



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



**FACTORES PSICOSOCIALES Y SÍNTOMAS SUBJETIVOS DE FATIGA EN
LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN UBICADA EN VALENCIA ESTADO
CARABOBO**

Autores:
Amaris, Norelis
Machado, Soly
Torres, Victor

Bárbula, Abril de 2016



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



**FACTORES PSICOSOCIALES Y SÍNTOMAS SUBJETIVOS DE FATIGA EN
LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN UBICADA EN VALENCIA ESTADO
CARABOBO**

Autores:
Amaris, Norelis
Machado, Soly
Torres, Victor

Trabajo de grado presentado para optar al Título de Licenciados en
Relaciones Industriales.

Bárbula, Abril de 2016



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



APROBACIÓN DEL TUTOR

Por medio de la presente, se hace constar que el trabajo de grado título: **“Factores psicosociales y síntomas subjetivos de fatiga en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en el área de producción ubicada en Valencia Estado Carabobo”** presentado por los bachilleres: Amaris, Norelis C.I. 18.433.787, Machado, Soly C.I. 14.392.980 y Torres, Victor C.I: 11.051.003, cumple con los requisitos de forma y fondo para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales.

Prof.: _____

Lic. Sujei Almao.

C.I: 14.923.552

Bárbula, marzo de 2016



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



CAMBIO DE TÍTULO

Por medio de la presente, se informa que el presente trabajo de grado presentado por los bachilleres: Amaris, Norelis C.I. 18.433.787, Machado, Soly C.I. 14.392.980 y Torres, Victor C.I: 11.051.003, tuvo una modificación en el título, en virtud que se realizó un cambio a nivel del abordaje de la investigación considerando mayor amplitud en el alcance, por lo cual se hizo necesario ajustar el título original.

Título anterior:

RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS SOBRE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA

Título actual:

FACTORES PSICOSOCIALES Y SÍNTOMAS SUBJETIVOS DE FATIGA EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO

Prof.: _____

Lic. Sujei Almao.

C.I: 14.923.552



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



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado “**Factores psicosociales y síntomas subjetivos de fatiga en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en el área de producción ubicada en Valencia Estado Carabobo**”, presentado por los bachilleres: Amaris, Norelis C.I. 18.433.787, Machado, Soly C.I. 14.392.980 y Torres, Victor C.I: 11.051.003, para optar al Título de Licenciados en Relaciones Industriales, consideramos que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser considerado como

En Bárbula, a los _____ días del mes de _____ del año 2016.

Nombre y Apellido	C.I.	Firma

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí los amo.

A mis hermanos por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar Nairovis, Norelva y José gracias por estar conmigo y apoyarme siempre.

A mi novio Xavier Marin que conocí en los primeros semestres de mi carrera, y que aun así me deslumbra con su gran amor y apoyo incondicional. Por estar siempre a mi lado en las buenas y en las malas, por su comprensión y paciencia, dándome ánimos de fuerza y valor para seguir a delante Te amo.

A todos mis amigos sin excluir a ninguno, pero en Especial a Vanessa Ascanio y a Gerardo Mujica por haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencia que nunca voy a olvidar.

Y por último deseo dedicar este momento tan importante e inolvidable, a mí misma, por no dejarme vencer, ya que en ocasiones el principal obstáculo se encuentra dentro de uno.

Norelis Amaris

DEDICATORIA

A Dios Padre Todopoderoso por ser mi incondicional, por ser mi resguardo y mi aliento cada día de mi vida, junto a ti recorrí este camino hacia la meta, Gracias por permitirme llegar donde mis sueños anhelan.

A mis Maravillosos Padres Belkys y Alfredo, Gracias por su amor eterno, su dedicación, su apoyo, sus cuidados y su protección, sin duda ustedes me permitieron conseguir este triunfo, son mi motor y me impulsan a crecer los Amo infinitamente.

A mi Abuela Hermosa Emma Josefa quien es mi modelo a seguir ya que, su honestidad, su sencillez y valentía forjaron en mí, los valores que hoy me hacen ser una persona de bien.

A mi Hermano Rubén le dedico mi logro espero que este sea motivo de orgullo y de inspiración para ti, nunca es tarde para lograrlo. Te Amo

A mis Queridas Tías Celia, Enma y Soledad gracias por su amor y su apoyo extraordinario, ustedes son un motivo de inspiración para mí, su lucha y perseverancia lograron que se iluminara en mí la chispa del conocimiento, para lograr mi desarrollo profesional, Las quiero.

A mis Amigas Karina y Susmaly por estar a mi lado en este trayecto y hacerme reír, llorar y disfrutar en cada paso de manera incondicional, Las quiero Marimares.

Soly Andreina Machado Andrade

DEDICATORIA

Este nuevo logro, se lo agradezco en primera instancia a Dios, Ser celestial, de indudable grandeza y amor incondicional, siempre compañero de vida, Ser que guía y orienta mis pasos en todo momento.

A mi madre Yolanda y mi padre "Tello" a ustedes mis viejos amados que labraron en mi persona, el ser que hoy soy, siempre con los buenos consejos, las buenas costumbres y recalcando en todo momento el amor, la colaboración y la tolerancia como valores de vida. Para ustedes, parte de la cosecha que cultivaron.

A mis hermanos Yosmar y Joel siempre unidos y pendientes el uno de los otros, colaboradores incondicionales, me satisface enormemente poder compartir este momento con ustedes y más aún hacerlos parte de él.

A mis hijos, Víctor, Mazziel, Celeste y Fabrizzio. Para mí, siempre estos logros consagran el mejor modelo y legado que su padre puede regalarles, continúan siendo esa fuente de inspiración en mi vida. Para ustedes mis hijos vaya de corazón este estímulo.

A mi nieta, Elizabeth, la persona más chiquita de la familia, ese nuevo miembro que nos regaló la vida y que hoy forma parte de nuestra inmensa felicidad, a ti mi niña linda, vaya este homenaje de parte de tu abuelo

A mi esposa Sofía, mi compañera de vida, la persona que de una manera especial llego a mi vida y logro darle un giro positivo a mi existencia, una mujer con una belleza integral extraordinaria. Gracias Amor por estar siempre a mi lado, este momento tan especial es para ti, por ti y contigo siempre...

A Mauricio Méndez, otro hijo que me regalo la vida, persona con unos sentimientos muy nobles y un carisma extraordinario, para ti hijo vaya este momento especial de mi vida

A la Familia Sanz- Gómez, a todos y cada uno de ustedes quienes me acogieron en su seno de manera especial, brindándome siempre el apoyo incondicional, el cariño y respetos. Gracias familia

Víctor Torres

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradecemos a Dios y por bendecirnos, guiarnos, protegernos y por habernos obsequiado esta vida llena de enseñanzas y oportunidades.

A la Universidad de Carabobo y a la Escuela de Relaciones Industriales, nuestra máxima casa de estudio, la cual hizo muchos de los sueños realidad, al brindar la oportunidad de crecer, madurar y transformarnos. Aquella que nos vio nacer como estudiantes y que nos acogió para ofrecernos el mayor de los tesoros: el conocimiento.

A nuestra apreciada Sujei Almao tutor académico por dedicarnos gran parte de su valioso tiempo para comprender, analizar y conocer los caminos a seguir para lograr el éxito de tan anhelada meta.

A la empresa donde se desarrollo el estudio y a todos los trabajadores que gustosamente nos atendieron y prestaron su colaboración en la recolección de los datos necesarios para la investigación, sin ellos no hubiera sido posible llegar a los resultados obtenidos que hoy presentamos.

A nosotros como compañeros, por mantenernos unidos, apoyándonos, compartiendo momentos únicos e inolvidables, en esta etapa de nuestras vidas, la primera de muchas que nos esperan.

Norelis Amaris, Soly Machado, Víctor Torres.



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



FACTORES PSICOSOCIALES Y SÍNTOMAS SUBJETIVOS DE FATIGA EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO

Autores: Amaris, Norelis. Machado, Soly. Torres, Víctor
Tutor: Almao, Sujei
Fecha: Marzo, 2016

RESUMEN

Esta investigación analiza los factores psicosociales y síntomas subjetivos de fatiga presentes en los trabajadores de una empresa de servicios ubicada en Valencia Edo. Carabobo, con el propósito de plantear posibles recomendaciones que contribuyan a minimizar su magnitud. Para alcanzar los objetivos de la investigación se utilizó una entrevista semi-estructurada para describir el proceso de trabajo y cómo influye en el desarrollo de sus funciones, seguidamente se aplicó el cuestionario ISTAS 21 en su versión corta, para medir los factores psicosociales, finalizando con el cuestionario Yoshitake que mide los tipos y las magnitudes de la fatiga en los trabajadores. La investigación fue descriptiva y de campo, con el fin de determinar cuál de los factores psicosociales se encuentra en una situación desfavorable para el desempeño laboral de los trabajadores. Se procedió a la recolección de datos por medio del cuestionario estructurado y aplicado a 14 de los 22 trabajadores. La investigación se respaldó en una revisión bibliográfica que sustenta teóricamente las diferentes dimensiones de los factores psicosociales que puedan afectar a los trabajadores. Se logró determinar los factores psicosociales que obtuvieron mayor porcentaje de nocividad fueron: la inseguridad con 92.9%, seguido por las exigencias psicológicas y la doble presencia, ambas con valores de 42.8%. De igual manera con la aplicación del instrumento Yoshitake se logró conocer qué, el nivel de fatiga presente es bajo, dado que solo el 11.91% de la muestra manifestó presentar dicha condición y en niveles bajos cada uno de sus tipos, por lo que se puede concluir que las condiciones de salud presentes son favorables.

Palabras clave: Proceso de trabajo, factores psicosociales, salud.



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



**FACTORES PSICOSOCIALES Y SÍNTOMAS SUBJETIVOS DE FATIGA EN
LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN UBICADA EN VALENCIA ESTADO
CARABOBO**

Autores: Amaris, Norelis. Machado, Soly. Torres, Víctor

Tutor: Almao, Sujei

Fecha: Marzo, 2016

SUMMARY

This research analyzes the psychosocial factors and subjective symptoms of fatigue workers present in a service company stood at Valencia Edo. Carabobo, in order to consider possible recommendations to help minimize its magnitude. To achieve the objectives of the research, a semi-structured interview to describe the work process and how it affects the performance of its functions, then the ISTAS questionnaire 21 in its short version was applied to measure psychosocial factors, ending with was used Yoshitake questionnaire that measures the types and magnitudes of fatigue in workers. The research was descriptive and field, in order to determine which psychosocial factors are in an unfavorable situation for job performance of workers. He proceeded to data collection through structured and implemented 14 of the 22 workers questionnaire. The research was supported in a literature review that theoretically supports the different dimensions of psychosocial factors that may affect workers. It is able to determine the psychosocial factors obtained higher percentages of harmfulness were: insecurity with 92.9%, followed by the psychological demands and double presence, both with 42.8% values. Similarly to the implementation of Yoshitake instrument achievement to know what the level of fatigue present is low, since only 11.91% of the sample said present this condition and at low levels each of their types, so you can conclude that the present health conditions are favorable.

Keywords: Working process, psychosocial factors, health.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	viii
Resumen	ix
Índice de Cuadros	xiii
Índice de Gráficos	xiv
Índice de Anexos	xv
Introducción	xvi
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	19
Objetivos	24
Objetivo General	24
Objetivos Específicos	25
Justificación	25
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	28
Referente teórico	37
La teoría de los dos factores	37
Base teóricas	40
La salud	40
Proceso de trabajo	42
Factores psicosociales	45
Base Legales	48
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la investigación	54
Estrategia Metodológica	55

Población y muestra	60
Técnicas e instrumento de recolección de datos	61
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Proceso de trabajo	64
Factores Psicosociales (ISTAS 21)	70
Apartado 1 Exigencias psicológicas	71
Apartado 2 Trabajo activo y posibilidad desarrollo	73
Apartado 3 Inseguridad	74
Apartado 4 Apoyo social y calidad de liderazgo	76
Apartado 5 Doble presencia	78
Apartado 6 Estima	79
Resumen de resultado de la aplicación de Cuestionario de síntomas subjetivo de fatiga Yoshitake	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
LISTA DE REFERENCIAS	87

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO No.	
1. Factores psicosociales	23
2. Cuadro Técnico Metodológico	57
2. Cuadro Técnico Metodológico (Continuación)	58
2. Cuadro Técnico Metodológico (Continuación)	59
3. Lista de tareas	65
4. Equipos eléctricos	66
5. Herramientas manuales	67
6. Demanda de exigencias	67
7. Apartado 1 Exigencias psicológicas	72
8. Apartado 2 Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	74
9. Apartado 3 Inseguridad	75
10. Apartado 4 Apoyo social y calidad de liderazgo	77
11. Apartado 5 Doble presencia	79
12. Apartado 6 Estima	80
13. Resultados de la aplicación del cuestionario de síntomas subjetivo de fatiga	82

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N°	pág.
1. Apartado 1 Exigencias psicológicas	72
2. Apartado 2 Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	74
3. Apartado 3 Inseguridad	75
4. Apartado 4 Apoyo social y calidad de liderazgo	77
5. Apartado 5 Doble presencia	79
6. Apartado 6 Estima	80
7. Resultados de la aplicación del cuestionario de síntomas subjetivo de fatiga	82

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS	pág.
1. Entrevista semi-estructurada	94
2. Instrumento ISTAS	95
3. Cuestionario Yoshitake	98

INTRODUCCIÓN

Los factores psico-sociales dentro de los ambientes laborales comprenden uno de los detonantes de mayor influencia y condicionantes de la salud de los trabajadores, situación que es entendible considerando que dichos factores tal como lo expresa el Comité Mixto OIT-OMS (1984), surgen de la interacción del ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Es por ello que podemos afirmar que los factores psicosociales corresponden a esas condiciones que surgen cuando el ser humano se relaciona con su ambiente y la sociedad, aún cuando también es importante acotar que el riesgo generado por estos factores se presentan solo cuando esa situación es transformada en un aspecto nocivo para el bienestar del individuo, o afecta de manera negativa su tranquilidad personal o laboral.

