de los superiores: Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. 5.- Sentimiento de grupo: Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social. 6.-Calidad de liderazgo: Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores (p. 15).

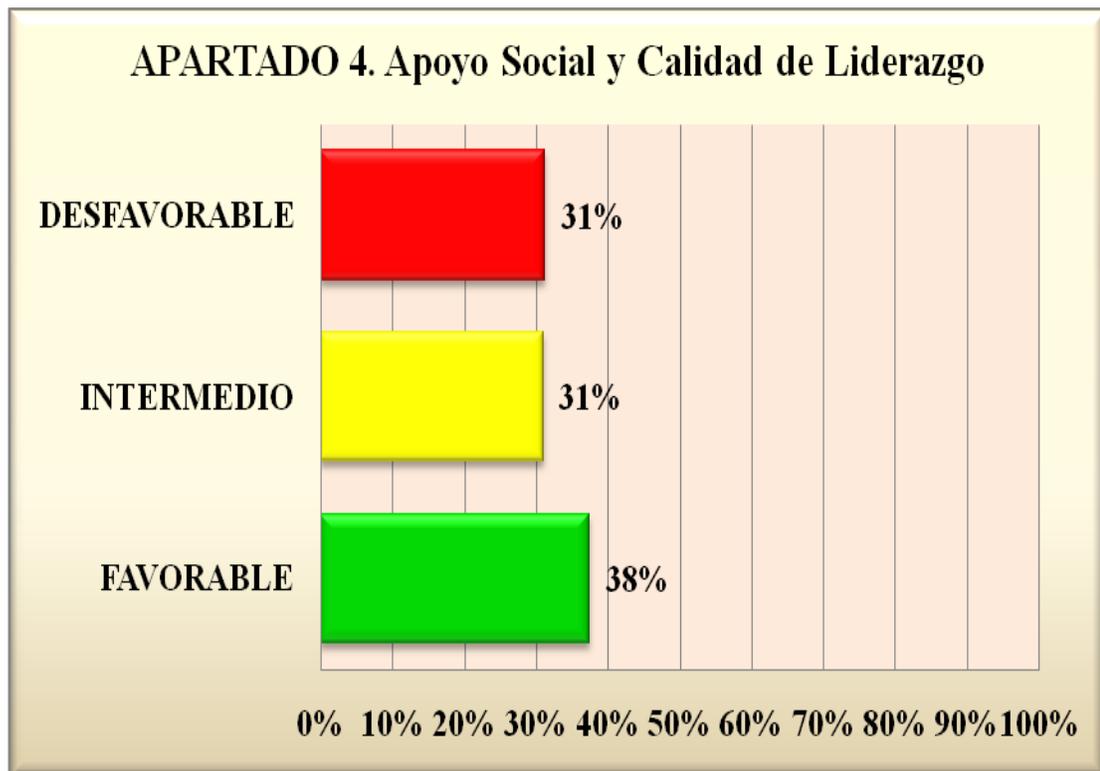


Gráfico 4. Apoyo Social y Calidad de Liderazgo. Datos tomados del instrumento aplicado al personal de la empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo. **Fuente:** Delgado y Zavarce (2016)

Con respecto al apartado 4, que se enfoca sobre el apoyo social y la calidad de liderazgo, los resultados arrojados fueron de 38% de los encuestados respondió

favorables, un 31% de los trabajadores encuestados se encuentran en un nivel intermedio de exposición psicosocial y un 31% de los encuestados se encuentran en un nivel desfavorable de exposición psicosocial, por estos resultados se puede decir que el nivel en que se encuentran alertando a tomar medidas para mejorar de esta forma las posibilidades de relacionarse en el trabajo tanto con los superiores y con los compañeros, disminuyendo así las posibilidades de afectar la salud, como lo afirma Soria (2010:17), se entiende por relaciones humanas “el conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre los individuos; también se le denomina “reglas de oro” que solucionan casi todos los problemas humanos”. El mencionado autor afirma que las relaciones humanas constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo debería ser la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual.

Las variables desarrolladas en este apartado son en primer lugar la claridad de rol, el cual muestra que las responsabilidades con respecto a las tareas y objetivos a cumplir no están bien definidos; por su parte en cuanto a la previsibilidad existen fallas en la disposición de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y adaptarse a los cambios.

DIMENSIÓN: Doble Presencia

En relación al quinto apartado, el Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras, define la doble presencia como:

Las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por

ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social (p. 13).

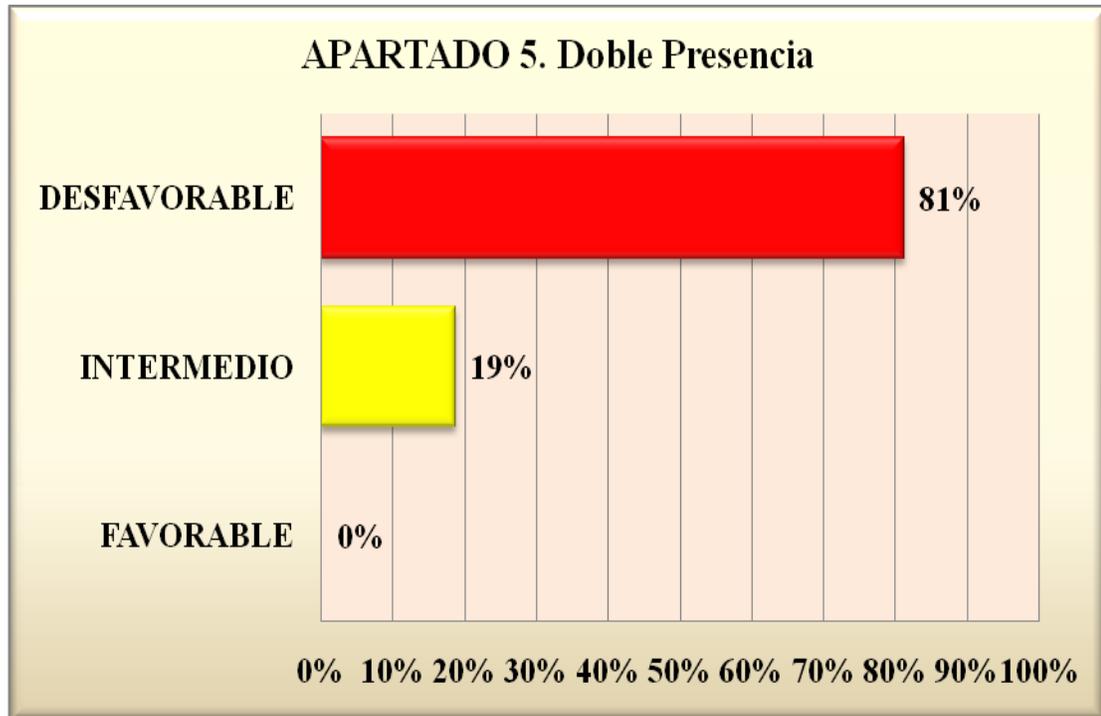


Gráfico 5. Apartado 5. Doble Presencia. Datos tomados del instrumento aplicado al personal de la empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo. **Fuente:** Delgado y Zavarce (2016)

Los resultados arrojados para el apartado 5, referido a la doble presencia (doble exposición o doble trabajo) es altamente nocivo en casi la totalidad de los trabajadores, representando un 81% de los encuestados se encuentran ubicado en un nivel de exposición desfavorable. El estudio de la doble presencia nace de la necesidad de responder a las exigencias del trabajo asalariado y del trabajo doméstico –familiar que pueden afectar la salud, ya que por un lado, se aumentan las horas de trabajo y por el otro, porque se crea un conflicto de tiempo debido a que los dos trabajos forman parte de la misma realidad social.

