



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



**RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR
AUTOMOTRIZ UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO.**

Autores:
Cardozo, Juana
C.I.: 19.425.047
Contreras, Rosa
C.I.: 18.686.995
Navas, Pedro
C.I.: 16.291.544

Bárbula, Abril de 2016



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



**RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR
AUTOMOTRIZ UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO.**

Tutor:

María Rodríguez

Línea de Investigación:

Estudio de la Conducta y su Implicación en el
Trabajo

Autores:

Cardozo, Juana

C.I.: 19.425.047

Contreras, Rosa

C.I.: 18.686.995

Navas, Pedro

C.I.: 16.291.544

**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**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR AUTOMOTRIZ UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO

**Tutora:
María Rodríguez**

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales

Por: María Rodríguez

C.I. 6.404.526

Campus Bárbula, Abril de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del Trabajo de Grado titulado “**RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR AUTOMOTRIZ UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO.**”, presentado por los Bachilleres **JUANA CARDOZO**, titular de la Cédula de Identidad No. V-19.425.047; **ROSA CONTRERAS**, titular de la Cédula de Identidad No. V-18.686.995 y **PEDRO NAVAS**, titular de la Cédula de Identidad No. V-16.291.544, como requisito para optar al Título de Licenciados en Relaciones Industriales, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

María, Rodríguez.

C.I. 6.404.526

Bárbula, Abril 2016.



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 **RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR AUTOMOTRIZ UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**, presentado por los Bachilleres **JUANA CARDOZO**, titular de la Cédula de Identidad No. V-19.425.047; **ROSA CONTRERAS**, titular de la Cédula de Identidad No. V-18.686.995 y **PEDRO NAVAS**, titular de la Cédula de Identidad No. V-16.291.544, 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

Dedico este trabajo de grado de manera muy especial primeramente **a Dios** todo poderoso, por su infinito amor, por ser mi guía principal, por haberme dado la sabiduría, la paciencia y las fuerzas necesarias para cumplir con esta meta que creía imposible.

A mis Hijos Fabiola Isabel y Fabián Francisco, por ser mi principal motivación, quienes han tenido que hacer el sacrificio de pasar muchas tardes sin mami en casa, quienes han deseado no ir más a la guardería y quedarse a compartir con mamá, hoy les digo hijos míos el esfuerzo valió la pena, los amo, este logro es para ustedes.

A mis padres Hebert e Isabel, por darme la vida, por hacer de mí la persona que soy hoy en día, por enseñarme valores fundamentales como lo son la responsabilidad, el amor y sobre todo por ese apoyo incondicional, en especial a mi padre, porque ha creído en mí en todo momento, este triunfo también es de ustedes, los amo.

A mi esposo Héctor Sánchez, a quien es parte de este logro, por estar dispuesto y disponible para mí en todo momento, por apoyarme en cada trasnocho y soportar mi carácter cuando la presión se hacía parte de mí durante toda esta carrera, te amo inmensamente.

A mis hermanos Hebelitza y Francisco, por darme ánimos y motivarme, por ese amor tan transparente y por ser mi mayor inspiración de ser una profesional como hoy en día lo son ellos.

A mi suegra Nazly Calderón, por estar para mis hijos cuando más yo necesite un apoyo, por demostrarme con sus acciones un aprecio incondicional, por eso y más te dedico este triunfo, te amo “Tata”.

A mi prima Johandri Arévalo, por ser mi mejor amiga, mi confidente y apoyarme en gran parte de mi carrera.

A mis compañeros Rosa Contreras y Pedro Navas, por recibirme en su casa tras largas noches de traspasos para lograr nuestra meta, por la integración y alineación de criterios tan respetuosa y objetiva que nos hizo posible lograr este triunfo, por eso dedico este logro también a ustedes muchachos, son motivo de inspiración y respeto para mí.

A todos aquellos familiares y amigos que de una u otra manera han sido parte de esta meta. A todos ellos dedico este éxito.

Juana Cardozo

DEDICATORIA

Inicialmente le dedico mi trabajo **a Dios**.

A mis Padres (Germán Contreras) y (Alba Palacio), por haberme dado la vida por ser mi inspiración, tu Mamá que has estado siempre presente desde el cielo dándome la fortaleza que necesito y guiándome, por esa promesa que te hice un día Madre Mía esto es para ti.

A mi amado Esposo (Pedro Navas), por ser mi amigo, mi compañero de clases de aventuras por apoyarme en cada momento, por aguantarme y estar siempre allí.

A mi Hija (Albany Navas) por cada momento que la he dejado con terceras personas para poder alcanzar esta meta eres la luz de mi vida.

A mi Hermana (Vanessa Contreras) por ayudarme siempre en todo, por estar siempre que te necesito, por ser mi compañera de vida, de juegos, de luchas esto es para Ti mi Hermana del alma.

A mis Sobrinos (Brandón Sandia, Argelis Valladares y Victoria Sandia), por ser ejemplo para ustedes esperando que sean mejor que Yo.

A mis Suegros por aconsejarme y ayudarme siempre y darnos una mano amiga.

A mis Cuñadas por darme ánimo y ayudarme siempre con mi Princesa.

A mis Familiares y amigos que siempre han estado ahí de una u otra forma.

A mis Amigos (Rosaura, Sora, Wilder) por ayudarme con mi Princesa, cuidarla quererla y darle todo el amor del mundo siempre sin nada a cambio, por siempre estar ahí siempre para nosotras.

Pero Sobre todo le dedico a este logro a mi **Hermana- Mamá** (Judí Martínez), por ser mi gran ejemplo, por tenerme a tu lado desde los diez años sin nada a cambio, por formarme con muchas normas, reglas, por hacerme una mujer responsable, luchadora, honesta, con muchos esfuerzos al fin lo logre, porque por lo menos en un momento del día recuerdo tus palabras, regaños y consejos esto es para ti, sé que muchas veces te juzgue, pero ahora entiendo todo lo que me decías y le doy gracias a Dios porque quede en buenas manos.

A mis profesores que este camino andado no fuese completo sin ellos.

A mi gran Universidad de Carabobo, por haberme permitido formarme y hoy alcanzar esta gran meta como Profesional, pero sobre todo por haberme hecho crecer como persona, esto también es para ustedes.

Por último, **a la Profesora (Anny Navas)**, de Proyecto que siempre nos ayudó y nos orientó.

A nuestra tutora la Profesora (María Rodríguez), que sin conocernos nos ha ayudado con amor, cariño dedicando su tiempo libre a ayudarnos.

A mis compañeros del Trabajo de Grado que con altos y bajos lo logramos, deseándoles lo mejor en su desarrollo Profesional y que vengan los éxitos para todos.

“se requiere de muchos estudios para ser profesional, pero se requiere de toda una vida para aprender a ser persona”.

Rosa Contreras.

DEDICATORIA

Principalmente le dedico este logro **a Dios todo Poderoso** por darme la Salud, Fortaleza y perseverancia.

A mis Padres (Pedro Navas) y (Noris Coronel), por traerme a este mundo, por inculcarme los valores necesarios para emprender nuevos horizontes, por ser siempre mi ejemplo a seguir, por tus inalcanzables consejos madre por ser mi guía en todo momento, por hacerme entender que no era un camino fácil pero siempre escuchándome y ayudándome.

A mi Esposa (Rosa Contreras), por ser mi mano derecha, mi compañera, mi amiga fiel, y la mejor compañera de clases que he tenido.

A mi Hija (Albany Navas), por ser el motor que me impulso a culminar este proyecto de vida, por entendernos y escucharnos siempre para que esto fuese posible.

A mis Hermanas (Juana Navas) y (Maily N Navas), por su apoyo incondicional siempre, por ayudarme en cada momento que necesite de ellas.

A mi Hermano-Compadre (Wilder Pernalette), por haber sido la persona que me impulso en este camino de una u otra manera, esperando que pronto con el favor de Dios seamos colegas, a su Esposa (Sora Melendez) y Suegra (Rosaura Maita), por su valiosa ayuda en mi ausencia con mi Hija y además familiares que de una u otra manera estuvieron siempre hay para ayudarme.

A mi gran Universidad por haberme permitido formarme y crecer como Profesional.

A mi Profesor (Parra), que me ayudo, me motivo que si se puede a pesar de los obstáculos.

A Nuestra Tutora (María Rodríguez), que con tantas carreras nos ayudó y nos orientó.

Al resto de mis Profesores por haberme formado como profesional durante este largo camino.

“Madre (Noris coronel), te dedico esto por siempre estar orgullosa de mí así como Yo estaré siempre de ti Te Amo Mamá”.

Pedro Navas.

AGRADECIMIENTOS

Principalmente damos gracias a nuestro Dios todo poderoso, a nuestra Universidad de Carabobo, muy específicamente a nuestra Facultad de Ciencias Económicas y Sociales por habernos permitido andar todo este camino, con altos y bajos, agradecemos a nuestros compañeros de clases por ayudarnos unos con otros por darnos una mano amiga día tras día en este recorrido, por las experiencias enriquecedoras vividas, por los ratos dulces y amargos gracias.

Agradecidos con nuestros Padres sin ellos esto no sería posible por sus miles de consejos gracias.

Por último y no menos importantes queremos dar gracias a nuestros Profesores, por todas las enseñanzas dejadas en este camino, especialmente a nuestra tutora la Profesora María Rodríguez por su dedicación a la hora de dar respuesta a cada una de nuestras dudas, por cada persona que contribuyó con un granito de arena para que todo esto fuese posible, a todos ustedes gracias.

Cardozo, Contreras y Navas.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIAS.....	vii
AGRADECIMIENTOS	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvii
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN.....	20
 CAPITULO I EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema.....	22
Objetivos de la Investigación.....	30
Justificación de la Investigación.....	31
 CAPITULO II MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	33
Referentes Teóricos.....	40
Bases Teóricas.....	48
Definición de Términos Básicos.....	66
 CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la investigación.....	70
Estrategia Metodológica.....	71
Colectivo a Investigar.....	73
Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	75
Validez y Confiabilidad del Instrumento de Recolección.....	77
Análisis y Procesamiento de la Información Recolectada.....	79

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Presentación y Análisis de Resultados de la Aplicación del Instrumento.....	80
Propuestas tendientes a prevenir y/o eliminar los factores de riesgos psicosociales.....	119
CONCLUSIONES	129
RECOMENDACIONES	132
LISTA DE REFERENCIAS	134
ANEXOS.....	139

ÍNDICE DE CUADROS

No.		Pág.
1	Factores Psicosociales.....	54
2	Personal del Departamento de Mantenimiento de Carrocería.....	74
3	Ponderación de la Confiabilidad por Alpha de Cronbach.....	78
4	Buenas prácticas para prevenir los riesgos psicosociales	124

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Distribución de Frecuencias del Indicador:	Pág.
1	Cuantitativas - Ítems No. 1, 2 y 3.....	80
2	Emocionales - Ítems No. 4, 5 y 6.....	83
3	Influencia – Ítems No. 7, 8 y 9.....	85
4	Control de los tiempos – Ítems No. 10 y 11.....	87
5	Desarrollo de habilidades – Ítems No. 12 y 13.....	89
6	Sentido de trabajo, Identificación institucional – Ítems No. 14, 15 y 16	91
7	Desempleo, Cambios Funcionales - Ítems No. 17 y 18.....	93
8	Salario, Horario de Trabajo - Ítems No. 19 y 20.....	95
9	Claridad de rol - Ítems No. 21 y 22.....	97
10	Previsibilidad - Ítems No. 23 y 24.....	99
11	Apoyo social - Ítems No. 25 y 26.....	101
12	Posibilidad de relación social - Ítems No. 27 y 28.....	103
13	Liderazgo - Ítems No. 29 y 30.....	105
14	Trabajo Familiar - Ítem No. 31.....	107
15	Doble presencia - Ítems No. 32, 33 y 34.....	109
16	Reconocimiento, Sentido de Grupo – Ítems No. 35 y 36.....	111
17	Trato justo, Recompensa – Ítems No. 37 y 38.....	113



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



**RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR
AUTOMOTRIZ UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Autores: Cardozo, Juana
Contreras, Rosa
Navas, Pedro

Tutor: María Rodríguez

Año: 2016

RESUMEN

En una empresa del sector automotriz en el Municipio Valencia del Estado Carabobo, se llevó a cabo esta investigación con el objeto de “Analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de sus trabajadores, a fin de proponer estrategias que minimicen sus efectos”. En ese sentido, la investigación se enmarcó en un diseño no experimental; de campo, de nivel descriptivo. El colectivo a investigar estuvo conformado por las veinticinco (25) personas que laboran en el Departamento de Mantenimiento de Carrocerías, utilizándose una muestra censal. Como técnicas de recolección de la información se utilizaron la revisión documental y la encuesta, usando como instrumento el cuestionario ISTAS21, el cual es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales, utilizado mundialmente, por lo cual no se sometió a validación adicional. Su confiabilidad fue determinada mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,88, que indica que tiene una capacidad muy alta de obtener datos congruentes. Los datos recolectados permitieron determinar que los factores psicosociales relacionados con las dimensiones de las exigencias psicológicas, el trabajo activo o posibilidades de desarrollo, el apoyo social y calidad de liderazgo, la estima o la doble presencia no tiene gran efecto en el desempeño de los trabajadores. Sin embargo, en los indicadores referidos a la inseguridad en el trabajo, se evidenció que vienen generando preocupación y estrés en los trabajadores, incidiendo en como el trabajador se desempeña. Por lo que se presentan estrategias que permitan mejorar la prevención de los factores psicosociales

Palabras claves: Factores de Riesgo Psicosociales. Desempeño laboral.



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



**PSYCHOSOCIAL RISKS AND ITS IMPACT ON JOB PERFORMANCE
OF WORKERS IN A COMPANY IN THE AUTOMOTIVE SECTOR,
LOCATED IN VALENCIA, CARABOBO STATE**

Authors: Cardozo, Juana
Contreras, Rosa
Navas, Pedro

Tutor: María Rodríguez

Year: 2016

ABSTRACT

In a company of the automotive sector in the Valencia municipality in Carabobo State, this research was conducted in order to analyze the incidence of psychosocial risks in the work performance of its employees, with the purpose to propose strategies that minimize its effects. In that sense, the research was framed on a non-experimental design; field study, with a descriptive level. The collective to research was formed by the twenty-five (25) people working in the Bodywork Maintenance Department, using a census sample. As data collection techniques, the document review and the survey were used, applying as instrument the ISTAS21 questionnaire, which is an instrument of assessment of psychosocial risks, used globally, therefore it was not subject to additional validation. Its reliability was determined by the coefficient Alpha of Cronbach, getting a result of 0.88, which indicates that it has a very high capacity to obtain consistent data. The data collected allowed to determine that psychosocial factors related to the dimensions of psychological demands, active work or development opportunities, social support and quality of leadership, esteem or double presence have great effect on the performance of the workers. However, the indicators referred to insecurity at work, showed that they are generating concern and stress on workers, affecting the worker's performance. Therefore, strategies are presented to improve the prevention of psycho social factors.

Key Words: Psychosocial risk factors, Work performance.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, los vertiginosos cambios de la sociedad impulsados por el avance de las tecnologías, generan propuestas innovadoras que influyen en las organizaciones y las relaciones de trabajo que se dan dentro de ellas, de allí que deban estar preparadas a enfrentar los desafíos y adversidades presentes tanto en su entorno, como dentro de sus estructuras y políticas, e implementar acciones de mejora continua, que les permitan adaptarse a nuevos estándares de productividad y competitividad.

En ese sentido, diferentes entes gubernamentales, relacionados con las relaciones de trabajo, así como comités internacionales, como la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, han venido dando mayor importancia al tema de las condiciones del entorno de trabajo y como éstos influyen no sólo en el desempeño del trabajador, sino también en su salud y seguridad ocupacional, así como en el estudio de sus consecuencias, tales como enfermedades laborales, estrés ocupacional, trastornos músculo-esqueléticos, entre otros; enfocando su análisis en los diversos riesgos a que están expuestos los trabajadores, en busca de velar por su salud y bienestar.

En ese orden de ideas, entre los diferentes factores de riesgo estudiados en los lugares de trabajo, se encuentran los psicosociales, mostrando un creciente interés en estudiar cómo afectan la salud ocupacional, la psicología organizacional y el desarrollo del recurso fundamental en las organizaciones, el talento humano. Asimismo, diversos estudios han buscado establecer de qué manera intervienen estos factores en el ambiente socio laboral de los puestos de trabajo y en el entorno familiar de los trabajadores, tratando de comprender sus efectos en el desempeño y bienestar de los mismos.

Por consiguiente, surge la inquietud de seguir la línea de investigación relacionada con las ciencias de la conducta y analizar los factores psicosociales y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa manufacturera del sector automotriz ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo, razón por la que el presente estudio está estructurado en cuatro capítulos:

El Capítulo I, aborda el planteamiento del problema que presenta la empresa caso de estudio, se plantea el objetivo general y sus correspondientes objetivos específicos, exponiendo las razones que lo justifican.

El Capítulo II, presenta el marco teórico que sirvió de fundamento para el desarrollo de este estudio, y en él se exponen los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y se presenta la definición de términos básicos que pueden contribuir al entendimiento de los aspectos abordados.

El Capítulo III, señala el marco metodológico el cual establece la naturaleza de la investigación, la estrategia metodológica, la población y muestra de la investigación, las técnicas e instrumento de recolección de los datos, así como su validez y confiabilidad.

El Capítulo IV, se presentan los resultados de recolección de datos a través del cuestionario aplicado a los trabajadores, de igual manera se muestra el análisis e interpretación de los mismos mediante cuadros y gráficos, y una conclusión preliminar de estos resultados. Por último se exponen las conclusiones y recomendaciones finales de la presente investigación, complementándola con una lista de las referencias de la bibliografía consultada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En el nuevo milenio, el mundo ha sido testigo de un escenario económico caracterizado por el desarrollo acelerado de profundos cambios de paradigmas; integrándose de manera vertiginosa, tanto en lo político y social como en lo económico, avanzando a una globalización que trasciende la economía e impacta directamente aspectos fundamentales de la vida de las organizaciones, donde los procesos productivos se llevan a cabo a nivel de corporaciones y redes globales, terminando por afectar las relaciones de trabajo.

En ese sentido, Socorro (2012:2) señala que se vive “en un mundo de cambios, donde el conocimiento avanza tan rápido, que no se ha terminado de asimilar un concepto cuando ya existe otro que lo contradice o reorienta”, de allí que lo único seguro es que no se sabe cómo será el mañana. Ante estos cambios vertiginosos de la sociedad actual, las organizaciones han apelado a diferentes estrategias que les permitan adaptarse a los cambios del entorno, manteniendo sus niveles de productividad sin que se afecten sus oportunidades de éxito en mercados cada día más competitivos.

En ese mismo orden de ideas, Rodríguez (2009:131) señala que es posible afirmar que en las últimas décadas se ha estado imponiendo un nuevo paradigma de empresa, en el cual la seguridad e higiene en el trabajo tiene un papel de mayor trascendencia que en el pasado; en el cual la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, se ha convertido en una estrategia de las empresas tendientes a lograr que el trabajo se desarrolle en condiciones de seguridad, higiene y

medio ambiente adecuados para los trabajadores en busca de mejorar el desempeño organizacional.

La salud ocupacional, señala la autora, en muchas ocasiones se centra en reducir los accidentes de trabajo y ausentismo, dejando de lado la prevención de factores de riesgos tales como los psicosociales, ergonómicos, físicos, químicos u otros, los cuales si no son abordados afectan la salud e integridad de los trabajadores y el equilibrio de la empresa impactando la dinámica laboral; reflejándose en renuncias de trabajadores competentes, rotación, incapacidades por enfermedad profesional, bajo rendimiento, suicidio e insatisfacción.

En términos generales, según Janaina (2000:126), es innegable que en todo centro de trabajo, independientemente del tipo de actividad a la cual se dedique o el tamaño del mismo, estarán presentes situaciones que generan riesgos; definiendo a estos como “elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación de los mismos o control del elemento agresivo”. Es decir, representan la probabilidad de accidentarse o enfermarse como consecuencia de la actividad que se realiza o el medio en el cual se permanece durante el desempeño de la misma.

En ese contexto, Meliá y otros (2006:33) señalan que en el mundo actual, marcado por los constantes cambios tecnológicos, “existe una mayor exigencia de conocimientos y calidad, las organizaciones han volcado su atención en los factores de riesgo psicosocial y el amplio espectro involucrados en estos, que terminan por generar estrés y afectar el desempeño”. Es decir, las organizaciones han comenzado a preocuparse, no solo con los conocimientos y habilidades que requieren de su talento, humano, sino que además comienzan a interesarse en conocer los factores del entorno

que generan estrés y como éste incide en el rendimiento del trabajador en la ejecución de sus tareas.

Asimismo, Rodríguez (2009:129) señala que 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 ocupacional asociadas al mismo, que pueden catalogarse como un problema emergente de la Salud Pública, y particularmente de Salud Ocupacional; ya que puede afectar el desempeño del trabajador, causando la disminución de la atención en lo que se está haciendo, interfiriendo en el proceso de pensar, haciéndolo más lento y difícil, generando la falta de deseo de continuar realizando las actividades realizándolas con menos eficiencia.

En el campo laboral, señalan Rodríguez, Frenis y Toca (2009:2), los factores de riesgo psicosocial, deben ser entendidos como “toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea”, ya que no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

En ese sentido, Gibson, Ivancevich y Donnelly (2008) señalan que los riesgos psicosociales comprenden todos aquellos aspectos del puesto de trabajo y de su entorno, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo, el diseño y contenido de las tareas (variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.), el entorno existente fuera de la organización y aspectos intrínsecos del individuo, como su personalidad o sus actitudes; que pueden influir en la aparición de enfermedad laboral y afectar su desempeño laboral.

Respecto al desempeño laboral, Gibson, Ivancevich y Donnelly (2008) lo definen como el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad. Por su parte Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, afirmando que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

En ese orden de ideas, de acuerdo a Gibson, Ivancevich y Donnelly (2008), existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño, tales como las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Las estimaciones del desempeño pueden contener cualquier combinación de estos criterios, y en ocasiones ocupar varios criterios diferentes.

Asimismo, los mencionados autores se refieren a la existencia de diversos aspectos que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores y, por ende, en los resultados de la organización, tales como su motivación, sus características de personalidad, tales como sus actitudes o conductas, y la percepción bien sea positiva o negativa que las personas tengan acerca de los factores psicosociales de su entorno de trabajo.

En ese contexto, Chiavenato (2000) señala que el desempeño humano en el cargo varía de una persona a otra y de situación en situación, pues este dependerá de los factores condicionantes por lo que sea influenciado. Cada individuo es capaz de determinar su costo-beneficio para saber cuánto vale la pena desarrollar determinada actividad; así mismo el esfuerzo individual dependerá de las habilidades y la capacidad de cada individuo y de cómo perciba este el papel que desempeña, además

de los diferentes factores presentes en el entorno de trabajo que inciden en su desempeño.

En síntesis, se puede decir que los factores psicosociales en el trabajo, constituyen uno de los temas que mayor preocupación y atención han generado en el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) durante las últimas décadas por su relación con el bienestar y la salud de las trabajadoras y trabajadores. En ese sentido, Feldman y Blanco (2012) señalan que un número importante de investigaciones realizadas en Estados Unidos, Europa y Japón indican que los factores psicosociales del trabajo afectan la salud y el rendimiento de los trabajadores.

