



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



**EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO Y LA SALUD DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA IMPORTADORA DE
REPUESTOS UBICADA EN SAN DIEGO ESTADO CARABOBO**

Línea de Investigación: Salud y Riesgo Laboral

Autores:

Tutor: Prof. Mariela Rodríguez

Alcalá Milexis C.I. 22.519.438

Ledezma Sureily C.I. 22.615.521

Bárbula, abril de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES



CAMPUS BÁRBULA

**EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO Y LA SALUD DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA IMPORTADORA DE
REPUESTOS UBICADA EN SAN DIEGO ESTADO CARABOBO**

Autores:

Alcalá, Milexis

Ledezma, Sureily

Tutor:

Prof. Mariela Rodríguez

Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado 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

**EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO Y LA SALUD DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA IMPORTADORA DE
REPUESTOS UBICADA EN SAN DIEGO ESTADO CARABOBO**

Tutor:

Mariela Rodríguez

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

Por: Mariela Rodríguez

C.I: V- 12033899

Bárbula, abril del 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 **“EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO Y LA SALUD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA IMPORTADORA DE REPUESTOS UBICADA EN SAN DIEGO ESTADO CARABOBO”**, presentado por: Alcalá, Milexis C.I 22.519.438 y Ledezma, Sureily C.I 22.615.521, para optar al Título de: Licenciado en Relaciones Industriales, estimamos que reúne los requisitos para ser considerado

Como: _____
a los _____ días del mes de _____ del
año _____

Nombre y Apellido

C.I

Firma

DEDICATORIA

A mi amado Padre Celestial al que debo todo incluyendo mis logros y méritos, siempre los dedicaré a Él por su ayuda que me sostiene en cada paso que doy.

A mis Padres Milagros y Alexis, ellos me inspiran a seguir adelante con toda la motivación y apoyo incondicional. Sin ellos no fuese posible llegar hasta este paso, les dedico este y todos los que vendrán.

A mis hermanos Alex y Junior, les daré el tributo que merecen por sus palabras y actos de entusiasmo para culminar esta investigación y todas las metas que me he propuesto.

A mi amado José, a ti dedico este logro por acompañarme en cada segundo y extenderme tu mano cuando lo he necesitado.

A mi amiguísima Sure.

Alcalá Milexis

DEDICATORIA

A Dios por guiar mis pasos.

A mis Padres Sunilde y Víctor por darme todo su apoyo y comprensión, les dedico este trabajo de grado.

A mis hermanos Melvin y Neudy, por su ánimo y apoyo, pero sobre todo a mi querida hermana Merlys por ser mi segunda madre, guiarme, comprenderme y darme los mejores consejos.

A la familia Alcalá Colina por su gran apoyo durante estos 5 años.

A mi amiguísima Mile.

Sureily Ledezma

AGRADECIMIENTO

A Dios por habernos permitido llegar hasta donde estamos

A nuestras familias por su comprensión, ánimo y aliento en momentos difíciles.

A la profesora Mariela Rodríguez por guiarnos durante el desarrollo de esta investigación.

A los trabajadores de la empresa objeto de estudio por permitirnos desarrollar esta investigación.

Milexis y Sureily



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



**EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO Y LA SALUD DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA IMPORTADORA DE
REPUESTOS UBICADA EN SAN DIEGO ESTADO CARABOBO**

Autores:

Alcalá, Milexis
Ledezma, Sureily

Tutor:

Prof. Mariela Rodríguez

Año: Marzo, 2016

RESUMEN

La presente investigación pretende analizar las exigencias psicológicas en el trabajo y la salud del personal administrativo de una empresa importadora de repuestos ubicada en San Diego estado Carabobo. La investigación es de tipo descriptiva combinada con un estudio de campo, la estrategia utilizada se ubicó en revisión bibliográfica, observación directa de puestos de trabajo y exploración del Sistema de Vigilancia epidemiológica, se obtuvo información de las tareas del personal administrativo a través de una guía de observación, así mismo, a través del cuestionario de Sintomatología del Estrés se pudo conocer los trastornos de salud asociados al estrés que presenta el personal administrativo, mediante aplicación del instrumento de Karasek creado en base a su modelo demanda/control, se identificó las exigencias psicológicas presentes en el trabajo administrativo, los datos fueron aplicados a una muestra de 30 personas. La investigación arrojó como resultados la asociación significativa entre exigencias psicológicas en el trabajo y el estado de salud de trabajadores administrativos, según las exigencias identificadas y los síntomas de salud presentes, los procesos de trabajo del personal administrativo se encuentran expuestos a exigencias psicológicas cuantitativas y cualitativas así como altas niveles de demanda asociado a un bajo control y apoyo social, los valores más altos se presentaron en la dimensión exigencias, seguido de un bajo nivel de apoyo y control.

Palabras Claves: Procesos de trabajo, Salud, exigencias psicológicas, medidas preventivas.



UNIVERSITY OF CARABOBO
SCHOOL OF SOCIAL AND ECONOMIC SCIENCES
SCHOOL OF FOREIGN INDUSTRIAL
BÁRBULA CAMPUS



**EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO Y LA SALUD DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA IMPORTADORA DE
REPUESTOS UBICADA EN SAN DIEGO ESTADO CARABOBO**

Author:

Alcalá, Milexis
Ledezma, Sureily

Tutor:

Prof. Mariela Rodríguez

Date: March, 2016

ABSTRACT

This research to try to analyze the psychological demands at work and health administrative staff of an importer of spare parts located in San Diego Carabobo state. The research is descriptive combined with a field study, the strategy followed was at literature review, direct observation of jobs and exploration epidemiological surveillance system, information tasks of administrative staff was obtained through a guide observation, also, through the questionnaire Symptoms of stress could know the health problems associated with stress presented by the administrative staff, by applying the instrument Karasek created based on demand / Control model, the requirements it identified psychological present in administrative work, data were applied to a sample of 30 people. The research showed as results significant association between psychological demands at work and health status of administrative workers, according to the identified needs and health symptoms present, work processes administrative staff are exposed to qualitative and quantitative psychological demands as well as high levels of demand associated with low control and social support, the highest values were presented in the dimension requirements, followed by a low level of support and control.

Keywords: Work processes, health, psychological demands

INDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	viii
Resumen.....	ix
Índice de Cuadros.....	xi
Índice de Gráficos.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	17
Objetivos de la Investigación.....	21
Justificación de la investigación.....	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1. Antecedentes de la Investigación.....	24
2. Referentes teóricos.....	29
3. Bases teóricas.....	35
2.1 Factores de riesgo psicosocial.....	35
2.2 Exigencias psicológicas del trabajo.....	38

2.3 Condiciones psicosociales en la vida laboral actual.....	40
2.4 Factores psicosociales, estrés y salud.....	41
4. Bases legales.....	42

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación.....	48
Estrategia metodológica.....	49
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	53
Validez y confidencialidad del instrumento.....	58
Población y muestra.....	63

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	66
CONCLUSIONES.....	122
RECOMENDACIONES.....	126
LISTA DE REFERENCIAS.....	128
ANEXOS.....	134

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°	Pág.
1. Dimensiones de los factores de riesgo psicosocial.....	36
2. Clasificación de exigencias psicológicas.....	37
3. Efectos sobre la salud de exigencias psicológicas.....	40
4. Cuadro Técnico-Methodológico I.....	50
5. Cuadro Técnico-Methodológico II.....	51
6. Cálculo de confiabilidad a partir de Alpha de Cronbach.....	61
7. Exigencias psicológicas presentes en el personal administrativo.....	94
8. Distribución absoluta y porcentual de consultas médicas por departamento registrada durante el año 2015.....	99
9. Distribución porcentual de consultas médicas por departamento registradas durante el año 2015.....	101
10. Síntomas de salud en el personal administrativo.....	114
11. Síntomas de salud por área médica.....	116
12. Cuadrantes de tensión.....	117