De igual manera a nivel internacional existen cifras significativas que se manejan en la unidad de estadísticas del Instituto Nacional de Prevención de Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) reflejando que en el mundo se producen 337 millones de accidentes laborales al año, 190 millones de enfermedades ocupacionales al año, 6.309 muertes diarias, 2,3 millones de muertes al año, de las cuales: 358 mil son por accidentes mortales, 1,9 millones causadas por enfermedades ocupacionales al año, evidenciando

que dicha situación ha logrado escalar niveles importantes en las estadísticas de dicho organismo.

El presente estudio pretende identificar los factores psicosociales que pudieran estar afectando el bienestar de un grupo de trabajadores de una empresa de servicio ubicada en Valencia Estado Carabobo, así como contribuir a la promoción de su salud a través de las recomendaciones que surjan como resultado producto de la investigación.

Para ello se tomara como referencia en la investigación la teoría de Herzberg de los dos factores por considerar que la misma esta relaciona con la satisfacción laboral y la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta, condición análoga a la presente investigación.

A continuación presentamos los capítulos correspondientes a la estructura de la investigación:

Capítulo I: El planteamiento del problema, en él incorporamos información relevante en cuanto a la evolución histórica de los factores psicosociales con el firme propósito de conocer el estado de dicha condición en el campo laboral, de igual manera se revisan los aspectos resaltados por los organizaciones mundiales y nacionales en referencia al tema, las necesidades de los trabajadores y trabajadoras, entre otros aspectos de

interés, así mismo se plantean los objetivos y la justificación correspondientes a la investigación.

Capítulo II: Marco teórico referencial, en el cual se fundamenta la investigación, esto a través de la revisión de antecedentes afines con la misma, el referente teórico basado en la teoría de los dos factores de Herzberg en y bases teóricas, que aportan información importante para el desarrollo del estudio.

Capítulo III: Marco metodológico: donde se explica la estrategia metodológica que se aplica durante el desarrollo de la investigación, de igual forma se determina la población la muestra que intervendrá en el estudio así como las técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

Capítulo IV: Análisis e interpretación de los resultados, conformado por toda esa información recolectada producto de la investigación la cual es presentada a través de cuadros y gráficos.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones, corresponde a la información recopilada producto de los hallazgos que surgieron de la investigación con la cual se levantan recomendaciones enmarcadas como la antítesis de las condiciones nocivas y factores de riesgos presentes en el entorno social y laboral.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la actualidad las organizaciones están enfrentando un entorno altamente inestable, como resultado de la rápida evolución de la tecnología y del carácter cada vez más competitivo del contexto económico, así como los cambios vertiginosos ocurridos en los ámbitos sociales y políticos, trayendo consigo consecuencias que pueden interferir con la actividad que desempeñan el ser humano en la vida cotidiana y en su ambiente laboral.

La innovación tecnológica, las presiones de la globalización, los cambios en la organización del trabajo, han generado que las grandes organizaciones dejen de operar en forma directa a ciertas áreas de su negocio, para enfocarse en su actividad principal, forjando muchas oportunidades para pequeñas y medianas empresas especializadas en el sector de servicios, con apoyo en actividades tales como: comedor, limpieza, telecomunicaciones, relaciones públicas, sistemas o marketing entre otros, donde el sujeto es sometido a horarios variables, a mayor velocidad y exigencia en la realización de sus funciones, a niveles remunerativos básicos.

Durante la última década, Venezuela ha experimentado cambios importantes con respecto a las normativas de seguridad y salud laboral esto

se debe en gran parte a la creación del Instituto Nacional de Prevención Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), instituto que recibió el apoyo de parte del Ejecutivo Nacional, con la promulgación de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) en Julio del 2005. Con la creación del órgano Rector y la Norma, se inicia una nueva concepción de la salud y seguridad que trasciende de manera importante y resalta su trabajo en lo que se denomina la Bio- Psico-Social, entendido como el estado pleno de salud y bienestar, enfocando para ello los elementos que comprenden aspectos mentales, físicos y sociales de la persona. Esta triple dimensión, se ha establecido como una concepción en materia de prevención de riesgos laborales y accidentes de trabajo, ya que debe existir un equilibrio entre sus elementos para lograr minimizar la vulnerabilidad del trabajador ante dichas condiciones.

El objeto de estudio a desarrollar en el transcurso de esta investigación estará orientado a analizar los factores psicosociales y los síntomas subjetivos de fatiga en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en el área de producción.

Para ubicar los factores psicosociales es necesario conocer el significado de enfermedades ocupacionales, ya que esta condición es considerada como el resultado nocivo de dicho factor de riesgo, según la LOPCYMAT (2005) artículo 70 enfermedad ocupacional se define como:

Se entiende como 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, agentes biológicos, factores psicológicos y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes, contraídos en el ambiente de trabajo (p.62).

Una vez comprendido el concepto de enfermedad ocupacional, es necesario conocer lo que significa el riesgo, debido a su presencia en toda actividad laboral donde actúe directa o indirectamente el ser humano, en este caso trabajador y trabajadora. De esta forma, el Inpsasel en su Norma Técnica para la Declaración de Enfermedad Ocupacional (2008:12) define riesgo como “Es la probabilidad de que ocurra daño a la salud, a los materiales o ambos”.

Sin embargo, se puede extender el concepto de riesgo como una medida de potencial pérdida o lesión en términos de probabilidades de ocurrencia de un evento no deseado junto con la magnitud de las consecuencias, es decir, riesgo son aquellas condiciones de trabajo que tienen la probabilidad o son susceptibles de causar daño a la salud. Muchos de los riesgos que originan las enfermedades ocupacionales son invisibles porque la relación causa - efecto es poco observable en enfermedades producidas por exposición a largo plazo. Igualmente, es probable que no se puedan eliminar todos los riesgos en un lugar de trabajo, pero si pueden reconocerse o detectarse,

decidir cuales se pueden corregir e identificar situaciones de riesgo en el ámbito laboral.

Es importante aclarar que los factores psicosociales se definen como las características propias de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización, que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, según la Organización Internacional del Trabajo desde (1986) como:

Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores o trabajadoras, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias. (p.3)

Algunas de esas interacciones desfavorables pueden ser la insatisfacción laboral, el estrés, la desmotivación, entre otros los cuales pueden convertirse en un riesgo para la salud si la exposición es muy prolongada, debido a que los individuos tienen características propias de su personalidad, necesidades y expectativas que los diferencian de las demás personas, las reacciones y actitudes que ellos expresen va a depender de todas estas características además del impacto ante estos agentes.

Según Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008) los Factores psicosociales se dividen en organizacionales y laborales. (Ver cuadro N° 1)

CUADRO 1

FACTORES ORGANIZACIONALES	
Política y Filosofía de la Organización	Relación Trabajo- Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Corporativa Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	Política de la relaciones laborales Información organizacional Comunicación organizacional Justicia organizacional Supervisión / Liderazgo
Relaciones Industriales	Clima laboral Representación sindical Convenios colectivos
FACTORES LABORALES	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
Diseño de puesto	Rotación de puestos Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

La investigación se va a desarrollar en una empresa de servicios de limpieza ubicada en Valencia Estado Carabobo donde los trabajadores

pueden estar expuestos a condiciones de trabajo capaces de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los mismos, quienes actualmente están presentando altos índices de ausentismo laboral, desmotivación y bajo rendimiento en sus actividades laborales, situación que incide de manera importante en el desarrollo y desenvolvimiento tanto laboral como personal.

En la consecución y desarrollo de los objetivos de esta investigación se desea responder a las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el proceso del trabajo realizado por los trabajadores que laboran en una empresa de servicio de limpieza en el área de producción?, ¿Cuáles son los factores psicosociales que inciden en el personal? ¿Cuáles son los síntomas subjetivos de fatiga presentes en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en el área de producción?

Objetivo de la Investigación

Objetivo General

Analizar los factores psicosociales y los síntomas subjetivos de fatiga en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en el área de producción.

Objetivos Específicos

Describir el proceso del trabajo realizado por los trabajadores que laboran en una empresa de servicio de limpieza en el área de producción.

Identificar los factores psicosociales presentes en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza.

Determinar los síntomas subjetivos de fatigas en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en el área de producción.

Justificación

El recurso humano que hace vida dentro de las organizaciones representa el motor productivo de las mismas, por tanto debe existir un equilibrio Bio-Psico-Social que les permita desarrollar un ambiente de trabajo fluido, eficaz e interactivo para garantizar que los objetivos planteados se logren.

En la actualidad la exposición a distintos factores psicosociales que se encuentran en el medio ambiente de trabajo y atienden a diferente naturaleza como aspectos del medio físico, mental y social, han generado un impacto nocivo tanto para la organización o entidad de trabajo como para la salud de los trabajadores.

La presente investigación se justifica dada la necesidad que tiene una empresa de servicios de limpieza ubicada en el Edo. Carabobo, de conocer los factores psicosociales a los cuales están expuestos sus trabajadores y evaluar los efectos producidos a la salud de los mismos, ya que hoy en día presentan una desmotivación general, un elevado ausentismo laboral y un alto nivel de rotación de personal, ocasionándoles demoras en el cumplimiento del servicio que prestan a otras organizaciones, el cual representa su objetivo principal.

Mediante esta investigación se pretende analizar los factores psicosociales presentes en los individuos que desempeñan cada puesto de trabajo en la empresa de servicio de limpieza, además de contribuir con recomendaciones que permitan promover la prevención de los factores psicosociales, logrando disminuir significativamente los daños causados a la salud de los trabajadores y trabajadoras, así como en el medio ambiente laboral de la empresa, lo que constituye un aporte importante que puede ser aplicado a las empresas de servicio en Venezuela.

Por otra parte, se desea contribuir con estudios desarrollados por la línea de investigación salud y riesgo laboral en el impulso de modelos, metodologías e instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales, así mismo establecer asociaciones causales que generen elementos para la definición de políticas de prevención y control.

Finalmente la elaboración de este estudio responde al aporte académico que se encuentra basado en la disciplina de la investigación, ya que como universitarios y profesionales de Relaciones Industriales estamos llamados a indagar de manera objetiva sobre las distintas problemáticas en el ámbito de la salud laboral que se presentan en el país y como repercuten en la sociedad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes

Los factores psicosociales influyen en las relaciones sociales, laborales y en la integridad física y mental de los trabajadores, es por ello que estos han sido objetos de estudio con el fin de analizar el efecto de los mismos en la salud de los individuos. Por ende se hizo necesario consultar investigaciones previas tales como trabajos de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos que guardan relación con la problemática en estudio, con la finalidad de sustentar la investigación realizada y contar con el respaldo de diferentes fuentes bibliográficas a nivel nacional e internacional, necesarias para la consolidación del trabajo de grado. De allí que se consultaron a los siguientes autores.

Rodríguez y Silva (2010) desarrollaron esta investigación el cual tuvo como objetivo detectar la influencia de los factores psicosociales a los que están expuestos los trabajadores, para determinar el más predominante y su nivel de afectación.

En cuanto a su metodología, se desarrolló una investigación de naturaleza descriptiva de campo, teniendo como muestra a 80 de 130 trabajadores del comedor. Para recolectar los datos se utilizó el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en su versión original sin modificación

o adaptación alguna, método Factores Psicosociales (FPSICO), instrumento realizado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España, que diagnóstica la presencia y mide el grado de afectación de estos factores en los individuos; el cual fue aplicado en el ambiente de trabajo, para que los datos recopilados no fuesen alterados por las investigadoras.

Los datos recolectados permitieron determinar que los factores psicosociales que obtuvieron mayor porcentaje de nocividad fueron la autonomía temporal y la carga mental, que se deriva del grado de movilización y el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador, como procesamiento de la información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de memorización, de razonamiento y búsqueda de soluciones, entre otros.

Este trabajo se relaciona con el presente estudio porque analiza una problemática similar, aporta información relevante sobre la metodología que puede utilizarse para evaluar la presencia y grado de afectación de los diferentes factores que pueden representar un riesgo psicosocial para el trabajo. Esto permite considerar el uso de un instrumento previamente validado en estudios tanto nacionales como internacionales.

Rodríguez (2009) desarrolló una investigación que tuvo como objetivo determinar los factores psicosociales de riesgo a los cuales se exponen los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector químico, a fin

de conocer la problemática y plantear alternativas en beneficio de la salud de los trabajadores. Para ello, inicialmente se presenta una revisión teórica de los principales referentes consultados sobre el tema y que sustentan el presente trabajo como lo son: factores de riesgo, factores psicosociales, trabajo y la exposición a estos factores psicosociales de riesgo.

Dentro de este contexto, los factores psicosociales han cobrado especial importancia en los últimos años, por cuanto los estudios acerca del estrés y sus secuelas han mostrado el crecimiento de afecciones de salud en la población y particularmente en la población trabajadora, en la cual la exposición a condiciones laborales deteriorantes alcanza cifras significativas que pueden catalogarse como un problema emergente de la salud pública, y particularmente de salud ocupacional.