En este sentido, como lo señala Moncada, Llorens y Kristensen (2002) indican: “Ser la principal responsable de la mayor parte de las labores domésticas familiares conjuntamente con el tiempo del trabajo organizacional, implica problemas de armonía de los ámbitos domésticos-familiares y los domésticos-laborales”.

La consecuencia de la doble presencia tiene directamente efecto negativo en la familia y aumento de ausentismos y retrasos en las organizaciones. Por lo que es importante tomar medidas cuanto antes y prestar el apoyo necesario al personal, a fin de disminuir los riesgos a los que se exponen actualmente los trabajadores. En este aspecto, según los resultados encontrados se pudo observar, que los trabajadores encuestados, se refieren a que las exigencias laborales están interfiriendo con las familiares pudiendo esto ocasionar problemas a la salud.

DIMENSIÓN: Estima

En esta dimensión Estima, señala el Método ISTAS 21 que se refiere:

Al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios..., con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc (p.17).

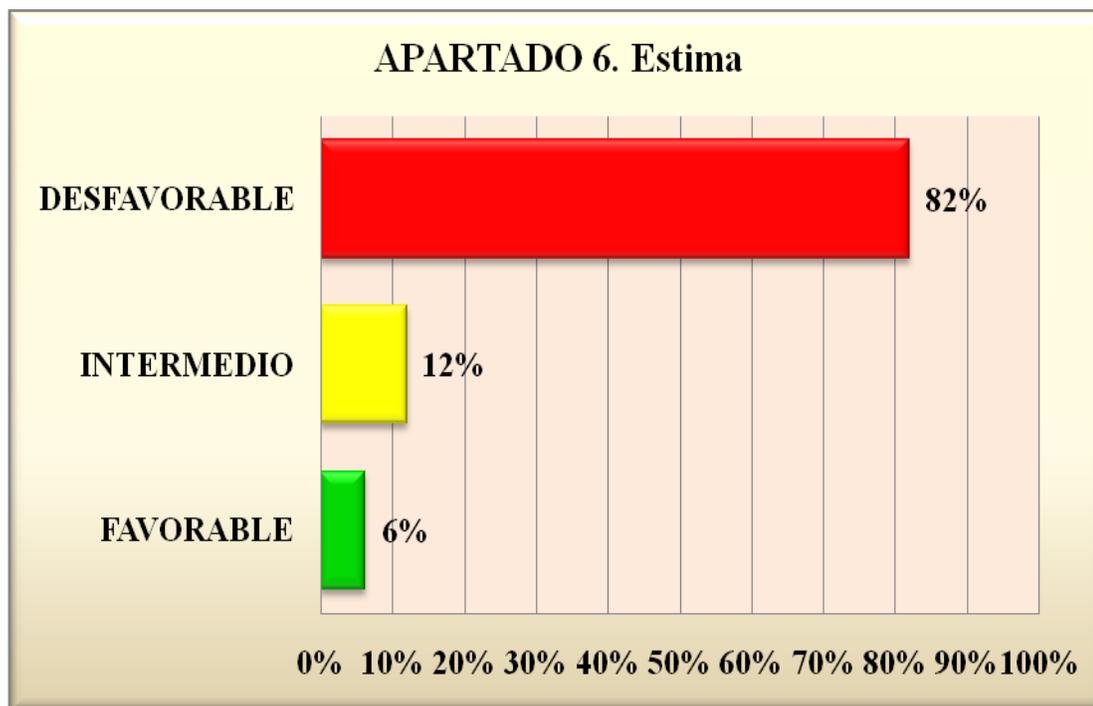


Gráfico 6. Apartado 6. Estima. Datos tomados del instrumento aplicado al personal de la empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo. **Fuente:** Delgado y Zavarce (2016)

En el gráfico 6, se puede observar que un 82% de los trabajadores se encuentran en una exposición desfavorable con respecto a la estima, en lo que corresponde al reconocimiento, y la recompensa. En relación al reconocimiento y la recompensa Acevedo (2004:271), expresa “las decisiones orientadas a incrementar la productividad de los trabajadores administrativos más allá de los beneficios económicos; el reconocimiento puede incrementar el mejoramiento en el desempeño”.

En el mismo orden de ideas Muchinsky (2000: 277), expresa “los procesos se perciben más justos, cuando los individuos tienen oportunidad para influir en los mismos”. La estima representa una compensación psicológica obtenida a cambio del trabajo realizado, por lo tanto la falta de estima en el trabajo supone una situación de

riesgo para la salud, por lo que algunas alteraciones relacionadas con la depresión y ansiedad son las que se han observado de manera informal en la población de referencia.

Se puede decir, que la estima se da cuando en el ambiente laboral la persona se siente parte de un grupo y puede aumentar cuando se consigue el trabajo deseado y se cumple con la expectativa del individuo. En relación a esta dimensión se identifican cuatro (4) indicadores que contemplan la dimensión, como lo son reconocimiento, sentimiento de grupo, trato justo y recompensa, evidenciándose según los resultados que los trabajadores consideran este aspecto desfavorable ya que la mayoría así lo indicó en sus respuestas.

Por los resultados anteriores, para darle respuesta al objetivo n° 1, ***“Determinar los factores psicosociales de riesgos laborales que se presentan en el personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo”***, se puede decir que se encontró niveles desfavorables en casi todos los apartados o dimensiones, en primer término en el apartado Exigencias Psicosociales, se pudo observar que el origen del riesgo al que están expuesto los empleados de la empresa de servicio, en este apartado, tiene que ver directamente con esconder sus emociones y lo desgastador que es su trabajo en este mismo sentido; relacionándose con el no poder expresar sus opiniones tanto negativas como positivas ante sus superiores o compañeros.

Estas exigencias pueden constituir un riesgo para la salud, cuanto menores sean las posibilidades de influencia, las oportunidades para el desarrollo de las habilidades y el apoyo por parte de los compañeros o compañeras y superiores jerárquicos. Y a su vez, se podría caer en subestimación de las capacidades personales en casos de poca exigencia, representando de igual forma una situación de riesgo para la salud.

Por otro lado, en el apartado de Trabajo activo y Posibilidad de Desarrollo, expresando casi en su totalidad la imposibilidad de aprender cosas nuevas y a su vez el poder tener iniciativa. Siendo lo ideal que en la realización de un trabajo se permita la adquisición de las habilidades suficientes, pocas o muchas para realizar las tareas asignadas, así como también aplicar esas habilidades y conocimientos, mejorándolos continuamente. En relación al apartado de Inseguridad, se puede decir que el origen de preocupación de la mayoría de los empleados de la empresa objeto de estudio en este sentido es la incertidumbre, que tienen sobre la variación que podrían percibir sobre su salario, es decir que obtengan un aumento que se ajuste a sus necesidades.

Además, temen por los cambios que puedan ocurrir en sus horarios, turnos, entradas y salidas, u otras modalidades que puedan perjudicarlos directamente. Finalmente, también expresaron estar preocupados por la posibilidad de que les varíen sus tareas habituales en contra de su voluntad, todas estas inseguridades exponen a los docentes a situaciones continuas de estrés, pudiendo desencadenar enfermedades ocupacionales derivadas de éste, el cual puede afectar directamente la estabilidad laboral.