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°	Pág.
1. Distribución porcentual de la Dimensión Control de Trabajo en el personal administrativo.....	81
2. Distribución porcentual de la Dimensión Exigencias psicológicas en el personal administrativo.....	85
3. Distribución porcentual de la Dimensión Apoyo Social en el personal administrativo.....	89
4. Distribución porcentual de consultas médicas por departamento registradas durante el año 2015.....	100
5. Distribución absoluta y porcentual de consultas médicas totales por departamento registradas durante el año 2015.....	102
6. Distribución absoluta y porcentual de síntomas físicos en el personal administrativo.....	104
7. Distribución absoluta y porcentual de síntomas psíquicos en el personal administrativo.....	108
8. Distribución absoluta y porcentual de síntomas sociales en el personal administrativo.....	112

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones se han visto en la necesidad de afrontar cambios importantes para poder adaptarse al mundo globalizado, responder a los requerimientos del mercado y desarrollarse como organización para soportar los grandes cambios sociales, esto se traduce en una fase de transición de los métodos de trabajo, los cuales han provocado rápidos cambios del medio psicosocial. Aunque por lo general el desarrollo eleva el nivel de vida, en ocasiones se rebasan las posibilidades de adaptación de los trabajos, presentando exigencias físicas, psicológicas y mentales para los trabajadores en su entorno. Producto de estas exigencias, es cada vez más evidente la necesidad que tienen las organizaciones de analizar factores de riesgo psicosocial que puedan afectar la calidad y productividad de la empresa así como la salud de sus trabajadores.

Múltiples investigaciones señalan la relación existente entre factores de riesgo psicosocial y la salud de las personas, la reciente preocupación por el estudio de los factores psicosociales se fundamenta en la relación encontrada entre factores psicosociales y enfermedad. Dicha relación se presenta con gran complejidad por lo cual es importante su estudio en diferentes grupos laborales y plantear la necesidad de desarrollar intervenciones preventivas.

En este sentido, el presente estudio establece analizar las exigencias psicológicas en el trabajo y la salud del personal administrativo de una

empresa importadora de repuestos ubicada en San Diego estado Carabobo, con el propósito de determinar si las exigencias psicológicas presentes en el trabajo se encuentran vinculadas al registro de afecciones de la empresa objeto de estudio.

En virtud de lo señalado, se desarrollaron cuatro (04) capítulos de estudio donde el Capítulo I, define el problema a través de la necesidad de analizar las exigencias psicológicas y la salud del personal administrativo de la organización; igualmente se expone el objetivo principal que orienta la investigación; así como los objetivos específicos que determinan las pautas a seguir para alcanzar lo planteado. Posteriormente se exponen las causas que dieron origen a la investigación así como su aporte e importancia.

El Capítulo II, titulado Marco Teórico presenta los antecedentes que sustenta la investigación, donde se encuentran los trabajos de diversos autores que aportaron datos de interés, además se desarrollan las bases teóricas que definen las variables que fundamentan la investigación.

Por su parte el Capítulo III, denominado Marco Metodológico, presenta la perspectiva de la investigación, la cual establece los métodos utilizados durante el estudio, además se define el tipo y diseño, los cuales determinarán la proyección de su ejecución, la estrategia se desarrolla mediante la utilización del cuadro técnico metodológico y las unidades de estudio serán la población y muestra a ser evaluada, posteriormente se

explica el instrumento, así como las técnicas a utilizar, y por último las técnicas del análisis de los datos.

Finalmente el capítulo IV, titulado Análisis e interpretación de los resultados, el cual incluye los gráficos y cuadros que permitieron interpretar la información para luego poder concluir acerca de cada uno de los objetivos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mundo globalizado, caracterizado por la competitividad y la búsqueda constante de la excelencia en la calidad de los servicios, se pueden observar la presencia de factores internos que colocan al trabajador en una intensa demanda psicológica, para cumplir con las normas y brindar potencialidades en función de su puesto de trabajo.

El comité mixto OIT-OMS (2009) definen los factores psicosociales como:

“Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, y las condiciones de la organización por una parte y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de las percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y la salud en el trabajo”. (p. 3).

Carayon, Haims y Yang (2001: 175) definen los factores psicosociales como “las características percibidas del ambiente del trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores”.

Desde algún tiempo se ha hecho señalamiento general de enfermedades ocupacionales producto de exigencias y demandas del trabajo, Robert Karasek (1979) autor del modelo demanda Control menciona

que el estrés radica de una característica esencial de un ambiente de trabajo estresante lo que simultáneamente representa exigencias y límites de capacidades de respuesta de la persona. Lo que conduce a un desequilibrio entre las demandas y respuestas que ocasionan estrés en los trabajadores. Evidentemente la presencia de estas exigencias produce efectos en el estado de salud de los trabajadores.

En las organizaciones, el personal administrativo desarrolla tareas que requieren procesar información y en ocasiones los deberes y responsabilidades no se logran en el tiempo disponible, involucrando algunas condiciones de riesgo; tal como el trabajo por tiempo prolongado con posturas sostenidas por acumulación de tareas y demanda de trabajo, lo que genera altos niveles de tensión manifestados en patologías psicológicas y físicas en miembros fácilmente contracturados por estrés tales como cuello y hombros.

El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) presenta bajo la Dirección de Epidemiología e Investigación (2006) un registro de estadística de las enfermedades ocupacionales en Venezuela del año referido, donde existen 131 casos de afecciones causadas por factores psicosociales, de las cuales el estado Carabobo se registra con el mayor número siendo éste de 71 casos, incluyendo patologías como estrés ocupacional, fatiga laboral, síndrome de burnout, síndrome de Mobbing y desajuste emocional.

Partiendo de este planteamiento, se hace mención que la incidencia de los problemas músculo esqueléticos se han incrementado en el estado

Carabobo; en la mayoría de las ramas del sector de producción y servicios especialmente en el sector automotriz, por lo que las organizaciones han realizado esfuerzos para establecer condiciones óptimas debido a su relación directa con el desempeño en la productividad y calidad de trabajo.

Pues bien, en el caso específico de estudio, durante el año 2015 el índice de morbilidad registrada por afecciones músculo esqueléticas y psicósomáticas presentó frecuencia en el número de casos por asistencia al servicio médico y además se manifestó en el índice de ausentismo o días de reposo por patologías asociadas es de 322 horas en el año con una frecuencia absoluta de 214 casos de consulta durante el año 2015. Siendo un tema de gran importancia para la empresa debido a los gastos involucrados y pérdidas de tiempo, que a su vez atañe en los aspectos de bienestar social.

En las prácticas administrativas, frecuentemente se ejecutan labores que requieren una alta capacidad de análisis, trabajo bajo presión de tiempo, nivel alto de atención, toma de decisiones precisas y falta de autonomía. Las tareas se repiten continuamente al ritmo de las exigencias de los supervisores, en ocasiones la carga de trabajo se puede reflejar en demasiado qué hacer o dificultad para hacerlas. Las tareas que desempeñan los trabajadores varía según el área administrativa a la que pertenece; va desde procesamiento de nominas, procesamiento de cobranza, procesamiento de información contable, análisis de mercado, administración de recursos, análisis de datos, manejo hasta el sostenimiento de la plataforma de gestión administrativa.

La interacción física de los trabajadores del área administrativa demanda el uso de equipos de visualización de datos, un teclado, accesorios de oficina, asiento y mesa, archivadores de documentos así como el entorno laboral inmediato. La condición de cada uno de estos elementos no son inspeccionadas para llevar un control de las consecuencias efectuadas por la interconexión que existe entre el trabajador, su entorno y los objetos y medios de trabajo que utiliza; incluyendo la tensión generada por órdenes del jefe inmediato, no precisamente por no realizar bien las actividades requeridas, sino más bien por excedentes.

En este orden de ideas, la investigación tiene como propósito el estudio las exigencias de riesgo psicosocial que pueden afectar directamente la salud del personal administrativo de una empresa importadora de repuestos.