Asimismo, Houtman, Jettwghoff & Cedillo (2008), citados por Feldman y Blanco (2012), señalan que en América Latina, el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna, por lo que viene incrementándose el interés por estudiar el fenómeno del Síndrome de *Burnout* (estar quemado por el trabajo o agotamiento emocional) y el acoso laboral (síndrome de *moobing*), los cuales son efectos derivados de la exposición a factores psicosociales negativos que afectan directamente la salud y la seguridad de los trabajadores.

Por su parte, Ceballos, Valenzuela y Paravic (2014) destacan que en Chile desde 2009 se encuentra disponible un cuestionario trabajado en conjunto con expertos de la Universidad de Barcelona llamado *suseso-istas 21*, que evalúa los riesgos psicosociales en el trabajo desde cinco dimensiones: *exigencias psicológicas; trabajo activo y desarrollo de habilidades; apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo; compensaciones; y doble presencia*. Este instrumento está adaptado, validado y estandarizado para Chile.

En el caso particular de Venezuela, Feldman y Blanco (2012) refieren que la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo - LOPCYMAT (2005), se desarrolla la normativa legal en materia de salud y seguridad en el trabajo; relacionada con la salud integral de las trabajadoras y trabajadores. Es así como en sus artículos 69 y 70, la Ley al definir los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, establece como agentes causales aquellas condiciones del ambiente de trabajo de orden psicosocial y emocional, que determinen la aparición de trastornos o desequilibrios de carácter mental, temporales o permanentes, o bien que predispongan a la ocurrencia de accidentes de trabajo.

Asimismo, señalan las autoras, con relación a los denominados factores psicosociales, la Dirección de Epidemiología del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), señaló en el reporte de enfermedades ocupacionales de 2006, que las afecciones causadas por factores psicosociales constituyeron el segundo principal problema de salud, diagnosticada en los servicios de salud de las Direcciones Estatales de Salud de los Trabajadores.

En ese marco de ideas, se observa la situación laboral de los trabajadores de una empresa ensambladora de automóviles, específicamente del Departamento de Mantenimiento de Carrocería, el cual está conformado por 25 personas, que incluyen un Superintendente, un Ingeniero de Supervisión, un líder de grupo, dos líderes de manufactura, un matricero, tres instrumentistas, tres mecánicos y trece electromecánicos, quienes en conversaciones informales sostenidas con algunos de ellos, se percibe una situación de malestar, ya que aseguran estar estresados por diferentes factores que vienen afectando su situación laboral, incluyendo una creciente inseguridad sobre su futuro ocupacional dada la situación que atraviesa la industria automotriz en Venezuela.

A ese respecto, puede decirse que es de conocimiento público las dificultades que ha venido confrontado la industria automotriz venezolana en años recientes por causa de la más severa crisis de su historia como consecuencia de la realidad económica del país, marcada por una creciente inflación y un estricto control de cambio de divisas que dificulta la adquisición de las divisas necesarias para la importación de piezas y suministros para el ensamblado de automóviles, además de un severo retraso en la liquidación de las solicitudes de asignación de las divisas, lo cual ha traído como consecuencia que, según reporta la Cámara Automotriz de Venezuela (Cavenez), la producción de autos en Venezuela cayera un 72.46% en el año 2014; trabajando al mínimo de su capacidad productiva.

En el caso particular de la empresa caso de estudio, una empresa ensambladora con más de 50 años establecida en el país, radicada en la Zona Industrial Municipal de Valencia, que ha sido durante décadas uno de los mayores empleadores en el estado Carabobo, en concordancia de su misión corporativa de ser el líder mundial en productos y servicios automotrices, orientada hacia el consumidor; y su visión de ser “una familia global diversa, con una tradición de la cual estamos orgullosos, comprometida con pasión a ofrecer productos y servicios excepcionales que mejoren la calidad de vida de las personas”; ésta no ha estado ajena a la situación del sector industrial del cual forma parte.

En consecuencia, la empresa se ha visto en la obligación de recurrir a diferentes estrategias para enfrentar la grave crisis que atraviesa, optando por cierres parciales de sus operaciones, prolongadas vacaciones colectivas, turnos rotativos en los cuales los trabajadores se alternan semanalmente trabajando únicamente los trabajadores de planta indispensables para mantener la escasa producción; además de reducir significativamente sus plantillas de trabajadores. Por otro lado, numerosos trabajadores han optado por renunciar en busca de trabajos más estables, que les ofrezca mayor estabilidad, incluso con menores salarios, antes que enfrentar la

incertidumbre o verse desempleados, en un mercado de trabajo cada vez más contraído.

En ese orden de ideas, de conversaciones sostenidas con trabajadores, con quienes los investigadores mantienen vínculos familiares y de amistad, se conoce que muchos manifiestan sentirse estresados y con altos niveles de ansiedad como consecuencia de la situación de incertidumbre existente, factores que pueden causar en el futuro trastornos de salud, tales como diversas alteraciones de base alimentaria, gastrointestinales, inmunitaria, dermatológicas, cardiovasculares y endocrinológicas; así como trastornos en la actividad sexual, de tipo afectivo u obsesivo-compulsivos y déficit de sueño, y aumentar considerablemente el riesgo de conductas perjudiciales para la salud como el tabaquismo, el alcoholismo, o enfermedades como el estrés, la cual puede asociarse como causal del ausentismo y la dificultad del trabajador para concentrarse en su trabajo, para tomar decisiones, interfiriendo negativamente en su desempeño.

En virtud de lo expuesto, surge el interés por estudiar realizar esta investigación con la finalidad de analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del mencionado Departamento y los elementos que intervienen en los trabajadores de una empresa ensambladora ubicada en Valencia, Estado Carabobo, por lo que se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cuáles serían los factores de riesgo psicosocial que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa del sector automotriz, ubicada en Valencia Estado Carabobo?

¿Cuál sería la relación existente entre el desempeño laboral y los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores en una empresa del sector automotriz, caso de estudio?

¿Cuáles serían los elementos que generan incertidumbre laboral e intervienen como factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, ubicada en Valencia Estado Carabobo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa del sector automotriz ubicada en Valencia Estado Carabobo, a fin de proponer estrategias que minimicen sus efectos.

Objetivos Específicos

Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en una empresa del sector automotriz, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Establecer los efectos que producen los riesgos psicosociales presentes en una empresa del sector automotriz, ubicada en Valencia Estado, en el desempeño laboral de los trabajadores.

Establecer propuestas tendientes a prevenir y/o eliminar los factores de riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa del sector automotriz, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Justificación de la Investigación

La incertidumbre laboral y los estresores, que de ella pueden derivarse, son considerados hoy día como uno de los factores de riesgo psicosocial del mundo laboral que más preocupa a las empresas y a las organizaciones e instituciones que se ocupan de la salud e higiene ocupacional; ya que el estrés laboral, de acuerdo a Peiró y Salvador (2002:11) es reconocido en la actualidad como “la enfermedad ocupacional más representativa del mercado laboral, perjudicando a miles de trabajadores provocándoles incapacidad física y/o mental en el desarrollo de sus actividades”.

En ese orden de ideas, se puede decir que el estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en la sociedad actual, fundamentalmente por efecto de los constantes cambios en el mundo laboral, producto de los avances de la tecnología y la globalización, que elevan los requerimientos de conocimientos y competencias del trabajador.

En consecuencia, las empresas han establecido políticas y procedimientos dirigidos a minimizar los factores estresores en sus operaciones garantizando el bienestar y salud ocupacional de sus trabajadores, como medio de potenciar su desempeño, asegurando el ejercicio eficaz de sus funciones, favoreciendo el alcance de los objetivos individuales y organizacionales de la empresa como medio de generar ventajas competitivas para la misma.

En ese sentido, cobra relevancia la presente investigación, ya que buscó analizar los factores de riesgo psicosocial que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa del sector automotriz, ubicada en Valencia, Estado Carabobo; esperando que los resultados de este estudio permitan comprender como afectan a la productividad y competitividad de la misma, pudiendo dar origen a

acciones dentro de la organización tendientes a minimizar los efectos del estrés y la incertidumbre en el rendimiento de los trabajadores, contribuyendo a la mejora en la productividad de la empresa.

También, se espera que los resultados de esta investigación desarrollada en la línea de investigación estudio de la conducta y su implicación en el trabajo de la Escuela de Relaciones Industriales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, aporten información que sirva de orientación y referencia a investigaciones sobre el tema relacionado a los factores de riesgo psicosociales puedan ser evaluados en el futuro.

Asimismo, se espera que los conocimientos y experiencias derivados de este estudio permitirán un mayor entendimiento acerca de la incertidumbre laboral así como los diferentes factores psicosociales, económicos y de salud y sus efectos en los trabajadores, contribuyendo a la formación académica y el crecimiento intelectual de los investigadores, mejorando su posterior desempeño como profesionales de Relaciones Industriales, preparándoles para asumir los retos presentes en la gestión del talento humano en la actualidad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Una vez se ha definido el fenómeno en estudio, es necesario definir un marco teórico que permita su orientación en todos sus aspectos, aportándole perspectiva al estudio y una visión de la problemática que se estudia, relacionándola con los parámetros teóricos que permiten su comprensión en sus múltiples facetas y dimensiones. Al respecto, Balestrini (2001:91) señala que el marco teórico es “el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio”, de allí que se haga referencia a antecedentes de la investigación y enunciar los diferentes aportes teóricos relacionados al problema planteado a fin de establecer el sustento del estudio.

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de una investigación según Arias (2006:106), se refieren a “estudios previos, tales como trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos que guardan relación con la problemática en estudio, es decir, investigaciones realizadas previamente que se relacionan con el actual”. En ese sentido, para la investigación actual se han consultado estudios sobre los factores psicosociales son uno de los riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores en los ambientes de trabajo, de allí que se puedan citar a los siguientes autores.

En el ámbito nacional, Medina y Parra (2015) presentaron su trabajo de grado titulado **Estudio de Factores de Riesgos Psicosociales Presentes en la Salud Ocupacional en el Personal Docente que se Desempeña con Estudiantes de**

Diversidad Funcional en una Unidad Educativa Publica ubicada en Naganagua Estado Carabobo, ante la Universidad de Carabobo, para optar al grado de Licenciadas en Relaciones Industriales, cuyo objetivo principal fue determinar los factores de riesgos psicosociales que podían afectar la salud del docente.

En cuanto a su metodología, la investigación estuvo enfocada en el paradigma cuantitativa, de tipo descriptiva, de campo, y se desarrolló con una población de 20 docentes. Para ello se estudiaron las condiciones laborales a través de una guía de observación, luego se realizó la aplicación de la encuesta PSQ CAT 21 COPSOQ (versión 1,5) en versión corta, pudiendo conocer que la situación actual es crítica, ya que de seis dimensiones evaluadas, cinco resultaron desfavorables para la salud, todas por encima del 56%, poniendo en riesgo la salud de los docentes, finalmente se elaboró una tabla de distribución de frecuencia y porcentaje por apartado para identificar cuáles son las condiciones que exponen a los docentes a esta clase de riesgo,

Los datos obtenidos permitieron concluir que la labor que desempeñaban a diario era desgastadora, además de sentir inseguridad sobre los cambios imprevistos de salario y horario, también expresaron no tener el reconocimiento justo por parte de sus superiores en cuanto a las labores que realizan. Al identificar las variables que afectan la salud de los docentes, se elaboraron unas conclusiones y unas recomendaciones que ayudaran a disminuir la exposición a los riesgos psicosociales.

Este estudio guarda relación con la presente investigación al abordar la problemática similar, ofreciendo 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.

Por su parte, Fernández (2013) **Evaluación de los Factores Psicosociales en el Personal Docente de una Unidad Educativa del Estado Carabobo**, con el objetivo principal de evaluar los factores psicosociales presentes en el personal docente, a fin de elaborar medidas preventivas que disminuyan la exposición a los riesgos. Desde el punto de vista de su metodología, el estudio fue de tipo descriptivo, con un diseño de campo y la población estuvo integrada por 14 empleados de la unidad educativa. Para la recolección de la información, se utilizó la observación directa mediante una lista de chequeo para describir las condiciones laborales y se aplicó una encuesta utilizando como instrumento el cuestionario ISTAS21 permitiendo evaluar los factores psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores.

Los resultados permitieron concluir que la situación del plantel era crítica, ya que de seis dimensiones evaluadas, cinco resultaron desfavorables para la salud, todas por encima del 57%, poniendo en riesgo la salud de los trabajadores. Asimismo, la autora concluyó que los trabajadores tienen dificultad para desarrollar sus habilidades, además de sentir inseguridad sobre cambios imprevistos de salarios y horarios; se sentían tratados injustamente, así como expresaron su necesidad de trabajar una doble jornada que incluye las labores docentes y familiares. Se elaboraron recomendaciones para ayudar a disminuir la exposición a los factores psicosociales.

Este trabajo muestra los diferentes factores psicosociales a los cuales pueden estar expuestos los trabajadores en el ambiente de trabajo, ofreciendo información adicional sobre la aplicabilidad del cuestionario ISTAS21 para la evaluación de riesgos psicosociales, así como la conveniencia de una lista de chequeo para verificar las condiciones de trabajo a través de la observación directa.

Asimismo, Lucena y Moreno (2011) presentaron su trabajo de grado titulado **Estudio de los Factores Psicosociales del Entorno y su Relación con la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de una Institución Educativa Pública**

en el Municipio Naguanagua, Estado Carabobo, tuvieron como objetivo analizar los factores psicosociales de riesgo laboral y su relación con la satisfacción en el trabajo en los mencionados trabajadores.

Metodológicamente, la investigación se enmarcó en el tipo descriptivo, con un diseño no experimental, de campo sustentado en una revisión documental. Como técnicas de recolección de la información se utilizaron la observación directa no participante y la encuesta, usando como instrumento el cuestionario ISTAS21, el cual es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales, utilizado mundialmente para evaluar todas aquellas características de la organización del trabajo que se han identificado como riesgos psicosociales, el cual fue aplicado a una muestra de 31 empleados de la institución caso de estudio.

Los datos recolectados permitieron determinar que los dos factores que tienen mayor incidencia como causantes de estrés e insatisfacción se relaciona con la inseguridad sobre los salarios y la falta de identificación institucional de los empleados, por lo que se recomienda desarrollar estrategias y actividades para fomentar la integración de los empleados a un clima laboral que contribuya a mejorar los niveles de satisfacción presentes.

Este estudio guarda relación con la presente investigación al abordar la problemática de los riesgos psicosociales, ofreciendo orientación sobre los posibles métodos para la recolección de la información, al aportar el cuestionario ISTAS21, un instrumento para la evaluación de riesgos psicosociales, utilizado mundialmente para evaluar su presencia en las organizaciones. Esta información permite a los investigadores ampliar el espectro del diagnóstico.

En ese orden de ideas, Carvajal y Ramírez (2011) **Análisis del Riesgo Psicosocial en los Trabajadores de la Corporación Sirviendo Con Amor en la**

Ciudad de Pereira bajo el Enfoque de Gestión de Riesgo Ocupacional, cuyo objetivo fue analizar los factores de riesgos psicosociales bajo el enfoque de gestión de riesgo, en la mencionada corporación.

Metodológicamente, esta investigación descriptiva tuvo como población los 25 trabajadores de la Corporación Sirviendo Con Amor de la ciudad de Pereira, a los cuales se les aplicó el cuestionario para evaluar riesgos psicosociales ISTAS21, teniendo en cuenta las variables de Factores intra-laborales, extra-laborales e individuales y las dimensiones psicosociales, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y las dimensiones de Salud, estrés y satisfacción.

Las autoras concluyeron que los trabajadores de la corporación se sentían afectados por las exigencias psicológicas cognitivas, siendo necesario que desde la corporación se incrementen acciones de fortalecimiento de las funciones de cada uno de los trabajadores. Asimismo, evidenciaron la necesidad de mejorar elementos tales como la comunicación y consulta, establecimiento del contexto, identificación de los riesgos, análisis de los riesgos, evaluación de los riesgos y tratamiento de los riesgos; con la finalidad de fortalecer a la institución.

Este trabajo muestra las diferentes variables que presentan los riesgos psicosociales, permitiendo ampliar el espectro del diagnóstico, para el cual sugiere el cuestionario ISTAS21, el cual como ya se dijo ha sido utilizado ampliamente para analizar diferentes dimensiones de los factores de riesgo psicosocial.

También, Infantino (2011) **Evaluación de los riesgos psicosociales en las subestaciones de extra alta tensión del occidente del país, pertenecientes a EDELCA – CORPOELEC**, tuvo por objetivo evaluar los factores de riesgos psicosociales que pudieran afectar a los trabajadores, con el fin de implementar

oportunamente medidas preventivas para evitar efectos sobre la salud a corto, mediano y largo plazo.

Desde el punto de vista de la metodología, se trató de un estudio descriptivo, transaccional, el cual tuvo como población y muestra a los 99 trabajadores de la subestaciones Cuatricentenario, Yaracuy y La Arenosa de la empresa de Electrificación del Caroní EDELCA ubicadas en las ciudades de Maracaibo, Yaracuy y Valencia. Como medio de recolección de datos se utilizó un instrumento diseñado tomando como base el Cuestionario Psicosocial de Copenhague, referidas a las dimensiones exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y salud, estrés y satisfacción laboral.

Entre los resultados más relevantes se encontró que las exigencias psicológicas eran altas, siendo afectadas principalmente por: una relación inadecuada entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo; incorporación de nuevas asignaciones, nuevos equipos y cambios en la forma de trabajar sin el debido entrenamiento e información necesaria; el trabajo activo y la posibilidad del desarrollo de habilidades en el trabajo era baja; el apoyo social y la calidad de liderazgo estaban en un nivel moderado; las compensaciones eran bajas; y la salud, el estrés y la satisfacción en el trabajo estaban en un nivel medianamente favorable.

El trabajo de Infantino (2011) aporta información sobre las diferentes dimensiones de los riesgos psicosociales, lo cual permitió orientar el diagnóstico en la presente investigación, facilitando el análisis de la realidad problemática en la empresa caso de estudio. Asimismo, presenta el Cuestionario Psicosocial de Copenhague, ofreciendo un método comprobado para evaluar de los diferentes factores que pueden representar un riesgo psicosocial para el trabajo. Esto permite

considerar el uso de un instrumento previamente validado en otros estudios nacionales e internacionales.

En el plano internacional, Gómez, Hernández y Méndez (2014) presentaron su trabajo de grado titulado **Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería**, ante la Universidad de Talca, en Chile cuyo objetivo fue identificar la relación entre factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero en Chile.

En cuanto a su metodología, el estudio fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental, transversal. La muestra utilizada fue de tipo no probabilística; por conveniencia estuvo compuesta por 100 trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero de la sexta región, un 95,9% de hombres y el 4,1% de mujeres, la mayoría en un rango de edad de entre 26 y 45 años de edad. Para la recolección de los datos se aplicó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial Se utilizó el cuestionario SUSESO-ISTAS 21, adaptación a la población chilena y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989), aplicados a la muestra.

Los resultados permitieron concluir que existía una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, indicando que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral. Para la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se encontró que operarios/ayudantes poseen un rango de exposición alto y los demás en un rango medio, además de una relación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas según la sección donde trabajan.

Este trabajo se relaciona con la presente investigación ya que aborda una problemática similar, indagando sobre la influencia de los factores psicosociales en el trabajador, en este caso su satisfacción laboral, la cual termina por influenciar negativamente en su desempeño. Este estudio aporta información relevante ya que muestra el uso del cuestionario ISTAS, con adaptación al mundo laboral chileno, utilizando las mismas dimensiones del cuestionario original, con adaptaciones de los indicadores. Su análisis permite orientar la perspectiva para la interpretación de los datos recolectados.

Referentes Teóricos

Este estudio se realiza dentro de la línea de investigación estudio de la conducta y su implicación en el trabajo, con el propósito de conocer como inciden los factores psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una empresa del sector automotriz. De allí, que se consideró pertinente estudiar los postulados teóricos sobre el estrés laboral, en virtud que hoy en día ha sido calificado como uno de los problemas que vienen afectando la salud de los trabajadores.

En ese sentido, cabe destacar que diversas teorías abordan el estudio del estrés laboral presente en la interacción que se produce entre el trabajador y su entorno laboral, señalando la existencia de una descompensación entre el trabajador y su organización. De allí, que con el propósito de establecer un marco de referencia a esta investigación, se consideran tres teorías que han sido consideradas como las más relevantes en el campo de la Psicología Organizacional: *Teoría del ajuste Persona-Entorno* de French, Rogers y Coob (1974); *Modelo Demanda-Control* de Karasek (1979), y el *Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa* de Siegrist (1998).

Teoría del Ajuste Persona-Entorno (French, Rogers y Cobb, 1974)

La Teoría del ajuste Persona-Entorno evalúa la forma en que la interacción de las características personales y del trabajo, contribuyen al bienestar del trabajador. Este modelo, según Linares y Torres (2012), fue desarrollado, FIT en adelante de French, J., Rogers, W., y Cobb, S. (1974), y posteriormente recibió aportes de French, Caplan y Harrison (1982) y Dawis y Lofquist (1984), los cuales han enriquecido el modelo y realizado aplicaciones en diversos campos, sobre todo, los de tipo laboral.

Al respecto de este modelo, señalan Linares y Torres (2012) que French, Rodgers y Cobb (1974) consideraban que el estrés y sus consecuencias surgen debido a desajustes entre las necesidades objetivas y subjetivas del individuo y sus propias habilidades para dar respuesta a las distintas demandas o situaciones problemáticas que enfrenta en sus actividades; lo cual se combinado con la forma en que percibe el ambiente en su entorno y las demandas propias de la actividad. Este modelo contempla los siguientes elementos:

El modelo distingue, de forma más amplia, entre la persona objetiva y subjetiva, así como del entorno objetivo y subjetivo. Entre las características de la persona figuran tanto necesidades como capacidades. La persona objetiva se refiere al individuo tal y como es, es decir, se toman en cuenta sus capacidades, aptitudes, actitudes, habilidades, rasgos, tipo de personalidad y atributos físicos, los cuales se expresan e inciden en la conducta o como características potenciales. De este modo, los atributos de la persona objetiva pueden ser tanto características heredadas, inmodificables, como también, potencialidades para desarrollar en función de las oportunidades y limitaciones del ambiente.

Por otro lado, señalan Linares y Torres (2012), el modelo remarca la percepción que la persona tiene de sí misma. A esto le llama Persona Subjetiva, o apercepción,

que es la evaluación de las propias habilidades, rasgos y atributos bajo la influencia de la historia personal, los deseos e otros significativos como la familia y personas relevantes, las expectativas, deseos, aspiraciones y frustraciones bajo las cuales una persona se ha desarrollado. Por ejemplo, si alguna persona tiene un concepto negativo de sí, su apreciación estará focalizada y exaltada en los atributos negativos reales o imaginarios.