Por otro lado, el apartado número cuatro, está enfocado directamente en la claridad de rol, donde casi la totalidad de los trabajadores expresaron no saber exactamente cuales tareas son de su responsabilidad. Este factor es bastante importante, dado que si el trabajador desconoce cuáles son sus funciones en el cargo que desempeña, puede tender a equivocarse; además no le permitirá defenderse objetivamente frente a las críticas de sus superiores o a la imposición de cambios no deseados en las tareas o condiciones de trabajo. Sobre esta el Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2004), afirma que la falta de claridad del rol se relaciona especialmente con una mala salud mental, fatiga y síntomas cognitivos de estrés.

En relación, al apartado quinto sobre la doble presencia, se puede decir que el origen del riesgo en este apartado viene dado, por la necesidad de responder a las exigencias del trabajo asalariado y del trabajo doméstico y familiar al mismo tiempo, sin poder dejar a un lado las responsabilidades del hogar y aún más, como pueden afectar estas preocupaciones familiares sobre los trabajadores durante su jornada laboral. Finalmente, con los resultados mostrados en el último apartado, se puede afirmar que el origen del riesgo con respecto al estima, es el trato injusto hacia los trabajadores por parte de sus superiores, esto incluye que los métodos de trabajo no son participativos y además que no existe respeto ni reconocimiento sobre el esfuerzo invertido en el trabajo.

Una vez identificados los orígenes de los factores a los cuales se exponen los trabajadores y analizados todos los resultados, se proponen lineamientos preventivos, algunas basadas en las recomendaciones que presenta el Manual PSQ CAT21 COPSOQ (2010), otras sustentados en el marco legal venezolano y otras propias; con el fin de disminuir los niveles de nocividad detectados en la actualidad, pudiendo estos estar afectando la salud del personal de la empresa de servicio objeto de estudio.

Síntomas asociados al estrés laboral presentes en el personal de la empresa

DIMENSIÓN: Sintomatología Física

En el gráfico 7, sobre la sintomatología física, Houtman, Jettinghoff y Cedillo (2008:18) explican las consecuencias del estrés laboral de la siguiente manera, “Reacciones fisiológicas al estrés: Aumento del ritmo cardiaco, Aumento de la presión sanguínea, Aumento de la tensión muscular, Sudoración, Aumento en la producción y secreción de adrenalina y Respiración superficial con mayor frecuencia”.

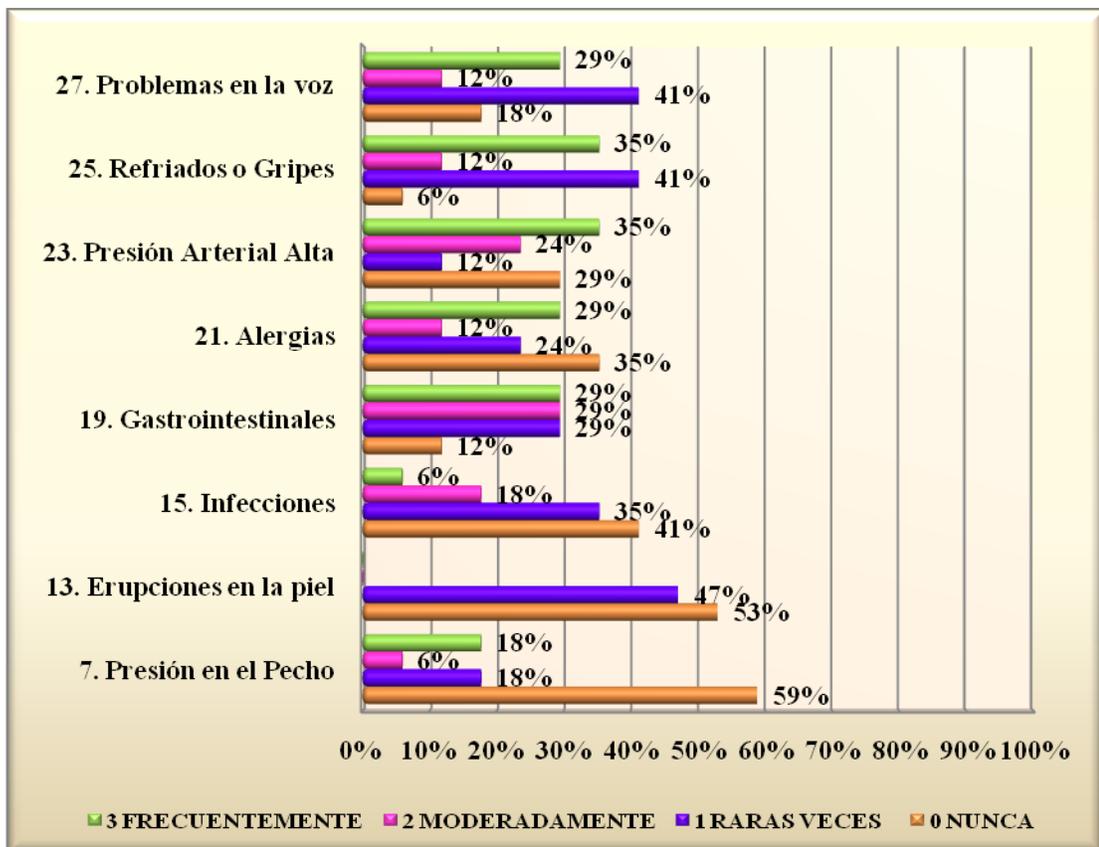


Gráfico 7. Sintomatología Física. Datos tomados del instrumento aplicado al personal de la empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo. **Fuente:** Delgado y Zavarce (2016)

En relación a lo anterior, se pudo observar que la sintomatología que el personal encuestado manifestó presentar, problemas gastrointestinales las opciones que presentaron fue frecuentemente, moderadamente en un 58%, así mismo vale la pena acotar que, este resultado evidencia que el personal encuestado tiene problemas gastrointestinales. Por otro lado, se observó que existen casos que asiduamente o frecuentemente tienen problemas alérgicos, representado por el 29% y un 59% respondió que frecuentemente y moderadamente sufre de presión arterial alta, otro 41% les da con asiduamente y con frecuencia gripes o resfriados, un 41% respondió que frecuentemente y moderadamente tienen problemas en la voz.

DIMENSIÓN: Sintomatología Psíquica

En relación a esto Fernández (2005), señala que las consecuencias de los factores psicosociales de riesgos, son trastornos en la salud se presentan de tres formas, uno de ellos es del tipo: Psicológicos que se presenta como:

La ansiedad, depresión, insatisfacción y desmotivación laboral, problemas en las relaciones personales, baja autoestima, trastornos psicósomáticos, trastornos mentales, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. Así mismo a nivel conductual tendríamos propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, entre otros (p.30).