En consecuencia surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los procesos de trabajo que realiza el personal administrativo?, ¿Cuáles son las exigencias psicológicas en el trabajo presentes en el personal administrativo?, ¿Qué síntomas se manifiestan a causa de factores psicosociales en la salud de los trabajadores?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Analizar las exigencias psicológicas en el trabajo y la salud del personal administrativo de una empresa importadora de repuestos ubicada en San Diego estado Carabobo.

Objetivos Específicos

1. Describir los procesos de trabajo del personal administrativo.
2. Identificar las exigencias psicológicas en el trabajo presentes en el personal administrativo
3. Señalar los síntomas de salud asociados a las exigencias psicológicas en el trabajo.

Justificación de la investigación

Las organizaciones actualmente en su gestión de promoción de la salud y seguridad en el trabajo no sólo exploran los riesgos físicos, químicos y biológicos sino también las condiciones psicológicas y sociales del entorno laboral que afectan a los trabajadores, aunque las exigencias físicas resultan de interés y preocupación para garantizar una mejor calidad de vida, hoy en día las organizaciones demandan exigencias psicológicas, lo que constituye en un blanco directo a problemas psicológicos, físicos y sociales.

En la actualidad, los ritmos de trabajo, las relaciones al interior del trabajo, el desarrollo de habilidades y las altas demandas, son condiciones laborales que predisponen a los empleados a padecer algún problema de salud, partiendo de esto, las organizaciones requieren identificar cuales exigencias psicológicas se encuentran presentes en su entorno laboral y conocer de qué manera los factores psicosociales pudiera afectar la salud de los trabajadores y el desempeño productivo de la organización.

El interés de la presente investigación, se basa en el análisis de exigencias psicológicas y salud del personal administrativo, que por tratarse de empleados que realizan toda la gestión administrativa de una organización, análisis y toma de decisiones se consideran más susceptibles a padecer dichos problemas.

La información recolectada en esta investigación permitirá a la empresa objeto de estudio la detección de exigencias psicológicas que inciden en la salud de los trabajadores y con las recomendaciones que surjan, podrán crear espacios para líneas de intervención y planes de trabajo para la consecución de la investigación; de modo, que se pueda garantizar el mayor grado posible de salud física y mental a los trabajadores. Así mismo quedará documentado para apreciar las diferentes exigencias psicosociales presentes en los puestos de trabajo.

La presente investigación analiza el tema relativo a las exigencias psicológicas que afectan la salud del personal administrativo, el cual constituye un aporte a la Escuela de Relaciones Industriales para consolidar futuros estudios sobre esta problemática, que permitirá extenderse a todas

aquellas organizaciones que velen por la salud de sus trabajadores, con el fin de generar una mejor calidad de vida para los empleados y una estrategia que permita minimizar y ayudar a la solución de dichos problemas.

Asimismo, se pretende efectuar un aporte que permita comprender claramente aspectos importantes de las exigencias psicológicas en el trabajo, lo cual pudiese dar respuesta a aquellas organizaciones que estén en exploración e investigación de exigencias psicológicas para establecer líneas de intervención que involucren a los trabajadores, lo cual representa el recurso más valioso de las organizaciones.

Para las investigadoras como futuras Licenciadas en Relaciones Industriales, es importante obtener conocimientos acerca de la temática de análisis de exigencias psicológicas y salud en los trabajadores, que en la actualidad es un tema de relevancia debido a los grandes cambios que afrontan las organizaciones y las exigencias que estos cambios demandan a fin de adaptarse y obtener resultados efectivos a los requerimientos de la organización.

CAPITULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

Antecedentes

Ante lo expuesto y para el desarrollo de la siguiente investigación se indagó en trabajos anteriores, que de una manera u otra, tienen estrecha relación con el objetivo de estudio y además servirán como base para alcanzar los objetivos planteados. A continuación se reseñan los trabajos que guardan mayor vinculación con la investigación.

Lugo M. (2013) fundamenta su trabajo sobre los **Factores psicosociales y salud percibida en los trabajadores Administrativos de una empresa de seguros.** Para ello se realizó un estudio descriptivo transversal y de campo con el objetivo de determinar la asociación entre factores psicosociales mediante la aplicación del ISTAS 21 y salud percibida a través del cuestionario de nottingham en trabajadores administrativos de una empresa de seguros. Participaron 160 trabajadores 56,2% mujeres, 43,8% hombres, en su mayoría con una antigüedad laboral menor a 5 años 81,0%.

Su estudio concluyó que Existe un riesgo elevado de factores psicosociales en los trabajadores del área administrativa a pesar de tener una buena percepción de salud, los trabajadores con regular y peor percepción de salud consideran que la misma afecta su trabajo, tareas

domésticas, vida hogareña, social y sexual. Se evidenció asociación entre todas las dimensiones de la salud percibida y los factores psicosociales: exigencias psicológicas, apoyo social-calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

Esta investigación sirvió de aporte al presente estudio ya que buscó establecer la relación entre factores de riesgo psicosocial y salud de personal administrativo, guardando estrecha relación con nuestra población de estudio, asimismo sirvió de base para abordar tanto la prevención como la intervención sobre estos riesgos, contribuyendo a que el trabajador se desempeñe en un ambiente óptimo que le permita el adecuado rendimiento y al mismo tiempo que pueda mantener una buena calidad de vida y por ende una buena percepción de salud.

Rodríguez (2009) tituló su investigación: **Los Factores psicosociales de riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?** Enfocándola en la aplicación del método ISTAS21 con el objetivo de determinar los factores psicosociales a los cuales se exponen los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector químico, que permitiera dar a conocer la problemática y plantear alternativas en beneficio de la salud de los trabajadores. Evaluando específicamente las dimensiones críticas de los factores psicosociales que afectan principalmente a trabajadores del área administrativa. Se trató de una investigación enmarcada en un diseño transaccional descriptivo.

El método utilizado por Rodríguez (2009) fue ISTAS 21, en los resultados se obtuvo que las exigencias psicosociales es la segunda dimensión con

mayor rango o nivel de exposición psicosocial con un 70% de los trabajadores encuestados, lo que resulta significativo en los índices de morbilidad dados por la empresa; debido a que los trabajadores estaban sometidos a trabajos rápidos y de alta tensión, lo que generó patologías como; estrés, ansiedad, depresión, diversos trastornos psicosomáticos, trastornos cardiovasculares, úlcera en el estómago, trastornos inmunitarios, alérgicos y músculo esqueléticos.

La investigación realizada por Rodríguez (2009) tiene estrecha relación con la presente investigación, ya que en ambos estudios se maneja la misma línea de investigación, semejante tipo de población siendo esta del personal administrativo; además sirve como punto de partida o referencia en la obtención de los resultados por su enfoque en los factores psicosociales y exigencias como una de las dimensiones con más rango en la escala.

Rubiano, Rubio y Bravo (2007) titulan su trabajo: **Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario**, cuyo objetivo se basó en identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio en el personal de seguridad de una organización del sector económico terciario de prestación de servicios; se realizó bajo un diseño transversal correlacional, a través de la aplicación de instrumentos de medición de la resistencia al cambio (IMRC) y medición de riesgo psicosocial (IMP), aplicados a ciento noventa y nueve personas que cumplieran con las características del estudio. Entre las implicaciones más importantes del estudio están la necesidad de extender la investigación a

otros elementos relacionados con la supervivencia y crecimiento de las organizaciones y la confirmación de otro campo de acción.

En cuanto a los resultados observados para los dos instrumentos utilizados, se demostró con una correlación de 0.605 siendo significativa al 0.01, con un nivel de fiabilidad de 0.84 para Resistencia al Cambio y 0.79 para Riesgo Psicosocial, que existe un alto nivel de confiabilidad y precisión en la medida del atributo. Esto permitió al investigador concluir que los resultados esperados respecto a la relación entre las dos variables y la confiabilidad de los instrumentos, dan cumplimiento a las expectativas planteadas inicialmente.

La información que aportan los autores de la investigación es de suma importancia, pues permite visualizar los factores psicosociales por medio de otros instrumentos, uno de ellos inclinados por la identificación de las exigencias psicológicas.