Otro elemento del modelo Persona Entorno FIT, es el entorno, el cual French, Rogers y Cobb (1974), citados por Linares y Torres (2012), de igual manera dividen entre lo objetivo y subjetivo. El Entorno Objetivo, señalan los autores, se refiere a los eventos y características físicas y sociales que se dan en el ambiente del individuo, mientras que el Entorno Subjetivo se refiere a las situaciones interpretadas por la persona.

Es posible que en un ambiente de trabajo determinado, como una fabrica, existan diferentes niveles de equipamiento y objetivamente se pueda medir si una de ellas cuenta con más elementos, equipos, maquinarias y calidad de las instalaciones. Evidentemente los escenarios desarrollados con mayor presupuesto tienden a contar con mejores instalaciones, más modernas y con la última tecnología. Este sería el Entorno Objetivo, lo que realmente tiene cada escenario, la infraestructura, tamaño modernidad e incluso el equipo administrativo que opera el espacio deportivo. También se refiere a la red de apoyo con que cuenta la persona.

Sin embargo, Lazarus (1999), citado por Linares y Torres (2012), señala que la manera en que cada persona va a evaluar o valorar el entorno, es particular. Una persona muy exigente puede pensar que las instalaciones son pobres y qué a pesar de la alta tecnología y modernas instalaciones, tiene carencias en algunos aspectos. Por el contrario, otra persona puede pensar que las instalaciones son muy útiles e incluso esto puede motivar su deseo de mejorar. Esto tiene implicaciones en la valoración del

propio éxito de parte de cómo se percibe el ambiente. Tal valoración del entorno objetivo se llama Entorno Subjetivo.

La combinación o ajuste del ambiente y de la persona percibidos, afecta la naturaleza y calidad de la motivación, bienestar y en última instancia el desempeño, por lo cual French, Rogers y Cobb (1974), refieren citados Linares y Torres (2012), afirmaban que un mal ajuste entre la persona y el entorno puede contemplarse desde el punto de vista del trabajador como el desequilibrio que se produce entre las necesidades que él tiene de utilizar sus capacidades y habilidades, y lo que le ofrece su entorno laboral; o desde el punto de vista de la empresa, como la discrepancia entre las exigencias del puesto de trabajo y el grado en que las capacidades y aptitudes satisfacen las exigencias del trabajo.

El Modelo Demanda-Control (Karasek, 1979);

El modelo de Demanda-Control fue formulado por ello Robert Karasek con el propósito de explicar el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas. Karasek, según Montero, Rivera y Araque (2013), planteaba que la tensión mental en el trabajo y sus consecuencias físicas y psicológicas resultan de la interacción entre las demandas del trabajo y el control que se ejerza sobre este. En ese sentido, señalan los autores, las demandas del trabajo se definen como sobrecarga mental, restricciones organizacionales para realizar las tareas, o demandas conflictivas; mientras que el control sobre el trabajo hacía referencia a la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias competencias y capacidades, así como las oportunidades de desarrollarlas.

El modelo consiste en dos componentes: demandas psicológicas y control en el trabajo. De acuerdo con la hipótesis original, a partir de estas escalas se puede

construir una global denominada “tensión”. El modelo postula que demandas altas y control bajo provocan efectos adversos sobre la salud.

En la formulación de Karasek, señalan Montero, Rivera y Araque (2013), las demandas son las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo con relación al tiempo disponible para hacerlo, nivel de atención, interrupciones imprevistas que obligan a dejar momentáneamente las tareas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea, volumen de trabajo (presión de tiempo) y las interrupciones.

Por otro lado, según los mencionados autores, el control se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de controlarlas. Es decir, hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

En ese orden de ideas, la autonomía se refiere a la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las del departamento, por lo que es importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo. Por otro lado, las oportunidades de desarrollar habilidades propias tienen una doble vertiente, una obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas y la otra hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados).

El modelo se basa en dos predicciones. La primera hace referencia al riesgo de enfermedad relacionado con estrés; postulando que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son elevadas y, el sujeto posee un escaso control en la toma de decisiones. La segunda predicción del modelo hace referencia a la relación con comportamiento activo/pasivo, señalando que la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal, se producirán en los trabajadores cuando tanto las demandas que requiere el trabajo como el control que los sujetos tienen sobre el mismo sean altas.

En ese contexto, según Montero, Rivera y Araque (2013), estos dos mecanismos psicológicos principales, el de tensión psicológica y el de aprendizaje, son independientes, lo que constituye uno de los rasgos esenciales del modelo: su estructura bidimensional. A diferencia de otros modelos multidimensionales del estrés, en el modelo Demanda- Control, la característica esencial de un ambiente de trabajo estresante es que simultáneamente plantea exigencias y limita las capacidades de respuesta de la persona. Así que un ambiente de trabajo estresante crea, per se, el desequilibrio entre demandas y respuesta que conduce al estrés.

En ese sentido, Karasek, citado por Montero, Rivera y Araque (2013), señala que los niveles de demanda son el factor contingente que determina si un control escaso conduce a la pasividad o a la tensión psicológica. Los niveles de control son el factor contingente que determina si las exigencias conducen al aprendizaje activo o a la tensión psicológica. La combinación de las dos dimensiones básicas -demandas y control- genera cuatro situaciones psicosociales, con sus correspondientes implicaciones en el terreno de la salud y del comportamiento.

El modelo postula que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), se producen cuando las exigencias

psicológicas del puesto de trabajo son elevadas y, el sujeto posee un escaso control en la toma de decisiones.

El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996, 1998),

El modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa presentado por Siegrist (1996). Postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, ha sido operativizado, centrándose en las variables que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de recompensa. Este modelo, señalan Fernández, Fernández y Siegrist (2005), se deriva de otro más general orientado al análisis de las dimensiones psicosociales de la salud y del bienestar. Se asume que la autorregulación personal que conlleva la salud y el bienestar en la vida adulta está en gran medida relacionada con un intercambio social exitoso. De allí que se pueda predecir el estrés laboral cuando existe una falta de equilibrio entre el esfuerzo realizado en el trabajo y la recompensa recibida.

Este modelo, señalan los autores mencionados, centra su atención en el desequilibrio entre los costes (entendidos como el esfuerzo que el trabajador realiza) y las ganancias (recompensas que recibe por ello), prediciendo que elevados esfuerzos unido a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión. En ese sentido, el esfuerzo es parte de un proceso de intercambio socialmente organizado en el cual la sociedad, a la larga, contribuye en términos de recompensa; pudiendo distinguirse dos fuentes de esfuerzo: uno extrínseco, referido a las demandas y obligaciones del trabajo y otro intrínseco, que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación (alta motivación con afrontamiento).

Por otro lado, las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: la primera es monetaria, salario adecuado; la segunda es el

apoyo social, respeto y apoyo; y tercero la seguridad o control del status. Este tercer tipo de recompensa refleja las poderosas amenazas producidas por la pérdida de trabajo o degradación en el empleo. Se trata, por tanto, de gratificación en términos de perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo.

De acuerdo con Fernández, Fernández y Siegrist (2005), el modelo sostiene que la falta de reciprocidad entre esfuerzos y recompensas; es decir, condiciones de esfuerzo alto -recompensa baja, provoca emociones negativas, con especial propensión a la activación del sistema autónomo y neuroendocrino. En este intercambio el riesgo de no reciprocidad es particularmente alto si los trabajadores no tienen alternativas de elección en el mercado laboral, si no poseen habilidades suficientes o si suscriben contratos por cortos períodos.

Asimismo, los trabajadores pueden contribuir a condiciones de esfuerzo alto/recompensa baja en el trabajo de forma no intencionada o sin desearlo. Por ejemplo, cuando los trabajadores pretenden mejorar sus oportunidades de promoción y obtener recompensas a largo plazo pueden aceptar, por razones estratégicas, durante un cierto período, condiciones de trabajo injustas. Este patrón se observa frecuentemente en los estadios iniciales de las carreras profesionales. El éxito frustrado después de inversiones duraderas es particularmente dañino para la autorregulación personal.

En ese mismo orden de ideas, el modelo especifica las condiciones en las cuales la reciprocidad contractual no se mantiene, las cuales son en partes estructurales (o extrínsecos) y en parte personales (o intrínsecas). Las primeras condiciones estructurales son la falta de elecciones alternativas en el mercado laboral, la falta de movilidad, el bajo nivel de habilidades y la inclusión en contratos de tiempo corto. Las condiciones personales incluyen las elecciones estratégicas de los trabajadores y

las características individuales para afrontar las demandas y las recompensas en el trabajo (implicación excesiva).

Bases Teóricas

Las bases teóricas, según Arias (2006:107), “implican desarrollar de manera amplia los conceptos y proposiciones que conforman la perspectiva o el enfoque que se adopta para explicar el problema planteado”. Y agrega que para elaborar las bases teóricas de la investigación se recomienda considerar la ubicación del problema en un enfoque teórico determinado, la relación entre las teorías y la problemática en estudio, la posición de diversos autores y adoptar una postura teórica justificada.

Los Factores de Riesgo Psicosociales

Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, según el informe del Comité Mixto Organización Internacional del Trabajo (OIT) – Organización Mundial de la Salud (OMS) (1984), consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Asimismo, señala el informe, estos factores de riesgo son complejos y difíciles de entender, debido a que representan un conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador que abarca diversos aspectos. Algunos factores se relacionan con el trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y medio ambiente de trabajo o se refieren a las influencias tanto económicas como sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en el mismo.

Respecto a los factores individuales o personales del trabajador, Sauter y otros (1998:10) señalan que “las capacidades y limitaciones de éste en relación con las exigencias de su trabajo parecen ser primordiales, así como la satisfacción de sus necesidades y expectativas”. Las condiciones y el medio ambiente de trabajo incluyen la tarea en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones de los trabajadores con sus supervisores y las prácticas de la administración. Por otro lado, los factores externos al lugar de trabajo, pero que guardan relación con las preocupaciones psicosociales en el trabajo, se derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada, de los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda.

Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, señalan Sauter y otros (1998:11), vistos de esta manera, “requieren una definición lo suficientemente amplia para tomar en cuenta influencias variadas, así como sus consecuencias”. Respecto a estas últimas, se han llevado a cabo estudios sobre los aspectos psicosociales y las condiciones de trabajo, esencialmente en el contexto de las evaluaciones de estrés y sus efectos adversos, como perturbaciones emocionales y problemas del comportamiento y del estado físico general. En consecuencia, fueron considerados en gran medida desde un punto de vista negativo, pero también deben ser considerados como algo que influye de manera favorable o positiva sobre la salud, entre otras cosas.

Los factores de riesgo psicosociales estresantes que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza. En ese sentido, el informe del Comité Mixto OIT OMS (1984) señala que comprenden aspectos físicos y de organización, así como sistemas de trabajo y la calidad de las relaciones humanas en la empresa. Todos estos factores interactúan y repercuten sobre el clima psicosocial de la organización y sobre la salud física y mental de los trabajadores.

El clima psicosocial de una organización está vinculado no solamente a la estructura y a las condiciones de vida de la colectividad de trabajo, sino también a todo un conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Se admite generalmente que el crecimiento económico, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad social no dependen solamente de los medios de producción, sino también de las condiciones de trabajo, de vida en general y del nivel de salud y bienestar de los trabajadores y de sus familias.

De acuerdo a lo citado anteriormente, el causante del estrés es un deficiente “ajuste persona-entorno”, objetiva o subjetivamente, en el trabajo o en otros lugares y en interacción con factores genéticos. Según Sauter y otros (1998:11), los principales factores situacionales que dan lugar a “desajustes” pueden clasificarse de la siguiente manera:

Sobrecarga cuantitativa: Demasiado que hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo. Son en buena medida las características típicas de la tecnología de producción en serie y del trabajo de oficina basado en la rutina.

Insuficiente carga cualitativa: Contenido demasiado limitado y monótono, falta de variación en el estímulo, falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas, y escasas oportunidades de interacción social. Parece que estos trabajos se van haciendo más frecuentes con una automatización que no se ha diseñado de manera óptima y con un mayor empleo de los ordenadores tanto en las oficinas como en los procesos de fabricación, aunque es posible que haya casos de lo contrario.

Conflictos de roles: Todo el mundo tiene asignados varios roles a la vez. Somos los superiores de unos y los subordinados de otros. Somos hijos, padres, cónyuges, amigos y miembros de clubes o sindicatos. Es fácil que surjan conflictos entre nuestros diversos papeles, y esos conflictos suelen propiciar la aparición del estrés,

como ocurre, por ejemplo, cuando las exigencias del trabajo chocan con las de un progenitor o hijo enfermo o cuando un supervisor se encuentra dividido entre la lealtad a sus superiores y la lealtad a sus compañeros y subordinados.

Falta de control sobre la situación personal: Es otra persona la que decide qué es lo que hay que hacer, cuándo y cómo; es lo que sucede, por ejemplo, en relación con el ritmo y los métodos de trabajo, cuando el trabajador carece de influencia, de control, de voz. O cuando hay incertidumbre o no existe una estructura evidente en la situación laboral. Falta de apoyo social en casa y por parte del jefe o de los compañeros de trabajo.

Físicos: Estos factores pueden influir en el trabajador tanto física como químicamente; basta con recordar los efectos directos que tienen sobre el cerebro los disolventes orgánicos. Es posible también que efectos psicosociales secundarios tengan su origen en la molestia que producen olores, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas o grados de humedad extremos, etc. Esos efectos pueden derivarse asimismo de que el trabajador es consciente de que está expuesto a peligros químicos que ponen en riesgo su vida o a riesgos de accidente, o los sospecha o los teme.

Por otro lado, debe decirse que las condiciones de la vida del trabajador como fuera de su ambiente laboral suelen comportar una combinación de exposiciones a situaciones y factores de estrés, que dificultan en ocasiones su habilidad para manejar las demandas psicológicas del ambiente de trabajo, de allí la conveniencia de conocer adecuadamente los factores a manera de asumir actitudes ante estos que contribuyan a minimizar sus efectos.

Por su parte, el Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (ISTAS) de Barcelona, España ha desarrollado el Método ISTAS21, es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales y propuesta de acción preventiva, que permite

evaluar todas aquellas características de la organización del trabajo que se han identificado como riesgos psicosociales y para las que se tienen suficientes evidencias científicas de que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de los trabajadores. Este método, de gran aceptación y utilizado ampliamente, enfoca su evaluación en veinte dimensiones que pueden agruparse en cinco grandes grupos: a) Exigencias psicológicas del trabajo, b) Doble presencia, c) Control sobre el trabajo, d) Apoyo social y calidad de liderazgo y e) Compensaciones del trabajo.

Al explicar estas dimensiones, ISTAS (2010) señala que “la exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de absentismo laboral por motivos de salud y se ha relacionado muy especialmente con problemas de salud altamente prevalentes como las enfermedades cardiovasculares”, De allí, que señale que los diversos modelos explicativos de la relación entre los factores psicosociales, el estrés y la salud, han agrupado sus diferentes características de la siguiente manera:

- las exigencias psicológicas del trabajo (en sus diversas vertientes cuantitativas, cognitivas y emocionales).
- los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares y sociales.
- el control sobre el trabajo o, en general, las oportunidades que el trabajo ofrece para que sea activo, con sentido y que contribuya a desarrollar habilidades.
- el apoyo social de los compañeros y de los superiores, la calidad de liderazgo y algunos otros aspectos de las relaciones entre personas que implica el trabajo (previsibilidad, roles).
- las compensaciones derivadas del trabajo.
- la inseguridad sobre el empleo y condiciones de trabajo fundamentales.

Estos grandes grupos de factores de riesgo psicosociales, de acuerdo con el Manual del Método ISTAS (2010), deben ser incluidos en las evaluaciones de riesgo, pudiendo ser formulados en unidades más pequeñas y de menor complejidad conceptual, para hacerlos más abordables para los agentes sociales en la empresa, lo que facilita la búsqueda de alternativas en la organización para intervenirlos de manera preventiva. El cuadro No. 1 muestra las diferentes dimensiones de los factores psicosociales.

Cuadro No.1
Factores Psicosociales

Dimensión	Características
Exigencias psicológicas en el trabajo	- Exigencias cuantitativas - Exigencias emocionales
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	- Influencia - Control sobre los tiempos - Desarrollo de habilidades - Sentido de trabajo - Identificación institucional
Inseguridad	- Cambios Funcionales - Desempleo, - Salario - Horario de Trabajo
Apoyo social y calidad de liderazgo	- Claridad de rol - Previsibilidad - Apoyo social de los compañeros - Apoyo social de superiores - Posibilidades de relación social - Liderazgo
Doble presencia	- Trabajo familiar - Doble presencia
Estima	- Reconocimiento, - Sentido de Grupo - Trato justo - Recompensa

Fuente: Tomado del Manual del Método ISTAS (2010)

Estos grupos se desarrollan a continuación describiendo las distintas dimensiones de riesgo psicosocial incluidas en el Método ISTAS, las cuales a pesar de constituir conceptos diferenciados y medibles, operativamente, en su conjunto forman parte del mismo constructo psicosocial y son interdependientes en distinta medida y en función

de las muy diversas realidades de la organización y las condiciones de trabajo. Para facilitar se comprensión se resumen de la siguiente manera:

Exigencias psicológicas del trabajo

Las exigencias psicológicas del trabajo, de acuerdo con el Manual del Método ISTAS (2010), tienen una doble vertiente, la primera desde el punto de vista cuantitativo referido a la cantidad y volumen de trabajo en relación al tiempo con que se cuenta para realizarlo. La segunda vertiente, se relaciona con el tipo de tarea y las distintas exposiciones en función de si se trabaja con maquinaria, herramientas, ideas y símbolos o con y para personas, definiendo las exigencias psicológicas de tipo emocional y de tipo cognitivo. Incluyen:

a) Exigencias psicológicas cuantitativas: Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo: volumen, ritmo, interrupciones e intensidad de trabajo. Son altas cuando se tiene más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado. Comúnmente se relaciona con la falta de personal, una incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo, lo cual obliga a hacer más tareas para suplir las deficiencias.

b) Exigencias de esconder emociones: Se refiere a aquellas necesarias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales u otros). En otros casos este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa.

c) Exigencias psicológicas emocionales: Se relacionan con las exigencias de no involucrarse en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

d) Exigencias psicológicas cognitivas: Se refieren al manejo de conocimientos, y deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo; es decir, si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, o pueden implicar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades y favorecer la salud en tanto que promueven el aprendizaje y el trabajo activo. Asimismo, se relacionan con el diseño y contenido de las tareas, su nivel de complejidad y variabilidad y el tiempo establecido para realizarlas.

Doble presencia

La doble presencia, según el Manual del Método ISTAS (2010) se relaciona a las exigencias que surgen, de manera simultánea, del ámbito laboral y del doméstico - familiar; interfiriendo unas con las otras. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, el orden, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado personal o la vida social.

Control sobre el trabajo

El concepto de control sobre el trabajo es central en relación a la salud y según Karasek, citado en el Manual del Método ISTAS (2010), consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades. Un alto nivel de

este control constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido y el control sobre los tiempos a disposición. Se relaciona con

a) Influencia: Se refiere, según el Manual del Método ISTAS (2010), al margen de autonomía que tiene el trabajador en el día a día del trabajo: en las tareas a realizar y su cantidad, en el orden en que realiza las mismas y los métodos que utiliza, entre otros; teniendo que ver con la participación que cada trabajador tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano. Asimismo, puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

b) Posibilidades de desarrollo: Se relaciona con métodos de trabajo; producción y diseño del contenido del trabajo, así como con las oportunidades que tiene el trabajador de poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos, durante la realización del trabajo. Asimismo, tiene que ver con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, considerando que si el trabajo es estandarizado y repetitivo, puede generar una exposición nociva a la rutina.

c) Control sobre los tiempos a disposición: Se toma en consideración el margen de autonomía de los trabajadores sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones o ausencias de corta duración, entre otros); buscando contribuir a integrar con éxito las necesidades del trabajo y de la vida privada.

d) Sentido del trabajo: El trabajo, además de permitir obtener ingresos, tiene sentido cuando puede relacionarse con otros valores como utilidad, importancia social o aprendizaje, entre otros), ayudando a afrontar de una forma más positiva sus exigencias. Se relaciona con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

e) Compromiso: Se refiere a como asume cada trabajador su relación con su trabajo, considerando la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que se desarrolla. Está relacionado con el sentido y el conjunto de intercambios materiales y emocionales que se producen entre el trabajo y quien lo realiza.

Apoyo social y calidad de liderazgo

Este grupo de dimensiones consideradas por el modelo de evaluación del ISTAS, toma en cuenta que las relaciones entre las personas en el trabajo afectan la salud de diversas formas. En ese sentido, el Manual del Método ISTAS (2010:25), señala que las posibilidades de relacionarse que el trabajador tiene en su ambiente laboral representa la primera y más estructural de sus relaciones; y señala que “el apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar de superiores y compañeros), mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional”. De allí que se consideren las siguientes dimensiones:

a) Posibilidades de relación social: Son las posibilidades reales que tiene una persona de relacionarse con los compañeros de trabajo en su ambiente laboral, siendo la condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo. La falta de posibilidades de relación social tiene que ver con el aislamiento físico, con la existencia de normas disciplinarias que impiden la comunicación o con la excesiva carga de trabajo u otras circunstancias físicas que dificultan la interacción humana necesaria.

b) Apoyo social de los compañeros: Tiene que ver con recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo,

fomentando la competitividad individual o asignar tareas, cambios de horarios, de puesto de trabajo u otros, de forma arbitraria.

c) Apoyo de social de superiores: Se relaciona con recibir la ayuda por parte de los superiores necesaria, cuando la necesita para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo de los superiores puede deberse a la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como un elemento de apoyo al trabajo del equipo; o a la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

d) Calidad de liderazgo: Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos y está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

e) Sentimiento de grupo: Tiene que ver con el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que se trabaja cada día, y puede servir como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

f) Previsibilidad: Se refiere a la posibilidad de disponer de la información adecuada, suficiente y oportuna para poder realizar el trabajo de forma correcta y para adaptarse a los cambios. La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información o con prácticas de gestión de la información y de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas del trabajo.

g) Claridad de rol: Tiene que ver con el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo; así como con la existencia y el conocimiento por parte de

todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del suyo y del de otros en la organización, superiores y compañeros.

h) Conflicto de rol: Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y que pueden suponer conflictos de carácter profesional o ético. Con frecuencia, el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo, le suponen conflictos éticos o elegir entre órdenes contradictorias.

Compensaciones del trabajo

Según el modelo esfuerzo – recompensa, la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa un riesgo para la salud. En ese sentido, Siegrist, citado en el Manual del Método ISTAS (2010), señala que por compensaciones del trabajo, se entienden el control de estatus, la estima y el salario. La estima, incluye el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo, mientras que la estabilidad laboral forma parte del control de estatus. Sin embargo, señala que investigaciones previas han demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales más allá de la estabilidad del empleo es también de gran importancia para la salud. En ese sentido, este grupo de dimensiones incluye:

a) *Estima:* Se refiere al respeto, reconocimiento y el trato justo que se obtiene a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo, teniendo que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, como los métodos de trabajo, si son o no participativos, con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones y asignación de tareas, de horarios, si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, entre otros.

b) *Inseguridad sobre el futuro:* Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones fundamentales de trabajo (horario, tareas, contrato, salario, entre otros). Tiene que ver, por una parte,

con la estabilidad del empleo y las posibilidades de emplearse en el mercado laboral y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo.