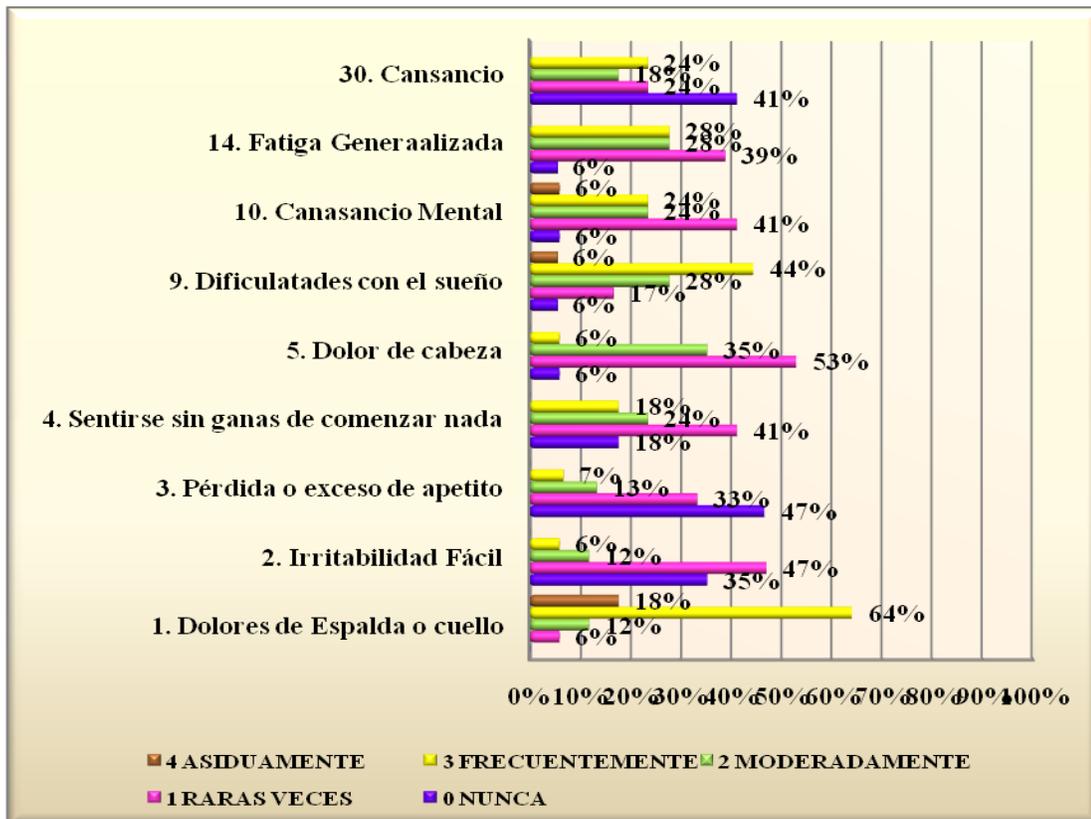


Gráfico 8. Sintomatología Psíquica. Datos tomados del instrumento aplicado al personal de la empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo. **Fuente:** Delgado y Zavarce (2016)

Se observó en el gráfico 8, que contiene los resultados de las personas encuestadas en la sintomatología psíquica, en dicha gráfica indica que los síntomas y/o malestares que padecen las personas que representan el 82% de la muestra son dolores en cuello y espalda la opción asiduamente y frecuentemente. Por otro lado, en cuanto a irritabilidad o la pérdida o exceso de apetito en un 20% frecuentemente o moderadamente, sentirse sin ganas de comenzar nada en un 42% frecuentemente o moderadamente, dolor de cabeza 35% moderadamente, en relación a dificultades con el sueño en un 50% frecuentemente, sentimiento de cansancio mental en un 30%, fatiga generalizada en un 56% frecuentemente o moderadamente y un 42% siente cansancio rápido de todas las cosas. Por lo anterior expuesto, se pudo observar que en esta dimensión de lo sintomatología Psíquica, se refleja que si han sido afectados

de alguna manera u otra, en cuanto a la irritabilidad, dolores de cabeza, cansancio, entre otros.

DIMENSIÓN: Sintomatología Social

Al respecto, Fernández (2005), señala que las consecuencias de los factores psicosociales de riesgos que afectan a la salud se encuentra:

Efectos socio laborales: absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes, disminución de la productividad, el rendimiento y la calidad, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo, así como alteraciones de la vida social y familiar (p.30).

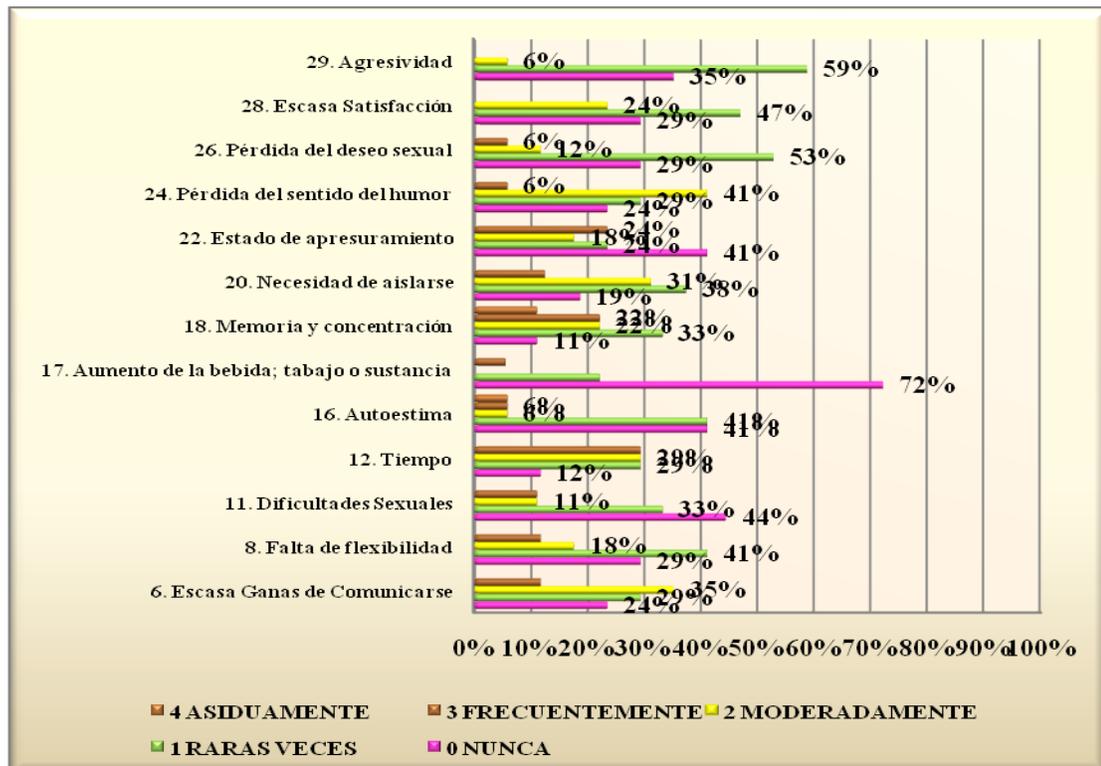


Gráfico 9. Sintomatología Sociales I. Datos tomados del instrumento aplicado al personal de la empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo. **Fuente:** Delgado y Zavarce (2016)

Cómo se observó en el gráfico 9 en relación a la sintomatología social se encontró entre los resultados más relevantes en cuanto a escasas ganas de comunicarse un 47% respondió que frecuentemente y moderadamente le sucede, un 58% asegura que frecuentemente y moderadamente tienen tiempo mínimo para sí mismo. En relación a sentimientos de baja autoestima, aumento de la bebida; tabaco o sustancias, dificultad de memoria y concentración, sólo un pequeño grupo tienen estos síntomas, por otro lado existe un 44% que tiene necesidad de aislarse, un 75% que anda en estado de apresuramiento continuo.

Por los resultados anteriores, con el fin de darle respuesta al objetivo n° 2, ***“Identificar los síntomas asociados al estrés laboral presentes en el personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo”***, se puede decir que entre los síntomas que pueden producir estrés laboral a los empleados a nivel físico se encuentran los dolores de cabeza, dolores musculares, siendo los primeros los que en mayor porcentaje afectan las condiciones de salud de las personas a nivel físico, hasta el punto de generarles algún tipo de estrés. La aceleración del ritmo cardíaco. Esto es debido a que el estrés puede manifestarse de varias maneras y causar estragos en la salud (pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares, y en casos extremos además inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal.