En cuanto a la población y muestra, específicamente se utilizó un muestreo por conveniencia, en el cual la investigadora tomó la muestra seleccionando los elementos que le resultaban típicos de la población, quedando a juicio del mismo la representatividad de las unidades seleccionadas. En tal sentido, se analizó a todos los trabajadores del Departamento de Finanzas de la empresa debido a que el mismo engloba un significativo número de actividades de cierto nivel de responsabilidad relacionadas con el control interno de la empresa, el manejo administrativo y contable de los recursos, la gestión de costos y el control de la información. Adicionalmente, las tareas que desempeñaban los trabajadores de esta área se caracterizan por: la diversidad, la necesidad de actualización constante y

la rapidez de respuesta, las cuales se consideran variables de incidencia nociva sobre la salud.

Como instrumento de recolección de información se utilizó la versión corta del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21, que es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). El cual mide la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo psicosocial: Exigencias Psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima. De las seis dimensiones estudiadas, la que representó una situación desfavorable para los trabajadores fue la estima, la inseguridad en el trabajo y las exigencias psicológicas.

Como resultado de la investigación las dimensiones que arrojaron el nivel más elevado fueron: Estima (apartado 6) con un 90% de los encuestados ubicados en este nivel de peligrosidad para la salud, indicando que la gran mayoría de los trabajadores no siente que su trabajo sea reconocido o que reciban un trato justo y adecuado, situación que atenta con la salud y el bienestar de los mismo. Las Exigencias Psicológicas (apartado 1) obtuvo un 70% indicando que generalmente tienen que trabajar con rapidez ya que de la culminación de sus tareas dependen las del resto de la organización, También es común que tengan que tomar decisiones importantes, de las cuales dependen las inversiones del negocio con frecuencia tienen que proponer ideas nuevas, estando obligados a controlar diversas actividades simultáneamente. Para finalizar se muestra la Inseguridad (apartado 3) con

un 70% ubicado en desfavorable, señalando que los cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago, movilidad funcional están incidiendo desfavorablemente en la mayoría de los trabajadores.

Sin embargo, también se registró un 80% en un nivel intermedio para el trabajo activo y posibilidades de desarrollo (apartado 2), lo cual contradice el deber ser de las actividades de esta área, que son apreciadas como retadoras y estimulantes. Finalmente la investigadora a fin de lograr la prevención de enfermedades recomienda revisar aquellos aspectos que tienen que ver con el tiempo de ejecución de las tareas, los horarios y la planificación de actividades así como el reconocimiento y trato justo al trabajo realizado, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos son situaciones estresantes, desmotivantes o alienantes las que están perjudicando a los trabajadores del Departamento Finanzas de esta empresa y que pueden incidir de manera negativa sobre su salud.

Al analizar la problemática planteada en el presente estudio observamos que el mismo presenta una relación particular con el trabajo citado, ya que ambos pretenden examinar una situación similar, lo cual contribuye a precisar información relevante sobre la metodología que puede utilizarse para evaluar los diferentes factores que podrían representar un riesgo psicosocial para el trabajo. Esto a su vez permite considerar el uso de un instrumento como el ISTAS 21 previamente validado en estudios anteriores, tanto nacionales como internacionales.

Gil, (2012) El objetivo de este estudio fue presentar los riesgos psicosociales, sus consecuencias, y algunas recomendaciones para promover la salud en el trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población. El estudio fue enfocado en las siguientes estructuras:

La presentación del concepto de factores y riesgos psicosociales en el trabajo. 2. La descripción de los principales riesgos psicosociales laborales emergentes, haciendo énfasis en los cambios surgidos en la última década, los cambios técnicos y organizativos en el mundo laboral, así como los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos. 3. La prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias. 4. Recomendaciones sobre promoción de la salud en el lugar de trabajo. 5. Y como comentario final se concluye con la recomendación de fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población.

La importancia que representa la investigación antes citada, al presente estudios está orientada al comportamiento, evolución del riesgo psicosocial y sus cambios, producto de las mejoras, avances tecnológicos, organizacionales, socioeconómicos, demográficos y políticos a nivel mundial.

Matabanchoy, (2012) La finalidad de la investigación de la salud en el trabajo consistió en la promoción y el mantenimiento del más alto grado del bienestar físico mental y social de los trabajadores en todas las actividades;

protegerlo en su empleo contra riesgo resultante de agentes perjudiciales a su salud; colocar o mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y en suma, adaptar el trabajo al ser humano y cada ser humano a su actividad.

Hoy las organizaciones dan un importante lugar a sus colaboradores, puesto que ellos son fuente de ventaja competitiva, un medio para lograrlo es el mantenimiento de óptimos niveles de salud; el desafío es promover organizaciones saludables que genere bienestar y calidad de vida laboral. Desde esa perspectiva, se muestra la importancia de la salud en el trabajo y en la productividad de la organización, se abordan además los conceptos de ser humano en la organización, promoción de la salud y en el lugar de trabajo, legislación en salud laboral, rol del Psicólogo organizacional desde la Psicología de la Salud Ocupacional (PSO), riesgo psicosocial e instrumentos que evalúan el riesgo psicosocial.

La problemática generada por los factores de riesgo psicosocial que afectan a la población trabajadora es mayor y los efectos de esto se evidencian en la disminución de la calidad de vida y el impacto negativo en sus condiciones de salud, así mismo los costos que implican para el sistema de seguridad social y para la productividad de las personas y de las organizaciones. En ese orden de ideas la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores son fundamentales para las empresas en términos de productividad, sostenibilidad y competitividad, para el contexto personal y familiar de los trabajadores y para la economía en general.

Los instrumentos que evalúan riesgo psicosocial mencionado en esta revista son Decore Cuestionario de Evaluación de Riesgos, el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales DECORE que evalúa la percepción que tienen los trabajadores acerca de ciertos riesgos psicosociales relacionados con el nivel de estrés y de enfermedad control, apoyo organizacional, recompensas, y demandas.

También utilizó el cuestionario ISTAS 21 (CoPSoQ) su principal característica es identificar y medir factores de riesgo, es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que puedan perjudicar la salud.

El mismo autor refiere otro instrumento de evaluación de riesgo psicosocial es el diseño y validación de una batería de prueba sicométrica para la identificación, monitoreo y evaluación de factores psicosociales laborales, utilizado a partir del 2010 por las empresas colombianas. El mismo está diseñado para responder al alcance de la batería y comprende tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que aportan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa.

Desde la perspectiva de la psicología aplicada a la salud del trabajador, esta investigación desarrollada durante varios años, ofrece un marco metodológico adecuado a la realidad, con el fin de comprender la relación existente entre las condiciones estresantes y las reacciones negativas en la

salud de las personas que las experimenta, así como para prevenir las enfermedades producto de esta relación.

Referente Teórico

La teoría de los dos factores

Herzberg (1968) propuso la «Teoría de los dos factores», también conocida como la «Teoría de la motivación y la higiene». Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores: La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción, y la insatisfacción que es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Respecto a la teoría de Herzberg, citado por Robbins (1999) hace el siguiente análisis:

De acuerdo con Herzberg, los factores que llevan a la satisfacción en el puesto son separados y distintos de aquellos que conducen a la insatisfacción en el puesto. Por tanto, los administradores que procuran eliminar factores que crean la insatisfacción en el puesto pueden traer la paz, pero no necesariamente la motivación. Como resultado, Herzberg ha indicado que características como las políticas y la administración de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y los sueldos pueden conceptuarse como factores de higiene. Cuando son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha. (p.107).

Herzberg, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente, se incentiva a la persona a cambio de trabajo. En este sentido como principales factores higiénicos, destacan; salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, entre otros.

Por otra parte los factores motivacionales o factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran: 1. Los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal. 2. El reconocimiento profesional. 3. Las necesidades de autorrealización. 4. La mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

Por otro lado (King, 1968; Hulin y Water, 1971; Miner, 1984) criticaron que la forma en que Herzberg formuló su teoría constituía una representación

excesivamente simplificada de la compleja naturaleza de la motivación humana en los ambientes laborales, y que los factores implicados en los sentimientos de satisfacción e insatisfacción en la realidad no se tipificaban tan claramente como Herzberg sostenía.

La teoría de la motivación por Herzberg presenta puntos de coincidencia con la teoría de Maslow ya que permiten analizar un panorama más amplio sobre el comportamiento humano. Los factores higiénicos de Herzberg se refieren a las necesidades primarias de Maslow, (1943) necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, principalmente, aunque incluyen algunas de tipo social, mientras que los factores motivacionales se refieren a las llamadas necesidades secundarias es decir necesidades de estima y de autorrealización.

Esta teoría de Herzberg representa un valioso aporte para la investigación planteada, ya que el autor la formuló basándose en dos aspectos importantes a los cuales clasificó como factores higiénicos y factores motivadores, logrando encerrar dentro de los mismos todas las acciones, condiciones y actitudes que rodean el ambiente laboral y que a su vez son determinantes en el bienestar del individuo, resultado que se persigue dentro de los objetivos del presente estudio, al identificar, estimar y proponer recomendaciones sobre los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores de la empresa.

Bases Teóricas

La Salud

La salud es un estado de bienestar o de equilibrio físico, mental y social del ser humano que puede ser visto a nivel subjetivo o a nivel objetivo. El concepto de salud se contrapone al de enfermedad, el término incluye salud orgánica y psíquica y es objeto de especial atención por parte de la medicina. Según la Organización Mundial de la Salud (1948:145) “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.

En este sentido, siendo la Organización Mundial de la Salud el máximo ente gubernamental, mundialmente reconocido en materia de salud, sitúa dicha definición como la más importante e influyente en la actualidad, además de que su actualización se formuló hace 67 años y no ha sido modificada, continua siendo relevante por su institucionalidad.

De igual forma en Venezuela, el proyecto de Ley de Salud y del Sistema Público Nacional de Salud (2004) amplía en su artículo 3 lo expresado en esencia por la Organización Mundial de la Salud, siendo aprobado en primera discusión de la Asamblea Nacional:

La condición individual y colectiva de calidad de vida y bienestar, es el resultado de condiciones biológicas, materiales, psicológicas, sociales, ambientales, culturales

y de la organización y funcionamiento del sistema de salud; producto de las determinantes sociales, ambientales, biológicas y del sistema de salud. Su realización define la condición de estar y permanecer sano, ejerciendo cada cual a plenitud sus capacidades potenciales a lo largo de cada etapa de la vida. (p.4).

Sin duda alguna la salud es de vital importancia para el ser humano ya que permite que el organismo de una persona, mantenga buenos estándares de funcionamiento y pueda así realizar las diferentes actividades que están en su rutina diaria, ya que en la medida en que las personas se sienten más saludables, va a ser más productiva; estarán más satisfecha y va a tener más interés por las cosas que hace. En ese contexto, según Marín y Pico (2004:14), el principal objetivo de la Salud Ocupacional “es proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo”.

Al respecto De Vos Pascual (1994) señala que:

El trabajo constituye para el hombre una necesidad económica, una vocación, un estímulo, un derecho y un deber para satisfacer sus necesidades y mantener una vida digna y decorosa. Por ello el trabajo y la salud son aspecto íntimamente relacionado, ya que el trabajo es toda actividad mediante la cual el hombre desarrolla sus capacidades físicas e intelectuales, con el objeto de cubrir dichas necesidades, pero a la vez constituyen una fuente de riesgo para la salud que tienen su origen en las condiciones en que el trabajo se realiza. (p.10).

Podría resumirse a continuación que la importancia de la salud ocupacional deriva, de que posee como prioridad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, prevenir daños que puedan afectar la salud, por las condiciones de trabajo, protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos a los que se exponen y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes y capacidades; es decir que la salud ocupacional es una disciplina que genera ambientes de trabajo seguro, en beneficio de la integridad y el bienestar de los trabajadores.

Todas las citas y teorías anteriormente expresadas por los autores, no son del todo aisladas, más por el contrario coinciden en que la salud corresponde a un hecho social que puede verse afectado de manera significativa por su entorno, esta condición hace necesario mantener un estado óptimo de equilibrio entre lo que se entiende como: Bio- Psico-Social, o lo mejor conocido como el estado de equilibrio y bienestar Físico, Mental y Social.

Proceso de Trabajo

El Proceso de Trabajo es inherente a la vida del ser humano, debido a que implica la acción desarrollada por el ser humano de transformar una materia que existe en la naturaleza y adaptarla a sus necesidades a través de una modificación de su forma, a la producción de bienes y/o servicios para la satisfacción de necesidades.

El proceso de trabajo (las condiciones y el medio ambiente) es un elemento básico que debe ser evaluado en cualquier sistema productivo. En Palabras de Marx (1975) el proceso de trabajo se define como:

Una actividad racional de intercambio de materias entre la naturaleza y el hombre, mediante el cual éste se apropia de los elementos que aquella le ofrece y los transforma, con la finalidad de obtener los medios necesarios a su existencia. A la vez, en el mismo proceso, el hombre también se transforma: desarrolla su propia naturaleza, sus músculos, su capacidad de pensar y crear. (p. 17).

Dicha transformación genera un proceso productivo que no solo abarca a la naturaleza y los medios sino que el ser humano dependiendo de su rol social es capaz de ir desarrollando sus capacidades físicas psíquicas y mentales para lograr cumplir su autorrealización.