Efectos de los factores psicosociales

Uno de los principales efectos de los factores psicosociales es el estrés laboral, el cual puede tener diferentes consecuencias comparación con los resultados, referidos a los cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Al respecto, Peiró (2001) señala que la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas sobre la persona; siendo diversos los efectos del estrés en el ámbito de trabajo.

En ese sentido, según Cano (2002), numerosos estudios han surgido sobre la influencia del estrés en la salud del trabajador y en su desempeño, debido a que estos elementos afectan en general a la calidad del trabajo, la productividad y la satisfacción, además que en una fase de tensión crónica o estrés prolongado, los síntomas pueden convertirse en permanentes y desencadenar enfermedades.

Actualmente, se afirma que el estrés laboral afecta adversamente a la productividad, genera ausentismo, excesiva rotación laboral y afecta a la salud y bienestar del trabajador, señalando al estrés como un componente inevitable de la vida, por lo que conviene ser conscientes de los acontecimientos que lo ocasionan y cómo afectan puede ayudar a adoptar las medidas necesarias para controlarlo. Desde esta perspectiva, entre los síntomas de estrés laboral se encuentran, según Peiró y Salvador (2001), los siguientes: Baja concentración para desarrollar las tareas, baja satisfacción en el trabajo, alto índice de ausentismo laboral, rutinas defensivas y adopción de roles agresores.

1. Reducción de la eficacia: El trabajo supone consumir energía, física y mental, un esfuerzo que resulta necesario conocer para poder valorar las consecuencias del

mismo sobre la salud del que lo realiza y sobre la eficacia del trabajo que desempeña. Asimismo, el trabajo es sinónimo de fatiga y requiere un equilibrio entre el esfuerzo y los límites que permitan al trabajador recuperarse después de una jornada de descanso. Este equilibrio se rompe si la actividad laboral exige al trabajador energía por encima de sus posibilidades, con el consiguiente riesgo para la salud y la reducción de su eficacia laboral.

En tal sentido, la reducción de la eficacia surge como la principal consecuencia del estrés en los equipos de trabajo, muy especialmente en el personal que tienen funciones directivas en una institución. Se estima, señala Marbán (2002), que una persona estresada puede caracterizarse por fatiga mental, lo cual reduce su eficacia por cansancio, mala memoria, mala predisposición a la atención y mal humor. Esto trae consigo la baja concentración para desarrollar las tareas del equipo lo cual es desencadenante de errores y hasta accidentes de trabajo que llevan a la ineficacia.

Asimismo, se puede reflejar en una disminución de la eficiencia funcional, mediante una impresión de fatiga, una peor relación esfuerzo/resultados, a través de la naturaleza y frecuencia de los errores, etc. Pero el alcance de estas alteraciones está en parte determinado por las condiciones de la persona.

2. Baja satisfacción en el trabajo. De acuerdo a Marbán (2002), otra de las repercusiones del estrés es la baja satisfacción laboral, lo que puede conducir a que las tareas no se realicen de la forma adecuada. Las personas demandantes de la actividad generan una serie de expectativas con respecto a lo que desean recibir, produciéndose, cuando no son cubiertas, una amplia brecha entre la atención recibida y la esperada provocando altos niveles de insatisfacción o satisfacción baja.

En ese sentido, según el citado autor, los trabajadores que se sienten presionados muchas veces llevan sus problemas y preocupaciones al resto del personal bajando el

nivel de rendimiento, provocando baja satisfacción durante y después de ver los resultados del equipo. Esto es, los equipos orientados a los procesos se muestran menos satisfechos por el bajo rendimiento por el desarrollo de las tareas de los miembros estresados y en los equipos orientados a resultados la satisfacción se reduce cuando los resultados esperados se diferencian mucho de los reales.

3. Alto índice de ausentismo laboral. Otra consecuencia, muy notoria es el alto índice de ausentismo laboral por parte del personal estresado. De acuerdo con Cano (2002), este puede darse por prescripción médica cuando el estrés ya se ha desencadenado, por lo tanto, es recomendable el reposo y descanso físico y mental. También el ausentismo se puede producirse por aquellos que están a punto de enfermarse o por parte del resto del personal cuando el clima laboral se torna denso o conflictivo.

En ese sentido, Senge (1998), citado por Cano (2002), señala que se observa la actitud de ausentismo como una forma de rutina defensiva frente al miedo o la complicación que genera enfrentar un ambiente laboral con riesgo, tensión o conflictos. Frente a esto muchas personas suelen no asistir al trabajo como forma de evitar el enfrentarse una vez más a esas condiciones, postergando la búsqueda de una solución para dicho problema. Para muchas personas es más fácil ausentarse a dedicarse a afrontar el problema y ver cómo podrían llegar a sobrellevarlo mediante una suerte de aprendizaje.

4. Rutinas defensivas. Relacionado a la eficacia y al ausentismo se destaca que el estrés muchas veces conduce a las personas a rutinas defensivas como consumo de alcohol, drogas y tranquilizantes como medio de escapatoria y de reducción de los efectos de la enfermedad; las cuales generan alto impacto sobre un equipo de trabajo. Muchas veces los integrantes tienen miedo a comentar que están enfermos, por la

reacción de sus compañeros y de la sociedad, o el miedo de ellos de ver que están enfermos.

Por lo tanto, es muy común que acudan a medios que disimulan la enfermedad por un tiempo más, conduciendo a la desmoralización del equipo es otra consecuencia, por la cual la persona estresada pierde concentración y no se desarrollan las actividades en forma eficaz. Factores como bajos sueldos, altos despidos, quejas de todo aquel que espera los resultados o actividades del equipo, paros, problemas sindicales, exceso de trabajo, falta de recursos, falta de infraestructura, pagos atrasados de sueldos, no sólo aumentan la posibilidad de estrés sino que baja el ánimo del equipo.

5. Adopción de roles de agresores y mal humor. Por otro lado, el estrés lleva a la adopción de roles de agresores y mal humor. En ese sentido, Marbán (2002) refiere que el mal humor muchas veces conduce a respuestas fuera de lugar, mayor sensibilidad y a inclinarse por el rol de agresores u opositores que perjudican mucho al resto del personal por mostrar el interés de satisfacer sus necesidades personales dejando de lado la alineación con sus compañeros de trabajo. Se producen en general muchas veces rivalidades y discusiones que derivan en la búsqueda de los culpables de errores más que en la búsqueda de soluciones de lo que ya está hecho. Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastrointestinales, crisis nerviosas, etc. con implicaciones más o menos graves sobre su salud.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral puede definirse como la forma en que un trabajador realiza sus actividades y cumple con sus obligaciones para el logro de los objetivos propuestos dentro de la empresa. El desempeño de un empleado y su nivel de satisfacción será elevado en la medida que sus valores individuales se ajusten con la

organización. En el desempeño laboral se tomará en cuenta las variables de satisfacción laboral.

Al respecto, Chiavenato (2000:359) señala que el desempeño laboral puede definirse como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Es decir, es la actuación de los individuos en la función encomendada en la organización; siendo fundamental en cada una de las áreas de la organización y por esto debe medirse a través de su ejecución con objetividad, validez y confiabilidad.

El desempeño organizacional, señala el mencionado autor, puede observarse a través de diversas variables, como la productividad, una medida del desempeño para todos aquellos puestos en los cuales los resultados dependen de la utilización eficaz de los recursos; la rotación de personal, es decir la cantidad de personas que salen de la organización o los movimientos dentro de la misma por diferentes causas tales como el despido, renuncia, traslados, jubilación, muerte entre otros; el ausentismo laboral, o inasistencias de los empleados al, que pueden ser causadas por varios motivos que se pueden clasificar en justificadas e injustificada.

En otro contexto, Gordon (1997:245) señala que “los niveles de desempeño del trabajador se ven influenciado tanto por el puesto de trabajo como por la estructura de la organización, y dependiendo de estos, se va a reflejar el rendimiento y el logro de las metas en el tiempo establecido”. Por consiguiente, es necesario determinar el rendimiento del trabajador a través de un estudio de sus capacidades, habilidades y actitudes, además de las destrezas que debe tener para desempeñar el puesto de trabajo, sirviendo de herramienta para dar a conocer a las personas sus fortalezas y debilidades, pudiendo así tomar acciones correctivas al respecto.

Asimismo, señala la autora, deben analizarse los puestos de trabajo con la finalidad de fijar los niveles de desempeño del mismo, ya que con ello se consigue

ofrecer a los empleados pautas objetivas que deben intentar alcanzar y permitir a los supervisores un instrumento imparcial de medición de resultados. Los sistemas de control de puestos poseen cuatro características: niveles, medidas, corrección y retroalimentación. Los niveles de desempeño en un puesto se desarrollan a partir de la información que genera el análisis del puesto. Cuando se advierten niveles bajos de desempeño, se toman medidas correctivas. Las toma el supervisor, aunque en algunos casos interviene el gerente. La acción correctiva sirve al empleado como retroalimentación.

En algunos casos, no es la conducta del empleado la que debe corregirse, sino la estructura misma del puesto. Cuando los niveles especificados no son adecuados, constituyen un aviso para que el personal adecuado proceda a tomar medidas correctivas.

Definición de Términos Básicos

Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

Análisis del riesgo: Proceso sistemático para entender la naturaleza de riesgo y deducir el nivel riesgo.

Ambiente extra laboral: situaciones familiares, sociales, culturales y políticas, no relacionadas directamente con la actividad laboral.

Autocuidado: Cuidarse a sí mismo, cuidar nuestra propia salud y cuidar de nuestro grupo social, familiar y laboral.

Autoestima: Valoración, Aprecio, Estimación. Amor, hacia uno mismo.

Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

Carga psíquica o emocional: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

Carga de trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

Condiciones de trabajo: Todos los aspectos intra-laborales, extra laborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

Conducta: Es una respuesta motriz o glandular de un organismo ante la estimulación del medio.

Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

Estímulo: Es cualquier evento que ocurre en el ambiente y que produce una respuesta conductual.

Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intra-laborales y extra laborales.

Expectativa: Estimación que hace el sujeto sobre la probabilidad de lograr una meta concreta mediante la realización de una conducta.

Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

Factor protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

Partes involucradas: Personas y organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión, una actividad o un riesgo.

Patologías derivadas del estrés: Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

Reducción del riesgo: Acciones que se toman para disminuir la posibilidad, las consecuencias negativas o ambas asociadas con un riesgo.

Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado. Amenaza evaluada en cuanto a su probabilidad de ocurrencia y a la gravedad de sus consecuencias posibles.

Salud: Bienestar físico, mental y social. Armonía. Permanente proceso de cambio; es algo que se puede alcanzar o se puede perder en cualquier momento de las etapas de la vida. Es definido por la Constitución de 1946 de la Organización Mundial de la Salud como el caso de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. También puede definirse como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) como en el macro (social).

Salud ocupacional: Conjunto de actividades cuyo campo de aplicación comprenderán las actividades de medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial.

Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El desarrollo de una investigación requiere del establecimiento del método que se seguirá para alcanzar los objetivos planteados para el estudio de una problemática. Respecto al método, Palella y Martins (2006:88) señalan que se refiere “al conjunto de procedimientos lógicos tecno-operacionales implícitos en el proceso de investigación, utilizados para vincular los datos con la realidad”.

En ese sentido, el marco metodológico representa una guía procedimental, lógica y sistemática, para el desarrollo de la investigación, por lo que esta sección describe aspectos relacionados con tipo, diseño y nivel de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como su validez y confiabilidad e incluye los siguientes aspectos:

Naturaleza de la Investigación

De acuerdo a los objetivos planteados, esta investigación se orientó a un diseño de campo, con tendencia a un estudio descriptivo de acuerdo a la profundidad de la información, ya que el propósito de la misma era conocer la percepción que tienen los trabajadores del Departamento de Mantenimiento de Carrocería respecto a los factores psicosociales de riesgo derivados de la incertidumbre.

De acuerdo con Palella y Martins (2006:97) los estudios de campo consisten “en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables”, lo cual se ajusta a la presente investigación ya que los datos se recolectarán directamente de la realidad en el departamento de la empresa objeto de estudio.

Con respecto a los estudios descriptivos, Sabino (2002:62) señala que en ellos los investigadores “parten de una descripción organizada y lo más completa posible de una cierta situación, lo que luego les permite en otra fase distinta del trabajo trazar proyecciones u ofrecer recomendaciones específicas”.

En cuanto a su diseño, Palella y Martins (2006:95) señalan que éste se refiere a “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio”. En ese sentido, el diseño de este estudio estuvo orientado a un diseño no experimental; el cual los mencionados autores señalan que “es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable” (p. 96), ya que ya que se pretendía recolectar directamente de la realidad, los datos que permitirían identificar los factores de riesgo psicosocial que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa del sector automotriz, sin que los investigadores manipulen las variables.

Respecto al nivel de la investigación, según Arias (2006:23), éste se refiere “al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio.” En ese contexto, esta investigación tuvo un nivel descriptivo ya que se buscaba describir los elementos que generan incertidumbre laboral e intervienen como factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa del sector automotriz. De esa manera, se analizó la información obtenida para dar respuesta a las interrogantes planteadas y alcanzar los objetivos de la investigación.

Estrategia Metodológica

La presente investigación tenía por objetivo analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores en el Departamento de Mantenimiento de Carrocería de una empresa del sector automotriz ubicada en Valencia Estado Carabobo, por lo que el estudio se desarrolló en busca de identificar y

describir los factores de riesgo psicosocial que inciden en el desempeño laboral de los mencionados trabajadores. En ese sentido, se introdujeron cuatro fases en el estudio, a fin de cumplir con los objetivos involucrados en el mismo:

Fase I: Se detalló la problemática existente en cuanto a la situación de incertidumbre que sienten los trabajadores respecto a sus puestos de trabajo, lo cual viene convirtiéndose en una causa de preocupación que genera un estrés que pudiera estar afectando su desempeño, se plantearon como objetivos identificar los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en el desempeño laboral de los mencionados trabajadores, es decir, se plantearon la problemática a estudiar, los objetivos, tanto general como específicos, además de las razones que justifican el desarrollo de la indagación.

Fase II: Se describieron los antecedentes de la investigación, es decir, estudios realizados previamente que abordaron una temática similar y que aportan información relevante para este estudio. Así mismo, se analizaron los referentes teóricos relacionados con las teorías del estrés laboral, como la Teoría del ajuste Persona-Entorno, el Modelo Demanda-Control y el Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, consultando a diversas fuentes.

Por otro lado, se hizo una revisión bibliográfica de las bases teóricas relacionadas con temas como los factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral, citando autores como: Cortés (2007), Janaina (2000). Meliá, Nogareda, Lahera y Duro (2006), Peiró, Salanova y Gracia (2006), Rodríguez, Frenisy Toca (2009) y Socorro (2012). Así mismo, se indago sobre la metodología a utilizar en la investigación, consultando a autores como Arias (2006), Delgado, Colombo y Orfila (2003). Palella y Martins (2006); Sabino (2002), así como Tamayo y Tamayo (2003).

Fase III: En esta fase se llevó a cabo la recopilación de los datos necesarios para alcanzar los objetivos de la investigación, para ello se utilizaron las técnicas de la observación directa no participante y la encuesta, para la cual se aplicó el cuestionario ISTAS21, el cual es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales y propuesta de acción preventiva, utilizado mundialmente para evaluar todas aquellas características de la organización del trabajo que se han identificado como riesgos psicosociales y que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de los trabajadores y trabajadoras.

Fase IV: Se desarrolló el análisis e interpretación de los datos recolectados a través de las diferentes técnicas y el instrumento con la finalidad de poder establecer la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores, así como describir los elementos que generan incertidumbre laboral e intervienen como factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, y así emitir las conclusiones y recomendaciones respectivas.

Colectivo a Investigar

La organización objeto de estudio, una empresa en el sector automotriz se encuentra ubicada en Valencia, Estado Carabobo y su objeto principal es el ensamblaje y comercialización de vehículos automotores; por lo tanto, el colectivo a investigar se relaciona específicamente con el personal que labora en el Departamento de Mantenimiento de Carrocerías, lugar seleccionado para realizar el estudio. En ese sentido, de acuerdo con Tamayo y Tamayo (2003), por la población se entiende:

La totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis son entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le

denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (Pág. 176).

Es decir, la totalidad de las unidades de análisis, sean estas personas, cosas o elementos, que presentan características comunes e integran un fenómeno de estudio y que debe cuantificarse para el mismo. En ese sentido, la población estuvo integrada por las 25 personas que laboran en el mencionado departamento, las cuales se encuentran discriminadas de la siguiente manera:

Cuadro No. 2
Personal del Departamento de Mantenimiento de Carrocería

Cargo	Cantidad de Personas
Superintendente	1
Ingeniero Supervisor	1
Líder de Grupo	1
Líder de Manufactura	2
Matricero	1
Instrumentistas	3
Mecánicos	3
Electromecánicos	13
TOTALES	25

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos de la empresa. (2015)

En cuanto a la muestra, Palella y Martins (2006:116) señalan que la muestra “representa un subconjunto de la población accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población”. Es decir, no es más que la elección de una parte representativa de una población, cuyas características reproduce de la manera más

exacta posible. En el caso de esta investigación, dado el tamaño de la población, no se utilizaron técnicas muestrales, optando por una muestra no probabilística, de tipo censal, es decir se tomó como muestra a la totalidad de la población, es decir veinticinco (25) personas.

Técnicas e instrumento de recolección de datos

Tomando en cuenta los objetivos definidos para el presente estudio, se utilizaron diversas técnicas e instrumentos que permitirán recolectar la información requerida. De este modo, en primer término se realizó una revisión documental sobre las diversas teorías sobre la satisfacción laboral, la motivación y los factores psicosociales, utilizando para ello las técnicas conocidas para manejar fuentes documentales. Al respecto de la revisión documental, Ramírez (2007:20), señala que ésta permite “conocer el estado del arte sobre el área de nuestro interés (cuántos y cuáles estudios se han realizado, enfoques teóricos y metodológicos, resultados, etc.), además de darnos los elementos que nos ayudarán a comprender mejor el problema de investigación”.

Así mismo, se utilizó la técnica de la encuesta, la cual Palella y Martins (2006) señalan que es

... una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito (p. 135)

En ese sentido, como instrumento se utilizó el cuestionario ISTAS21, el cual ha sido empleado para la evaluación de riesgos psicosociales y propuesta de acción preventiva, siendo utilizado mundialmente para establecer aquellas características de

la organización del trabajo que han sido identificadas como riesgos psicosociales y que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de los trabajadores.

Al respecto, cabe destacar que en esta investigación se utilizó la versión corta del cuestionario ISTAS21, la cual cuenta con 38 preguntas con una escala tipo Escala de Likert, la cual según Palella y Martins (2006:165) consiste en “un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administran”. En este caso, la escala utilizada contó con dos escalas diferentes de cinco alternativas de respuesta, una con el criterio ocurrencia de Siempre, Muchas veces, Algunas veces, Solo algunas veces y Nunca; y la otra con niveles de preocupación: Muy Preocupado, Bastante Preocupado, Más o menos Preocupado, Poco Preocupado y Nada Preocupado.

Este cuestionario fue desarrollado en el 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI) y posteriormente, fruto de la colaboración internacional entre equipos de investigadores de diversos países, ha sido adaptado en varios países, incluyendo España, Brasil y Argentina, entre otros, como un medio de evaluar los factores psicosociales presentes en el ambiente de trabajo. En este caso se utiliza la versión desarrollada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) de España, el cual se encuentra estructurado en seis apartados atendiendo a las dimensiones establecidas para los factores psicosociales, como son:

- a. Exigencia psicológica, con dos indicadores: Cuantitativas y Emocionales.
- b. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: con cinco indicadores: Influencia, Control de los tiempos, Desarrollo Profesional, Sentido de trabajo e Identificación Institucional.
- c. Inseguridad: con cuatro indicadores: Desempleo, Cambios Funcionales, Horario de trabajo y Salario.

- d. Apoyo social y calidad de liderazgo: con cinco indicadores: Claridad de rol, Previsibilidad, Apoyo Social, Posibilidad de relación social y Liderazgo.
- e. Estima: con cuatro indicadores: Reconocimiento, Sentido de grupo, Trato justo y Recompensa.
- f. Doble presencia, con el indicador Exigencias domésticos-familiares.

Validez y Confiabilidad del Instrumento de Recolección

La confiabilidad y la validez, según Palella y Martins (2006:172), son 2 cualidades esenciales que deben estar presentes en todos los instrumentos de carácter científico para la recogida de datos”. En ese sentido, la validez se refiere al grado con que un instrumento mide lo que se supone debe medir, es decir, puede definirse como la ausencia de sesgos entre lo que mide éste y aquello que realmente se pretende medir. Sobre la validez, señalan los mencionados autores, que “existen varios métodos para garantizar su evidencia: la validez de contenido, de criterio y de constructo”.

En el caso de esta investigación, no se utilizaron métodos para determinar la validez del contenido ya que el cuestionario utilizado, es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, ha sido validado por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), quien desarrolló esta versión para ser usada en España, siendo hoy empleado internacionalmente para tales fines, con adaptaciones en Dinamarca, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia.

Al respecto de la confiabilidad, Palella y Martins (2006:176,180) señalan que la confiabilidad del instrumento, se relaciona con “la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos”. Es decir, se refiere al grado de consistencia que existe entre los resultados obtenidos al aplicar un instrumento de recopilación de

datos en dos ocasiones al mismo grupo de sujetos bajo condiciones muy semejantes, por lo que el instrumento produce iguales resultados cuando se aplica repetidamente al mismo sujeto. Para determinarla se utilizó la técnica del coeficiente Alpha de Cronbach, el cual señalan los autores es “una técnica que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con una escala tipo Likert”, presentando la siguiente ecuación para su cálculo:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum Si^2}{S_{Total}^2} \right]$$

Dónde:

α $\equiv$ Coeficiente Alpha de Cronbach

$\sum Si^2$ = Sumatoria de la varianza de los ítems

S_{Total}^2 = Varianza de los puntajes de cada unidad muestral

N = Total de ítems

Los criterios de decisión de la confiabilidad son presentados por Palella y Martins (2006:181) mediante el siguiente cuadro:

Cuadro No. 3

Ponderación de la Confiabilidad por Alpha de Cronbach

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 – 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0,0 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Palella y Martins (2006)

El cálculo del Coeficiente de Cronbach arroja un resultado de 0,88, que indica que el instrumento tiene una capacidad muy alta de ser confiable, es decir, la información recabada es altamente congruente. Es importante destacar que el cálculo de la confiabilidad arroja distintos resultados para este cuestionario, lo cual se explica en las diferencias existentes en las características de la población sujeta a estudio.