Entre los síntomas a nivel psíquico, se encuentran dolores de espalda o cuello irritabilidad fácil, pérdida o exceso de apetito, sentirse sin ganas de comenzar nada, dolor de cabeza, dificultades con el sueño, cansancio mental, fatiga generalizada y cansancio. De igual manera, en cuanto a los síntomas sociales, un alto porcentaje de insomnio afecta al personal que labora en la empresa de servicio, y ocasiona el estrés a la creatividad y la innovación, y además influye en especial, en las habilidades y destrezas que son determinantes para realizar el trabajo, es claro que el personal

estresado no puede constituir un personal competitivo, lo cual a su vez incide en la calidad de atención de sus servicios, los trabajadores que por cualquier causa se sienten abrumados, estresados y con mucho insomnio, lo que repercute en su humor y rendimiento y además, poco reconocidos, no pueden proporcionar la misma calidad de atención de los que se sienten apreciados, apoyados, sin cansancio y realizados en su trabajo, se reconoce que el estrés acaba con las energías creativas y la concentración.

Finalmente, el estrés, en su forma de estrés laboral, es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizá en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más y más recursos causando un desequilibrio. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos.

El estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación (demandas) como las características del sujeto (recursos). Cuando las demandas superan a los recursos la tendencia será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos llegando el estrés en ocasiones hasta su fase final que es el agotamiento del sujeto, tal como fue señalado en las bases teóricas de esta investigación referente a la teoría de Modelo Demanda-Control de Robert Karasek, de acuerdo con Karasek (1999), los efectos del trabajo, tanto para la salud como para el comportamiento, resultan de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo, relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades.

Lineamientos ajustados al marco legal para la prevención de los factores psicosociales de riesgos laborales y síntomas asociados al estrés que se presentan en el personal de la empresa

Con el objetivo de darle respuesta al objetivo n°3, Formular lineamientos ajustados al marco legal para la prevención de los factores psicosociales de riesgos laborales y síntomas asociados al estrés que se presentan en el personal de la empresa, es importante destacar, que el estado venezolano tiene un conjunto de leyes y normas bajo las cuales se fundamentan todos los aspectos concernientes a la prevención de factores psicosociales y el estrés laboral, estas leyes contienen todos los lineamientos a cumplir para facilitar un trabajo seguro y saludable, conteniendo a su vez las medidas de prevención. Estas leyes son: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela(CRBV), la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), Ley Orgánica del Trabajo, para los trabajadores y trabajadoras (LOTTT).

Con la aplicación de estas medidas, se podrá llegar a disminuir de manera considerable la exposición a los riesgos a los cuales actualmente se encuentran sometidos los empleados de la empresa de servicio bajo estudio, y por consiguiente se logrará una reducción de las probabilidades de padecer estrés laboral y trastornos de salud diversos como las enfermedades ocupacionales.

Cuadro 5. Lineamientos de la Dimensión Psicosocial

Dimensión Psicosocial		Resultado	%	Lineamientos	Fundamento Legal
1	Exigencias Psicológicas	Desfavorable	56%	<p>✚ Mejorar las condiciones laborales, en donde se programe previamente las actividades en donde se distribuya las tareas y no se acumule el trabajo, de manera que no se exponga al trabajador a las altas exigencias laborales que conllevan a realizar los trabajos de manera rápida, evitando así el aumento del índice de, que puedan causar trastornos y enfermedades.</p>	<p>CRBV (Art. 87, 88, 89)</p> <p>LOPCYMAT (Art. 4, 39, 40, 59, 62)</p> <p>LOTTT (Art. 25, 26, 30, 43, 156, 157)</p>
2	Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	Favorable	88%	<p>✚ Promover a través de evaluaciones de desempeño la igualdad de condiciones en los puestos de trabajo, que no esté enfocada a sólo un grupo de trabajadores, lo que podría generar transferencia de puesto a las personas que no están apoyando y aportando al equipo, lo que evitaría resentimientos y aumentará el espíritu del trabajo en equipo.</p>	<p>CRBV Art. 19, 20, 21, 88,</p> <p>LOPCYMAT (Art. 53-4; 60)</p> <p>LOTTT (Art. 156,</p>

Fuente: Delgado y Zavarce (2016)

Cuadro 5. Lineamientos de la Dimensión Psicosocial (Continuación)

Dimensión Psicosocial		Resultado	%	Lineamientos	Fundamento Legal
3	Inseguridad	Desfavorable	88%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Proponer alternativas que permitan una mayor estabilidad laboral, en cuanto a contratos, cargo, salario y horario. ✚ Aumentar la autonomía y control sobre los tiempos de trabajo, que permita a los trabajadores disponer de tiempos de descanso cuando éstos son más necesarios, flexibilizando así la jornada y horario de trabajo en función del bienestar del trabajador. 	CRBV (Art. 87, 89, 90, 91, 92, 93, LOPCYMAT (Art. 53-2) LOTTT Art. 53, 54, 55, 85, 86, 87, 98, 99, 100, 104, 111, 148)
4	Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Desfavorable a Intermedio	62%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Adecuar los métodos de trabajo así como las máquinas, herramientas y útiles utilizados en el proceso de trabajo a las características psicológicas y cognitivas, con la finalidad de aumentar la confianza hacia los trabajadores en la realización de las tareas y en la discreción del trabajo, potenciando con esto la reducción del trabajo en condiciones de aislamiento social. 	LOPCYMAT (Art. 60, 61) LOTTT (Art. 168, 169, 314)

Cuadro 5. Lineamientos de la Dimensión Psicosocial (Continuación)

Dimensión Psicosocial		Resultado	%	Lineamientos	Fundamento Legal
5	Doble Presencia	Desfavorable	81%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Respetar los horarios aceptados y prestar el apoyo necesario, a fin de que los empleados responsables de las actividades de su hogar puedan cumplir sus labores domésticas. ✚ Ofrecer flexibilidad en cuanto a la solicitud de permisos justificados. ✚ Proporcionar apoyo jerárquico con directrices explícitas y clara, presentando la información necesaria, adecuada y oportuna, que permita la comunicación y fluidez en la jornada laboral, evitando así los retrasos y el desequilibrio de las actividades. 	<p>CRBV (Art.87, 88, 89, 90)</p> <p>LOPCYMAT ART. 2, 3,</p> <p>LOTTT (Art. 179, 180, 181, 188, 190,</p>
6	Estima	Desfavorable	82%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Fomentar la recompensa y el reconocimiento, lo que permitirá establecer procedimientos para lograr un buen desempeño, afianzar la estima de los trabajadores y gestionar a los trabajadores de forma saludable. ✚ Realizar reconocimientos por puntualidad, responsabilidad. ✚ Organizar actividades recreativas y festejos en días especiales. 	<p>LOPCYMAT (Art. 56, 59,</p> <p>LOTTT (Art. 114, 118, 131, 132, 149, 156)</p>

Fuente: Delgado y Zavarce (2016)