Desde el punto de vista de la Salud Ocupacional la Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo NT-01-2008 (2008:11) señala que “El proceso de trabajo es un conjunto de actividades humanas que, bajo una organización de trabajo interactúan con objetos y medios, formando parte del proceso productivo”.

Así mismo la Norma Técnica precisa los elementos del proceso de trabajo de la siguiente manera:

1. Objeto de Trabajo son las materias primas, productos intermedios o productos finales que son transformados en bienes y servicios en el proceso de trabajo utilizado por la trabajadora o trabajador. Es importante conocer las características de los objetos porque éstas influyen en los procesos peligrosos y en los impactos en la salud de los trabajadores.

2. Medio de Trabajo son todas aquellas maquinarias, equipos, instrumentos, herramientas, sustancias que no forman parte del producto o infraestructura, empleados en el proceso de trabajo para la producción de bienes de uso y consumo, o para la prestación de un servicio.

3. Actividad es la intervención del ser humano que opera interactuando entre objeto y medios de trabajo, es decir, la inversión física e intelectual de la trabajadora o el trabajador, que incluye las tareas con su conjunto de operaciones y acciones realizadas, para cumplir con la intención de trabajo, donde existe la interacción dinámica con el objeto que ha de ser transformado y los medios (herramientas, máquinas, equipos, entre otros) que intervienen en dicha transformación.

4. Organización y división del trabajo es la manera como los seres humanos se organiza para trabajar y la forma como se han dividido las tareas o puestos de trabajo.

En todo proceso de trabajo intervienen los siguientes elementos fundamentales: el trabajo, es decir, el uso de la fuerza de trabajo humano; el objeto sobre el cual se trabaja, los medios con los cuales se lleva a cabo el trabajo y la organización del trabajo que comprenden las jornadas y el ritmo de trabajo y las tareas.

Así pues se puede deducir que, el proceso de trabajo es un conjunto de fases, dispuestas en forma sucesivas, que responde a una operación productiva o de servicios. Los elementos de ese proceso de trabajo; la actividad, el medio y el objeto de trabajo cuando no están controlados pueden producir daños a la salud, convirtiéndose en un proceso peligroso que puede provocar accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

Factores Psicosociales

Tomando en consideración los objetivos planteados en la investigación y en torno a la temática de los efectos de los factores psicosociales, su nocividad dentro del campo laboral y personal se plantea el desarrollo del término, según Martín Daza y Pérez Bilbao (1.997) la definen:

Como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, 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. (p.95).

En este sentido, la interacción entre los individuos y su medio ambiente de trabajo se determina, por una parte, por sus condiciones de trabajo y por otra parte, por sus capacidades y necesidades humanas. Los factores primordiales de esta interacción son la propia tarea, el medio ambiente físico y de trabajo, las prácticas administrativas y las condiciones de empleo en general. Los valores y limitaciones humanos que determinan el éxito de la interacción están fundados en las características generales psicológicas y biológicas del individuo, así como en las peculiaridades individuales y el contexto social. Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del individuo, por otro lado, produce reacciones de un tipo diferente. Cuando existe una mala adaptación, cuando sus necesidades no están satisfechas o cuando se le exige demasiado, o se le menosprecia, el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento. Los resultados dependen en gran medida de las habilidades al individuo para hacer frente a las situaciones difíciles de la vida y para controlar las manifestaciones precoces de las consecuencias. Por consiguiente, cuando hay una exposición a la misma situación estresante, dentro de límites razonables, un individuo podrá reaccionar con éxito y mantenerse sano, mientras que otro tendrá problemas de salud.

En el mismo orden de ideas podemos relacionar que el individuo a través del desarrollo de su actividad laboral se encuentra expuesto a una variedad de riesgos ocupacionales, situaciones o factores capaces de incidir de

manera negativa con el equilibrio físico, mental y social generando pérdidas en la salud.

De una manera más precisa Carayon, Haims y Yang (2001:13), proponen la siguiente definición de factores psicosociales como “Las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores”.

Los factores psicosociales, se refiere a los elementos emocionales sociales de las personas que pueden no solo ejercer influencia en las reacciones de los mismos, sino que también puede incidir en que los individuos sufran un accidente o enfermedad ocupacional, por otro lado, según las condiciones relacionadas con el trabajo propiamente dicho este está condicionado con su intensidad, duración de la jornada de trabajo, ritmo de trabajo, pausas y descansos que se realizan dentro de la jornada laboral, diseños ergonómicos de los puestos de trabajo entre otros, elementos esencialmente peligrosos cuando la permanencia del trabajador es prolongada, sin descanso, con tareas repetitivas y automatizadas.

Como pudo entenderse en la definición anterior los factores psicosociales perjudican la salud de los trabajadores, causados por la exposición parcial o permanente a los factores psicosociales presentes en contexto laboral condición que pudiese generar la aparición de patologías a largo plazo o incidir en la causa de un accidente de trabajo.

Bases Legales

Para la presente investigación es importante referenciar las bases legales que regulan el tema, esto con el propósito de fortalecer las revisiones teóricas con la normativa vigente, así como considerar algunos aspectos jurídicos.

En Venezuela, el marco legal que regulan las leyes laborales, específicamente en materia de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial está diseñado con el firme propósito de proteger la salud tanto física, psíquica y social de los trabajadores y crear el estado de bienestar óptimo requerido para la conservación de la salud del trabajador

En ese sentido iniciaremos destacando lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su Artículo 87 establece que:

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 puede 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 y 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.

De igual forma, en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), en su contenido jurídico establece aspectos que refuerzan las obligaciones legales y refiere aspectos importantes para el presente estudio.

En el artículo 1 de dicha Ley se señala:

El objeto de la presente Ley es: 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. (p.1).

Es por ello que la presente ley, la cual contiene rango constitucional crea y diseña el compromiso y la responsabilidad que debe ser atendido, tanto por el Estado, como por las entidades de trabajo a fin de garantizar las condiciones salubres en los puestos de trabajo, evitar accidentes de trabajo y

enfermedades Ocupacionales. Así mismo, que el trabajador tenga la posibilidad desarrollar sus habilidades y conocimientos.

Así mismo, en el artículo 70 de la LOPCYMAT, se establece que una Enfermedad ocupacional comprende:

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. P (66).

En este artículo se deja claro que los aspectos físicos, emocionales y mentales generados por los factores psicosociales que se encuentren presentes en el medio ambiente laboral inciden de manera importante en la generación de enfermedades ocupacionales, es decir si la patología guarda relación con el desarrollo de la actividad, es contraída o agravada por ocasión del trabajo desarrollado, podríamos deducir que estamos en presencia de una enfermedad Ocupacional.

Es allí donde de igual forma se establecen las responsabilidades consagradas en el presente marco regulatorio, proponiendo las sanciones.

Por su parte, la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y las Trabajadoras en su artículo 43 establece las responsabilidades objetivas del patrono y en ese sentido tipifica que:

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivos de causas relacionadas con el trabajo. La responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias y se procederá conforme a esta Ley seguridad laboral.

Nuevamente se establecen en otro instrumento jurídico las responsabilidades consagradas en lo que refiere a los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, queda claro que la total y única responsabilidad la ocurrencia de dichas contingencias recae en el patrono o patrona, de igual forma quedan amparados los aprendices, pasantes y becarios quienes aun cuando mantienen una contratación académica y sus funciones dentro de las organizaciones son muy específicas deben gozar de la misma protección que la de los trabajadores

En un mismo orden de idea la Organización Internacional del Trabajo (OIT) convenio 155 en su artículo 4 describe lo siguiente:

Todo Miembro deberá, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores interesadas y habida cuenta de las condiciones y práctica nacionales, formular, poner en práctica y reexaminar periódicamente una política nacional coherente en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo. Esta política tendrá por objeto prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo.

Es importante resaltar que aún cuando se trata de un artículo internacional, Venezuela forma parte del grupo de países firmantes, por lo tanto el mismo pasa a formar parte de nuestro marco regulatorio, por otra parte, el contenido de en la LOPCYMAT y su reglamento apoyan y ratifican parte lo establecido en el Convenio 155.

De igual forma Venezuela logro dar respuesta a algunos puntos señalados en dicho convenio con la creación de las Normas Técnicas (NT-02-2008), Declaración de Enfermedad Ocupacional, y (NT-01-2008) la Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, ambas publicadas en Venezuela el 01/12/2008 en la Gaceta Oficial N° 39.070 y Gaceta Oficial N° 38.910, respectivamente.

Asimismo es importante resaltar los establecido en la Norma Técnica NT-01- 2008 la “Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo”, instrumento legal que establece los criterios, pautas y procedimientos fundamentales para el diseño, elaboración, implementación, seguimiento y evaluación de un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La elaboración y diseño de dicho programa demandan en el patrono la ejecución de políticas preventivas en materia de seguridad y salud ocupacional, y sus planes de trabajo deberán ser propuesto en base a las particularidades del centro de trabajo y procesos peligrosos previamente identificados.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la investigación

La naturaleza de esta investigación es de tipo explicativa, en opinión de Sabino (2000) define:

Este es el tipo de investigación que mas profundiza en nuestro conocimiento de la realidad porque nos explica la razón y el porqué de las cosas; por lo tanto es más complejo y delicado pues el riesgo de cometer errores aumenta considerablemente (p.63).

La investigación a realizar es de carácter explicativo ya que la misma pretende ahondar la situación particular presente en la entidad de trabajo, determinando las causas que la originan así como los efectos que la misma genera sobre la salud de los trabajadores.

En este caso particular es conveniente adoptarla para dar respuesta a las interrogantes planteadas y alcanzar los objetivos establecidos que buscan analizar los riesgos psicosociales a los que están expuestos todos los trabajadores de una empresa de servicios, con la finalidad de determinar sus efectos sobre la salud.

Estrategia Metodológica

En esta investigación se hizo necesaria, la realización de un cuadro técnico metodológico, en el cual se desglosan cada uno de los objetivos específicos de una manera concreta y precisa, dicho cuadro es utilizado para organizar los elementos de estudio, en este sentido Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003).

El cuadro técnico metodológico tiene entre sus bondades que logra agrupar de manera resumida los aspectos relevantes de la investigación. En él están contenidas en el caso de los objetivos, las dimensiones, ítems las fuentes de información e instrumentos. La elaboración de este cuadro permite ir descomponiendo a partir de los aspectos generales, los elementos más concretos que le permite al investigador aproximarse a la realidad objeto de estudio. (p. 52).

Los objetivos de indagación se definieron en factores y variables medibles, los cuales se desprenden del objetivo general, que comprendió el análisis de los factores psicosociales presentes en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en el área de producción y sus efectos sobre la salud.

Para la realización del cuadro se tomó como referencia el esquema propuesto por Delgado de Smith (2003:281) que comprende “objetivos,

dimensiones, definiciones, indicadores, ítems, técnicas o instrumentos y fuentes” tal como se presenta a continuación:

El cuadro técnico metodológico es realizado en base a siete columnas, partiendo de la primera donde se ubican los objetivos específicos de la investigación, luego se encuentra las dimensiones a abordar las cuales fueron extraídas directamente de los objetivos tales como: el proceso de trabajo, los factores psicosociales, y los efectos sobre la salud, seguidamente se encuentran las definiciones que orientan sobre el significado que tienen las dimensiones, posteriormente los indicadores que comprenden contenido de trabajo, trabajo activo y posibilidad de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima, estima, actividad, Medios, equipos y herramientas, Bienestar físico, Bienestar mental y social los cuales surgen de las definiciones planteadas y que deben guardar relación con los ítems y con las dimensiones para que exista una relación lógica y secuencial entre ellos, los ítems que se presentan en el cuadro técnico metodológico son las preguntas que permitirán orientar la búsqueda y por último tenemos a los instrumentos que serán utilizados para la recolección de la información, como la entrevista no estructurada, cuestionario ISTAS 21 y el cuestionario de Yoshitake. Ver cuadro técnico metodológico que resume lo señalado (Ver cuadro N°2)

Cuadro N° 2
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar los factores psicosociales y los síntomas subjetivos de fatiga en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en el área de producción.						
Objetivo Especifico	Dimensión	definición	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento	Fuente
Describir el proceso del trabajo realizado por los trabajadores que laboran en una empresa de servicio de limpieza en el área de producción.	Proceso de trabajo	Actividad racional de intercambio de materias entre la naturaleza y el hombre, mediante el cual éste se apropia de los elementos que aquella le ofrece y los transforma, con la finalidad de obtener los medios necesarios a su existencia. A la vez, en el mismo proceso, el hombre también se transforma: desarrolla su propia naturaleza, sus músculos, su capacidad de pensar y crear.	Actividad. Medios, equipos y herramientas.	* Actividad física * Actividad mental * Equipos eléctricos * Equipos manuales	Entrevista no estructurada (VER ANEXO 1)	22 trabajadores del área de producción.