Análisis y procesamiento de la información recolectada

Para efectos de facilitar el análisis e interpretación de los resultados, estos se presentan agrupados atendiendo a la dimensión de la variable estudiada, tabulando los datos para mostrar las frecuencias absolutas y los porcentajes. Dicha tabulación fue hecha, inicialmente, de manera manual por parte de los investigadores totalizando las frecuencias de cada alternativa de respuesta, en cada uno de los ítems. Sus resultados se presentan en tablas que muestran la frecuencia absoluta y porcentual de cada alternativa de respuesta.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo está estructurado por la presentación de los resultados derivados de la aplicación del instrumento ISTAS21 a 25 empleados del Departamento de Mantenimiento de Carrocerías, de una empresa del sector automotriz, así como el análisis estadístico de la información recabada. La información recolectada permitió establecer un diagnóstico de la realidad presente en el mismo y cómo intervienen los factores psicosociales en el desempeño de los trabajadores. En ese sentido, los resultados se presentan en tablas que agrupan los ítems de los indicadores en función de las dimensiones o apartados que contempla el cuestionario ISTAS21, seguidos de una interpretación de los resultados obtenidos.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Exigencias psicológicas

Indicador: Cuantitativas.

TABLA 1

Distribución de Frecuencias del Indicador: Cuantitativas

	Ítem No. 1 ¿Tiene que trabajar muy rápido?		Ítem No. 2 ¿La distribución de la tarea es irregular y provoca que se acumule el trabajo?		Ítem No. 3 ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	
	F	%	F	%	F	%
Siempre	1	4,0	0	0,0	12	48,0
Muchas veces	5	20,0	3	12,0	8	32,0
Algunas veces	16	64,0	6	24,0	3	12,0
Solo algunas veces	3	12,0	11	44,0	1	4,0
Nunca	0	0,0	5	20,0	1	4,0
Totales	25	100,0	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: En el ítem No. 1, 64,0 por ciento de los empleados encuestados, manifestaron que algunas veces tiene que trabajar muy rápido; un 20,0 por ciento respondió que muchas veces; el 12,0 por ciento contestó que sólo alguna vez y 4,0 por ciento contestó que siempre. Estas respuestas permiten inferir que la mayoría considera que algunas veces debe trabajar muy rápido.

Con respecto al Ítem No. 2; un 44,0 por ciento de los encuestados respondió que solo algunas veces la distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo; el 24,0 por ciento manifestó que algunas veces; un 20,0 por ciento contestó que nunca y el 12,0 por ciento respondió que muchas veces. Las respuestas muestran una tendencia que indica que los trabajadores consideran que la distribución de tareas es adecuada y regular lo que hace que pocas veces provoque que el trabajo se acumule.

Con relación al Ítem No. 3, el 48,0 por ciento de los encuestados manifestó que siempre tiene tiempo de llevar al día su trabajo; un 32,0 por ciento respondió que muchas veces, un 12,0 por ciento dijo que algunas veces; el 4,0 por ciento contestó que sólo algunas veces y el otro 4,0 por ciento respondió que nunca. Estas respuestas muestran una tendencia que indica que la mayoría de los trabajadores tiene tiempo para llevar al día su trabajo.

De acuerdo con el Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (2010) por el Método ISTAS21, las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como 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. Las altas exigencias cuantitativas pueden producir estrés y fatiga. Al analizar las respuestas, puede decirse que la distribución del trabajo o el tiempo para

ejecutarlo, parecen no ser factores que interfieran con el desempeño ya que consideran que la distribución es adecuada y regular, el trabajo no se acumula y tienen tiempo para ejecutarlo.

Asimismo, Marbán (2002) señala que una carga excesiva de trabajo exige al trabajador energía por encima de sus posibilidades, con el consiguiente riesgo de fatiga que puede tener influencias negativas para la salud del trabajador y reduciendo su eficacia laboral.

Por otro lado, señala el mencionado autor, la acumulación del trabajo puede conducir a la necesidad de trabajo extra dificultando al trabajador recuperarse después de una jornada de trabajo, surgiendo como consecuencia el estrés y fatiga mental, lo cual reduce su eficacia por cansancio, mala memoria, mala predisposición a la atención y mal humor. Esto trae consigo la baja concentración para desarrollar las tareas del equipo lo cual es desencadenante de errores y hasta accidentes de trabajo que llevan a la ineficacia

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Exigencias psicológicas

Indicador: Emocionales.

TABLA 2
Distribución de Frecuencias Indicador: Emocionales

	Ítem No. 4 ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?		Ítem No.5 ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?		Ítem No. 6 ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	
	F	%	F	%	F	%
Siempre	1	4,0	2	8,0	3	12,0
Muchas veces	1	4,0	1	4,0	0	0,0
Algunas veces	4	16,0	2	8,0	4	16,0
Solo algunas veces	10	40,0	8	32,0	2	8,0
Nunca	9	36,0	12	48,0	16	64,0
Totales	25	100,0	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: En el ítem No. 4, un 40,0 por ciento de los empleados encuestados, manifestaron que solo algunas veces le cuesta olvidar los problemas del trabajo; un 36,0 por ciento respondió que nunca; el 12,0 por ciento contestó que algunas veces; un 4,0 por ciento dijo que siempre y el otro 4,0 por ciento contestó que muchas veces. Estas respuestas permiten inferir que la mayoría de los trabajadores no tienen dificultad para olvidar los problemas del trabajo.

En cuanto al Ítem No. 5; un 48,0 por ciento de los encuestados respondió que en general, su trabajo nunca es desgastador emocionalmente; un 40,0 por ciento manifestó que solo algunas veces; un 8,0 por ciento dijo que algunas, otro 8,0 por

ciento respondió que siempre y el 4,0 por ciento respondió que muchas veces. De estas respuestas, se infiere que la mayoría de los trabajadores considera que, en líneas generales, su trabajo no es emocionalmente desgastador.

Con relación al Ítem No. 6, el 64,0 por ciento de los trabajadores encuestados respondió que su trabajo nunca requiere que esconda sus emociones; un 16,0 por ciento respondió que algunas veces, un 12,0 por ciento dijo que siempre; y el 8,0 por ciento dijo que sólo alguna vez. De estas respuestas, se puede concluir que la mayoría de los trabajadores considera que su trabajo nunca se exige esconder sus emociones.

De acuerdo con el Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (2010) por el Método ISTAS21, las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan los sentimientos del trabajador, sobre todo cuando requieren de la capacidad del individuo para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirle, y ante quienes se puede mostrar comprensión y compasión; lo cual puede ser complicado, ya que tiene que tratar de no involucrarse en la situación y no confundir los sentimientos de otros y los suyos. En ese sentido, de las respuestas a los ítems 4, 5 y 6 puede decirse que el trabajo o los problemas derivados de él, no generan motivos de desmotivación ya que no les cuesta olvidar los problemas y no perciben su trabajo como emocionalmente desgastador. Por otro lado, los empleados perciben que no tienen que esconder sus emociones; lo cual puede relacionarse con lo que trabajador hace y cómo se desempeña.

Al respecto, Marbán (2002) señala que en los trabajadores en los cuales se percibe buena satisfacción laboral, suelen verse menos afectados por el estrés laboral, ya que sienten satisfechas una serie de expectativas con respecto a lo que desean recibir, por lo que pocas veces llevan sus problemas y preocupaciones al resto del personal, sin afectar el nivel de rendimiento.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Trabajo activo y posibilidad de desarrollo

Indicador: Influencia.

TABLA 3
Distribución de Frecuencias Indicador: Influencia

	Ítem No. 7 ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?		Ítem No. 8 ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?		Ítem No. 9 ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	
	F	%	F	%	F	%
Siempre	7	28,0	11	44,0	12	48,0
Muchas veces	3	12,0	5	20,0	5	20,0
Algunas veces	8	32,0	5	20,0	7	28,0
Solo algunas veces	4	16,0	4	16,0	1	4,0
Nunca	3	12,0	0	0,0	0	0,0
Totales	25	100,0	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: En el ítem No. 7, un 32,0 por ciento de los trabajadores encuestados, manifestaron que algunas veces tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna. Un 28,0 por ciento respondió que siempre; el 16,0 por ciento dijo que solo algunas veces; un 12,0 por ciento contestó que muchas veces y el otro 12,0 por ciento dijo que nunca. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que permite inferir que los trabajadores pueden de algún modo influenciar sobre la cantidad de trabajo que se le asigna.

Respecto al Ítem No. 8; un 44,0 por ciento de los encuestados respondió que siempre se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan sus tareas; un 20,0 por

ciento manifestó que muchas veces; otro 20,0 por ciento contestó que algunas veces y 16,0 por ciento dijo que sólo alguna vez. De estas respuestas, se infiere que la mayoría de los trabajadores considera que su opinión es tomada en cuenta al momento de asignársele sus tareas.

Con relación al Ítem No. 9, el 48,0 por ciento de los trabajadores encuestados respondió que siempre tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas. El 28,0 por ciento de ellos indicó que algunas veces, un 20,0 por ciento dijo que muchas veces y el 4,0 por ciento contestó que sólo algunas veces. Las respuestas permiten inferir que la mayoría de los trabajadores considera que tiene influencia sobre el orden en que ejecuta sus tareas.

Sobre la influencia en el trabajo, el Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (2010) por el Método ISTAS21, señala que ésta significa tener margen de decisión y autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo...). Es una de las dimensiones centrales en relación con el medio ambiente psicosocial. En ese sentido, se ha demostrado que una alta influencia en el trabajo disminuye los riesgos para la salud ocupacional y contribuye a mejorar el desempeño. Al analizar las respuestas a los ítems 7, 8 y 9, se puede inferir que los trabajadores tienen posibilidades de influir en la cantidad de trabajo que se le asigna, que su opinión sea tomada en cuenta o sobre el orden en que ejecuta sus tareas, es decir, consideran que tienen margen de decisión y algo de autonomía lo cual contribuye a motivar el desempeño.

En ese sentido, Montero, Rivera y Araque (2013) señalan que de acuerdo a el modelo de Demanda-Control de Karasek, las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo con relación al tiempo disponible para hacerlo, nivel de atención,

interrupciones imprevistas que obligan a dejar momentáneamente las tareas; lo cual parece no afectar a los trabajadores de manera significativa.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Trabajo activo y posibilidad de desarrollo

Indicador: Control de los tiempos

TABLA 4.

Distribución de Frecuencias Indicador: Control de los tiempos

	Ítem No. 10 ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?		Ítem No. 11 Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	
	F	%	F	%
Siempre	9	36,0	1	4,0
Muchas veces	2	8,0	1	4,0
Algunas veces	8	32,0	6	24,0
Solo algunas veces	5	20,0	5	20,0
Nunca	1	4,0	12	48,0
Totales	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: En el ítem No. 10, un 36,0 por ciento de los encuestados manifestó que siempre puede decidir cuándo hace un descanso. Un 32,00 por ciento de ellos respondió que algunas veces; un 20,0 por ciento dijo que sólo algunas veces; el 12, 0 por ciento contestó que siempre y un 4,0 por ciento dijo que nunca. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que indica que los trabajadores consideran que puede decidir cuándo tomarse un descanso en el trabajo.

Con relación al Ítem No. 11; un 48,0 por ciento de los encuestados respondió que nunca puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial cuando tiene algún asunto personal o familiar; un 24,0 por ciento manifestó que algunas veces; un 20,0 por ciento contestó que sólo alguna vez; un 4,0 por ciento respondió que siempre y el otro 4,0 por ciento dijo que muchas veces. De estas respuestas, se infiere que la mayoría de los empleados considera que no puede ausentarse de su puesto de trabajo, al menos una hora, cuando se le presenta algún asunto personal o familiar sin tener que pedir permiso especial.

Este indicador, según el Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (2010) por el Método ISTAS21, complementa al de influencia con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador. De allí, que al relacionar las respuestas de los ítems 10 y 11 con las de los ítems 7, 8 y 9, se puede inferir que los trabajadores consideran que tienen influencia en la cantidad de trabajo asignado o el orden en que lo realiza, y por ello pueden decidir cuándo tomarse un descanso. Sin embargo, entiende que no pueden decidir ausentarse por una hora sin permiso; lo cual se explica por las normas organizacionales.

En ese sentido, Gordon (1997:245) señala que “los niveles de desempeño del trabajador se ven influenciado tanto por el puesto de trabajo como por la estructura de la organización, y dependiendo de estos, se va a reflejar el rendimiento y el logro de las metas en el tiempo establecido”. Es decir, la manera como se distribuye el trabajo y el tiempo para realizarlos influye directamente en el desempeño.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Trabajo activo y posibilidad de desarrollo

Indicador: Desarrollo de habilidades

TABLA 5

Distribución de Frecuencias Indicador: Desarrollo profesional

	Ítem No. 12 ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?		Ítem No. 13 ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	
	F	%	F	%
Siempre	17	68,0	13	52,0
Muchas veces	4	16,0	3	12,0
Algunas veces	2	8,0	6	24,0
Solo algunas veces	2	8,0	2	8,0
Nunca	0	0,0	1	4,0
Totales	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: En el ítem No. 12, el 68,0 por ciento de los trabajadores encuestados manifestó que su trabajo siempre requiere de iniciativa. Un 16,0 por ciento de ellos respondió que muchas veces; un 8,0 por ciento dijo que algunas veces y otro 8,0 por ciento dijo que sólo alguna vez. Estas respuestas permiten inferir que la gran mayoría de los trabajadores concuerda que su trabajo siempre requiere de su iniciativa.

Respecto al Ítem No. 13; un 52,0 por ciento de los encuestados respondió que su trabajo siempre le permite aprender cosas nuevas; el 24,0 por ciento de ellos manifestó que algunas veces, un 12,0 por ciento indicó que muchas veces, el 8,0 por ciento manifestó que sólo algunas veces y el restante 4,0 por ciento respondió que

nunca. De estas respuestas, se infiere que la mayoría de los trabajadores considera su trabajo le permite aprender cosas nuevas.

De acuerdo con el Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo de ISTAS (2010), el trabajo debe proveer oportunidades para aplicar las habilidades y conocimientos que se tiene y para desarrollar y aprender nuevas habilidades, fomentando que el trabajador use sus recursos mentales, ofreciéndoles posibilidades de ser creativos. De hecho, señala el manual, la creatividad y la capacidad de innovación y de aprendizaje constituyen pilares fundamentales de la naturaleza humana, por lo que es razonable afirmar que el trabajador se siente más motivado y logra un mejor desempeño cuando siente que aprende cosas nuevas o puede desarrollar sus ideas.

Las respuestas obtenidas en los ítems 12 y 13, permiten inferir que las personas consideran que su trabajo les requiere tomar la iniciativa, así como adquirir nuevos conocimientos en el mismo, brindándoles la oportunidad de alcanzar nuevas competencias, lo cual permite inferir que siente satisfacción con lo realizado. Al respecto, Robbins (2004:75) señala que “Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos”. Esta sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características, contribuye a su desempeño brindándoles la posibilidad de demostrar su eficacia personal.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Trabajo activo y posibilidad de desarrollo

Indicadores: Sentido de trabajo, Identificación institucional

TABLA 6
Distribución de Frecuencias Indicador: Sentido de trabajo, Identificación institucional

	Ítem No. 14 ¿Te sientes comprometido con tu profesión?		Ítem No. 15 ¿Tienen sentido tus tareas?		Ítem No. 16 ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	
	F	%	F	%	F	%
Siempre	21	84,0	21	84,0	13	52,0
Muchas veces	2	8,0	4	16,0	5	20,0
Algunas veces	2	8,0	0	0,0	4	16,0
Solo algunas veces	0	0,0	0	0,0	3	12,0
Nunca	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totales	25	100,0	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: En el ítem No. 14, un 84,0 por ciento de los trabajadores manifestó que siempre se sienten comprometidos con su carrera. Un 8,0 por ciento dijo que muchas veces y el otro 8,0 por ciento indicó que algunas veces, de lo cual se puede concluir que la gran mayoría se siente comprometida con su profesión. De las respuestas puede inferirse que no existen conflictos de roles, los cuales, según el Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo de ISTAS (2010), pueden convertirse en un factor psicosocial que afecte el desempeño del individuo.

En cuanto al Ítem No. 15; un 84,0 por ciento de los encuestados respondió que sus tareas siempre tienen sentido; mientras el 16,0 por ciento manifestó que muchas veces. De estas respuestas, se infiere que la gran mayoría de los trabajadores considera que sus tareas tienen sentido. Al respecto, el Manual ISTAS (2010), señala que el indicador Sentido de Trabajo tiene que ver con la necesidad del individuo de ver que lo que hace tiene significado e importancia para la organización, es decir lo puede relacionar con otros objetivos de la organización, además de los propios como estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos; permitiéndole afrontar de una forma más positiva las dificultades que le afectan durante la jornada laboral contribuyendo a su desempeño.

Con relación al Ítem No. 16, el 52,0 por ciento de los trabajadores encuestados manifestó que siempre habla con entusiasmo de su empresa a otras personas. Un 20,0 por ciento de ellos respondió que muchas veces, un 16,0 por ciento dijo que alguna vez y el 12,0 por ciento contestó que solo algunas veces. De estas respuestas, se infiere que la mayoría de los trabajadores se siente identificado con su empresa, es decir, tiene sentido de pertenencia.

De acuerdo con el Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo ISTAS (2010) por el Método ISTAS21, la integración en la empresa, es decir, el sentido de pertenencia, contribuye con un bajo nivel de estrés y fatiga. Sin embargo, destaca que este indicador busca medir la identificación de cada persona en la institución y no en el contenido de su trabajo en sí. Es frecuente que los trabajadores se identifiquen con sus compañeros, con quienes comparten intereses y no con la empresa.

Las respuestas obtenidas en los ítems 14, 15 y 16, permiten inferir que los trabajadores se sienten comprometidos e identificados con su trabajo, ya que la mayoría manifiesta sentirse comprometida con su profesión, encuentran sentido a sus

tareas y hablan con entusiasmo de su empresa; lo cual puede interpretarse como altos niveles de satisfacción, lo que les motivará a dar lo mejor de sí, contribuyendo con su desempeño. En ese sentido, Robbins (2004:81) señala que los “empleados con mucha identificación sienten pasión por su trabajo y una conexión profunda con su empresa”, agregando que en aquellas empresas cuyos empleados tienen niveles más altos de satisfacción identificación suelen ser más productivas, tener mayores utilidades, así como menos rotación y accidentes.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Inseguridad

Indicador: Desempleo, Cambios Funcionales

TABLA 7

Distribución de Frecuencias Indicador: Desempleo, Cambios Funcionales

	Ítem No. 17 En estos momentos, ¿Estás preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo		Ítem No. 18 En estos momentos, ¿Estás preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	
	F	%	F	%
Muy Preocupado	11	44,0	5	20,0
Bastante Preocupado	1	4,0	0	0,0
Más o menos Preocupado	8	32,0	6	30,0
Poco Preocupado	3	12,0	9	36,0
Nada Preocupado	2	8,0	5	20,0
Totales	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: Al analizar las respuestas del ítem No. 17, se observa que 44,0 por ciento de los trabajadores encuestados manifestó que está muy preocupado por lo difícil que sería encontrar trabajo en estos momentos. Un 32,0 por ciento de ellos

respondió que más o menos preocupado; un 12,0 por ciento dijo que poco preocupado, un 8,0 por ciento señaló que nada preocupado y el restante 4,0 por ciento dijo que bastante preocupado. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que permite inferir que los trabajadores sienten preocupación en estos momentos por la dificultad de encontrar otro trabajo.

Con relación al Ítem No. 18; un 36,0 por ciento de los encuestados respondió que en estos momentos está poco preocupado porque le cambien de tareas contra su voluntad; el 24,0 por ciento de ellos contestó que más o menos preocupado, un 20,0 por ciento señaló que muy preocupado; y el otro 20,0 por ciento manifestó que nada preocupado. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que indica que en los actuales momentos a los trabajadores no les preocupa si le cambien de tareas contra su voluntad.

De acuerdo con el Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo de ISTAS (2010), la dimensión inseguridad se relaciona con la inseguridad contractual, la cual representa una innegable causa de estrés y 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, en la motivación de los trabajadores y su desempeño.

En ese sentido, las respuestas de los ítems 17 y 18 muestran que los trabajadores se muestran preocupados por la dificultad de conseguir otro trabajo en estos momentos, por lo que no les preocupa si le cambien de tareas contra su voluntad. A pesar que esta preocupación puede afectar su motivación, ya que como dicen Sauter y otros (1998), la falta de control sobre la situación personal causa desajustes en la misma convirtiéndose en un factor psicosocial, pudiera no obstante influenciar en su desempeño de manera positiva en busca de reforzar sus posibilidades de conservar su trabajo en una eventual reducción de personal.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Inseguridad

Indicador: Salario, Horario de Trabajo

TABLA 8

Distribución de Frecuencias Indicador: Salario, Horario de Trabajo

	Ítem No. 19 En estos momentos, ¿Estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen es especie, entre otros)?		Ítem No. 20 En estos momentos, ¿Estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	
	F	%	F	%
Muy Preocupado	12	48,0	3	12,0
Bastante Preocupado	3	12,0	2	8,0
Más o menos Preocupado	3	12,0	5	20,0
Poco Preocupado	5	20,0	7	28,0
Nada Preocupado	2	8,0	8	32,0
Totales	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: En el ítem No. 19, un 48,0 por ciento de los trabajadores encuestados manifestó que está muy preocupado por si le varían el salario ya sea que no se lo actualicen, que se lo bajen, que introduzcan un salario variable, o le paguen en especie, entre otros. Un 20,0 por ciento de ellos respondió que poco preocupado; un 12,0 por ciento dijo que bastante preocupado, otro 12,0 por ciento señaló que más o menos preocupado y un 8,0 por ciento dijo que nada preocupado. Estas respuestas permiten inferir que en estos momentos, los trabajadores se preocupan por si le varían el salario.

Respecto al Ítem No. 20, un 32,0 por ciento de los encuestados respondió que en estos momentos está nada preocupado que le cambien el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad; el 28,0 por ciento de ellos contestó que poco preocupado; un 20,0 por ciento señaló que más o menos preocupado; un 12,0 por ciento manifestó que muy preocupado y un 8,0 por ciento dijo que bastante preocupado. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que indica que los trabajadores, en estos momentos, no se sienten preocupados un cambio en el horario, lo cual puede ser explicado en la preocupación por la pérdida de la relación laboral.

Los indicadores Salario y Horario de trabajo, según el Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo de ISTAS (2010) se relacionan con aspectos sobre los cuales el trabajador no tiene control, los cuales causan desajustes en la motivación y el desempeño; de allí que se pueda decir que una organización del trabajo es saludable cuando provee a las personas oportunidades para que tengan control sobre sus propias vidas, por lo que de forma muy especial el desempeño puede verse afectado si se siente preocupado por la estabilidad en el empleo o el control sobre cambios de las condiciones de trabajo.

En ese sentido, al relacionar las respuestas de los ítems 17, 18, 19 y 20, se puede afirmar que en los actuales momentos los trabajadores se preocupan más por la pérdida del trabajo o si le varían el salario, que por un cambio en las tareas que realiza o un cambio de turno, ya que su mayor preocupación es la estabilidad laboral. Esto sin lugar a dudas, genera la desmotivación de los trabajadores causando estrés. Al respecto, Robbins (2004:175) señala que la motivación es la suma de los “procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo”, por lo que podría decirse que un individuo con baja motivación no estará brindando su mejor esfuerzo para alcanzar los objetivos de la empresa.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Apoyo social y calidad de liderazgo

Indicador: Claridad de rol.