Del Nogal y Yusty (2004) abordan su investigación titulada: **Factores psicosociales de riesgo y la ocurrencia de accidentes de trabajo en el área de mantenimiento. Caso: empresa manufacturera de papel C.A.** La investigación tiene como propósito analizar la incidencia de los factores psicosociales de riesgo y la ocurrencia de accidentes de trabajo en el área de mantenimiento en una empresa manufacturera de papel, generando información que apoye las teorías de los factores psicosociales en la organización; aplicando técnicas como observación directa, cuestionario y la entrevista no estructurada que permitió recabar la información desde el lugar donde ocurrieron los hechos, a su vez la revisión documental ayudo a

encontrar información relevante al tema de investigación. El estudio fue realizado con una muestra de 65 trabajadores lo que representa la totalidad de la población, entre ellos se incluyen los trabajadores de la gerencia de mantenimiento; tales como mantenimiento mecánico, instrumental, de electricidad y mantenimiento preventivo.

Las conclusiones a las cuales llegaron los investigadores fueron, entre los resultados más destacados están los factores de riesgo psicosocial el ritmo de trabajo en primer lugar en un 85% de las actividades realizadas aceleradamente y en segundo lugar la sobrecarga de trabajo en un 83%, debido a que las maquinarias contienen partes e información compleja y afecta en forma similar a todas las áreas de la gerencia de mantenimiento.

Esta investigación es de gran utilidad en la aplicación del instrumento de detección de factores de riesgos psicosociales para dar respuesta al objetivo específico número dos, así como también las conclusiones aporta información valiosa para el análisis de los resultados al tema de estudio.

Fariña J y Mendoza L, (2003) fundamentan su trabajo de grado en **“Los factores psicosociales de riesgos que condicionan el riesgo de producir estrés laboral”**. Su objetivo general consistió analizar los factores psicosociales de riesgo que causan estrés a los trabajadores del departamento de reclamo de la inspectora del trabajo, se basó en un análisis de tipo descriptivo que consistió en obtener los hechos particulares para dar respuesta a los objetivos planteado a través de la aplicación de metodología de evaluación de factores de riesgo psicológico. En los resultados de la investigación se arrojó que la carga mental es el factor de riesgo psicosocial

con mayor incidencia en la organización para dar respuesta a las demandas que implican los procesos y entorno laboral.

La información que aporta se relaciona con esta investigación, entre los problemas indicados en este estudio se menciona el estrés como uno de las afecciones con mayor severidad en la población productiva tal como lo mencionan las estadísticas registradas por el INPSASEL. Además de facilitar la información para complementar el estudio planteado.

Referentes teóricos

Modelo Demanda Control

Robert Karasek formuló el modelo demanda - control explicativo del estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas.

Sobre el estrés, Karasek (1979:89) plantea: “el estrés laboral o alto estrés surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de toma de decisiones (por falta de recursos) es bajo”. (Ver figura 1)

Para Izquierdo (2011:42) “el nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien de la estructura organizativa”.

La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene por hacer frente a las demandas; viene determinado tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo.

Robert Karasek (1979) planteó que no sólo las demandas psicológicas que el trabajo impone, definen la experiencia del estrés o enfermedad, sino también es fundamental el grado de control que los trabajadores tienen en su tarea, lo que funciona como un mecanismo moderador de tales demandas. De esta forma, la tensión laboral surgiría en aquellas actividades cuyas exigencias del trabajo son elevadas y la oportunidad de control es escasa.

Dicho planteamiento lo comprobó en extensas bases de datos con trabajadores suecos y norteamericanas, estableciéndose desde entonces el potencial predictivo del modelo (Karasek y Theorell, 1990). De esta forma, continúan señalando los autores que, las demandas psicológicas (cuánto y a qué ritmo se trabaja) en combinación con el control (campo autonomía y utilización de habilidades) determinan 4 márgenes decisorios del trabajo: 1)

trabajos de tensión alta, 2) trabajos activos, 3) trabajos de poca tensión y 4) trabajos pasivos.

Figura 1:

Modelo Demanda/ Control de Karasek



Fuente: Karasek (1979:34.7)

La combinación del cuadrante 1, se establece como la de menos estrés (no dañino), mientras que el cuadrante 2 y 4 se clasifica como de “estrés moderado”, por su parte el cuadrante 2 tiene un potencial de desarrollo en estrés “positivo”. Es el cuadrante 1 el de mayor preocupación para los especialistas, pues representa un alto riesgo de tensión acumulada

que deriva en enfermedad crónica (Figura 1). Modelo Demanda/Control de Karasek.

El modelo demanda control ha tenido un potencial predictivo para distintas variables de salud, que incluye agotamiento, depresión, salud mental y salud cardiovascular, entre muchos otros indicadores de salud, Schnall, Landsbergis y Baker (2000). Esta capacidad predictiva y la severidad que lo caracteriza, lo han llevado a ser en definitiva el modelo más utilizado en los estudios de estrés en el trabajo e inclusive, un gran porcentaje de las investigaciones presentadas en los foros más importantes de estrés laboral en el ámbito mundial listan en sus métodos la utilización a este modelo. No obstante, su investigación en países latinoamericanos sigue siendo escasa la aplicación práctica y preventiva en los escenarios laborales; lo que contrasta con condiciones de trabajo existentes, las que no sólo son más adversas que en países desarrollados, sino que también continúan con prácticas tayloristas combinadas con sistemas de producción “flexibles” que en conjunto han deteriorado gravemente la calidad de vida laboral (Rodríguez y Mendoza, 2007).

Destaca asimismo, que las organizaciones de servicio humano, aquellas cuyo objeto de trabajo son otras personas, son las más vulnerables al estrés y los factores psicosociales (Gil Monte y Peiró, 1999).

Modelo de demandas-control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos

(Karasek 1979) explica en su modelo de demandas/control, que las demandas y el control en relación con entornos de trabajo en los que los “estresores” son crónicos, inicialmente no suponen una amenaza para la vida y son el producto de complejas decisiones humanas en materia de organización. En este caso, la controlabilidad del estresor es muy importante, y adquiere aún más importancia a medida que se desarrollan organizaciones sociales cada vez más complejas e integradas, con limitaciones cada vez más complejas del comportamiento individual.

(Karasek y Theorell 1990), explican que el modelo predice, en primer lugar, el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés, y después los correlatos de comportamiento activo/pasivo de los puestos de trabajo.

Ampliación del modelo demanda/control, hipótesis de apoyo social

Johnson ha ampliado de manera provechosa el modelo de demandas/control añadiéndole como tercera dimensión el apoyo social (Johnson 1986; Kristensen 1995). La hipótesis básica, que consiste en que los puestos de trabajo con grandes exigencias y escaso control y también un escaso apoyo social en el trabajo (“iso-tensión” alta) son los que mayor riesgo de enfermedad presentan, se ha probado empíricamente con éxito en diversos estudios sobre enfermedades crónicas. Al añadir esta dimensión se

reconoce claramente la necesidad de que cualquier teoría sobre el estrés en el trabajo evalúe las relaciones sociales en el lugar de trabajo.

Al añadirle el apoyo social, la perspectiva de demandas/control resulta más útil cuando se trata de remodelar los puestos de trabajo. Los cambios en las relaciones sociales entre los trabajadores (es decir, los grupos de trabajo autónomos) y los cambios en la latitud de toma de decisiones son casi inseparables en los procesos de rediseño del trabajo, sobre todo en los procesos “participativos”.

Johnson (1986) señala que un tratamiento teórico completo de la repercusión de las relaciones sociales tanto sobre el estrés como sobre el comportamiento en el trabajo es algo muy complejo que requiere investigaciones más profundas. Las asociaciones con los niveles de interacción con los compañeros de trabajo y los supervisores y la enfermedad crónica son menos sistemáticas que en el caso de la latitud de toma de decisiones, y las relaciones sociales pueden incrementar considerablemente, y también reducir, la estimulación del sistema nervioso que puede operar como vínculo entre la situación social y la enfermedad.