Fuente: Amaris, Machado, Torres (2016)

Cuadro N° 2
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar los factores psicosociales y los síntomas subjetivos de fatiga en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en el área de producción.						
Objetivo Específico	Dimensión	definición	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento	Fuente
Identificar los factores psicosociales presentes en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza.	Factores psicosociales.	Factores que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), la organización, los procedimientos y los métodos de trabajo, así como las relaciones entre los trabajadores, el contenido del trabajo y la realización de las tareas que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.	* Contenido del trabajo.	* Ritmo en el trabajo. * Distribución de tareas. * Uso de habilidades. * Alta incertidumbre. * Relación intensa. * Esconder emociones.	Cuestionario ISTAS 21 (VER ANEXO 2)	22 trabajadores del área de producción.
			* Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.	* Autonomía. * Participación en la toma de decisiones. * Capacidad de control. * Posibilidad de desarrollo.		
			* Inseguridad.	* Inseguridad contractual. * Cambio de actividades. * Remuneración. * Incertidumbre.		
			* Apoyo social y calidad de liderazgo.	* Rol en la Organización. * Aislamiento físico o social. * Relación con los jefes y compañeros. * Apoyo social. * Comunicación interna. * Definición de las actividades.		
			* Doble presencia	* Trabajo doméstico y familiar. * Apoyo familiar. * Relación trabajo - familia.		
			* Estima	* Trato justo. * Apoyo social.		

Fuente: Amaris, Machado, Torres (2016)

Cuadro N° 2
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar los factores psicosociales y los síntomas subjetivos de fatiga en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en el área de producción.						
Determinar los síntomas subjetivos de fatiga en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en el área de producción.	Síntomas subjetivos de fatiga	La fatiga es la sensación de cansancio extremo, agotamiento o debilidad de la función física y mental manifiesta a través de un grupo de síntomas debilitantes, que usualmente incluyen somnolencia, reducción de la capacidad de rendimiento físico y mental, ánimo deprimido y pérdida de la motivación, el cual podría resultar de una variedad de causas que incluyen: desórdenes del sueño, dolencias o enfermedades, exigencia física o mental estresante.	* Estado de físico.	¿Siente pesadez en la cabeza? ¿Siente el cuerpo cansado? ¿Tiene cansancio en las piernas? ¿Tienes deseos de bostezar? ¿Siente la cabeza aturdida, atontada? ¿Está soñoliento? ¿Siente la vista cansada? ¿Siente rigidez o torpeza en los movimientos? ¿Se siente poco firme e inseguro al estar de pie? ¿Tiene deseos de acostarse?	Yoshitake (VER ANEXO 3)	22 trabajadores del área de producción.
			* Estado mental.	¿Siente dificultad para pensar? ¿Está cansado de hablar? ¿Está nervioso? ¿Se siente incapaz de fijar la atención? ¿Se siente incapaz de ponerle atención a las cosas? ¿Se le olvidan fácilmente las cosas? ¿Le falta confianza en sí mismo? ¿Se siente ansioso? ¿Le cuesta trabajo mantener el cuerpo en una buena postura? ¿Se le agotó la paciencia?		
			* Estado mixto	¿Tiene dolor de cabeza? ¿Siente los hombros entumecidos? ¿Tiene dolor de espalda? ¿Siente opresión al respirar? ¿Tiene sed? ¿Tiene la voz ronca? ¿Se siente mareado? ¿Le tiemblan los párpados? ¿Tiene temblor en las piernas o en los brazos? ¿Se siente mal?		

Fuente: Amaris, Machado, Torres (2016)

Población y Muestra

Balestrini (1998-95) define que “una población puede estar referida a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características o una de ellas, y para la cual serán validas las conclusiones obtenidas en la investigación”.

En este caso, la totalidad de la población está conformada por 30 trabajadores de una empresa de servicios de limpieza, mantenimiento de oficinas y áreas de trabajo que laboran dentro de una empresa transnacional del sector químico, ubicada en la ciudad de Valencia Estado Carabobo.

Por otra parte Arnau (1978) define:

La muestra corresponde a una parte de un universo de casos que recibe el nombre de población y que es considerada como una auténtica representación de la misma. La muestra no es, pues, un número reducido de casos o elementos elegidos de entre la totalidad, sino aquella porción de la población que puede ser considerada como una auténtica expresión de la misma (p.274).

En el caso de esta investigación, el tamaño de la población es finita, debido a que se cuenta con una cantidad limitada de trabajadores para el estudio, de los cuales se tomaran 22 personas que laboran en el área de producción, por ser la masa de trabajo más susceptible al riesgo psicosocial,

por tal motivo no fue necesario utilizar técnicas muestrales, optando por una muestra no probabilística.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

El instrumento se refiere al recurso con el cual se pretende la recolección de la información requerida y la técnica a la forma o metodología a utilizar para la aplicación de dicho instrumento. En el caso particular de esta investigación se utilizó un cuestionario como instrumento, y la técnica para su aplicación fue a través de una entrevista que permitió recopilar la información pertinente al problema de investigación.

La técnica a utilizar fue la entrevista semi-estructurada compuesta por una serie de preguntas con el fin de obtener una mayor veracidad en su resultado. Al referirnos a la entrevista Ander-Egg (1988:226) señala que “la entrevista cumple con un conjunto de funciones: obtener información de individuos o grupos, facilitar información, influir sobre ciertos aspectos de la conducta (opiniones, sentimientos, comportamientos) o ejerce un efecto terapéutico”

De igual manera para la consecución del segundo y tercer objetivo utilizamos como instrumento el cuestionario. Sierra (1988) al referirse al cuestionario:

Reconoce que el elemento básico del cuestionario, como se deduce claramente de su nombre y la definición, son las preguntas. Es por ello que la bondad de un cuestionario no depende de otra cosa sino de la clase de preguntas empleadas en él y de su adecuada formulación. (p. 306).

El cuestionario a recurrir a fue el realizado por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud ISTAS 21, ya que es de vital importancia contar con herramientas que permitan la recolección de información que tenga relación con el objeto de estudio, por esta razón se aplicó dicho instrumento el mismo es definido según Creus y Mangosio (2011):

Diseñado para cualquier tipo de trabajo incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual. Supone una buena base de información para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas como unidades integrales. Tiene dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo: una para centros de 25 o más trabajadores y otra para centros de menos de 25 trabajadores. (p. 400)

Con el instrumento antes citado se conoció el nivel de exposición a los factores psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores bajo estudio, entendiendo que dicho cuestionario nos permitió encaminar una investigación con resultados confiables y seguros, basados en la experiencia

sobre su aplicación y aprobación dada por investigadores, por lo que se cataloga como un cuestionario con excelente validez, fiabilidad.

Como segundo cuestionario tomaremos como referencia el Yoshitake cuya característica principal consiste en medir los tipos y las magnitudes de la fatiga que presentan los trabajadores, el mismo aborda tres dimensiones de la percepción subjetiva de la Fatiga Laboral realizando 10 preguntas para la exigencia mental en el trabajo, 10 para las manifestaciones físicas de la fatiga y por último 10 ítems indagando sobre los síntomas mixtos. Las preguntas están diseñadas de tal modo que exigen una respuesta dicotómica (SI/NO). Utilizada en conjunto con otras técnicas de indagación, resulta valiosa para el estudio de las exigencias físicas y cognitivas de los diferentes tipos de procesos laborales.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Previo a las análisis e interpretación de resultados es necesario explicar que en el desarrollo de la investigación se estableció como muestra la cantidad de 22 trabajadores de los cuales solo se logro ubicar a 14 de ellos para aplicarles los instrumentos de recolección de datos, debido a que el resto de los mismos no se encontraba laborando por diferentes motivos como: reposos, permisos y vacaciones.

Una vez cumplida la recolección de los resultados, previo a la aplicación de técnicas e instrumentos se procede a la estimación, análisis e interpretación de los mismos, esto con el propósito de dar respuesta a los objetivos planteados en la presente investigación, nuestro primer objetivo aborda el proceso de trabajo.

Proceso de trabajo

Con el propósito de conocer el proceso de trabajo realizado por los trabajadores de la empresa de servicios bajo estudio, se aplicó en el grupo una entrevista semi-estructurada la cual puede observarse en el anexo 1.

Las respuestas obtenidas fueron distribuidas en un cuadro de frecuencias y porcentajes a fin de visualizar de manera más detallada toda la información obtenida.

En referencia las consultas planteadas al grupo de trabajadores, en primera instancia se le solicitaron listar las tareas más importantes que formaban parte de su trabajo diario, siendo las respuestas recibidas las siguientes (Ver cuadro N° 3)

CUADRO 3

Actividades	Frecuencias	Porcentaje (%)
Limpiar pisos	12	85,71
Limpiar Baños	9	64,29
recolección de basura	3	21,43
barrer pisos	12	85,71
limpiar ventanas	1	7,14
limpieza de áreas comunes	7	50,00
Limpiar escritorio	7	50,00

En base a los resultados podemos visualizar que todas las labores identificadas por los trabajadores, corresponden a actividades de índole domesticas las cuales se desarrollan en porcentajes variables y esto obedece a que la frecuencia de dichas tareas cambia según la necesidad del área donde prestan sus servicios.

De igual manera se aprecia que las tareas listadas por los trabajadores no demandan exigencias físicas importantes que comprometan su condición de salud de manera significativa.

Seguidamente se les pidió listar los equipos eléctricos utilizados diariamente durante el desarrollo de las tareas, aportando el siguiente resultado. (Ver cuadro N° 4)

CUADRO 4

Equipos	Frecuencias	Porcentaje (%)
Pulidora	4	28,57
Aspiradora	1	7,14

En cuanto a esta interrogante, los trabajadores solo refieren la aspiradora y pulidora como equipos eléctricos utilizados durante sus tareas, estos dispositivos, los cuales igual son utilizados durante las labores domesticas, no demandan en el usuario ningún tipo de exigencia importante en cuanto a lo físico, mental ni psicológico, su precaución especial esta dado a que son equipos conectados a una fuente de energía eléctrica por lo tanto existen unas recomendaciones de uso que se deben acatar.

Por otra parte se les requirió hacer una lista de las herramientas manuales que utilizan diariamente durante el desarrollo de las tareas, aportando el siguiente resultado. (Ver cuadro N° 5)

CUADRO 5

Herramientas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Cepillo	13	92,86
pala	8	57,14
Mopa	13	92,86
Pañitos	5	35,71
Carro mopeador	7	50,00
Haragan	1	7,14
Tobo	1	7,14

Para el caso de las herramientas manuales al igual que los dos anteriores, los trabajadores coincidieron en listar en altos porcentajes utensilios de uso domestico, de la misma forma, los mismos no demandan en el trabajador ninguna atención exigida, ni un requerimiento físico importante durante su uso.

Como cuarto ítem se formulo una consulta dicotómica con una respuesta cerrada de modo de afirmar o negar si dentro de las responsabilidades laborales que ellos realizan, existía alguna que demandara exigencia en cuanto a la atención y/o concentración, en ese sentido a continuación se presenta el resultado. (Ver cuadro N° 6)

CUADRO 6

Variable	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	6	42,86
No	8	57,14

Con referencia a los resultados obtenidos, se puede apreciar que por encima de la mitad de los trabajadores encuestados indicaron que durante la realización de sus labores no existía una exigencia importante en cuanto a la atención y la concentración, y para el resto de los encuestados si estaba presente dicha condición, sin embargo el detalle que alegaban sobre el requerimiento lo atribuían a la necesidad de estar pendiente en no derramar un liquido y mantenerse concentrados durante las labores de limpieza.

Si bien es cierto que toda actividad requiere de atención en el caso que nos ocupa podemos inferir que tanto el grado de atención, como el de concentración, manifiesto por parte del grupo, no poseen una magnitud que pudiese incidir de manera desfavorable en el trabajador.

Como consulta final y con el propósito de ampliar los conocimientos sobre el proceso de trabajo, se le solicito al grupo que, en base a su experiencia y conocimiento diseñara una breve descripción de la actividad laboral que desarrollan diariamente, con respecto a ello y de manera general la mayoría coincidió en que al llegar a la empresa se dirigen a su puesto de trabajo, inician con la recolección de la basura, limpieza de escritorios, baños, barrer los pisos y mopearlos.

Toda esta información y relatos recogidos del grupo bajo estudio nos muestra una actividad laboral que no presenta exigencias físicas importantes, con un grado de atención y concentración que no exceden los límites normales, por lo que no reflejan condiciones que se pudiesen estimar como nocivas para el trabajador.

Una vez recopilada toda esta información la misma fue clasificada y utilizada para la conformación del proceso de trabajo desarrollado por la población bajo estudio arrojando el siguiente resultado:

Objeto de trabajo: Limpiar pisos, limpiar escritorio, lavar baños, recolección de basura, barrer piso, pulir pisos, limpiar ventanas, limpieza de áreas comunes.

Medios de trabajo: cepillos, haragán, rastrillos, coletos, tobos, pulidoras, pala, paños de limpieza, detergentes, entre otros.

Actividad: inician con la recolección de desperdicios del lugar que les corresponda atender, esta tarea es totalmente manual, los desechos recolectados son dispuestos en contenedores y luego trasladados a los centros de acopio, posteriormente organizan los escritorios, mesas de trabajo y equipos, los cuales son limpiados con un paño húmedo, seguidamente proceden a barrer el recinto y a limpiar el área con coletos húmedos, para luego pulir el piso.

Ya conocido el proceso de trabajo, sus características, forma de ejecución y distribución de las tareas, logramos visualizar que cada una de ellas está conformada por actividades de origen doméstico y que el condicionante del factor psicosocial puede variar con relación al entorno, la organización y distribución del trabajo y no por la actividad como tal.