TABLA 9

Distribución de Frecuencias Indicador: Claridad de Rol

	Ítem No. 21 ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?		Ítem No. 22 ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	
	F	%	F	%
Siempre	13	52,0	20	80,0
Muchas veces	6	24,0	4	16,0
Algunas veces	3	12,0	1	4,0
Solo algunas veces	3	12,0	0	0,0
Nunca	0	0,0	0	0,0
Totales	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: De las respuestas obtenidas al No. 21, se observa que un 52,0 por ciento de los trabajadores encuestados manifestó que siempre sabe exactamente que margen de autonomía tiene en su trabajo. Un 24,0 por ciento de ellos respondió que muchas veces; un 12,0 por ciento de los trabajadores dijo que algunas veces y otro 12,0 por ciento dijo que sólo alguna vez. Estas respuestas permiten inferir que la mayoría de los trabajadores tiene conciencia de hasta dónde llega su autonomía en el trabajo.

En cuanto al Ítem No. 22; un 80,0 por ciento de los encuestados respondió que siempre sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad. Un 16,0 por ciento de ellos contestó que muchas veces y el restante 4,0 por ciento dijo que algunas veces; lo

cual permite concluir que la gran mayoría de trabajadores afirma sabe siempre cuales tareas son de su responsabilidad.

En ese sentido, el Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo de ISTAS (2010) señala el indicador claridad de rol tiene que ver con la definición del puesto de trabajo y las tareas a desempeñar, lo cual es una de las dimensiones clásicas en la psicología social del trabajo. Un papel a desempeñar bien definido facilita el buen desempeño, pero la falta de definición de las tareas a realizar, es decir, si el trabajador no conoce bien sus responsabilidades, podría convertirse en un factor muy estresante.

De las respuestas obtenidas en los ítems 21 y 22, puede decirse que el conflicto de roles no representa un factor psicosocial que cause insatisfacción ya que la gran mayoría de los trabajadores manifiesta saber exactamente cuál es su nivel de autonomía y cuáles sus responsabilidades. Al respecto, Gordon (1997) señala que los puestos de trabajo deben analizarse con la finalidad de fijar las tareas y responsabilidades de los mismos, así como niveles de desempeño que se esperan de ellos, ya que de esa manera se consigue ofrecer a los trabajadores pautas objetivas que deben intentar alcanzar y permitir a los supervisores un instrumento imparcial de evaluación del desempeño.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Apoyo social y calidad de liderazgo

Indicador: Previsibilidad.

TABLA 10

Distribución de Frecuencias Indicador: Previsibilidad

	Ítem No. 23 ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?		Ítem No. 24 ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	
	F	%	F	%
Siempre	5	20,0	11	44,0
Muchas veces	8	32,0	4	16,0
Algunas veces	4	16,0	8	32,0
Solo algunas veces	4	16,0	2	8,0
Nunca	4	16,0	0	0,0
Totales	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: En el ítem No. 23, un 32,26 por ciento de los trabajadores encuestados manifestó que en la empresa, muchas veces se le informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar su futuro. Un 20,0 por ciento de ellos respondió que siempre; un 12, por ciento que algunas veces, otro 12,0 por ciento contestó que sólo algunas veces y otro 12,0 por ciento dijo que nunca. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que permite inferir que los trabajadores consideran que se les informa con suficiente antelación sobre cambios que pueden afectar su futuro.

Respecto al Ítem No. 24; un 44,0 por ciento de los encuestados respondió que siempre recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo. El 32,0

por ciento de ellos contestó que algunas veces; un 16,0 por ciento manifestó que muchas veces y un 8,0 por ciento señaló que sólo alguna vez. De estas respuestas, se infiere que la mayoría de los trabajadores considera que recibe la información que necesita para realizar bien su trabajo.

En ese contexto, el Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo de ISTAS (2010), señala que el indicador previsibilidad se relaciona con la necesidad que tiene los trabajadores de contar de manera oportuna con la información adecuada y suficiente para adaptarse a los cambios que pueden afectar su vida, de lo contrario aumentan los niveles de estrés e insatisfacción. La falta de previsibilidad se ha relacionado con indicadores de desmotivación y bajo desempeño, ya que se debe conocer cuáles son las tareas a realizar, así como requiere conocer con antelación futuras reestructuraciones en sus funciones o el uso de tecnologías nuevas.

Al analizar las respuestas recibidas en los ítems 23 y 24, puede decirse que los trabajadores tienen opiniones muy distintas respecto a la necesidad de conocer con anticipación los cambios que pueden afectar su futuro. De igual manera, perciben de manera distinta cuanta información recibe de la que necesita para realizar su trabajo; factores estos que pueden estar afectando su motivación y su desempeño en el trabajo. Al respecto, Robbins (2004:225) señala que involucrar al personal en “las decisiones que lo afectan y con el incremento de su autonomía y del control sobre sus vidas laborales, los empleados estarán más motivados, más comprometidos con la organización, serán más productivos y estarán más satisfechos con sus trabajos”.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Apoyo social y calidad de liderazgo

Indicador: Apoyo social

TABLA 11

Distribución de Frecuencias Indicador: Apoyo social

	Ítem No. 25 ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?		Ítem No. 26 ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	
	F	%	F	%
Siempre	14	56,0	9	36,0
Muchas veces	7	28,0	8	32,0
Algunas veces	2	8,0	5	20,0
Solo algunas veces	2	8,0	3	12,0
Nunca	0	0,0	0	0,0
Totales	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: En el ítem No. 25, un 56,0 por ciento de los trabajadores encuestados manifestó que siempre recibe apoyo de sus compañeras o compañeros. Un 28,0 por ciento de ellos respondió que muchas veces, un 8,0 por ciento indicó que algunas veces y el otro 8,0 por ciento que sólo algunas veces. Estas respuestas permiten inferir que la mayoría de los trabajadores considera que recibe ayuda de compañeras y compañeros; lo cual puede ser interpretado como un indicio que en el departamento existe un ambiente de mutua cooperación que contribuye al desempeño.

Respecto al Ítem No. 26; un 36,0 por ciento de los encuestados respondió que siempre recibe ayuda y apoyo de su superior inmediato. El 32,0 por ciento contestó que muchas veces, un 20,0 por ciento respondió que algunas veces y un 12,0 por

ciento señalo que sólo algunas veces. De estas respuestas, se infiere que la mayoría de los trabajadores considera que recibe ayuda de su superior inmediato, lo cual puede significar que siente satisfacción con el tipo de liderazgo presente pues percibe que recibe ayuda de éste.

Sobre el indicador apoyo social, el Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo de ISTAS (2010), señala que se éste divide en dos dimensiones parciales: apoyo social y las relaciones sociales. En ese sentido, aclara que el apoyo social se refiere al aspecto funcional y al hecho de que el trabajador reciba la ayuda que necesita en el momento adecuado, tanto de sus compañeros como de sus superiores. Por su lado, las relaciones sociales forman la parte estructural del asunto, es decir, con cuántas personas se relaciona cada trabajador individuo y qué tipo de relaciones tiene.

En ese contexto, las respuestas recibidas en los ítems 25 y 26, permiten inferir que los trabajadores, en su mayoría, se muestran satisfechos con el apoyo social que recibe de sus compañeros y su supervisor, lo cual influenciará en el desempeño de los trabajadores, ya que tal como refiere Chiavenato (2000), el desempeño se ve afectado por el estilo de liderazgo del supervisor, así como por la calidad de las relaciones humanas al interior de un equipo de trabajo. Por su parte, Robbins (2004:64) señala que “Hay una evidencia creciente de que el apoyo social, es decir, las relaciones con los colegas o supervisores, mitiga el impacto del estrés”, ya que el apoyo social actúa como un paliativo y mitiga los efectos negativos incluso de trabajos de mucha tensión.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Apoyo social y calidad de liderazgo

Indicador: Posibilidad de relación social.

TABLA 12

Distribución de Frecuencias Indicador: Posibilidad de relación social

	Ítem No. 27 ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?		Ítem No. 28 En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	
	F	%	F	%
Siempre	2	8,0	16	64,0
Muchas veces	1	4,0	8	32,0
Algunas veces	3	12,0	1	4,0
Solo algunas veces	6	24,0	0	0,0
Nunca	13	52,0	0	0,0
Totales	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: En el ítem No. 27, un 52,0 por ciento de los trabajadores encuestados manifestó que en su puesto de trabajo nunca se encuentra aislado de sus compañeros. Un 24,0 por ciento de ellos respondió que sólo algunas veces, un 12,0 por ciento contestó que algunas veces; un 8,0 por ciento señaló que siempre y otro 4,0 por ciento de los trabajadores dijo que muchas. Estas respuestas permiten inferir que la mayoría de los trabajadores no se encuentra aislados de sus compañeros, en sus puestos de trabajo.

Respecto al Ítem No. 28; un 64,0 por ciento de los encuestados respondió que en su trabajo, siente que siempre forma parte de un grupo. El 32,0 por ciento de ellos

contestó que muchas veces y el restante 4,0 por ciento señaló que algunas veces. De estas respuestas, se infiere que la mayoría de los trabajadores considera que siempre forma parte de un equipo de trabajo, lo cual puede interpretarse como la existencia de un buen ambiente de trabajo que permite establecer relaciones personales en el trabajo lo cual contribuye positivamente el desempeño.

En ese contexto, el Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo de ISTAS (2010) señala que la posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo constituye una de las características esenciales de la naturaleza humana, ya que el hombre es un ser social, por lo que si el trabajo permite la sociabilidad de igual manera podrá generar satisfacción y motivar al logro. Asimismo, señala que el trabajo aislado, sin posibilidades de contacto y de relación humana con los compañeros de trabajo, representa un considerable aumento de la insatisfacción para las personas que trabajan con muchas exigencias y poco control.

En ese sentido, de las respuestas de los ítems 27 y 28, puede inferirse que la distribución de los puestos de trabajo en el Departamento y el ambiente en el mismo contribuye a que el trabajador no se sienta aislado, sino que por el contrario se siente parte de un equipo de trabajo, lo cual motiva su satisfacción con el trabajo que realiza y contribuye al buen desempeño. Al respecto, Robbins (2004:217) refiere que “los puestos que tienen los elementos intrínsecos de variedad, identidad, significancia, autonomía y retroalimentación, son más satisfactorios y hacen que la gente que los realiza tenga un desempeño mejor”.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Apoyo social y calidad de liderazgo

Indicador: Liderazgo.

Ítems: 29.- ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?

30.- ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores?

TABLA 13

Distribución de Frecuencias Indicador: Liderazgo

	Ítem No. 29		Ítem No. 30	
	F	%	F	%
Siempre	7	28,0	8	32,0
Muchas veces	7	28,0	7	28,0
Algunas veces	8	32,0	7	28,0
Solo algunas veces	3	12,0	2	8,0
Nunca	0	0,0	1	4,0
Totales	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: En las respuestas al ítem No. 29, el 32,0 por ciento de los trabajadores encuestados manifestó que sus jefes inmediatos algunas veces planifican bien el trabajo. Un 28,0 por ciento respondió que siempre, otro 28,0 por ciento señaló que muchas veces y el restante 12,0 por ciento dijo que solo algunas veces. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que indica que la mayoría de los trabajadores considera que sus jefes inmediatos planifican bien el trabajo.

En cuanto al Ítem No. 30; un 32,0 por ciento de los encuestados respondió que los actuales jefes inmediatos siempre se comunican bien con los trabajadores. El 28,0 por ciento contestó que muchas veces, otro 28,0 por ciento dijo que algunas veces, un

8,0 por ciento respondió que solo algunas veces y el restante 4,0 por ciento señaló que nunca. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que permite inferir que la mayoría de los trabajadores considera que los jefes inmediatos tienen buena comunicación con sus subordinados.

Al respecto, el Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo de ISTAS (2010) indica que la calidad del liderazgo es uno de los factores que exhiben una clara relación con la motivación y satisfacción de los trabajadores, las cuales influyen de manera fundamental en el desempeño, además de la buena salud mental, alta vitalidad y un bajo nivel de estrés, por los menos en lo que se refiere a los síntomas somáticos. Al respecto, Chiavenato (2000) señala que el papel del jefe inmediato cobra importancia para asegurar los objetivos de la empresa, ya que de la influencia del líder se deriva la motiva de sus colaboradores para realizar una tarea u objetivo, promoviendo el buen desempeño.

Al analizar las respuestas a los ítems 29 y 30, se puede inferir que los trabajadores se sienten satisfechos con el liderazgo ejercido por los superiores, tanto en cuanto a la planificación del trabajo como con la comunicación, factores que según Wexley y Yukl (2002) puede decirse que favorecen la percepción de satisfacción que experimentan los trabajadores respecto a la consideración o respeto que expresan a los líderes y las relaciones que existen entre éstos y el desempeño del trabajador.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Doble Presencia

Indicador: Trabajo familiar

Ítems: 31.- ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- a. Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas
- b. Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- c. Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- d. Sólo hago tareas muy puntuales
- e. No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

TABLA 14

Distribución de Frecuencias Indicador: Trabajo Familiar

	Ítem No. 31	
	F	%
Principal responsable	4	16,0
Mitad de la tarea	4	16,0
Más o menos la cuarta parte	6	24,0
Solo tareas puntuales	9	36,0
Ninguna tarea	2	8,0
Totales	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: En las respuestas al ítem No. 31, el 36,0 por ciento de los trabajadores encuestados manifestó que solo hace tareas puntuales entre las tareas familiares y domésticas. Un 24,0 por ciento respondió que hace más o menos una cuarta parte de las mismas, un 16,0 por ciento manifestó ser el principal responsable y que hace la mayor parte, otro 16,0 por ciento señaló que realiza aproximadamente la

mitad de las tareas y el restante 4,0 por ciento señalo que ninguna o casi ninguna de ellas. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que indica que los trabajadores no se ven afectados por la doble presencia, es decir no asumen responsabilidades para la realización de tareas familiares o domésticas.

En ese contexto, el Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo de ISTAS (2010) señala que en el mundo del trabajo actual existen actividades y ocupaciones específicas de género y generalmente las mujeres ocupan puestos de trabajo con peores condiciones que los hombres. Por otro lado, las mujeres trabajadoras se responsabilizan y realizan la mayor parte del trabajo familiar y doméstico, con lo que efectúan un mayor esfuerzo de trabajo total en comparación con los hombres.

De allí, que el indicador doble presencia busca medir el trabajo familiar y doméstico para aproximarse a la valoración de la misma, pues muchas personas se ven afectadas por esta doble jornada laboral, especialmente las mujeres, ya que se asumen las exigencias de ambos trabajos, el productivo y el familiar o doméstico. En ese sentido, de las respuestas al ítem 31, puede decirse que los trabajadores realizan muy pocas o ninguna tarea en el hogar, por lo que la doble presencia no representa un factor psicosocial de peso.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Doble Presencia

Indicador: Doble presencia

TABLA 15

Distribución de Frecuencias Indicador: Doble presencia

	Ítem No. 32 Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?		Ítem No. 33 Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?		Ítem No. 34 ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	
	F	%	F	%	F	%
Siempre	2	8,0	3	12,0	1	4,0
Muchas veces	1	4,0	2	8,0	1	4,0
Algunas veces	3	12,0	10	40,0	11	44,0
Solo algunas veces	4	16,0	4	16,0	5	20,0
Nunca	15	60,0	6	24,0	7	28,0
Totales	25	100,0	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: En las respuestas al ítem No. 32, el 60,0 por ciento de los trabajadores encuestados manifestó que si falta algún día de casa, las tareas domésticas que realiza nunca se quedan sin hacer. Un 16,0 por ciento respondió que sólo algunas veces, un 12,0 por ciento señaló que algunas veces, un 8,0 por ciento dijo que siempre y el restante 4,0 por ciento señaló que muchas veces. Las respuestas permiten concluir que la gran mayoría de los trabajadores considera que las tareas domésticas se realizarán aun cuando falte a casa, lo cual se entiende ya que tiene pocas responsabilidades con la realización de las mismas.

En cuanto al ítem No. 33, el 40,0 por ciento de los trabajadores manifestó que cuando está en la empresa, algunas veces piensa en las tareas domésticas y familiares. Un 24,0 por ciento respondió que nunca, un 16,0 por ciento indicó sólo algunas veces, un 12,0 por ciento señaló que siempre y el restante 4,0 por ciento indicó que muchas veces. Las respuestas muestran una tendencia que indica que los trabajadores piensan poco en las tareas domésticas cuando están en la empresa.

Con relación al ítem No. 34, el 44,0 por ciento de los trabajadores manifestó que algunas veces hay momentos en los que necesitaría estar en la empresa y en casa a la vez. Un 28,0 por ciento respondió que nunca, un 20,0 por ciento indicó sólo algunas veces, un 4,0 por ciento señaló que siempre y el restante 4,0 por ciento indicó que muchas veces. Las respuestas muestran una tendencia que indica que los trabajadores en muy pocas ocasiones sienten que necesitaría estar en la empresa y en casa a la vez.

En ese contexto, de las respuestas a los ítems 32, 33 y 34 puede inferirse que los trabajadores no se sienten presionados por la doble presencia, ya que se realizarán las tareas domésticas aun cuando falte a casa, piensa poco en las mismas cuando está en la empresa y pocas veces siente que necesitaría estar en ambos lugares. De acuerdo con el Manual de ISTAS (2010), esta dimensión se asocia significativamente con cuatro dimensiones de efecto para las mujeres (salud mental, vitalidad, síntomas cognitivos y conductuales de estrés) y con una para los hombres (síntomas cognitivos de estrés).

Al respecto, Rodríguez, Frenis y Toca (2009) que la dificultad de combinar las responsabilidades laborales con la vida personal y familiar, puede interferir en las relaciones personales, y más teniendo en cuenta la cantidad de horas que el individuo pasa en el trabajo; de allí que la falta de comunicación y apoyo social, la falta de relaciones personales en el trabajo se convierten en factores que propician estrés y termina por afectar el desempeño.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Estima

Indicador: Reconocimiento, Sentido de Grupo.

TABLA 16

Distribución de Frecuencias Indicador: Reconocimiento, Sentido de Grupo

	Ítem No. 35 Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.		Ítem No. 36 En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	
	F	%	F	%
Siempre	5	20,0	8	32,0
Muchas veces	2	8,0	5	20,0
Algunas veces	10	40,0	8	32,0
Solo algunas veces	4	16,0	4	16,0
Nunca	4	16,0	0	0,0
Totales	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: En el ítem No. 35, un 40,0 por ciento de los trabajadores encuestados manifestó que sus superiores algunas veces le dan el reconocimiento que merece. Un 20,0 por ciento de ellos respondió que siempre; el 16,0 por ciento señaló que solo algunas veces, otro 16,0 por ciento dijo que nunca y el restante 8,0 por ciento indicó que muchas veces. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que permiten inferir que los trabajadores consideran que sus superiores no le reconocen su labor de la manera que merece.

Respecto al Ítem No. 36; un 32,0 por ciento de los encuestados respondió que en las situaciones difíciles siempre recibe el apoyo necesario. Otro 32,0 por ciento de ellos contestó que algunas veces; un 20,0 por ciento respondió que muchas veces y un

16,0 por ciento señalo que sólo alguna vez. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que permiten inferir que los trabajadores reciben el apoyo necesario durante las situaciones difíciles.

En ese orden de ideas, el Manual de ISTAS para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (2010), señala que la estima es otro de los factores psicosociales que debe ser analizado, y éste incluye el reconocimiento de los superiores, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. Al respecto, Robbins (2004) señala que la insatisfacción en los trabajadores puede surgir en el momento en que la persona percibe que su trabajo no es reconocido de manera adecuada por lo que el reconocimiento representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado.

Las respuestas de los ítems 35 y 36, permiten inferir que la mayoría de los trabajadores consideran que sus superiores no reconocen su labor de la manera que merece; sin embargo, recibe el apoyo necesario en situaciones difíciles. De allí, que pueda decirse que estos factores se contraponen, un desmotiva el desempeño mientras el otro contribuye a la satisfacción laboral y, por ende, al buen desempeño.

Variable: Factores psicosociales

Dimensión: Estima

Indicador: Trato justo, Recompensa.

Ítems: 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

TABLA 17

Distribución de Frecuencias Indicador: Trato justo, Recompensa

	Ítem No. 37		Ítem No. 38	
	F	%	F	%
Siempre	1	4,0	6	24,0
Muchas veces	0	0,0	2	8,0
Algunas veces	4	16,0	7	28,0
Solo algunas veces	5	20,0	7	28,0
Nunca	15	60,0	3	12,0
Totales	25	100,0	25	100,0

Fuente: Elaboración propia (2016)

Descripción: En el ítem No. 37, un 60,0 por ciento de los trabajadores encuestados manifestó que en su trabajo, nunca es tratado injustamente. Un 20,0 por ciento de ellos respondió que sólo algunas veces; un 16,0 por ciento de los trabajadores señaló que algunas veces y un 4,0 por ciento señaló que siempre. Estas respuestas permiten inferir que la mayoría de los trabajadores considera que es tratado de una manera justa.

Respecto al Ítem No. 38; un 28,0 por ciento de los encuestados respondió que si piensa en todo el trabajo y esfuerzo que ha realizado, algunas veces le parece adecuado el reconocimiento que recibe en su trabajo. Otro 28,0 por ciento contestó

que sólo algunas veces; un 24,0 por ciento manifestó que siempre, un 12,0 por ciento dijo que nunca y un 8,0 por ciento señaló que muchas veces. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que permite inferir que los trabajadores consideran que si piensa en todo el trabajo y esfuerzo que ha realizado, recibe un reconocimiento adecuado en su trabajo

La percepción que tiene el empleado del trato que se le da y la recompensa que recibe, de acuerdo con el Manual de ISTAS para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (2010), conforman un factor importante de la motivación y por ello en el desempeño. Al respecto, Wexley y Yukl (2002) señalan que entre los diversos factores que favorecen la percepción de satisfacción que experimentan los trabajadores y las relaciones que existen entre éstos y su desempeño, puede identificarse el reconocimiento y el trato justo.

En ese sentido, al analizar las respuestas a los ítems 35, 36, 37 y 38, puede decirse que el trabajador recibe compensaciones que le permiten mejorar la estima. En ese sentido, el Manual ISTAS (2010) señala que ésta se refiere al respeto, reconocimiento y el trato justo que se obtiene a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo, teniendo que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, de allí que pueda decir que de acuerdo a las respuestas obtenidas los trabajadores perciben que recibe el apoyo de la empresa, es tratado de una manera justa y recibe un reconocimiento adecuado; a pesar que consideran que sus superiores no le reconocen su trabajo como merecen.

Una vez aplicado el instrumento, se puede dar respuesta a los objetivos de la investigación. En ese sentido, en función del objetivo de identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en una empresa del sector automotriz, ubicada en Valencia Estado Carabobo, las respuestas permiten decir que no se percibe la presencia del factor psicosocial denominado por Sauter y otros (1998), como

sobrecarga cuantitativa, que da lugar a desajustes, es decir, no se evidencia que la distribución del trabajo o el tiempo para ejecutarlo, sean factores que interfieran con el desempeño ya que de las respuestas a los ítems 1, 2 y 3, los trabajadores consideran que consideran que la distribución de tareas es adecuada y regular por lo que el trabajo no se acumula y tienen tiempo para llevarlo al día.