Cuadro 6. Lineamientos Basados en los Síntomas de Estrés Laboral

Dimensión Estrés	Aspecto	%	Lineamientos	Fundamento Legal
1	Sintomatología Física	(De Frecuentemente a Moderadamente): <ul style="list-style-type: none"> • Refriados o Gripe 47% • Presión Arterial Alta 59% • Problemas Gastrointestinales 58% 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Ajustar las condiciones de Trabajo, de acuerdo al marco legal venezolano, en los aspectos organizativos y funcionales, los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los empleados y cumplan con la establecido en la ley, con la finalidad de controlar los niveles de estrés causados por factores ambientales. 	CRBV (Art. 3, 19, 46, 83, 86, 87, 89) LOPCYMAT (Art. 1, 53, 59, 70)
2	Sintomatología Psíquica	(Asiduamente-Frecuentemente-Moderadamente) <ul style="list-style-type: none"> • Fatiga Generalizada 56% • Dificultades con el sueño 50% • Dolores de Espalda 82% 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Crear un ambiente laboral saludable, a través de un programa de higiene y seguridad laboral, en donde se podrá mejorar el estado de ánimo y bienestar de los trabajadores. ✚ Sensibilizar a los directivos sobre la relación de la doble jornada laboral y doméstico-familiar en base a la importancia de los valores familiares, lo que fomentará la calidad de las relaciones entre el nivel jerárquico y los trabajadores, manteniendo así un buen clima en la organización y así reducir o eliminar la exposición a los síntomas psíquicos. 	LOTTT (Art. 185, 186, 246)

Cuadro 6. Lineamientos Basados en los Síntomas de Estrés Laboral (Continuación)

Dimensión Estrés	Aspecto	%	Lineamientos	Fundamento Legal	Dimensión Estrés
3	Sintomatología Social	(Frecuentemente-Moderadamente)		<ul style="list-style-type: none"> ✚ Incrementar la motivación por parte de los jefes a sus subordinados, con factores de motivación, tales como: reconocimientos, premios, incentivos salariales, actividades de recreación y esparcimiento, al momento de cumplir eficazmente con sus funciones; con el fin de mantener al trabajador a gusto con la organización. ✚ Propiciar espacios para la comunicación efectiva con la finalidad de aumentar los niveles de la comunicación entre los trabajadores. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Estado de Apresuramiento 	75%		
		<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo para sí mismo 	58%		
		<ul style="list-style-type: none"> • Escasas ganas de comunicarse 	47%		
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de aislarse 	44%				

Fuente: Delgado y Zavarce (2016)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Con la finalidad de darle respuesta al objetivo general de la investigación *“Analizar los factores psicosociales de riesgo laboral en el personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo”*, se llegó a la conclusión que la vida laboral ha producido muchos cambios tanto científicos como tecnológicos, lo que significa que los trabajadores deben enfrentarse a nuevas formas de trabajo, a presiones por aumento de productividad y a realizar trabajos acelerados y agitados. Algunas de las consecuencias a estas altas presiones laborales, puede conducir a diversos problemas de salud que afectan la salud fisiológica y psicológica, así como el proceso cognitivo y las conductas del trabajador.

Los factores psicosociales hacen referencias a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la empresa de servicios, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. En tal sentido, se está en presencia de factores psicosociales de riesgo laboral, cuando se presentan determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo producto de altas exposiciones a exigencias laborales, que conllevan a determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Cabe destacar, que cuando los factores motivacionales son óptimos, crece substancialmente la satisfacción, cuando son bajos, provocan ausencia de satisfacción, por lo que se puede concluir que aunque en existan presencia de algunos factores psicosociales, arrojó porcentajes desfavorables, existe una mediana satisfacción en el personal que labora en la empresa de servicios.

Por otro lado, para dar respuesta al objetivo específico n° 1 el cual planteaba, ***“Determinar los factores psicosociales de riesgos laborales que se presentan en el personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo”***, para llegar a dar cumplimiento a este objetivo, se realizó la aplicación de la encuesta ISTAS21, buscando evaluar los niveles de riesgo psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores bajo estudio. Con este diagnóstico se pudo concluir que los trabajadores se encuentran de forma general expuestos a altos índices de nocividad; ya que de los seis apartados evaluados, cinco arrojaron resultados desfavorables por encima del cincuenta por ciento. En el apartado de exigencias psicosociales, afirman que unas altas exigencias cuantitativas pueden producir estrés, siendo fuente de diversas enfermedades crónicas. Estas exigencias pueden constituir un riesgo para la salud, cuanto menores sean las posibilidades de influencia, las oportunidades para el desarrollo de las habilidades y el apoyo por parte de los compañeros o compañeras y superiores jerárquicos. Y a su vez, se podría caer en subestimación de las capacidades personales en casos de poca exigencia, representando de igual forma una situación de riesgo para la salud.

Por su parte, el factor psicosocial de mayor riesgo resultó ser la inseguridad sobre el futuro, donde la mayoría de los trabajadores expresaron estar preocupados con respecto a su estabilidad laboral y a los cambios no deseados que puedan ocurrir con respecto a sus condiciones de trabajo relacionadas a los horarios, tipos de tareas, contrato, salario; entre otras.

Seguidamente, la dimensión de doble presencia arrojó un nivel desfavorable en la dimensión de doble jornada en la mayoría, resulta una exigencia que influye en la salud por altas exigencias en los dos campos, ya que buscan el equilibrio entre el trabajo y las actividades familiares, por lo que para paliar estas condiciones del personal, para mantener la compatibilidad de la vida familiar y laboral, debe de existir medidas de flexibilidad horaria. Asimismo, se pudo evidenciar que presentan baja

estima, ya que tienen poco reconocimiento y baja recompensa por parte del superior inmediato, por lo que consideran que el desempeño en el trabajo que se ve empañado por la injusta condición a la que se sienten sometidos, no le reconocen su trabajo, no reciben ni un mínimo elogio, ni un agradecimiento, factores éstos que se pueden poner en práctica con planificación y esfuerzo; sienten que todo esto es dado sólo a un grupo de trabajadores.

A tales efectos la presencia de estos factores se convierten en riesgos psicosociales que pueden, a propiciar riesgos a la salud, a convivir en ambientes pesados, a no querer asistir al trabajo, a no sentirse valorado, pudiendo esto originar enfermedades que causan daño al trabajador. Todo esto trae como consecuencia, la necesidad de plantear medidas que ayuden a disminuir estas exposiciones y de esta forma reducir los niveles de riesgo en los trabajadores, de padecer enfermedades laborales, como son las musculoesqueléticas, nerviosas, estrés, entre otros, además de desmotivación y bajo rendimiento personal.

En relación al objetivo n°2, “ *Identificar los síntomas asociados al estrés laboral presentes en el personal de una empresa del sector servicios ubicada en Valencia estado Carabobo*”, en relación a la sintomatología física, se pudieron observar ciertos síntomas y/o malestares que expresa padecer el personal de la empresa de servicios objeto de estudio y que se presume tiene relación con los resultados obtenidos de la aplicación del ISTAS21.

Por lo tanto, evaluando las respuestas de los encuestados de la empresa de servicios, presentan en su mayoría problemas gastrointestinales, dolores de cabeza, cansancio y agotamiento físico. Así mismo las personas comentaron padecer tensión y/o dolor en los músculos del cuello y de la espalda, de igual forma problemas gastrointestinales junto con resfriados y gripes repentinas, fácil irritabilidad, es decir que el tiempo y los horarios que llevan las personas trabajando en la empresa y

estando expuestas a distintos factores de riesgo dentro de estos los de naturaleza psicosocial incrementa la cantidad de síntomas físicos y psicológicos que presentan y que paulatinamente pueden desmejorar su salud.

En relación al proceso de socialización existe una marcada afiliación en los grupos informales incidiendo positivamente en las relaciones interpersonales así como también en una rápida aceptación y adaptación dentro de la formación del grupo. El liderazgo que posee el director le ha permitido dirigir al personal, pero este debe ser más comunicativo cambiando de actitud de acuerdo a la situación que se presente.