Bases teóricas

Factores de Riesgo Psicosocial

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente, la cuantitativa y la cualitativa. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo; esto según Moncada, Llorens y Kristensen (2002).

Los trabajadores están expuestos a procesos peligrosos causados por la interacción de medios y objetos de trabajo, entre ellos factores de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales y condiciones disergonómicas.

Tal como lo establece la Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01-2008) el proceso peligroso:

Es el que surge durante el proceso de trabajo, ya sea de los objetos, medios de trabajo, de los insumos, de la interacción entre éstos, de la organización y división del trabajo o de otras dimensiones del trabajo, como el entorno y los medios de protección, que pueden afectar la salud de las trabajadoras o trabajadores (p.11)

Los procesos peligrosos se originan en la interacción de los componentes del proceso de trabajo, en especial con la aparición de la actividad. La identificación de los elementos componentes del proceso de trabajo y su puesta en operación a través de las soluciones preventivas establecidas en los programas de seguridad y salud en el trabajo, ponen bajo

control los procesos peligrosos que incluyen las exigencias psicológicas entre los factores psicosociales.

Carayon, Haims y Yang (2001:175) definen los factores psicosociales como “las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores”.

Por su parte, Lahera y Góngora (2002) define los factores de riesgo psicosocial como:

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. (p.160)

Debe considerarse entonces, que los mismos están relacionados con la ejecución y cumplimiento de las tareas que los trabajadores realizan a fin de lograr los objetivos de la organización.

Por otra parte, Kristensen (2000) menciona en el manual del método ISTAS21 que:

Los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización

del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse) (p.14).

Cuadro N° 1

Dimensiones de los factores de Riesgo psicosocial

Grupo dimensiones Exigencias psicológicas	Dimensiones psicosociales
	Exigencias cuantitativas Exigencias Cognitivas Exigencias Emocionales Exigencias de esconder emociones Exigencias Sensoriales
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	
	Influencia en el trabajo Posibilidades de desarrollo Control sobre el tiempo de trabajo Sentido del trabajo Integración en la empresa
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	
	Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de Liderazgo Refuerzo Apoyo social Posibilidades de relación social Sentimientos de grupo
Compensaciones	
	Seguridad Estima

Fuente: Moncada, Llorens, Kristensen (2002:32-36)

Exigencias Psicológicas del trabajo:

Karasek (1979) expresó que “las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde”.

A su vez diferentes autores como Moncada, Llorens y Kristensen (2002); aseveran que las exigencias psicológicas son complementadas por las exigencias cognitivas, cualitativas, cuantitativas, emocionales y de esconder emociones y sensoriales. Cada una de ellas se manifiesta en trabajos con carga psicológica y representan dimensiones psicológicas para su evaluación a través del método desarrollado por los autores mencionados (ISTAS 21).

Cuadro N° 2

Clasificación de exigencias psicológicas

EXIGENCIA	DEFINICIÓN
Exigencias psicológicas cuantitativas	Las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. También puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas.
Exigencias psicológicas cognitivas	Cognición significa pensamiento, y las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez. Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni nocivas ni especialmente beneficiosas desde el punto de vista de la salud.

Exigencias psicológicas emocionales	Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirse, y ante quienes se pueda mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos, por ejemplo, de sus clientes, pacientes o alumnos con los suyos propios.
Exigencias de esconder emociones	La exigencia de esconder las emociones afecta tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones «profesionales».
Exigencias psicológicas sensoriales	Se denomina exigencias sensoriales a las exigencias laborales respecto a los sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se imponen cuando se trabaja. Estas exigencias han mostrado en la investigación poca relación con las diferentes mediciones de estrés, fatiga y salud. En los análisis realizados con los datos poblacionales daneses y con los españoles, estas exigencias se han relacionado con síntomas somáticos de estrés, probablemente porque guardan una estrecha relación con variables ergonómicas.

Fuente: Elaborado a partir de Moncada, Llorens, Kristensen (2002:32-36)

Diferentes teorías se interesan por las relaciones existentes entre las exigencias psicológicas y los riesgos a la salud, las exigencias derivadas del entorno de trabajo provoca efectos pueden afectar la salud física, mental y social de los trabajadores.

Los Factores (de riesgo laboral) psicosociales son pues factores de riesgo (causas de enfermedad) laborales (que se relacionan con las condiciones de trabajo y, fundamentalmente, con su organización) que

actúan fundamentalmente a través de procesos psicológicos a los que también denominamos estrés.

Condiciones psicosociales en la vida laboral

Según una importante resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales. Según esta resolución se establecía las siguientes directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo:

- El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.
- El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.
- El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.
- Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.
- El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.
- El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.

Factores psicosociales, estrés y salud

Sobre los factores psicosociales, su relación con el estrés y la salud, Sauter y Hurrell (1996) profundizan la teoría demanda/ control de Robert Karasek y analizan la definición de estrés, en la terminología técnica, la tensión es “una fuerza que deforma los cuerpos”. En biología y medicina suele utilizarse el término estrés para denominar un proceso corporal, el plan general del cuerpo para adaptarse a todas las influencias, cambios, exigencias y tensiones a que está expuesto. Ahora bien, no son sólo las exposiciones físicas las que activan ese plan, sino que también lo hacen las exposiciones mentales y sociales.

El estrés es, por lo tanto, un estereotipo en las respuestas del cuerpo a influencias, exigencias o presiones. Siempre hay en el cuerpo un cierto nivel de estrés, a continuación se presenta en el cuadro N°3 con los efectos que tienen para la salud las exigencias psicosociales.

Cuadro N° 3

Efectos sobre la salud de las exigencias psicosociales

Trastornos gastrointestinales	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, aerofagia, digestiones lentas.
Trastornos cardiovasculares	Hipertensión arterial, enfermedades coronarias.
Trastornos respiratorios	Asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en caja torácica.

Trastornos endocrinos	Anorexia, hipoglucemia, descompensación de la diabetes, trastornos tiroideos (hipertiroidismo, hipotiroidismo).
Trastornos dermatológicos	Prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía.
Trastornos musculares	Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporeflexia)
Otros	Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide.

Fuente: Fernando Mansilla (2010: 51)

Bases Legales

En Venezuela existen una serie de disposiciones legales que regulan lo referente al trabajo y sus condiciones en materia de seguridad y salud, estos instrumentos legales rigen la protección de la salud de los trabajadores en Venezuela.

En primer lugar, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela con aprobación en el año 1999, (CRBV, 1999) la salud y la vida en el trabajo adquieren rango constitucional a través de los artículos 83 y 87 que establecen el derecho que tienen todos los trabajadores a participar activamente en la promoción, protección y defensa de su derecho a la vida y a la salud en el trabajo y a laborar bajo condiciones de trabajo dignas, seguras y saludables que le permitan el desarrollo pleno de sus capacidades físicas, intelectuales y sociales.

Como principal disposición legal contiene aspectos dirigidos para el cumplimiento de la protección del trabajo y sus trabajadores.

En su artículo 87 establece que:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Por su parte, el Decreto con rango, valor y fuerza de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, (LOTTT, 2012) establece las concepciones mínimas para el cumplimiento de la normativa en materia laboral, para la presente investigación son de gran importancia los siguientes artículos:

El artículo 156 destaca lo siguiente:

El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando lo siguiente:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.

- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
 - d) El ambiente saludable de trabajo.
 - e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
 - f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.
- (p.53)

Según el artículo anterior, el proceso de trabajo debe garantizar un ambiente saludable, que permita brindar al trabajador la protección a la vida y salud laboral que merece, la presente investigación se apega a las normativas jurídicas establecidas, considerando las interacciones que pueden darse entre el ambiente de trabajo y su efecto sobre el estado de bienestar de los trabajadores.

Las organizaciones están llamadas a brindar un ambiente de trabajo que garantice condiciones dignas a fin de facilitar los procesos que conducirán a la productividad de los empleados y de todo el sistema organizacional.