Por otro lado, al analizar las respuestas de los ítems No. 4, 5 y 6, se observa que las exigencias emocionales no representan un factor psicosocial de peso, toda vez que el trabajo o los problemas derivados de él, no generan causan desmotivación y los trabajadores no tienen dificultades para olvidar los problemas y no perciben su trabajo como emocionalmente desgastador. Por otro lado, los trabajadores manifiestan que no requieren esconder sus emociones, por lo que puede decirse que no se observan la falta de control sobre la situación personal que menciona Sauter y otros (1998) entre los principales aspectos situacionales que pueden convertirse en factores psicosociales que den lugar a desajustes en el desempeño del trabajador.

En cuanto a los ítems No. 7, 8 y 9, se observa la presencia de una tendencia positiva, ya que los trabajadores perciben que tienen posibilidades de influir en la cantidad de trabajo que se le asigna, así como sienten que su opinión es tomada en cuenta sobre el orden en que ejecuta sus tareas, es decir, consideran que tienen margen de decisión y algo de autonomía lo cual contribuye a motivar su desempeño. Al respecto, Sauter y otros (1998) señalan que cuando el trabajador tiene influencia sobre su trabajo, con respecto al ritmo y los métodos de trabajo, se generan la satisfacción y la motivación que conducen a un mejor desempeño.

En cuanto al indicador control de los tiempos, en el ítem 10 se observa una tendencia positiva en cuanto a poder decidir cuándo tomarse un descanso, lo que representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo. Sin embargo en el ítem 11, se observa una tendencia negativa, ya que entienden que no pueden decidir

ausentarse por una hora sin permiso. En ese sentido, el Manual de ISTAS para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (2010), señala que investigaciones en el pasado han podido comprobar la existencia de una relación entre un bajo nivel de libertad respecto al tiempo de trabajo e indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral y un bajo desempeño.

Las respuestas a los Ítems 12 y 13, muestran una tendencia positiva ya que los trabajadores consideran que su trabajo les requiere tomar la iniciativa, así como les permite adquirir nuevos conocimientos en el mismo, lo cual se percibe como una fuente de motivación para alcanzar nuevas competencias que favorecerán su desempeño y les brinda la posibilidad de demostrar su eficacia personal. Al respecto, Sauter y otros (1998) señalan que la demanda de creatividad y la demostración de sus competencias, involucra sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización en el desempeño en su trabajo, los cuales son factores motivacionales.

Al relacionar los dos indicadores, de los Ítems 14, 15 y 16, sentido de trabajo e identificación institucional, se observa una tendencia positiva, pues los trabajadores se sienten comprometidos e identificados con su trabajo, lo que se manifiesta en su compromiso su profesión; lo que les ha permitido encontrar sentido a sus tareas y hablar con entusiasmo de su empresa; lo cual pueden interpretarse como altos niveles de satisfacción con lo que hacen, lo cual les motiva a mejorar su desempeño.

Al analizar las respuestas para los Ítems 17, 18, 19 y 20, referidos a la dimensión Inseguridad, puede decirse que existe una tendencia negativa pues los trabajadores se muestran preocupados por la dificultad de conseguir otro trabajo en estos momentos, así como también les preocupa una variación en sus salarios. Sin embargo, no les preocupa si le cambien de tareas contra su voluntad o un cambio en el horario. Al respecto, Sauter y otros (1998) señalan que la falta de control sobre la situación

personal causa desajustes en la motivación del trabajador convirtiéndose en un factor psicosocial, que influenciará en su desempeño.

De las respuestas obtenidas en los ítems 21 y 22, se observa una tendencia positiva respecto a la claridad de roles por lo que puede decirse que el conflicto de roles no representa un factor psicosocial que cause insatisfacción en los trabajadores y afecte su desempeño, ya que la mayoría manifiesta saber exactamente cuál es su nivel de autonomía y cuáles sus responsabilidades. Al respecto, Gordon (1997) señala que cuando el individuo tiene claras sus tareas y responsabilidades, puede desempeñarse con más eficacia, ya que cuenta con pautas objetivas que debe intentar alcanzar orientando el desempeño.

Al analizar las respuestas recibidas en los ítems 23 y 24, puede decirse que no se observa una tendencia a percibir la importancia de saber con anticipación información sobre los cambios que pueden afectar su futuro, ya que los trabajadores tienen opiniones muy distintas al respecto; así como sobre la cantidad de información necesaria para realizar su trabajo. Esto puede identificarse como un factor psicosocial que contribuye a la aparición del estrés o la insatisfacción, tal como señalan Sauter y otros (1998).

De las respuestas recibidas en los ítems 25 y 26, se puede inferir la existencia de una tendencia positiva, ya que los empleados en su mayoría muestran satisfacción por el apoyo social que recibe de sus compañeros y su supervisor, lo cual puede identificarse como la existencia de relaciones de calidad con los compañeros y el supervisor, lo cual, de acuerdo con Chiavenato (2000), contribuye a la satisfacción, la motivación y el buen desempeño, ya que éste se ve afectado por el estilo de liderazgo y la calidad de las relaciones humanas al interior de un equipo de trabajo.

De las respuestas recibidas para los ítems 27 y 28, se observa una tendencia positiva ya que la mayoría de los empleados percibe que afirma que su puesto de trabajo no se encuentra aislado y se siente parte de un grupo, lo cual mejora las posibilidades de relación social, favoreciendo la satisfacción con el ambiente de trabajo mismo. En ese sentido, Sauter y otros (1998) señalan que en la posibilidad de relacionarse socialmente es un factor psicosocial que favorece la percepción de satisfacción que experimentan los trabajadores, mejorando las relaciones que existentes y el desempeño del trabajador.

Al analizar las respuestas de los ítems 29 y 30, se puede inferir una tendencia positiva ya que la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos con el liderazgo ejercido por los superiores, tanto por la manera como planifican el trabajo como por sus habilidades para comunicarse con el equipo de trabajo. Al respecto, Wexley y Yukl (2002) señalan que la capacidad de planificar y conducir el trabajo, así como para comunicarse efectivamente marcan las competencias del líder y su habilidad para influenciar el desempeño del trabajador.

Al analizar las respuestas de los ítems 31, 32 33 y 34, relacionados con la doble presencia se observa una tendencia positiva ya que ésta no representa un factor psicosocial de peso, pues la mayoría de los trabajadores no se siente presionado por la doble presencia ya que realiza muy pocas o ninguna tarea en el hogar. Además, perciben que las tareas domésticas se realizarán aun cuando falte a casa, de allí que piensa poco en las mismas cuando está en la empresa y no siente la necesidad de estar en ambos lugares.

Al relacionar las respuestas de los ítems 35, 36, 37 y 38, referidos a la dimensión estima se puede decir que existe una tendencia positiva como un factor psicosocial que en líneas generales constituye un elemento de satisfacción para la mayoría de los trabajadores, quienes consideran que reciben el apoyo necesario en situaciones

difíciles, que es tratado de una manera justa y percibe que si piensa en todo el trabajo y esfuerzo que ha realizado, recibe un reconocimiento adecuado en su trabajo. Sin embargo, siente que sus superiores no reconocen su labor de la manera que merecelo que puede entenderse como la presencia de un buen ambiente de trabajo en cuanto a las relaciones interpersonales.

Propuestas tendientes a prevenir y/o eliminar los factores de riesgos psicosociales

En cuanto a las estrategias tendientes a prevenir y/o eliminar los factores de riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa del sector automotriz, ubicada en Valencia Estado Carabobo, se puede decir que tanto en la literatura científica sobre evaluación de las intervenciones psicosociales como en las recopilaciones de buenas prácticas y estudios de casos, se identifican una serie de elementos que suelen estar presentes en los programas de intervención exitosos.

En ese sentido, se seleccionan algunas estrategias presentadas por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Organización Internacional del Trabajo, que parten del criterio de tratar a los riesgos psicosociales como a los demás riesgos, es decir, normalizarlos. Para ello, se recomienda:

- a. **Integrar la prevención psicosocial:** Se debe tener en cuenta que la evaluación psicosocial no es, en sí misma, una intervención ni resuelve la exposición a los riesgos. De allí que, se debe buscar consenso sobre la necesidad de actuar preventivamente entre la dirección y los trabajadores/representantes; incluyendo la intervención psicosocial en el Plan de prevención y los procedimientos preventivos de la empresa. Asimismo, se requiere implementar procedimientos que garanticen ciertas condiciones

psicosociales de trabajo e implantar códigos de buenas prácticas, entre otros; así como asignar responsabilidades a las distintas áreas de la estructura en la definición, aplicación y seguimiento de medidas.

- b. **Seguir los principios de acción preventiva:** Se ha de considerar la necesidad de evitar enfoques exclusivamente clínicos o de recursos humanos y priorizar las medidas de prevención en origen, actuando sobre las condiciones de trabajo que generan la exposición a riesgo psicosocial. Asimismo, se deben aplicar acciones de protección y/o terapéuticas como complemento de las anteriores y no utilizar la ausencia de evaluación psicosocial como disculpa para la inacción, a veces con la identificación es suficiente.
- c. **Partir de situaciones reales y buscar soluciones específicas:** Se debe tener en cuenta utilizar instrumentos de evaluación psicosocial válidos y fiables, adecuados para los objetivos y población; estableciendo un equilibrio entre los objetivos de salud laboral y los de otro tipo, si existen, evitando la utilización de soluciones estándar o de manual. Asimismo, deben buscarse acciones preventivas a la medida, construidas o adaptadas entre todos los agentes implicados en la problemática.
- d. **Diseñar estrategias a largo plazo, planificar.** Esto implica un acuerdo con la dirección donde se comprometa a estudiar y aplicar medidas una vez finalizada la evaluación psicosocial de riesgos; establecer prioridades operativas sin pretender actuar a la vez sobre todos los problemas. Asimismo, se deben definir objetivos sencillos, específicos, que inspiren un indicador para medir su consecución y evitar las acciones aisladas, superficiales, descontextualizadas y/o improvisadas.

Por otro lado, se debe consensuar en la asignación de plazos razonables y respetarlos, sin demorar la aplicación de medidas; por lo que se debe identificar “grupos diana”, en especial para aplicar cambios organizativos, haciendo visible la intervención en el conjunto de la organización, es decir, ir aplicando medidas sencillas y rápidas mientras se estudian las medidas más complejas.

- e. **Prever los recursos económicos y humanos necesarios para los planes de prevención:** Implica prever tiempo para asistir a reuniones, grupos de discusión, grupos de trabajo, así como para responder cuestionarios, asistir a entrevistas lo que requiere que se libere de la carga laboral a trabajadores y supervisores.
- f. **Evaluar y dar seguimiento a la intervención, tanto su resultado, como el propio proceso:** Se deben definir indicadores cuantitativos y cualitativos a medida que se establecen los objetivos de la intervención, así como definir herramientas para la evaluación a corto, medio y largo plazo; estableciendo mecanismos de seguimiento de las acciones planificadas; involucrando a los agentes más adecuados para que resulte eficaz y no solo aparente.
- g. **Establecer procesos de motivación de la participación activa.** Se debe involucrar a todos los trabajadores evitando la participación “ficticia”, las modalidades rápidas y poco comprometidas, cuidando de todo aquello que proporcione confianza, credibilidad y transparencia. Asimismo, se debe elegir quiénes son “agentes clave” en el proceso de intervención en ese momento y organización concretos. Por otro lado, se requiere establecer mecanismos de participación específicos por lo que se deben crear un grupo de trabajo para

liderar o conducir el proceso de la intervención, el cual se reunirá siempre en horario de trabajo.

Este grupo de trabajo debe estar constituido por personas que crean en el proceso en marcha; que generen respeto, credibilidad y confianza en los trabajadores; con habilidades para la comunicación efectiva, es decir que sepan comunicar y escuchar. Asimismo, este grupo debe definir sus propias reglas de funcionamiento, que ayuden a buscar la confluencia de intereses entre los distintos agentes, evitándose los conflictos ajenos a lo psicosocial.

Con base en las sugerencias de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Organización Internacional del Trabajo, se deben definir las políticas y estrategias de intervención para la prevención de los riesgos psicosociales. En ese sentido, existen diversas estrategias para prevenir y manejar riesgos según el sector; concretamente en relación a los riesgos psicosociales, el diseño de las estrategias de revisión y control deberá considerar los distintos niveles (organizacional e individual) y atender a los tipos de intervención primaria, secundaria y terciaria que a continuación se describen.

- **Primaria:** alude a aquellas intervenciones dirigidas a toda la Organización con la idea de modificar o eliminar las fuentes de estrés y así disminuir el impacto negativo sobre los individuos (Cooper y Cartwright, citado por Confederación de Empresas de Málaga, 2013).
- **Secundaria:** se relaciona con la detección precoz especialmente sobre grupos de riesgo (Tetrick y Quick. citado por Confederación de Empresas de Málaga, 2013), con la idea de limitar el deterioro y las consecuencias de los riesgos psicosociales.
- **Terciaria:** incluye estrategias dirigidas a minimizar los efectos de los problemas que ya están teniendo lugar en la organización y sus trabajadores,

como el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral (Lamontagne et al., citado por Confederación de Empresas de Málaga, 2013).

Por otro lado, de acuerdo Moreno y Báez (2010), la prevención de los riesgos laborales tiene que tener una visión global que contemple los factores de riesgos de seguridad, higiénicos, ergonómicos y psicosociales, con un enfoque integral e integrado, implantado en todos los ámbitos y toma de decisiones de la empresa; integrándose en la gestión preventiva de la empresa una política de buenas prácticas, así como las medidas de prevención primaria sobre la organización, basadas y teniendo como eje principal las evaluaciones de riesgos psicosociales y los procedimientos de prevención.

En ese sentido, señalan diferentes acciones enmarcadas como buenas prácticas a observarse, tanto a nivel individual (por parte del trabajador), como a nivel organizacional y a nivel conjunto (individuo/empresa), las cuales se resumen en el cuadro No. 4.

Cuadro No. 4

Buenas Prácticas para la Prevención de Riesgos Psicosociales

Nivel	Acciones
Individual	- Técnicas de Relajación. - Técnicas de meditación para reducir el estrés, ansiedad y tensión. - Biofeedback. - Aplicación de terapia cognitivo-conductual. - Ejercicio físico para proteger de los efectos dañinos del estrés y aumentar la resistencia al mismo. - Entrenamiento en control del tiempo y negociación. - Existencia de programas de atención al empleado que le ofrezca consejo y le remita al especialista si es preciso
Organizacional	- Selección del personal. - Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores. - Intervención sobre características físicas y ambientales del trabajo. - Promoción de una comunicación adecuada. - Diseño del trabajo
Individual / Organizacional	- Fomento del apoyo social por parte de compañeros y supervisores. - Promoción del ajuste entre el empleado y el ambiente para hacer frente al desequilibrio entre recursos individuales, demandas ambientales y ajuste de expectativas. - Clarificación de roles para evitar conflicto y ambigüedad de rol. - Participación de los miembros de la organización en las diferentes fases del proceso de intervención. - Fases del proceso de intervención. - Otras intervenciones a nivel individual/organizacional (como combinación de varias de las anteriores)

Fuente: Tomado de Moreno y Báez (2010)

Por otro lado, la Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo Confederación de Empresas de Málaga (2013) ofrece algunas técnicas de intervención para la prevención de los mismos, entre las cuales se pueden señalar:

Técnicas cognitivas

Se utilizan para cambiar el pensamiento, modificar las evaluaciones erróneas o negativas respecto de las demandas o de los propios recursos del individuo para afrontarlas y facilitar una reestructuración en los esquemas cognitivos; de allí que incluyan:

- a) Reorganización cognitiva:** Ante una situación, todo el mundo desarrolla una serie de pensamientos para interpretar esa situación. Estos pensamientos pueden ser tanto racionales como irracionales. Mediante estas técnicas se intenta la identificación y el cambio de los pensamientos irracionales.
- b) Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados:** Los pensamientos automáticos son espontáneos y propios de cada individuo. Son elaborados sin reflexión o razonamiento previo aunque son creídos como racionales. Tienden a ser dramáticos y absolutos y son muy difíciles de desviar. Llevan a interpretaciones negativas y a emociones desagradables.

El modo de intervención para la modificación de estos pensamientos es indicar al sujeto que lleve un autorregistro de los pensamientos que le surgen en las situaciones de su vida normal, y que intente evaluar en qué medida considera que reflejan la situación que ha vivido. En individuo se irá dando cuenta progresivamente de sus pensamientos automáticos y desestimando su importancia.

Técnicas fisiológicas

Las técnicas fisiológicas que vienen a continuación buscan la modificación de esas respuestas fisiológicas y/o la disminución de los niveles de activación producidos por el estrés centrándose directamente en los componentes somáticos implicados en el estrés. Incluyen:

- a) Técnica de relajación física:** Estas técnicas intentan aprovechar la conexión directa entre el cuerpo y la mente, de la existencia de una interdependencia entre la tensión psicológica y la tensión física, o dicho de otro modo, que no es posible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente. Así, según las teorías que inspiran estas técnicas, las personas pueden aprender a reducir sus niveles de tensión psicológica (emocional) a través de la relajación física aún cuando persista la situación que origina la tensión.
- b) Técnicas de control de respiración:** Estas técnicas consisten en facilitar al individuo al aprendizaje de una forma adecuada de respirar para que en una situación de estrés pueda controlar la respiración de forma automática y le permita una adecuada oxigenación del organismo que redundan en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energéticos (efectos beneficiosos sobre irritabilidad, fatiga, ansiedad, control de la activación emocional, reducción de la tensión muscular, etc.).
- c) Técnicas de relajación mental (meditación):** La práctica de la meditación estimula cambios fisiológicos de gran valor para el organismo. Pretenden que la persona sea capaz de desarrollar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales) que le permitan concentrar su atención en esas actividades y desconectar de la actividad

mental cotidiana del individuo de aquello que puede resultarle una fuente de estrés.

Técnicas conductuales

- a) **Entrenamiento asertivo:** Mediante esta técnica se desarrolla la autoestima y se evita la reacción de estrés. Se trata de adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva, que consiste en conseguir una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre.
- b) **Entrenamiento de habilidades sociales:** Consiste en la enseñanza de conductas que tiene más probabilidad de lograr el éxito a la hora de conseguir una meta personal y a conducirse con seguridad en situaciones sociales.
- c) **Técnicas de solución de problemas:** Una situación se constituye en un problema cuando no se puede dar una solución efectiva a esa situación. Esta técnica desarrollada por D'Zurilla y Golciefried (1971), citados por Confederación de Empresas de Málaga (2013), consta de varios pasos:
 - Identificación y descripción del problema de forma clara, rápida y precisa.
 - Buscar varias posibles soluciones o respuestas que puede tener el problema considerándolo desde distintos puntos de vista, hay que evitar responder impulsivamente al problema.
 - Llevar a cabo un procedimiento de análisis y ponderación de las distintas alternativas de respuesta para decidir la solución más idónea a esos problemas y que vamos a realizar.
 - Elegir los pasos que se han de dar para su puesta en práctica y llevarlos a cabo.

- Evaluar los resultados obtenidos al llevar a cabo la solución elegida. Si no son positivos, es necesario, volver a anteriores pasos

CONCLUSIONES

Una vez analizados los datos recolectados para analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa del sector automotriz ubicada en Valencia Estado Carabobo, a fin de proponer estrategias que minimicen sus efectos, se pueden establecer las siguientes conclusiones

Respecto al objetivo de identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en una empresa del sector automotriz, ubicada en Valencia Estado Carabobo, se puede concluir que de los factores psicosociales que han sido descritos en las diferentes teorías, en cuanto a su dimensión exigencias psicológicas en el trabajo; no se pudo evidenciar que las cuantitativas y emocionales sean un factor de riesgo psicosocial de peso, ya que la distribución de tareas es adecuada y se tiene tiempo para llevarlo al día, de allí que no se sientan exigidos emocionalmente por los problemas derivados del trabajo, ni tienen dificultades para olvidarlos.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se puede decir que es un riesgo psicosocial de bajo impacto ya que los trabajadores tienen margen de decisión y algo de autonomía ya que pueden influenciar en la cantidad de trabajo que se le asigna y opinar sobre el orden en que lo ejecuta sus tareas, así como cuando toma un descanso. Asimismo, toma la iniciativa y tiene la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos, lo cual favorece su desempeño y les brinda la posibilidad de demostrar su eficacia personal. También se sienten comprometidos e identificados con su trabajo, encontrándole sentido a sus tareas y expresando sentido de pertenencia con la empresa

En cuanto a la dimensión inseguridad, este representa el mayor impacto de los factores psicosociales, ya que los trabajadores se muestran preocupados por la dificultad que tendrían de conseguir otro trabajo en estos momentos o tener

variaciones en su salario; lo cual se explica por las dificultades que viene experimentando la empresa como consecuencia de la crisis económica que afecta al país, que ha traído una virtual paralización de la industria automotriz.

Con relación a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, se puede decir que es un factor psicosocial de bajo impacto ya que los trabajadores no se sienten presionados por conflictos de roles, tienen información que les permite prever el futuro, así como cuentan con el apoyo social de los compañeros y superiores, buenas posibilidades de relación social y se muestran satisfechos con la calidad de liderazgo. Por otro lado, la doble presencia no es un factor psicosocial de riesgo toda vez que los trabajadores parecen no tener mayor preocupación o responsabilidad por las tareas domésticas que se traduzca en una doble jornada.

En cuanto a la dimensión Estima, ésta puede considerarse un factor psicosocial que en líneas generales constituye un elemento de satisfacción para la mayoría de los trabajadores, ya que reciben el apoyo necesario en situaciones difíciles, es tratado de una manera justa y recibe un reconocimiento adecuado en su trabajo; a pesar que sienten que sus superiores no reconocen su labor de la manera que merece,

En cuanto al segundo objetivo específico de establecer los efectos que producen los riesgos psicosociales presentes en una empresa del sector automotriz, ubicada en Valencia Estado, en el desempeño laboral de los trabajadores; se puede decir que en líneas generales no existen niveles altos de insatisfacción derivados de factores psicosociales originados de las exigencias psicológicas, cuantitativas o emocionales, ni de factores relacionados con el trabajo activo o posibilidades de desarrollo, la inseguridad en el trabajo, el apoyo social y calidad de liderazgo, la estima o el doble trabajo que afecten el desempeño de los trabajadores.

Sin embargo, se observan factores que pueden representar fuentes de estrés e insatisfacción, los cuales están relacionados con la dimensión inseguridad, tanto en cuanto a la estabilidad laboral como la preocupación por las variaciones salariales. En los actuales momentos, la empresa se ha visto afectada por la severa crisis económica que atraviesa el sector viéndose obligada al cierre parcial de sus operaciones, prolongadas vacaciones colectivas, turnos rotativos únicamente con los trabajadores de planta indispensables para mantener la escasa producción; llevando incluso a la reducción de sus plantillas de trabajadores. En ese sentido, los trabajadores se encuentran sumamente preocupados por su estabilidad laboral, presentando altos niveles de estrés y ansiedad por la situación de incertidumbre existente, lo cual afecta no sólo su desempeño sino que pone en riesgo de sufrir trastornos de salud.