Factores Psicosociales

Con el propósito de cumplir con los objetivos de la investigación y una vez obtenidos los resultados de la aplicación de la versión corta del cuestionario (ISTAS21), se pudo constatar que los niveles de exposición a los factores psicosociales de acuerdo al apartado que se evalúa son variables, en esta investigación el mayor porcentaje de riesgo lo obtuvo el apartado 3 con un 92.9% lo cual indica que la población encuestada se siente insegura, esto motivado a que la situación económica actual ha impactado significativamente en el ámbito laboral, generando muchos cambios, tales como el aumento de la percepción laboral, y dentro de esta se ubica la inseguridad laboral, definida como la incapacidad percibida para mantener la continuidad laboral ante una situación de amenaza en el trabajo. En otras palabras, la anticipación de un evento estresante como la posibilidad de la pérdida del empleo, que puede conducir a un estado de ansiedad tan importante, como el evento en sí mismo.

En lo que corresponde a los resultados obtenidos, los mismos fueron presentados en tablas demostrativas de respuestas, las cuales contienen elementos tales como, clasificación, frecuencia y porcentaje (%), los datos reflejados en dichas tablas indican en valores porcentuales el sentir y como se expresó la muestra ante el instrumento utilizado.

APARTADO 1

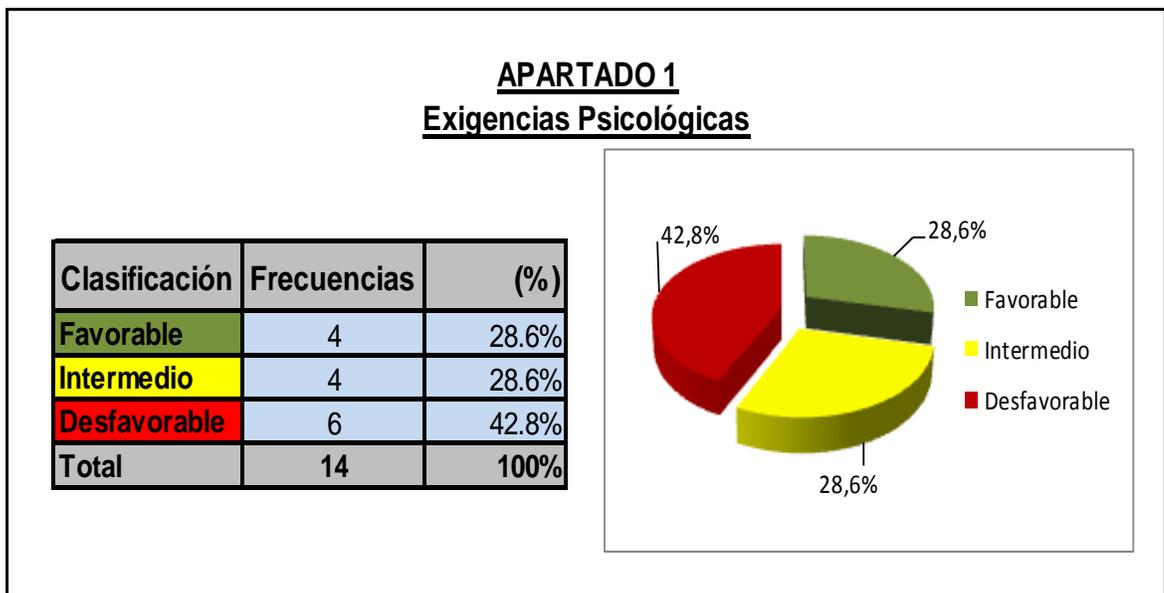
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

Las exigencias psicológicas se refieren a la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo para realizarlo, ya que, si éste es insuficiente, se presentan altas exigencias para un ritmo de trabajo rápido, el trabajador no podrá llevar su trabajo al día o se le acumularán las tareas. Asimismo, puede tener relación con una inadecuada distribución temporal del trabajo. En consecuencia los resultados obtenidos en las exigencias psicológicas, señalan que los encuestados presentan un 42.8% en el nivel desfavorable lo que establece un riesgo para la salud, esto debido a que las labores en su proceso de trabajo son de origen domestico y se basa en acciones de orden y limpieza teniendo que laborar con rapidez debido a los ritmos de trabajo establecidos, donde muchas veces dependen de la culminación de otros para desarrollar sus tareas.

Este apartado también incluye las emociones que afectan los sentimientos del trabajador, sobre todo cuando requieren de la capacidad del individuo para entender la situación de otras personas, la apreciación de los datos indica la presencia de situaciones en las que deben esconder sus sentimientos para lograr cumplir con las actividades desarrolladas en áreas comunes en las cuales alternan con los trabajadores de la empresa contratante donde ambos deben cumplir con sus funciones lo que en ocasiones genera que se les acumulen el trabajo.

En lo que respecta al nivel intermedio y el nivel favorable los encuestados presenta niveles similares ambos con 28.6%, lo que demuestra que el 57.2% de la población encuestada puede ejecutar sus labores sin verse afectada su salud. (Ver cuadro 7 gráficos N° 1)

CUADRO 7 Y GRAFICO 1



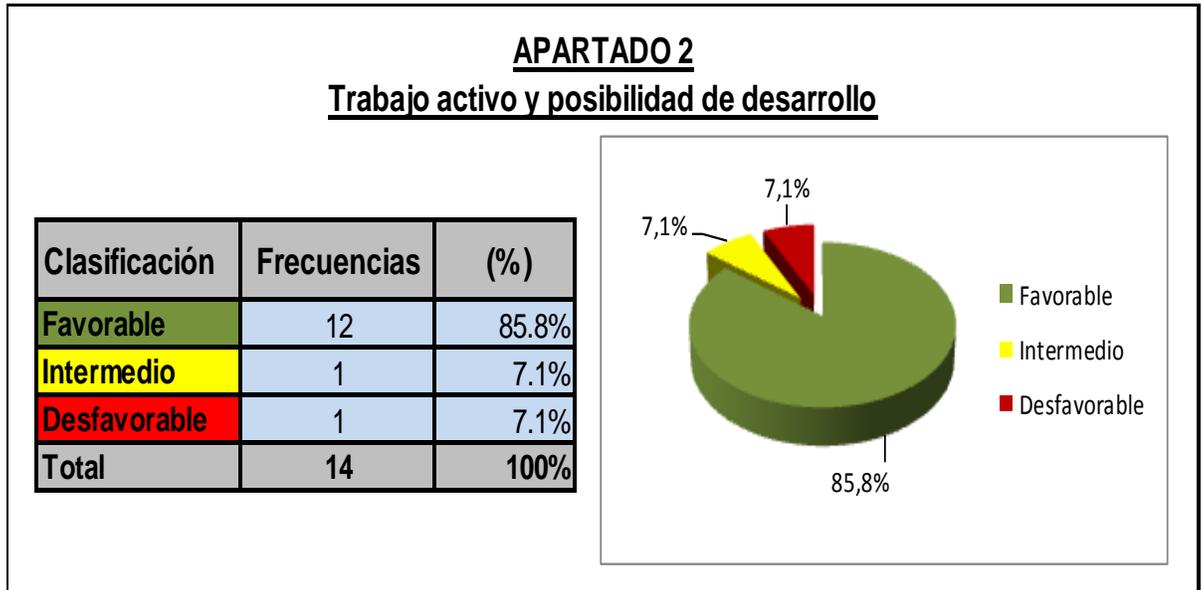
Fuente: Datos obtenidos de la investigación.

APARTADO 2

TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDAD DE DESARROLLO

En relación al apartado N° 2 designado trabajo activo y posibilidad de desarrollo, se refiere a qué nivel de influencia o margen de autonomía se posee en la forma de realizar el trabajo, además busca identificar si el trabajo otorga posibilidades para aplicar las habilidades y conocimientos, y si se puede adaptar el horario a las necesidades familiares. De la encuesta aplicada se obtuvo un 85.8% en el nivel favorable lo que indica que no existen niveles de riesgo significativos en dicho apartado, el nivel intermedio y desfavorable constituyen cada uno un 7.1% lo que no significa un riesgo para la salud. Este nivel favorable demuestra que personal encuestado posee control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo y sus posibilidades de desarrollo son considerables, de igual forma se deduce que poseen influencia y cierto margen de autonomía en la forma de realizar sus actividades de trabajo, así mismo se advierte que el trabajo que realizan proporciona posibilidades para aplicar sus habilidades y conocimientos lo cual indica que sienten que sus tareas tienen sentido y lógica, por último se concluye que el personal tiene posibilidades de adaptar el horario a sus necesidades familiares. En general este es el apartado que genera mayor influencia positiva para el personal y conlleva sin duda un valor agregado a las labores que realizan en la organización. (Ver cuadro 8 gráficos N° 2)

CUADRO 3 Y GRAFICO 2



Fuente: Datos obtenidos de la investigación.

APARTADO 3

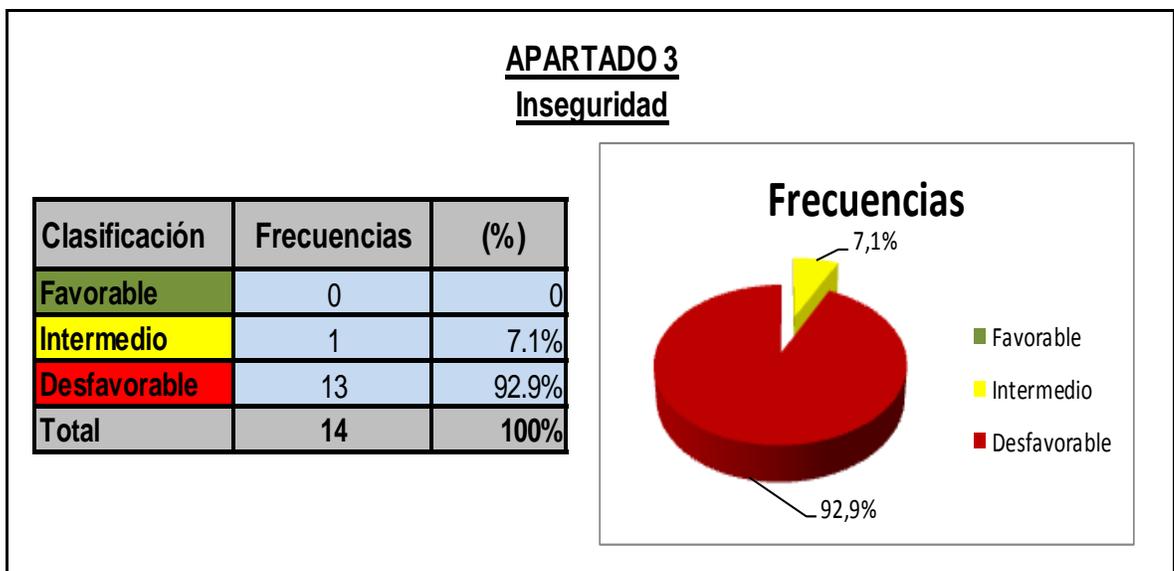
INSEGURIDAD

De acuerdo con el manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo de ISTAS 21, la dimensión inseguridad se relaciona con la inseguridad contractual, la cual representa una innegable preocupación para el trabajador, de allí que estudie los efectos de las condiciones de trabajo como: movilidad funcional, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago. Con respecto a los resultados arrojados en este apartado la mayor puntuación se ubico en el nivel desfavorable con un 92.9%, lo que indica que el personal encuestado se encuentra en una situación perjudicial

para la salud, debido a que en los actuales momentos en Venezuela existe un déficit de materia prima en todos los sectores productivos, lo que genera escases, haciendo difícil la obtención de alimentos, medicinas, transporte entre otros, razón por la cual los trabajadores en vez de preocuparse más por un cambio en las tareas que realiza o un cambio de turno, se preocupa por la pérdida del trabajo de igual forma sienten que no existe un salario acorde con la situación económica actual, por lo tanto, es posible que el salario que devengan no cumpla con la canasta básica dejándolos vulnerables al no poder cubrir sus necesidades básicas.

Esta Inseguridad requiere por parte de la empresa una revisión profunda ya que sus temores e incertidumbres, son el principal condicionante de ocasionar daño a la salud de los trabajadores expuestos. (Ver cuadro 9 gráficos N° 3)

CUADRO 9 Y GRAFICO 3



Fuente: Datos obtenidos de la investigación.

APARTADO 4

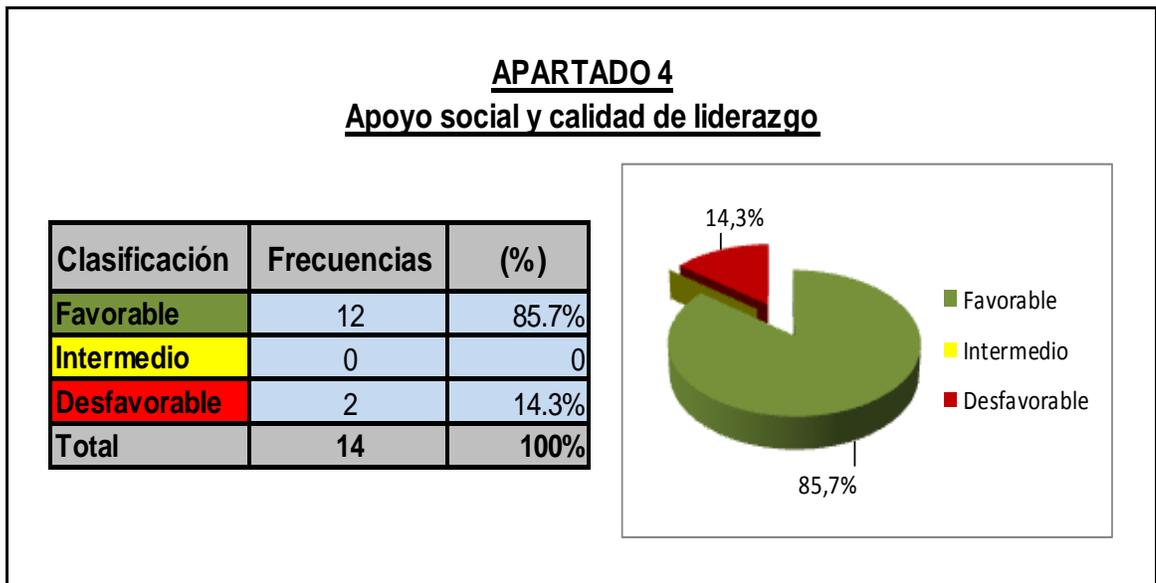
APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO

Seguidamente se encuentra el apartado N° 4 que trata del apoyo social y calidad de liderazgo el cual se centra en las habilidades de los superiores para dirigir el trabajo y en el apoyo que puede recibir de estos y de los subordinados y que la falta de apoyo social es una de las dimensiones fundamentales en relación con los factores Psicosociales el apoyo social.