De igual manera en el artículo 43 de la (LOTTT, 2012) se establece que todo patrono:

Garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo. La responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes,

becarios o becarias y se procederá conforme a esta ley en materia de salud y seguridad laboral.

Las exigencias psicológicas en el trabajo abarcan una serie de aspectos, muchos están ligados al medio ambiente de trabajo y a las condiciones a las que se encuentran expuestos los trabajadores, tal como menciona el artículo anterior, es responsabilidad del patrono lograr condiciones de trabajo que eviten enfermedades ocupacionales, esto además implica el deber de proteger a los trabajadores ante la ocurrencia de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales ocasionados por el trabajo.

Así mismo, en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), se hace referencia a los aspectos de interés que son objeto de estudio del presente trabajo.

Con la aprobación de la reforma de la LOPCYMAT en el año 2005, (LOPCYMAT, 2005) se establecen las funciones esenciales de la Seguridad y Salud en el Trabajo, esta ley tiene como finalidad la protección y cumplimiento en materia de seguridad, salud y bienestar en el ambiente de trabajo, brindándoles a los trabajadores y patronos un medio para guiar las acciones que regulan su relación.

En el artículo 53 de dicha Ley se señala:

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

Así mismo, en su artículo 56 establece:

Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo en los términos previstos en la presente Ley y en los tratados internacionales suscritos por la República, en las disposiciones legales y reglamentarias que se establecieren, así como en los contratos individuales de trabajo y en las convenciones colectivas.

Según lo señalado, las medidas que garantizan a los trabajadores condiciones de salud, permiten llevar a cabo un proceso de trabajo para el cumplimiento de la seguridad y salud en el medio donde se desarrollan las actividades, para ello es necesario que el patrono promueva la activación y funcionamiento de la gestión de seguridad y salud, a partir de este marco legal.

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

Los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes. (p.66)

En este artículo se establece que las consecuencias negativas para la salud de los trabajadores y trabajadoras a nivel físico, emocional y mental generados por factores psicosociales que se encuentren presentes en el medio ambiente laboral, son enfermedades ocupacionales que deben ser atendidas. Adicional a esto, en el artículo 60, se establece la responsabilidad del empleador en adecuar métodos de trabajo para una relación armoniosa en el puesto de trabajo, este artículo indica que:

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

El artículo anterior es un ejemplo de la importancia que tiene para las organizaciones consagrar la salud ocupacional como pilar fundamental a la hora de impulsar políticas que permita prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales. Las políticas de prevención de factores perjudiciales para la salud tienden hacia un mejor conocimiento de los requerimientos esenciales para la recreación de un medio ambiente de trabajo, el cual según múltiples estudios influye directamente sobre el bienestar de los trabajadores, la salud física, mental y psicológica.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Toda investigación se fundamenta en un marco metodológico, el cual define el uso de métodos, técnicas, instrumentos, estrategias y procedimientos a utilizar en el estudio que se desarrolla, Finol y Camacho (2008), plantean que:

El marco metodológico está referido a “cómo se realizará la investigación, muestra el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad y las técnicas para el análisis de datos. (p.60)

Naturaleza de la Investigación

La investigación estuvo enmarcada en un estudio de tipo descriptivo, ya que el mismo tuvo como propósito; analizar las exigencias psicológicas y la salud del personal administrativo de una empresa importadora de repuestos, a través de la descripción de hechos y acciones, el cual reseña minuciosamente e interpreta los datos así como el impacto en la población de estudio. Delgado, Colombo y Orfila (2003: 42) definen la investigación descriptiva como “estudios que están dirigidos a reseñar las características primordiales de un fenómeno” Además, Sabino (1994) destaca que la investigación descriptiva permite:

Poner de manifiesta los conocimientos teóricos y metodológicos de su autor, pues una buena descripción

sólo se puede hacer si se denomina el marco teórico que permita integrar los datos y a la vez, se tiene suficiente rigor como para que estos sean confiables, completos y oportunos. (p.61)

Asimismo, el tipo de investigación desarrollada se ubicó dentro de los estudios de campo ya que se realizó la indagación desde el lugar donde se originaron los hechos con el propósito de recabar datos de interés que sirvan para dar respuesta al problema planteado. Igualmente el autor señala, que la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (los datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

Estrategia Metodológica

Las estrategias metodológicas se encuentran dirigidas hacia las acciones que le van a permitir al investigador indagar sobre el tema estudiado, los pasos y el camino que se necesitan recorrer para la ejecución del proyecto

Para llevar a cabo esta investigación se efectuó en primer lugar una revisión documental a través de fuentes como libros, trabajos de grado, páginas de internet; con la finalidad de establecer el tema de investigación que se dará a cabo. Posteriormente se plantea el problema de investigación donde se delimitó el problema que se pretendía investigar, luego se

establecieron los objetivo general y objetivos específicos, señalando hasta donde se quería llegar con la investigación, finalmente se dio justificación al tema de estudio, en esta fase se señaló el valor o aporte de la investigación.

Asimismo a través de un arqueo bibliográfico se obtuvieron las bases teóricas que sustentaron la investigación, permitiendo orientar la investigación a través de las distintas definiciones planteados por los antecedentes estudiados.

Ante ello se pretende abordar la información requerida en la investigación a través del cuadro técnico metodológico que se presenta a continuación, donde se tomaran los objetivos específicos de la investigación como base para constituir las referencias para el planteamiento de las dimensiones estudiadas.

Cuadro técnico metodológico N° 1

OBJETIVOS ESPECIFICOS	DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES	ITEMS	FUENTE	INSTRUMENTO
Describir los procesos de trabajo del personal administrativo	Proceso de trabajo	Conjunto de actividades humanas que, bajo una organización de trabajo interactúan con objeto y medios, formando parte del proceso productivo. NT-01-2008	Objetos	Materia prima Productos intermedios Productos finales	Descripciones de Cargo de la empresa objeto de estudio	Observación directa (Guía de observación) Revisión documental (Matriz de recolección de datos)
			Medios	Maquinarias Equipos Instrumentos Herramientas		
			Actividades humanas	Inversión física e intelectual Tareas y responsabilidades		
Identificar las exigencias psicológicas en el trabajo presentes en el personal administrativo.	Exigencias psicológicas	Incluyen una variedad de exigencias que pueden agruparse en exigencias cuantitativas, cognitivas, sensoriales, emocionales, de esconder emociones. ISTAS 21	Control	Monotonía y repetitividad Falta de autonomía	Personal administrativo	Encuesta (Cuestionario de Karasek)
			Exigencias del trabajo	Atención requerida y concentración Sobrecarga cuantitativa y cualitativa Trabajo fundado en RRHH Responsabilidades Exigencias y conflictos		
				Apoyo Social		

Fuente: Alcalá y Ledezma (2016)

Cuadro técnico metodológico N° 2

OBJETIVOS ESPECIFICOS	DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES	ITEMS	FUENTE	INSTRUMENTO
Señalar los síntomas de salud asociados a las exigencias psicológicas en el trabajo	Salud	Es un estado completo de bienestar físico, mental y social, no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia. OMS (1948)	Salud física Salud mental Salud social	Consecuencias físicas Consecuencias psicológicas Consecuencias sociales	Sistema de vigilancia epidemiológica Personal administrativo	Inventario de sintomatología de estrés (ISE) Revisión documental (Matriz de recolección de datos)

Fuente: Alcalá y Ledezma (2016)

Técnicas e instrumentos para recolectar la información.

Las técnicas e instrumentos de recolección de información son herramientas de las cuales se vale el investigador para medir y diagnosticar la situación actual y extraer de ellos la información.