En cuanto al objetivo de establecer propuestas tendientes a prevenir y/o eliminar los factores de riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa del sector automotriz, ubicada en Valencia Estado Carabobo, estas se presentan en el capítulo IV con diferentes estrategias seleccionadas de una recopilación realizada por diferentes organizaciones que se ocupan de la salud ocupacional, como la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Organización Internacional del Trabajo.

RECOMENDACIONES

Una vez concluida la investigación y extraídas las conclusiones pertinentes, los investigadores se permiten algunas recomendaciones que contribuyan a la prevención de los factores de riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa del sector automotriz.

- Considerar los resultados de la presente investigación para comprender la situación actual del personal con respecto a los factores psicosociales que afectan a los trabajadores, en especial los factores de inseguridad respecto a la estabilidad laboral, con la finalidad de establecer mecanismos que permitan minimizar los efectos negativos en el desempeño y la salud de los trabajadores.

- Considerar las estrategias para la prevención de los factores psicosociales presentadas en esta investigación, las cuales se han seleccionado de un conjunto de estrategias que han mostrado ser exitosas en el manejo de la prevención de las situaciones de estrés y de riesgos a la salud ocupacional.

- Propiciar el fortalecimiento del trabajo en equipo como medio de generar apoyo social que contribuya a minimizar los efectos del estrés e incertidumbre en el desempeño y el clima organizacional.

- Ofrecer a los trabajadores talleres formativos y de crecimiento personal en busca de brindar herramientas que ayuden a mejorar el manejo del estrés y la incertidumbre ; así como también informar sobre nuevas formas de llevar la planificación de manera efectiva y todos aquellos recursos que promuevan el bienestar emocional y laboral.

- Proporcionar a los trabajadores un mayor control sobre su trabajo, incrementando su capacidad de decisión sobre ritmo de trabajo, organización de las tareas, momento de descanso, a manera de mejorar su autoestima y la satisfacción laboral, haciéndolo responsable de su desempeño.

- Realizar una evaluación periódica de los factores de riesgo psicosocial partiendo del modelo de prevención e intervención que haya definido la empresa para optimizar las condiciones laborales de los empleados.

- Establecer estrategias oportunas para evitar el aumento de los niveles de estrés en los trabajadores y con ello evitar que se acentúen los síntomas conductuales, somáticos y cognitivos del estrés, que afectan el desempeño.

LISTA DE REFERENCIAS

Alvarado, Claudio (2006). **Historia de la Salud Ocupacional**. Organización Panamericana de la Salud. Lecturas. Documento en línea disponible en <http://www.cepis.ops-ms.org/cursoepi/e/lecturas/mod2/articulo4.pdf>. [Consulta Mayo de 2015].

Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación**. Sexta Edición. Caracas. Episteme.

Balestrini, Miriam (2001). **Como se elabora el Proyecto de Investigación**. 5ª Edición. Caracas: Servicio Editorial

Blakman B., Teodoro (2014) **Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino**. Trabajo de Grado. Magíster en Seguridad, Higiene Industrial y Salud Ocupacional. Departamento de Posgrado. Facultad de Ingeniería Industrial. Universidad de Guayaquil.

Cámara Automotriz de Venezuela (Cavenez) (2015) **Crisis en la industria automotriz local continúa agravándose**. Diario El Universal. Caracas. 27 de Enero de 2015.

Cano, A. (2002). **El estrés laboral**. España. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el estrés SEAS.

Carvajal Paz, Melissa y Ramírez Botero, Viviana Andrea (2011). **Análisis del Riesgo Psicosocial en los Trabajadores de la Corporación Sirviendo Con Amor en la Ciudad de Pereira bajo el Enfoque de Gestión de Riesgo Ocupacional**. Trabajo Especial de Grado. Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional, Universidad Tecnológica de Pereira.

Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (ISTAS) (2010) **Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales**. 1ª edición. Barcelona. Documento en línea disponible en www.copsoq.istas21.net [Consulta Diciembre 2015]

Chiavenato, Idalberto (2000). **Administración de Recursos Humanos**. Editorial McGraw Hill. México. Quinta Edición.

Chiavenato, Idalberto (2006) **Introducción a la Teoría General de la Administración**. 7ª. Edición. McGraw-Hill Interamericana. México.

Comité Mixto Organización Internacional del Trabajo – Organización Mundial de la Salud (1984) **Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe sobre Medicina del Trabajo**. Novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. Documento en línea disponible en <http://factorespsicosociales.com/biblioteca/publicaciones/FPS-OIT-MS.pdf> [Consulta Mayo 2015].

Confederación de Empresas de Málaga (2013) **Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo**. Documento en línea disponible en www.cem-malaga.es/.../CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf

Cortés, José María (2007). **Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo**. Editorial Tebar. Madrid, España.

Del Río González, C. (2000). **El Presupuesto**. Novena edición. México: Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales, 2000.

Delgado, Yamile; Colombo, Leida y Orfila, Rosmel (2003). **Conduciendo la Investigación**. 2ª Edición. Comala.com. Caracas. Venezuela.

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales FACES (2011). **Normativa para los trabajos de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo**. Bárbula. Departamento de Publicaciones FACES.

Feldman, Lya, & Blanco, Gisela. (2012). **Una aproximación al estudio de los factores psicosociales laborales en Venezuela**. *Salud de los Trabajadores*, 20(1), 75-92. Documento en línea disponible en http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382012000100007&lng=es&tlng=es. [Consulta Marzo 2106]

Fernández, Ilse (2013) **Evaluación de los Factores Psicosociales en el Personal Docente de una Unidad Educativa del Estado Carabobo**. Trabajo de Grado. Escuela de Relaciones Industriales, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo. Campus Bárbula.

Fernández, Juan, Fernández, Elisa y Siegrist, Johannes (2005). **El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa**. Elsevier. Revista de Asistencia Social. Documento en línea disponible en <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-el-trabajo-sus-repercusiones-salud--13074244>

Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2008). **Las Organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos**. Segunda Edición. México. McGraw Hill Interamericana.

Gómez, Paola; Hernández, Julia y Méndez, María (2014). **Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería**. Trabajo de Grado. Universidad de Talca, Talca, Chile. Documento en línea disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100003&lng=es&tlng=es. 10.4067/S0718-24492014000100003

Infantino Velásquez, Gianni Carolina (2011). **Evaluación de los riesgos psicosociales en las subestaciones de extra alta tensión del occidente del país, pertenecientes a EDELCA – CORPOELEC**. Trabajo Especial de Grado. Universidad del Zulia. Facultad de Ingeniería. División de Postgrado. Maracaibo, Venezuela.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2010). **Manual del método para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales**. Documento en línea disponible en http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf [Consulta Diciembre 2015]

Janaina, Camilo (2000). **Manual de Seguridad e Higiene Industrial**. Editorial Limusa. México DF.

Linares, Oliverio y Torres, Gabriela (2012) **El Modelo de Ajuste Persona – Entorno como una Herramienta de Diagnóstico e Intervención del Estrés**. Facultad de Psicología y Terapia de la Comunicación Humana. Universidad Juárez del Estado de Durango- Documento en línea disponible en <http://www.ujed.mx/portal/Publico/PublicacionesGeneral.aspx>

Lucena, Mayerling y Moreno, Jaime (2011). **Estudio de los Factores Psicosociales del Entorno y su Relación con la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de una Institución Educativa Pública en el Municipio Naguanagua, Estado Carabobo**. Trabajo de Grado. Escuela de Relaciones Industriales, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo. Campús Bárbula.

Marbán, J (2002). **Estrés y rendimiento laboral**. México. Editorial Organización para la Sociedad.

Marín, María y Pico, María (2004) **Fundamentos en salud ocupacional**. Editorial Universidad de Caldas. Colombia. Libro en línea. Disponible en <http://books.google.es/books?id=mnwHhEGtba4C&pg=PA1&dq=salud+ocupa>

cional&source=gbs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false [Consulta Mayo de 2015].

Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Salano-va, M. y Gracia, D. (2006). **Principios Comunes para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa**. En Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos (pp. 13-36). Barcelona: Foment del Treball Nacional.

Medina Jeansmila; y Parra Rossimar (2015) **Estudio de Factores de Riesgos Psicosociales Presentes en la Salud Ocupacional en el Personal Docente que se Desempeña con Estudiantes de Diversidad Funcional en una Unidad Educativa Publica ubicada en Naguanagua Estado Carabobo**. Trabajo de Grado. Escuela de Relaciones Industriales, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo. Campús Bárbula.

Moreno, Bernardo y Báez, Carmen (2010) **Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas**. Documento en línea disponible en www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../factores%20riesgos%20psico.pdf

Montero, María José; Rivera, Pilar; Araque, Rafael (2013) **El Modelo de Demandas-Control-Apoyo y su Relación con el Riesgo Percibido de Enfermedad-Accidente**. Revista Internacional de Sociología (RIS) Vol.71, nº 3, Septiembre-Diciembre, 643-668, 2013 Documento en línea disponible en <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/viewFile/543/565>

Palella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. 2ª Edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDEUPEL).Caracas.

Peiró, José M. (2001). **El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva**. Universidad de Valencia. Valencia, España. Documento en línea disponible en www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/.../13/seccionTecTextCompl2.pdf

Peiró, José María y Salvador, Alicia (2002). **Desencadenantes del Estrés Laboral**. 2ª. Edición. Madrid, España: Editorial UDEMA S. A.

Rodríguez, Antonio; Frenis, Belkis y Toca, Luis (2009) **El estrés laboral: Causas, efectos en la empresa contemporánea actual y formas de prevenirlo**. Documento en línea disponible en <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/causas-efectos-del-estres-laboral-como-prevenirlo.htm>.

Rodríguez, Mariela (2009) **Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?** Observatorio Laboral Revista Venezolana (Enero-Junio).

Documento en línea disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016838007>. [Consulta Abril 2015].

Sabino, C. (2002). **El Proceso de Investigación**. 3a Edición. Caracas. Editorial Panapo.

Sauter, Steven L.; Hurrell, Joseph J.; Murphy, Lawrence R. y Levi, Lennart (1998) **Factores Psicosociales y Organizativos**. Enciclopedia de Salud y Seguridad del Trabajo. Organización Internacional del Trabajo. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España. Documento en línea disponible en http://www.mtin.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo1/sumario.pdf [Consulta Mayo de 2015].

Socorro, Félix (2012) **Estabilidad laboral: otro paradigma que cambia**. Documento en línea disponible en <http://www.gestiopolis.com/canales2/rrhh/1/estlabfelix.htm> [Consulta Abril 2015].

Tamayo y Tamayo, Mario (2003). **El Proceso de la Investigación Científica**. 4ª Edición. Editorial Limusa S.A.

Wexley, Kenneth N. y Yukl, Gary A. (2002). **Conducta Organizacional y Psicología del Personal**. 3ª Edición. Compañía Editorial Continental S.A. México.

ANEXOS

ANEXO A

Instrumento de Recolección de Datos



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



CUESTIONARIO

Estimado Lector:

El siguiente cuestionario forma parte de una investigación cuyo objetivo es analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa del sector automotriz ubicada en Valencia Estado Carabobo. La información que Usted suministre será manejada de manera confidencial y será utilizada únicamente para fines investigativos.

INSTRUCCIONES

- a) Lea cuidadosamente cada una de las preguntas siguientes.
- b) Responda con la mayor sinceridad posible, marcando con una X una respuesta para cada pregunta.
- c) Elija sólo una de las respuestas, según el siguiente criterio indicado
- d) No deje preguntas sin contestar.

De antemano gracias por la colaboración.

Los Autores.

CUESTIONARIO

APARTADO 1

CRITERIO: **SI** = Siempre - **MV** = Muchas veces - **AV** = Algunas veces - **SAV** = Solo algunas veces - **UN** = Nunca

ITEM No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		SI	MV	AV	SAV	NU
1	¿Tiene que trabajar muy rápido?	1	5	16	3	0
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo?	0	3	6	11	5
3	¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	12	8	3	1	1
4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	1	1	4	10	9
5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	2	1	2	8	12
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	3	0	4	2	16

APARTADO 2

No.	PREGUNTAS	SI	MV	AV	SAV	NU
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	7	3	8	4	3
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	11	5	5	4	0
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	12	5	7	1	0
10	¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	9	2	8	5	1
11	Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	1	1	6	5	12
12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	17	4	2	2	0
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	13	3	6	2	1
14	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	21	2	2	0	0
15	¿Tienen sentido tus tareas?	21	4	0	0	0
16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	13	5	4	3	0

CRITERIO: MP: Muy Preocupado – **BP:** Bastante Preocupado – **MMP:** Más o menos Preocupado – **PP:** Poco Preocupado – **NP:** Nada Preocupado

APARTADO 3						
No.	PREGUNTAS	MP	BP	MMP	PP	NP
	En estos momentos, ¿estás preocupado/a por					
17	¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	11	1	8	3	2
18	¿Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	5	0	6	9	5
19	¿Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	12	3	3	5	2
20	¿Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	3	2	5	7	8

CRITERIO: SI = Siempre - **MV** = Muchas veces - **AV** = Algunas veces - **SAV** = Solo algunas veces - **UN** = Nunca

APARTADO 4						
No.	PREGUNTAS	SI	MV	AV	SAV	NU
21	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	13	6	3	3	0
22	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	20	4	1	0	0
23	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	5	8	4	4	4
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	11	4	8	2	0
25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	14	7	2	2	0
26	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	9	8	5	3	0
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	2	1	3	6	13
28	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	16	8	1	0	0
29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	7	7	8	3	0
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	8	7	7	2	1

APARTADO 5

Este apartado está diseñado para personas trabajadoras que convivan con alguien (pareja, hijos, padres...) si vives solo o sola, no lo contestes, pasa directamente al apartado 6

ITEM No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS
31	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	
	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	4
	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	6
	Sólo hago tareas muy puntuales	9
	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	2

CRITERIO: **SI** = Siempre - **MV** = Muchas veces - **AV** = Algunas veces - **SAV** = Solo algunas veces - **UN** = Nunca

No.	PREGUNTAS	SI	MV	AV	SAV	NU
32	Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	2	1	3	4	15
33	Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	3	2	10	4	6
34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	1	1	11	5	7

APARTADO 6

No.	PREGUNTAS	SI	MV	AV	SAV	NU
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	1	1	11	5	7
36	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	5	2	10	4	4
37	En mi trabajo me tratan injustamente	8	5	8	4	0
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	6	2	7	7	3

ANEXO B

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO

Objetivo General: Analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa del sector automotriz ubicada en Valencia Estado Carabobo

Objetivo Específico 1	Variables	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuentes
Identificar los factores de riesgo psicosocial que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa del sector automotriz, ubicada en Valencia Estado Carabobo	Factores de Riesgo psicosocial	Condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea que tienen la capacidad de afectar la salud física, psíquica o social del trabajador como el desarrollo del trabajo.	Exigencias psicológicas en el trabajo Doble presencia Control sobre el trabajo Apoyo social y calidad de liderazgo Compensaciones del trabajo	- Exigencias cuantitativas - Exigencia de esconder emociones - Exigencias emocionales - Exigencias cognitivas -Doble presencia - Influencia - Posibilidades de desarrollo - Control sobre los tiempos a disposición - Sentido del trabajo - Compromiso - Posibilidades de relación social - Apoyo social de los compañeros - Apoyo social de superiores - Calidad de liderazgo - Sentido de grupo - Previsibilidad - Claridad de rol - Conflicto de rol - Estima - Inseguridad sobre el futuro	- Revisión documental - Observación directa - Encuesta	- Fuentes bibliográficas - Documentación de la empresa - Trabajadores de la empresa

Fuente: Elaboración Propia (2015)

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO (Cont.)

Objetivo General: Analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa del sector automotriz ubicada en Valencia Estado Carabobo

Objetivo Específico 2	Variables	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuentes
Establecer la relación entre el desempeño laboral y los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores en una empresa del sector automotriz, ubicada en Valencia Estado Carabobo	Desempeño Laboral	Rendimiento en el trabajo y actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad	Practica de trabajo Ambiente de trabajo Actitud ante el trabajo Motivación Grado de compromiso	- organización del puesto de trabajo - Limpieza del sitio de trabajo - Liderazgo - Trabajo en equipos - Actitud del trabajador - Control de emociones - Relaciones personales - Satisfacción - Visión compartida - Evasión de responsabilidad	- Revisión documental - Observación directa - Encuesta	Fuentes bibliográficas Documentación de la empresa Trabajadores de la empresa

Fuente: Elaboración Propia (2015)

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO (Cont.)

Objetivo General: Analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa del sector automotriz ubicada en Valencia Estado Carabobo

Objetivo Específico 3	Variables	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuentes
Describir los elementos que generan incertidumbre laboral e intervienen como factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, ubicada en Valencia Estado Carabobo.	Incertidumbre laboral	Falta de consistencia, precisión o exactitud de la información que no permite predecir la realidad, causando por tanto inseguridad y duda.	Derecho del trabajo Estabilidad laboral Ambiente de trabajo Protección social	- Derecho social - Calidad de contrato - Relaciones laborales - Formas y tipos de Estabilidad Laboral - Condición de empleo, Requisitos eficiencia, - Desempeño requerido - Rotación del trabajador - Precariedad del Trabajo	- Revisión documental - Observación directa - Encuesta	Fuentes bibliográficas Documentación de la empresa Trabajadores de la empresa

Fuente: Elaboración Propia (2015).

ANEXO C

Cálculo del Coeficiente Alpha de Cronbach

EFICIENTE ALFA CRONBACH

	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	31	33	34	35	36	37	38	TOTAL PUNTAJE		
SUJETOS	1	4	3	4	3	4	3	1	2	3	3	3	2	1	3	4	3	3	2	2	1	5	3	4	2	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	104		
	2	3	4	2	3	2	1	3	3	2	2	1	5	3	5	5	2	5	3	5	2	2	4	3	4	5	3	1	5	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	118		
	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	5	2	2	2	4	5	2	3	5	5	5	2	5	2	3	5	2	1	4	2	1	2	1	1	2	2	2	2	93		
	4	3	2	5	2	1	1	4	3	3	2	1	3	3	4	4	4	3	3	2	3	5	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	1	2	113	
	5	3	2	4	1	3	2	4	5	4	2	1	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	2	3	4	4	3	5	2	2	5	3	3	2	1	3	1	2	123		
	6	3	1	5	1	1	1	3	4	5	3	1	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	4	5	5	5	2	5	4	4	2	1	1	1	5	5	1	4	131		
	7	2	3	5	1	1	1	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	1	5	1	2	5	1	3	5	4	1	5	3	3	2	1	1	3	1	3	3	1	119		
	8	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	176		
	9	3	3	4	2	2	3	3	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	2	4	3	3	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	137		
	10	3	3	5	2	2	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	1	5	4	4	2	2	2	1	3	4	2	4	131	
	11	4	2	4	2	2	1	2	2	3	3	2	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	1	3	4	4	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	115		
	12	3	2	5	1	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	1	5	1	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	3	2	4	2	5	5	1	5	141	
	13	3	2	4	1	2	1	2	3	5	2	1	3	3	5	5	5	5	2	1	1	1	5	5	1	2	2	2	1	5	3	3	3	1	3	4	3	3	1	3	102	
	14	3	2	5	2	1	2	3	2	3	3	1	5	5	5	5	2	1	2	1	2	4	5	4	3	4	4	2	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	110	
	15	3	2	4	2	2	1	3	5	5	4	1	5	5	5	5	5	3	1	2	1	4	5	3	5	5	5	1	5	4	4	1	1	3	3	2	5	1	2	123		
	16	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	5	5	5	5	4	2	3	2	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	121		
	17	2	2	5	1	1	1	2	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	2	5	2	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	1	1	4	5	1	5	137		
	18	3	2	5	2	1	1	5	5	5	5	2	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	4	4	1	5	4	4	2	1	3	1	2	2	1	1	126
	19	4	4	3	4	3	1	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	2	4	3	3	5	4	4	5	3	1	2	1	1	2	1	1	129		
	20	3	2	4	1	1	1	1	4	4	3	1	4	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	3	1	1	1	3	4	1	3	122	
	21	3	2	5	2	1	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	3	5	5	1	5	158	
	22	3	1	5	1	1	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	1	5	3	5	5	1	5	154	
	23	4	4	3	3	5	5	2	3	2	1	4	4	4	3	5	3	5	2	5	2	3	5	1	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	115		
	24	3	1	5	1	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	2	3	1	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	2	1	1	1	3	5	1	5	132	
	25	4	1	4	3	2	5	3	4	4	3	1	5	3	5	5	3	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	5	5	3	3	3	4	1	3	129
SUMA	79	57	104	50	48	47	82	98	103	88	49	111	100	119	121	103	91	66	93	60	104	119	81	99	108	98	48	115	93	94	74	46	67	59	75	92	42	76	3159			
PROMEDIO	3.2	2.3	4.2	2.0	1.9	1.9	3.3	3.9	4.1	3.5	2.0	4.4	4.0	4.8	4.8	4.1	3.6	2.6	3.7	2.4	4.2	4.8	3.2	4.0	4.3	3.9	1.9	4.6	3.7	3.8	3.0	3.0	3.7	1.7	3.0	3.7	1.7	3.0	126.36			
DESVIACION	0.7	0.9	1.1	1.0	1.2	1.4	1.4	1.2	1.0	1.3	1.1	1.0	1.2	0.6	0.4	1.1	1.4	1.4	1.5	1.4	1.1	0.5	1.4	1.1	0.9	1.0	1.3	0.6	1.0	1.1	1.2	1.3	1.3	1.1	1.3	1.1	1.0	1.4	18.10			
VARIANZA	0.5	0.9	1.1	1.1	1.5	1.9	1.9	1.3	0.9	1.7	1.3	0.9	1.5	0.4	0.1	1.2	1.9	1.9	2.1	1.8	1.1	0.3	1.9	1.1	0.9	1.1	1.6	0.3	1.0	1.3	1.5	1.6	1.6	1.2	1.8	1.2	1.1	1.9	327.66			
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS																																								48.6		

RESUMEN DE RESULTADOS

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		
SIEMPRE	5	0	12	1	2	3	7	11	12	9	1	17	13	21	21	13	11	5	12	3	13	20	5	11	14	9	2	16	7	7	8	4	2	3	1	5	8	1	6
CASI SIEMPRE	5	3	8	1	1	0	3	5	5	2	1	4	3	2	4	5	1	0	3	2	6	4	8	4	7	8	1	8	7	7	4	1	2	1	2	5	0	2	
ALGUNAS VECES	16	6	3	4	2	4	8	5	7	8	6	2	6	2	0	4	8	6	3	5	3	1	4	8	2	5	3	1	8	7	6	3	10	11	10	8	4	7	
CASI NUNCA	3	11	1	10	8	2	4	4	1	5	5	2	2	0	0	3	3	9	5	7	3	0	4	2	2	3	6	0	3	2	9	6	4	5	4	4	5	7	
NUNCA	0	5	1	9	12	16	3	0	0	1	12	0	1	0	0	0	2	5	2	8	0	0	4	0	0	0	13	0	0	1	2	15	6	7	4	0	15	3	
TOTALES	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right]$$

TOTAL ITEMS = 24

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad

Rangos

Coeficiente Alfa

Muy Alta

0,81 a 1,00

Alta

0,61 a 0,80

Moderada

0,41 a 0,60

Baja

0,21 a 0,40

Muy Baja

0,01 a 0,20

0.88