En este la puntuación más alta se presenta en nivel de exposición favorable con un 85.7%, según la identificación y evaluación de los datos, las áreas que están impactadas de forma positiva y que dan lugar a este valor favorable, están referidas a que los trabajadores conocen con exactitud el margen de autonomía y cuales tareas son de su entera responsabilidad y cuáles no lo son, de igual forma los datos apuntan a que el personal encuestado recibe ayuda y apoyo de sus compañeros y se sienten que forman parte de un grupo que trabaja en forma conjunta, por otro lado analizando los datos que dan valor al nivel intermedio no arrojo grado de exposición y con relación al nivel desfavorable con un 14.3% de los encuestados indica que no recibe toda la información que necesita para realizar correctamente sus tareas, así mismo se sienten aislados del resto de sus compañeros pudiendo esto deberse a que su jefe inmediato no planifican bien el trabajo y fallan consecutivamente en la comunicación con su personal. Todo esto se puede deber a la naturaleza misma de las funciones del trabajador ya que requiere de movilización continua y en muchas ocasiones requiere el personal trabaje en forma individual, por lo que queda

claro el bajo nivel de riesgo que representa este apartado en la población bajo estudio. (Ver cuadro 10 gráficos N° 4)

CUADRO 10 Y GRAFICO 4



Fuente: Datos obtenidos de la investigación.

APARTADO 5

DOBLE PRESENCIA

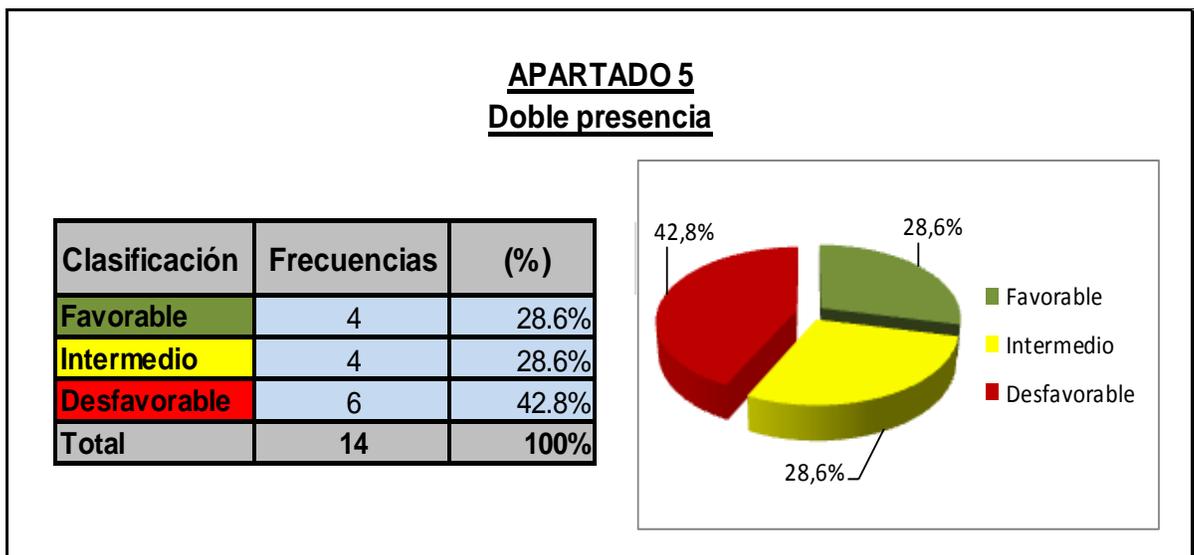
Este mide el trabajo domestico realizado por parte de los trabajadores y el apoyo familiar que estos reciben, a su vez se pueden observar las diferencias que caracterizan el trabajo desempeñado por el hombre o la mujer.

En referencia a las condiciones que están señaladas en el apartado N° 5 con relación a la doble presencia, el resultado de la encuesta arrojo valores tales como un 42.8% en los niveles desfavorables, se presume que las causas fundamentales de esta tendencia es que el 79% de nuestra población es de género femenino, es decir que la responsabilidad en las labores del hogar son en su mayoría absorbidas por este género, y el resto se reflejó en un promedio equitativo de un 28.6% tanto para los niveles intermedios, como para los niveles favorables, al igual que en el apartado 1 es importante observar con detenimiento y cautela el nivel intermedio, esto debido a la susceptibilidad de pasar a un nivel de mayor riesgo.

En relación a los valores estudiados se percibe que el personal encuestado realiza en su mayoría el trabajo doméstico y que este en gran parte es responsabilidad de las mujeres, por ende se presentan situaciones en las que necesitarían estar en el trabajo y en su hogar al mismo tiempo, en definitiva esto conlleva a que el personal encuestado se vea en la situación de pensar durante sus labores de trabajo en las actividades domesticas que

debe realizar, lo que afecta su estabilidad psicológica y emocional. (Ver cuadro 11 gráficos N° 5)

CUADRO 11 Y GRAFICO 5



Fuente: Datos obtenidos de la investigación.

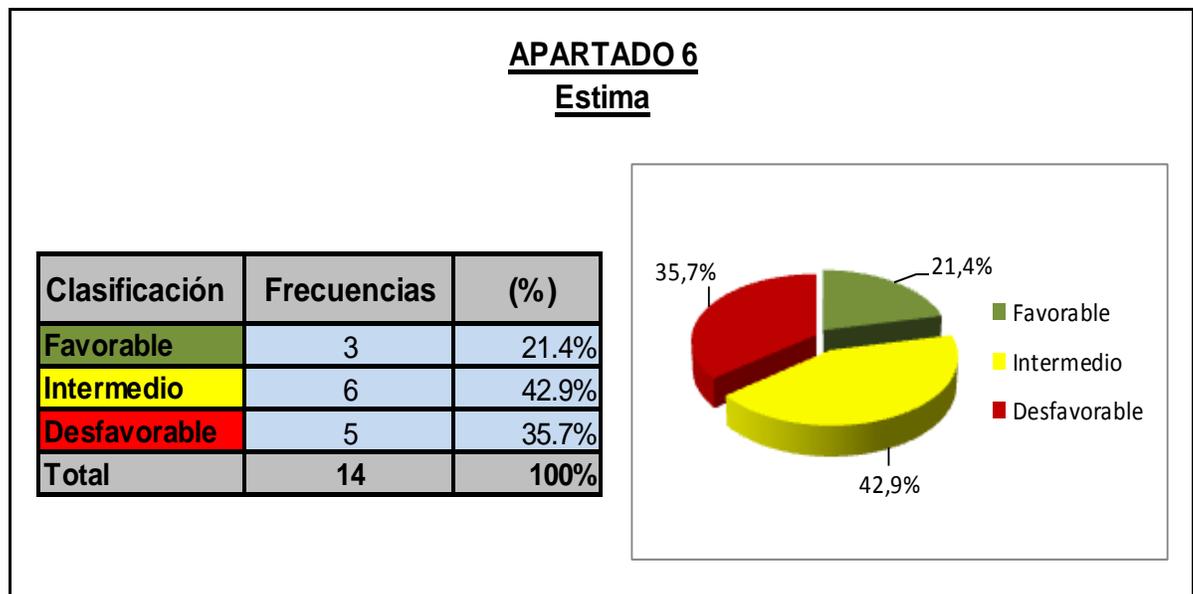
APARTADO 6

ESTIMA

La estima se refiere al respeto y el reconocimiento, al apoyo adecuado y al trato justo en el trabajo, de los resultados obtenidos en este apartado un 42.9% se ubica en el nivel intermedio, el cual requiere atención especial, ya que el mismo puede cambiar hacia el nivel desfavorable, a su vez el nivel desfavorable se ubica en un 35.7%, esta cercanía entre ambos niveles indica

que el personal encuestado no se siente valorado en su trabajo, la evaluación de los datos muestran la falta de respaldo hacia los trabajadores en momentos en los que se presentan situaciones difíciles, así como también observamos un descontento entre el personal, motivado a que los trabajadores no sienten que por el esfuerzo que realizan al efectuar sus labores reciben el reconocimiento que realmente creen merecer, esto sin duda impacta psicológicamente a los trabajadores y está íntimamente ligado a los resultados hallados en el primer apartado (42.8% en el nivel desfavorable de Exigencias Psicológicas) y por último el nivel favorable arroja un 21.4% el cual se encuentra satisfecho con el trato que recibe. (Ver cuadro 12 gráficos N° 6)

CUADRO 12 Y GRAFICO 6



Fuente: Datos obtenidos de la investigación.

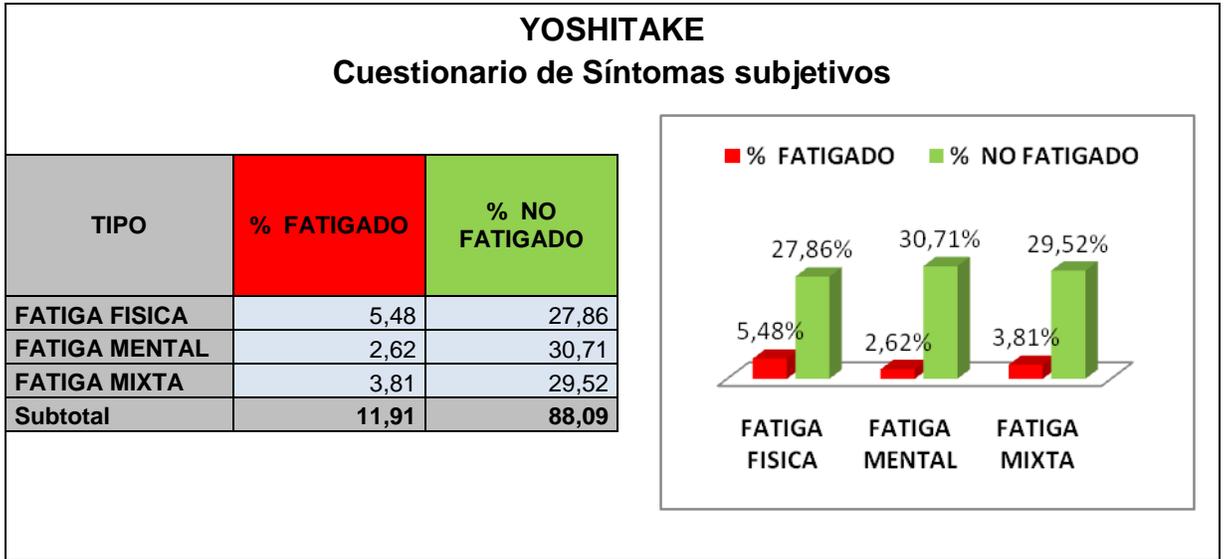
Resultados de la aplicación del cuestionario de Síntomas subjetivos de fatiga.

Los resultados obtenidos del cuestionario de síntomas subjetivos de fatiga de YOSHITAKE revelaron que los trabajadores presentan niveles de fatiga tales como: fatiga físico 5.48%, fatiga mental 2.62% y el nivel de fatiga mixta arrojo un 3.81% lo que evidencia un bajo nivel de fatiga general en sus tres variables siendo la fatiga física la de mayor incidencia, sin embargo estos valores no representan condiciones significativas dentro de los resultados del estudio.

De igual forma, observando dichos resultado de manera general los valores arrojados producto del cuestionario indican que solo el 11.91% de Los trabajadores presentan síntomas de fatiga, y el resto, correspondiente al 88.09% negó sentirse fatigado durante la jornada de trabajo.

Todos estos resultados hacen inferir que las condiciones de salud de los trabajadores en estudio se encuentran en una condición aceptable debido al bajo porcentaje de incidencia negativa resultante del estudio. (Ver cuadro 13 gráficos N° 7)

CUADRO 13 y GRAFICO 7



CONCLUSIONES

Una vez recolectado y analizado el resultado del presente estudio podemos concluir:

Referente al primer objetivo sobre el proceso de trabajo el mismo dio como resultado que las labores realizadas son de índole doméstico y cotidiano por lo que a simple vista las mismas no deberían enmarcar situaciones que pudieran afectarles su condición de salud, y menos aún su bienestar, sin embargo existen factores que alteran esa condición relacionados con el ambiente donde se desarrollan, la división y organización así como la distribución de las tareas.