Según Arias (2006:72), señala que las técnicas se consideran como el conjunto de procedimientos o métodos utilizados para recolectar los datos que serán procesados con el fin de llegar a conclusiones satisfactorias". (P.67). Así mismo, comenta, "la encuesta es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular" (p.72)

Sabino (1994), "Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información"

La presente investigación utiliza el sistema de recolección de datos en un contexto natural, que según Hurtado (1988)

Es un procedimiento propio de los diseños llamados de campo cuyos propósitos pueden ser describir, analizar, comparar, explicar, entre otros, ciertos eventos por medio de datos de fuentes directas, por lo cual la estrategia de recolección de datos está dirigida a ubicar el evento en su ambiente natural y determinar la vialidad de la observación directa. (p.162)

Sobre este particular, las técnicas de recolección de datos para llevar a cabo este estudio fueron la observación directa, entrevista y cuestionarios, basados en un muestreo intencional. Así mismo fue necesario revisar bibliografías de distintos autores, trabajos de grado e internet.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener información. En este caso para la recolección de datos se utilizara la técnica de entrevista debido a que se pudo obtener información directa, importante y necesaria para llevar a cabo la investigación. Además para darle cumplimiento a la misma y estudiar la muestra seleccionada, se escogió instrumentos de medición dos (2) encuestas tipo cuestionario.

En este orden de ideas la observación directa según Santana y Feliberto (2006:129) “cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar”. Cabe destacar, que la observación directa estuvo acompañada con una guía de observación (Ver anexo A) compuesta de 17 Ítems que evalúan las exigencias psicológicas en los procesos de trabajo por departamento; conjuntamente utilizado con recolección de información a partir de descripciones de cargo con la finalidad de darle respuesta al objetivo específico N° 1 describir los procesos de trabajo del personal administrativo.

Además, la presente investigación llevó a cabo este estudio a través de la encuesta como técnica de recolección de información debido a que se puede obtener información directa importante y necesaria según la naturaleza y objetivos de la investigación.

El instrumento empleado para recolectar la información mediante la encuesta fue el Cuestionario, definido por Hernández, Fernández y Batista (2006:72), como: “Conjunto de preguntas respecto de una o varias variables a medir, está conformada básicamente por portada, introducción, instrucciones insertadas a lo largo del mismo y agradecimiento”.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener información, para darle cumplimiento a la encuesta. En el caso específico de la presente investigación se seleccionaron dos instrumentos elaborados y validados previamente, tal como lo son:

Para identificar las exigencias psicosociales como segundo objetivo específico, se utilizó **el cuestionario de Karasek** (Ver anexo B) basado en el modelo demanda control- apoyo social de Robert Karasek y ampliado por Jeffery V. Johnson. El modelo demanda control es uno de los modelos más actuales y representativos de enfoque a los riesgos psicosociales y sus consecuencias sobre el bienestar de los trabajadores. Jeffrey Johnson en 1986 que agregó la dimensión de apoyo social como mediadora en las relaciones entre las variables originales del modelo y la salud de los trabajadores. A partir de los aportes del autor, el modelo de Karasek se ha denominado demanda control apoyo social debido a la aceptación de los efectos de la variable.

El cuestionario está dividido en tres dimensiones; el Control, las exigencias psicosociales y apoyo social, el control es el conjunto de recursos que tiene el trabajador para enfrentar a las exigencias antes señaladas, lo que determina el control es el grado de autonomía y de participación concreta que tenga en los aspectos decisionales sobre su trabajo, mientras que las exigencias psicosociales se establecen por la cantidad de la tarea, el tiempo para realizarse, la manera en la que se realiza, la presión y la carga mental que ameritan las actividades involucradas por departamento.

Aunque existen varias versiones de este cuestionario, la versión original contiene 35 ítems creada por Orth- Gomer y Wamala (1995) denominado cuestionario de estrés laboral y se responde en una escala de tipo Likert con cuatro opciones, desde totalmente en desacuerdo a completamente de acuerdo. En esta investigación se utiliza el cuestionario adaptado y reducido a **29 ítems**. Se trata de un cuestionario anónimo y de gran utilidad cuando se tienen la totalidad o la mayoría de los resultados y preguntas contestadas.

El tercer instrumento aplicado fue el cuestionario de **Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE)** diseñado por Moreno, Benavides, Pereira, Garrosa y González (2002), (Ver anexo C) el cual se utilizó para dar respuesta al objetivo número 3. Fue elaborado a partir de la escala de sintomatología de estrés de Moreno, Jiménez y Peñacoba (1996). A través de este instrumento se logró detectar los síntomas generados por el estrés a través de una lista de síntomas excluyendo patologías médicas y síntomas

graves y de fácil comprensión para atender las consecuencias tanto de tipo social, psíquico y físico, propios del ejercicio profesional.

El instrumento cuenta con 30 manifestaciones sintomáticas asociadas al estrés crónico. Teóricamente 15 de ellas son de tipo funcional o psicosomático y quince de ellas psicológicas o sociales. En la escala de respuesta a la frecuencia de sintomatología va de 0: Nunca a 4: Asiduamente totalizando 5 alternativas de respuestas; Peñacoba y Moreno (1999) han demostrado su eficacia en la distribución de los Ítems o sintomatologías.

La encuesta está compuesta por síntomas físicos, sociales y psicológicos. Ampliando que los síntomas físicos están relacionados a molestias percibidas o con afección en los segmentos del cuerpo, mejor conocidas como somáticas. Mientras que las sociales están apegadas a las relaciones de trabajo y al clima organizacional, y los psicológicos asociados la respuesta que da el individuo ante un estresor como dolores de cuello, irritabilidad y cansancio mental con gran importancia para la interpretación de los resultados.

Validez y Confiabilidad del instrumento.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006:377) la validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. Es decir que los instrumentos del estudio son válidos cuando obtienen la información directamente de los elementos que dan valor y autenticidad a la variable a investigar.

Sin embargo, es necesario destacar que los instrumentos a utilizar en la presente investigación son pruebas ya estandarizadas y validadas a nivel internacional, por lo que no fue necesario pasar por este tipo de evaluación durante el curso de la investigación.

La validez está fundamentada en la referencia de otras investigaciones que la han implementado. En lo que corresponde al cuestionario de Karasek fue utilizada por Goncalves, Feldman y Guarino (2009) en su proyecto titulado **estrés laboral, sensibilidad egocéntrica negativa y la salud de profesionales Venezolanos**; los autores destacan el efecto negativo de la sobrecarga laboral, el nivel bajo de control y autonomía, impacto del bajo apoyo social en el desarrollo de problemas de salud y enfermedades resultándole que la mayoría de la población asume falta de apoyo del supervisor. Para su aplicación se realizó un estudio de consistencia interna o confiabilidad a través de alfa de Cronbach que arrojó valores desde 0,72 y 0,87 siendo este intervalo ALTAMENTE CONFIABLE y a su vez validado por el uso internacional del instrumento, pues en la investigación los autores

mencionan otros autores que han aplicado el instrumento como Feldman y Cols (1990); Feldman, Bages y Vivas (1997); Blanco (2004) y Gómez, Pérez, Feldman, Bages y Vivas (2000).

Gómez y Moreno (2009) plasmaron su investigación acerca de los **Factores del trabajo (demanda-control y desbalance-esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: Un estilo con maestros escolares en Bogotá, Colombia**. Con el objetivo de identificar la prevalencia de los factores psicosociales, para el cumplimiento de su objetivo utiliza el cuestionario de Karasek para evaluar inicialmente los factores psicosociales del trabajo postulados en el modelo demanda-control-Apoyo social. El resultado del índice de confiabilidad fue de 0,8; considerado entonces, aceptable para su posterior aplicación. La evaluación fue realizada en Junio de 2008 con la intención que los maestros estuviesen en el último periodo escolar anual. Los resultados arrojaron que el valor sensiblemente más alto es el de trabajo de alta tensión o de exigencias psicosociales en el trabajo.

Siguiendo con el inventario de sintomatología de Estrés, instrumento también utilizado por diferentes autores para identificar los síntomas físicos, sociales o psíquicos en una población determinada.

El inventario de sintomatología de Estrés es un instrumento también utilizado por otros autores para identificar los síntomas físicos, sociales o psíquicos en una población determinada, valido y confiable en cada una de las investigaciones. Moreno, Benavides, Pereira, Garrosa y González (2002) titularon su investigación en la evaluación del síndrome de Burnout en

psicólogos, los autores de esta investigación son los creadores del inventario de sintomatología de estrés partiendo de la escala de síntomas de estrés de Moreno, Jiménez y Peñacoba (1996).