Estos factores provocan satisfacción en los trabajadores, que están relacionados con los factores motivacionales, indicando que cuando a una persona se le niega los factores motivadores, se producen síntomas de apatía y descontento, por lo que estos factores motivacionales deben de incluir sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifestados por medio de tareas significativas para el trabajador.

Por las conclusiones anteriores y para darle respuesta al objetivo n°3, se *formularon lineamientos ajustados al marco legal para la prevención de los factores psicosociales de riesgos laborales y síntomas asociados al estrés que se presentan en el personal de una empresa del sector servicios*, en donde se presenta un conjunto de mejoras, derivadas en su mayoría de la información obtenida desde los informantes, ajustados a las leyes venezolanas, tomando en consideración artículos de la CRBV, LOPCYMAT y LOTTT, relacionados con los factores psicosociales y los síntomas de estrés.(ver cuadro 5 y 6).

Recomendaciones

Para complementar la presente investigación se formulan las siguientes recomendaciones:

- ✚ Implementar los lineamientos propuesto en la presente investigación, ya que con las estrategias planteadas, minimizará la posibilidad de ser penalizada, así como de efectuar gastos innecesarios, en un futuro, por concepto de salud de los trabajadores. En consecuencia, debe buscar el compromiso y la suma de los esfuerzos de las personas involucradas para su materialización, para la prevención de los factores psicosociales y los síntomas del estrés.
- ✚ Dar a conocer los lineamientos y concienciar a los trabajadores sobre la importancia de comportarse de manera segura en el trabajo.
- ✚ Realizar actualizaciones periódicas a los lineamientos propuestos, tomando en consideración los cambios que vaya experimentando la organización, sus procesos internos y la normativa legal.
- ✚ Finalmente, se recomienda a todas las empresas que cumplan con lo establecido por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) y la Ley Orgánica del Trabajo, para los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT).

LISTA DE REFERENCIAS

- Acevedo, Diofante (2004). **Metodología del control de gestión: Del indicador a la toma de decisiones.** Editorial Diabrant Publicidad de Venezuela. Venezuela
- Acosta, M. (2010). **Estrés Laboral en Directivos de una Entidad Bancaria.** Trabajo de Grado presentado para optar por el Título de Magister Scientiarum en Derecho Laboral y Administración del Trabajo. Mención: Laboral, en la Universidad del Zulia
- Alvaro, José; Garrido, Alicia y Torregrosa, José (1996). **Psicología Social Aplicada.** Editorial McGraw-Hill. España
- Arias, Fidas (2006). **Metodología de la Investigación.** Editorial Panapo. Venezuela.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2007). **Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo.** Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Balestrini, Mirian (2008). **Como se elabora el Proyecto de Investigación.** Consultores Asociados. Caracas Venezuela.
- Betancourt, Oscar (2001). Enseñanza e Investigación de la Salud Ocupacional en el Trabajo. OPS/OMS-FUNSAD. Quito Ecuador.
- Bustos, Ema (2009). **Riesgos psicosociales en el trabajo. Método de evaluación para su prevención.** Río Cuarto. Córdoba. Documento en línea. Disponible en: http://www.riurhc.unc.edu.ar/descargas/7_5to_encuentro/encuentro/docs/Graciela%20Ferreira/trabajo%20completo%20mendoza.pdf. Consulta: 2015, mayo 27
- Caraballo, Yohama (2009). **Generalidades de Salud Ocupacional.** Artículo digital. Documento en línea. Disponible en: <http://medicinaocupacional.blogspot.com/2008/11/generalidades-de-salud-ocupacional.html>. Consulta: 2015, julio 01.
- Caraballo Yohama (2012). **Riesgos en el Trabajo.** Documento en línea. Disponible en: <http://medicinaocupacional.blogspot.com/> Consulta: 2015, junio 10.
- Conti, Gianni.; González, Rosa y Pérez, Amarra (2012). **Factores de riesgos psicosociales y teletrabajo. Caso de estudio en una empresa contable, ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo.** Trabajo de grado para optar al título

de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela. No publicado.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 36.860.** Diciembre 30, 1999. Caracas.

Cortés, Manuel (2007). **Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales: Seguridad e Higiene del Trabajo.** Editorial Tebar, 2007. Madrid

Delgado de Smith, Yamile (2008). La Investigación Social en Proceso: Ejercicios y Respuestas. Valencia, Venezuela.

Dolan, Simón, Valle, Ramon, Jackson, Susan y Schuler Randall (2003). **La Gestión de los Recursos Humanos.** Editorial McGraw-Hill. España

Feldman, Robert (2005). **Psicología.** Editorial McGraw-Hill. México.

Fernández, Ernesto (2005). **Emoción y Motivación: La Adaptación Humana.** Volumen 2). Madrid: Ed. Centri Ramón Areces.

Fernández, Ilse (2013), titulada. **Evaluación de los Factores Psicosociales en el personal docente de Unidad Educativa del Edo. Carabobo.** Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al Título de Licenciada en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Valencia Venezuela.

Gibson, James, Ivancevich, John y Donnelly James (2001). **Las Organizaciones.** Editorial McGraw-Hill. Chile.

Guillen, Carlos y Guil Rocio (2000). **Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales.** Editorial McGraw-Hill. México.

Hellriegel, Don, Slocum, John y Woodman, Richard (1999). **Comportamiento Organizacional.** Editorial Thomson Editores, S.A. Mexico.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2008). **Metodología de la Investigación.** México: McGraw-Hill.

House, Jhon (1981). **El Estrés y el Apoyo Social en el Trabajo**. Leyendo, Massachusetts. Addison-Wesley.

Houtman, Irene; Jettinghoff, Karin y Cedillo Leonor (2008). **Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores**. Organización Mundial de la Salud. Ginebra Suiza

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT (2002). **Estrés Laboral**. Documentos Divulgativos. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2010). **Manual del Método CoPsoQ-ISTAS21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales**. Documento en línea. Disponible: http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf. Consulta: 15 de mayo 2015

Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2012). **Factores Psicosociales**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1974> Consulta: 2015, mayo 27.

Jácome, Fernando (2009). **Programa de Salud Ocupacional. Corporación Educativa Minuto de Dios**. Bogotá. Documento en línea. Disponible en: <http://colegios.minutodedios.org/SaludOcupacionalCEMID/imagenes/ProgramaSO.pdf> Consulta: 2015, julio 01.

Johnson, Joseph (1986). **La Tensión Laboral, el Apoyo Social del Lugar de Trabajo y las Enfermedades Cardiovasculares: Un Estudio Transversal de una Muestra Aleatoria de la Población Activa Sueca**. Am J Public Health 78:1336-1342. EM Hall

Karasek, Robert (1996). **Demandas de empleo, la decisión de empleo, latitud y tensión mental: implicaciones para el rediseño del trabajo administrativo**. Science Quarterly

Karasek, Robert (1999). **Manejo y Desarrollo de Nuevas Formas de Organización del Trabajo**. 6ª Edición. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.

Karasek, Robert y Theorell, Tom (1996). **Cuestiones de actualidad que se relacionan con el trabajo psicosocial y la investigación de enfermedad cardiovascular.** Journal of Occupational. Health Psychology

Klinger, Donald (2002). **Administración de Personal en el Sector Público.** Editorial McGraw-Hill. México

Lefcovich, Mauricio (2014). **Superando la Resistencia al Cambio.** Disponible en: <http://www.navactiva.com/es/descargas/pdf/>. Consultada el Enero 2016

León, Dulce (2012). **Diseño de un Modelo de Prevención y Orientación Psicosocial para los Trabajadores, Trabajadoras y sus Familiares en la Industria Petrolera Venezolana, Región Oriente.** Trabajo Especial de Grado Relaciones Industriales. Publicado.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, LOPCYMAT.(2005) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236.** Julio, 26, 2005. Caracas.

Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras (LOTT) (2012). Gaceta Oficial 6076

Lucena, Mayerlyng y Moreno, Jaime (2011). **Estudio de los factores psicosociales del entorno y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución educativa pública, en el Municipio Naguanagua, Estado Carabobo.** Tesis de Grado no publicada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Lugo, Elienny y Santil, Juan (2005). **Lineamientos para Mejorar las Relaciones Interpersonales en el Departamento de Administración De La U.P.E.L.** Universidad Pedagógica Experimental Libertador Maturín -Monagas

Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (Versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras. (2004). **PSQ CAT21 COPSOQ – ISTAS21.** Edición Generalitat de Catalunya. Dirección General de Relaciones Laborales. Barcelona.

Méndez, Carlos (2002). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación.** McGraw-Hill. Bogotá.

Mesa, Ana (2011). **Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en los Proveedores de Salud (médico y enfermeras) del Servicio de Urgencias en la Empresa Social del Estado, Hospital Universitario de Santander Bucaramanga.** Colombia.

Moncada, Salvador, Llorens, Calra y Kristense, Tage (2002). **Método ISTAS21**. Disponible: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3195>. Disponible <http://www.lasbarricadas.net/istas21.pdf> Consulta:2015, Diciembre, 10.

Monchon, Francisco (2000). **Economía: Teórica y política**. Editorial McGraw-Hill. España

Morales, Juan y Velandia, Nestor (1999). **Salarios, Estrategias y Sistemas Salarial o de Compensación**. Editorial McGraw-Hill. Colombia.

Moreno, Bernardo (2011). **Factores y Riesgos Laborales Psicosociales: Conceptualización, Historia y Cambios Actuales. Suplemento 1: 1-262. Departamento de Psicología Biológica de la Salud. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid. Documento en línea. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf> Consulta: 2015, mayo 29.**

Moreno, Bernardo y Báez, Carmen (2010). **Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas**. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid. España.

Moreno, Bernardo y Benavides, Ana (2002). **La evaluación específica del síndrome de Burnout en Psicólogos: el “Inventario de Burnout de Psicólogos”**. Revista Clínica y Salud, vol. 13, núm. 3. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Madrid, España

Muchinsky, Paul (2000). **Psicología aplicada al trabajo**. Editorial Thomson Editores, S.A. México.

Newstrom, John (2007). **Comportamiento humano en el trabajo**. Editorial McGraw-Hill. España

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2002). **Informe sobre el Empleo en el Mundo**. Ginebra

Organización Mundial de la Salud, OMS. Serie de Informes Técnicos N° 714, 1984 (Identificación de enfermedades relacionadas con el trabajo y medidas para combatirlas: informe de un Comité de Expertos de la OMS).

Palella, Santa y Martins, Feliberto (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. 2da Edición. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, (FEDUPEL).

Ramírez, Cesar (2000). **Seguridad industrial un Enfoque Integral**. Editorial Limusa. México

Rodríguez, Mariela (2009). **Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?** Observatorio Laboral Revista Venezolana. Vol. 2, N° 3. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Romero, Airin y Velarde, Patricia (2005). **Diseño de un Programa de Higiene y Seguridad Industrial basado en la Identificación de los Factores Industriales mediante la aplicación de los Métodos L.E.S.T é ISTAS21. Caso: Empresa Molanca, Planta de Plásticos, Área de Extrusión**. Trabajo Especial de Grado presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el Título de Ingeniero Industrial. Valencia, Venezuela.

Silva, Jesús (2006). **Metodología de la Investigación**. Editorial Colegial Bolivariana, C.A. Caracas.

Soria, Victor (2010). Relaciones Humanas. Editorial Limusa. México.

Soto, Eduardo (2001). **Comportamiento Organizacional**. Editorial Thomson Editores, S.A. Mexico.

Stoner, James y Wankel, Charles (1989). **Administración**. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México.

Soler, Patricia (2008). **Factores Psicosociales Explicativos del Voluntariado Universitario**. Universidad de Alicante. ISBN: 978-84-690-9718-2 Depósito Legal: A-132-2008. México

Velázquez, Oscar y Bedoya, Ever (2010). **Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín**. Versión Digital. Universidad de Antioquía. Medellín. Documento en línea. Disponible en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/article/viewFile/7908/7423>
Consulta: 2015, octubre 27

ANEXOS

ANEXO A
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado Empleado:

A continuación se presenta un cuestionario que es sólo para fines académicos:

INSTRUCCIONES

- Leer cuidadosamente antes de responder cada pregunta
- Responder de acuerdo a la escala que se le presenta, marcando con una equis (x) en la casilla correspondiente, de acuerdo a sus apreciaciones la respuesta que considere correcta
- Marcar una opción por cada pregunta
- Recuerde, la información es confidencial y será utilizada con fines académicos

Atentamente,

Autores:

Delgado, Luis, C.I. 16.449.551
Zavarce Gabriela, C.I. 18.627.408

Apartado 1

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 6 = puntos

Apartado 2

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 7 a 16 = puntos

Apartado 3

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19) por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
20) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 17 a 20 = puntos

Apartado 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	0	1	2	3	4
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 21 a 30 = puntos

Apartado 5

ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...)

SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES, PASA DIRECTAMENTE AL APARTADO 6

PREGUNTA	RESPUESTAS
31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34) ¿Hay momentos en los que necesitarlas estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

Apartado 6

ELIGE UNA SOLA OPCIÓN PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 a 38 = puntos

INVENTARIO DE SINTOMATOLOGÍA DE ESTRÉS
(Moreno Jiménez y Benavides Pereira, 2002)

Alternativas de Respuesta

0		1		2		3		4		
Nunca		Raras veces		Moderadamente		Frecuentemente		Asiduamente		
Señale con una “X” la frecuencia con que ha sentido los siguientes síntomas en los últimos seis meses:						0	1	2	3	4
Síntomas										
1.	Dolores de espalda o cuello									
2.	Irritabilidad fácil									
3.	Pérdida o exceso de apetito									
4.	Sentirse sin ganas de comenzar nada									
5.	Dolor de cabeza									
6.	Escasas ganas de comunicarse									
7.	Presión en el pecho									
8.	Falta de flexibilidad adaptativa									
9.	Dificultades con el sueño									
10.	Sentimiento de cansancio mental									
11.	Dificultades sexuales									
12.	Tiempo mínimo para uno mismo									
13.	Erupciones en la piel, sarpullidos									
14.	Fatiga generalizada									
15.	Pequeñas infecciones									
16.	Sentimientos de baja autoestima									
17.	Aumento de la bebida, tabaco o sustancias									
18.	Dificultad de memoria y concentración									
19.	Problemas gastrointestinales									
20.	Necesidad de aislarse									
21.	Problemas alérgicos									
22.	Estado de apresuramiento continuo									
23.	Presión arterial alta									
24.	Pérdida del sentido del humor									
25.	Resfriados y gripes									
26.	Pérdida del deseo sexual									
27.	Problemas en la voz									
28.	Escasa satisfacción en las relaciones sociales									
29.	Dificultad de controlar la agresividad									
30.	Cansancio rápido de todas las cosas.									