En cuanto al segundo objetivo correspondiente a los factores psicosociales presentes en el ambiente donde labora el grupo de trabajadores bajo estudio, los resultados producto de la aplicación del cuestionario (ISTAS21) indica que la inseguridad es el factor que arrojo el nivel más elevado con un 92.9% condición manifiesta y promovida por la situación actual del país y la incertidumbre relacionada con ello, seguidamente las exigencias psicológicas y la doble presencia fueron los apartados con mayor incidencia, representado con un 42.8% lo que corresponde a un nivel desfavorable de casi la mitad de la muestra, sin embargo es importante destacar que en estos dos apartados los niveles intermedios están representados por el 28.6 % situación susceptible a pasar al nivel de riesgo desfavorable. La estima se ubicó en el tercer lugar de riesgo al reflejar cifras comprendidas 35.7% de nivel desfavorable y al igual

que los apartados exigencias psicológicas y doble presencia, presenta una elevada incidencia en el nivel intermedio con el 42,9% y por ultimo tanto el apartado 2, trabajo activo y posibilidad de desarrollo y el Apartado 4: Apoyo social y calidad de liderazgo, no presentaron cifras importantes de riesgo, ya que el colectivo expreso estar ubicado en el nivel favorable representado por encima del 85% en ambos casos.

Con respecto al tercer objetivo los resultados obtenidos producto de la aplicación del cuestionario YOSHITAKE a fin en medir los tipos y las magnitudes de la fatiga que presentan los trabajadores y sus efectos sobre la salud, el mismo arrojó un 11.91% de trabajadores con síntomas de fatiga una incidencia leve en relación al 88.09% de trabajadores que no obtuvo síntomas de fatiga. El grado de afección a la salud no reveló cifras significativas dando como resultado preponderante a trabajadores con buenas condiciones de salud.

RECOMENDACIONES

- Revisar y estructurar las tareas de acuerdo al trabajo asignado con el propósito de mejorar, el ritmo y la cantidad de los mimos.
- Realizar un diagnostico del clima organizacional a fin de determinar el estado actual de la población laboral y atender los hallazgos resultantes de la misma.
- Dictar talleres preventivos que le brinden a los trabajadores y su grupo familiar herramientas que permitan identificar y manejar los factores psicosociales presentes en su entorno.
- Promover la integración familiar y fortalecimiento de valores entre las familias y los trabajadores a través de jornadas de integración familiar
- Brindar a los trabajadores espacios recreativos, promoviendo la celebración de fechas importantes tales como: época decembrina, día del trabajador, cumpleaños entre otros.
- Monitorear los factores ambientales que puedan generar problemas de salud a los trabajadores

- Apoyar la conformación de equipos deportivos a fin de participar en las diferentes disciplinas, así como fomentar la participación de los trabajadores en dichas actividades con el resto de sus compañeros y familiares.
- Promover actividades culturales y estimular la participación de los trabajadores en las mismas.
- Diseñar, elaborar e implementar un programa de seguridad y salud en el trabajo considerando el factor psicosocial como uno de los procesos peligrosos presentes en los ambientes de trabajo y alineando sus objetivos, acciones y metodologías a identificar, prevenir y controlar dicho factor de riesgo, entre otros.

LISTA DE REFERENCIAS

Ander-Egg, E. (1988). **Técnicas de Investigación Social**. Editorial Hvmánitas. Buenos Aires.

Arnau, J. (1978). **Métodos de investigación en las ciencias humanas**. Editorial Omega. Barcelona.

Balestrini, M. (1998). **Cómo elaborar el Proyecto de Investigación**. Consultores Asociados, Caracas.

Bolton, S. (2006). **Una tipología de la emoción en el lugar del trabajo**. Sociología del trabajo. Nueva época, Núm. 57. Madrid: Siglo XXI. Libro en línea. Disponible: [http:// www. Sigloxxieditores .com/pdf/ 8364057 _b.pdf](http://www.Sigloxxieditores.com/pdf/8364057_b.pdf) .
Consulta: 2015, Mayo 10

Carayon, P., Haims, M. C., & Yang, C. L. (2001). **Psychosocial work factors and work organization**. The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors. Londres.

Comisión sobre Factores de Riesgo en el trabajo del Instituto Nacional de salud laboral. (2005). **Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales**. Instituto Navarro de Salud Laboral. España.

Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (1984). **Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención.** Ginebra: OIT/OMS.

Copia del anteproyecto Ley Orgánica de Salud. **Publicada por la Asociación Venezolana de Médicos Católicos.** Disponible:<http://web.archive.org/web/20090418010544/http://mipagina.cantv.net/avemeca/anteproleys.htm>. Consulta: 2015, Junio 05

Cox, T. & Griffiths, A. (1995). **The nature and measurement of work stress: theory and practice.** In J. Wilson and N. Corlett (Eds.) The Evaluation of Human Work: A Practical Ergonomics Methodology. London: Taylor & Francis.

Creus, A. y Mangosio, J. (2011). **Seguridad e Higiene en el trabajo.** Ediciones Alfaomega, Colombia.

Delgado de Smith, Y., Colombo L. y Orfila R. (2003). **Conduciendo la investigación.** Editorial Comala. 2da. Edición. Caracas.

De Vos Pascual, J. (1994). **Seguridad e higiene en el trabajo.** Editorial Mc Graw-Hill. Madrid.

Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional **Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Publica** Págs. (237-41).

Herzberg, F. (1968). **Teoría del factor dual**. Libro en línea. Disponible:http://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos_grupales_buceo/teoria_motivación-higiene.pdf. Consulta: 2015 Junio 05

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (2014). **Situación actual en el mundo y América Latina**. Documento en línea. Disponible:https://www.inpsasel.go.ve/estadistica_08_09_10/situacion_actual.html. Consulta: 2015, Junio 05

INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO AMBIENTE Y SALUD .2003. **Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). ISTAS 21**. Adaptación para el Estado Español. Paralelo Edición. España.

Hulin, C., Water, L. (1971). **Regresion Analysis of Three Variations of the Two Factor Theory of Job Satisfaciton**. Journal of Applied Psychology, Vol. 55. Págs. (211-217).

King, N (1968). **Clasificación and Evaluation of the Two Factor Theory of Job Satisfaciton**. En: Psychological Bulleting, N° 74, Págs (18-31)

Lemus, N. (1997). **Psico-sociología de la Salud de los Trabajadores**. Editor Litho Color C. A. Valencia Venezuela.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 40.079**, Diciembre 27, 2012 Caracas.

Ley Orgánica de Prevención y Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. **Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela 38.236, Resolución de Ambientes Libres de Humo de Tabaco**. Julio 26, 2005 Caracas.

Marín, M. y Pico, M. (2004). **Fundamentos de Salud Ocupacional**. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Publicaciones, España.

Martín, D. y Pérez B. (1997). "NTP 443.**FactoresPsicosociales: Metodología de Evaluación**, INSHT. Documento en línea. Disponible: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_e13.htm Consulta: 2015, Junio 15

Martín, F. y Pérez, J. (1997). **Factores psicosociales: metodología de evaluación.** INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Barcelona, España.

Marx, Kl. (1975). **El Capital, Tomo I, Cap. VI.** Fondo de Cultura Económica. México.

Matabanchoy, S. (2012). Salud en el Trabajo. **Revista universidad y salud,** Págs. (87-102).

Miner, J. (1984). The **Validity and Usefulness of Theories in Emerging Organizational Science.** En: Academy of Management Review, vol 9, No. 2, Págs. (296-306).

Neisser, U. (1967). **Cognitive Psychology.** Editorial Appleton Century-Crofts, New York.

Norma Técnica para la Declaración de Enfermedad Ocupacional **(NT-02-2008)** Diciembre 2008.

Organización Mundial de la Salud OMS (1948). **La Salud**. Documento en línea. Disponible: <http://www.who.int/es/>. Consulta: 2015, Junio 05

Organización Internacional del Trabajo (OIT) 1986. **Riesgo Psicosociales**. Libro en línea. Disponible: <http://www.ilo.org/public/spanish/>. Consulta: 2015, Mayo 10

Rodríguez, H. y Silva, M. (2010) **Factores de Riesgos Psicosociales que Afectan a los Empleados que Prestan Servicio en el Comedor de la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula**. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Rodríguez, M. (2009). **Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?** Observatorio Laboral Revista Venezolana. Vol. 2, Nº 3. Universidad de Carabobo. Venezuela. Págs. (127-141)

Robbins, S. (1999). **Comportamiento Organizacional**. Editorial Pearson Educación Decima Tercera Edición, México.

Roozeboom, M. Houtman, I., & Van den B.. (2008). **Monitoring Psychosocial Risks at work**. I. En S.Leka & T. Cox (Eds.), The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF (pp. 17-36).

Sabino, C. (2000). **El proceso de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas.

Sierra, R. (1988). **Técnicas de Investigación Social**. Editorial Paraninfo, Madrid.

Teorías de la Motivación Campus virtual. **Licenciatura en Administración**. **Universidad de Oriente, Puebla**. Documento en línea. Disponible: <http://www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/direc/15.pdf> Consulta: 2015, Junio 05

Yoshitake H. (1978). **Three characteristic patterns of subjective fatigue symptoms**. Ergonomics.

ANEXOS 1

Entrevista: Descripción Proceso de Trabajo

Edad: _____
Sexo: _____
Ocupación: _____
Experiencia en el puesto (años): _____
Centro de trabajo: _____

A continuación se realizaran una serie de interrogantes con el propósito de conocer el detalle del proceso de trabajo que usted realiza, así como las herramientas utilizadas para el desarrollo del mismo

Responda las preguntas de acuerdo a su conocimiento sobre el proceso de trabajo y forma de realizarlo

1.- Liste las tareas más importantes que forman parte de su trabajo diario.

2.- Liste los equipos eléctricos que usted utiliza diariamente durante el desarrollo de las tareas diarias.

3.- Liste las herramientas manuales que usted utiliza diariamente durante el desarrollo de las tareas diarias.

4.- Dentro de sus responsabilidades laborales existe alguna que demande exigencias en cuanto a la atención y/o concentración

Si () No ()

De ser afirmativa su respuesta, mencione cuales:

5.- Según su experiencia y conocimiento, realice una breve descripción de la actividad laboral que usted desarrolla diariamente, así como la forma de realizarla

ANEXOS 2

INSTRUMENTO ISTAS 21

APARTADO 1

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

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

APARTADO 2

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

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

APARTADO 3**ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:**

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Muy preocupado	Bastante preocupado	Mas o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) ¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso que te quedaras en paro?					
18) ¿Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
19) ¿Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te pague en especie, entre otros)?					
20) ¿Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?					

APARTADO 4**ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:**

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

APARTADO 5

ESTE APARTADO ESTA DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJAS, HIJOS, PADRES ENTRE OTROS...)

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

PREGUNTAS

RESPUESTAS

31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace tu?

Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas.

Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas.

Hago mas o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas.

Sólo hago tareas muy puntuales.

No hago ninguna o casi ninguna de esta tareas.

PREGUNTAS

RESPUESTAS

Siempre

Muchas veces

Algunas veces

Solo alguna vez

Nunca

32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?

33) Cuando estás en la empresa, ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares?

34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?

APARTADO 6

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

PREGUNTAS

RESPUESTAS

Siempre

Muchas veces

Algunas veces

Solo alguna vez

Nunca

35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.

36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.

37) En mi trabajo me tratan injustamente.

38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.

ANEXO 3

CUESTIONARIO H. YOSHITAKE (V-1987 INSAT)

Fecha: _____

Hora: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Ocupación: _____

Experiencia en el puesto (años): _____

Centro de trabajo: _____

	SI	NO
1. ¿Siente pesadez en la cabeza?	_____	_____
2. ¿Siente el cuerpo cansado?	_____	_____
3. ¿Tiene cansancio en las piernas?	_____	_____
4. ¿Tienes deseos de bostezar?	_____	_____
5. ¿Siente la cabeza aturdida, atontada?	_____	_____
6. ¿Está soñoliento?	_____	_____
7. ¿Siente la vista cansada?	_____	_____
8. ¿Siente rigidez o torpeza en los movimientos?	_____	_____
9. ¿Se siente poco firme e inseguro al estar de pie?	_____	_____
10. ¿Tiene deseos de acostarse?	_____	_____
11. ¿Siente dificultad para pensar?	_____	_____
12. ¿Está cansado de hablar?	_____	_____
13. ¿Está nervioso?	_____	_____
14. ¿Se siente incapaz de fijar la atención?	_____	_____
15. ¿Se siente incapaz de ponerle atención a las cosas?	_____	_____
16. ¿Se le olvidan fácilmente las cosas?	_____	_____
17. ¿Le falta confianza en sí mismo?	_____	_____
18. ¿Se siente ansioso?	_____	_____
19. ¿Le cuesta trabajo mantener el cuerpo en una buena postura?	_____	_____
20. ¿Se le agotó la paciencia?	_____	_____
21. ¿Tiene dolor de cabeza?	_____	_____
22. ¿Siente los hombros entumecidos?	_____	_____
23. ¿Tiene dolor de espalda?	_____	_____
24. ¿Siente opresión al respirar?	_____	_____
25. ¿Tiene sed?	_____	_____
26. ¿Tiene la voz ronca?	_____	_____
27. ¿Se siente mareado?	_____	_____
28. ¿Le tiemblan los parpados?	_____	_____
29. ¿Tiene temblor en las piernas o en los brazos?	_____	_____
30. ¿Se siente mal?	_____	_____

1 _____ 2 _____ 3: _____ Tipo: _____