El análisis de confiabilidad arrojó un 0,925, considerada ALTAMENTE confiable. Especificando el Alpha de Cronbach para sintomatología física con un 0,720; sintomatología psíquica 0,848 y sintomatología social con 0,851. El instrumento evaluar los síntomas que generalmente manifiestan las personas cuando padecen de estrés. Tales síntomas han sido señalados por diferentes autores como el resultado de estos procesos, Garrosa (2003). Los resultados demuestran que la mas relevante entre los tres factores es la de tipo psicosocial, debido a que parte mayoritaria de la población indicó padecer síntomas psicosociales; quedando menos apreciable las sintomatologías físicas y Sociales.

Gallardo y Henríquez (2008) realizó su investigación del **síndrome de burnout en los profesores de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad** de Carabobo; utiliza el inventario de sintomatología para cumplir con el objetivo específico de describir la sintomatología de estrés que pueden estar presentando los profesores de la Universidad de Carabobo para posteriormente señalar respectivas recomendaciones para prevenir el síndrome de Burnout. En los resultados de la aplicación de la encuesta de sintomatología en la población estudiada, un 82% manifestó síntomas psicológicos como irritabilidad fácil, sentirse sin ganas de comenzar nada, sentimiento de cansancio mental, tiempo mínimo para sí mismo, fatiga generalizada, dificultad de memoria y concentración como los más repetidos entre la población. Asimismo la población en un 26% manifestó percibir

síntomas físicos y un 10% de la población demostró que padecen de síntomas sociales como valores mínimos pero de vital referencia en la aplicación.

Cardozo y López (2009) fundaron su investigación en una institución pública con el objetivo de evaluar la existencia del Mobbing en los trabajadores. A partir de ese escenario determinarían la sintomatología que presentan las víctimas del Mobbing que laboran en la institución a través del inventario de sintomatología de estrés. Para su aplicación determinaron la fiabilidad con alfa de Cronbach, el que arrojó que el instrumento es un 92% estable por lo cual se considera elevada ubicándose en ACEPTABLE según la información suministrada por Hernández Sampieri (2003). En los resultados recopilados por los autores se manifestó que la sintomatología psíquica es más consecuente entre los trabajadores, seguidamente la social y por último se encuentra la dimensión de síntomas físicos; coincidiendo con los resultados de la investigación de Gallardo y Henríquez y la de Moreno, Benavides, Pereira, Garrosa y Gonzalez (2002).

En el caso específico de estudio, se consideró lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2006:277), quienes señalan que “la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”. En otras palabras el cálculo de confiabilidad garantiza que la información obtenida sea consistente y por lo tanto los juicios emitidos sean en base a la realidad estudiada. En tal sentido, los resultados de ambos instrumentos a utilizar en la recopilación con de información fueron calculados a través de la fórmula de Alpha de Cronbach, detalladas a continuación:

A través del método de confiabilidad de ALPHA DE CRONBACH, se obtuvo un resultado igual a 1 para el cuestionario de KARASEK, lo que indica según el rango de referencia un nivel muy alto de confiabilidad. A su vez, el instrumento de sintomatología de estrés (ISE) dio como resultado según la fórmula de Alpha de CRONBACH 0,9 indicando un rango de referencia MUY ALTO de confiabilidad.

CUADRO N° 6

Calculo de confiabilidad a partir de Alpha de Cronbach

<p>Confiabilidad Cuestionario de Karasek</p>	$\alpha = \frac{K}{K - 1} \times 1 - \frac{\Sigma S^2}{St^2}$ $\alpha = \frac{29}{28} \times 1 - \frac{26,15}{151,5}$ $\alpha = \mathbf{0,86} \quad \mathbf{86\%}$
<p>Confiabilidad ISE</p>	$\alpha = \frac{30}{29} \times 1 - \frac{62,12}{687,15}$ $\alpha = \mathbf{0,94} \quad \mathbf{94\%}$

Fuente: Alcalá y Ledezma (2016)

Población y Muestra

Población

Hurtado (2000:154) define la población como “un conjunto de elementos, documentos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características de las cuales se desea obtener alguna información”... Es decir, la población constituye el objeto de estudio de la investigación, es el centro de la misma y de ella se obtiene la información requerida para su respectiva indagación.

Para efectos de esta investigación se tomó en consideración a treinta (30) trabajadores que conforman el área administrativa de la empresa cuya actividad económica es la importación y distribución a nivel nacional de autopartes coreanos, la empresa objeto de estudio cuenta con 70 trabajadores de los cuales 30 representan el área administrativa de la empresa objeto de estudio.

En cuanto a la muestra, Arias (2006: 83) la define como el “subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”, en tal caso, el tamaño de la muestra para la presente investigación serán las mismas treinta (30) personas determinadas anteriormente, tal y como lo afirma Castro (2003:69) quién expresa que "si la población es menor a cincuenta (50)

individuos, la población es igual a la muestra", a estas personas se les aplicaron los instrumento de recolección de datos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Con la finalidad de resaltar de la manera más adecuada y precisa los resultados de la investigación, en el presente capítulo se realizan un análisis y discusión de los resultados de acuerdo a los objetivos planteados.

Se presenta en primer lugar la descripción de los procesos de trabajo del personal administrativo, posteriormente los resultados y análisis con el fin de Identificar las exigencias psicológicas en el trabajo presentes en el personal administrativo y señalar los síntomas de salud asociados a las exigencias psicológicas en el trabajo respectivamente.

Procesos de trabajo del personal administrativo.

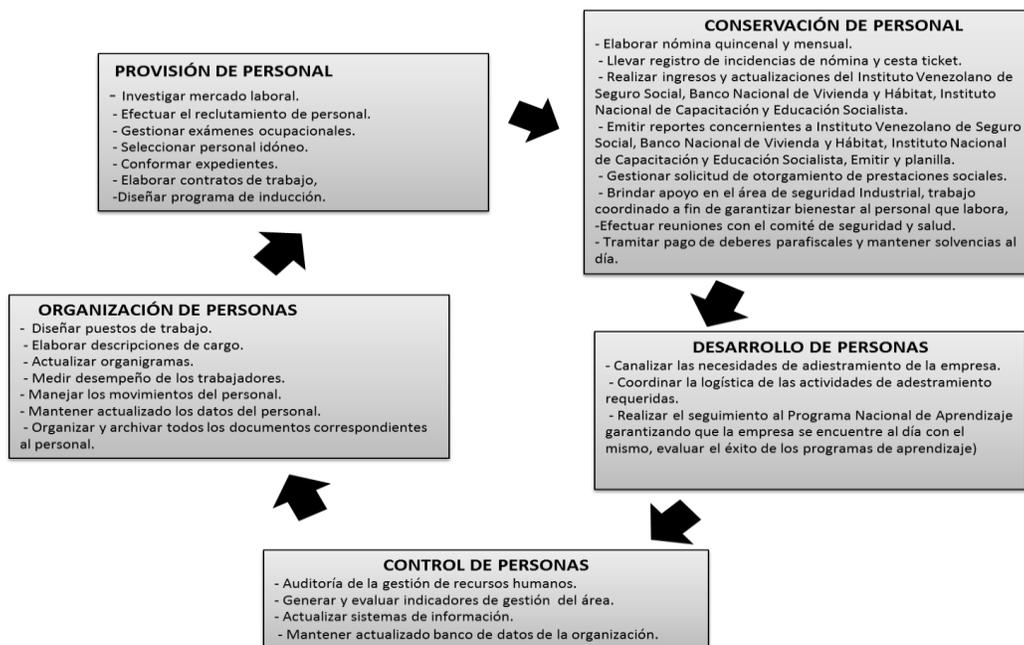
El análisis de las actividades y tareas realizadas por el personal administrativo de la empresa objeto de estudio, se presenta a continuación de manera esquematizada los procesos de trabajo por área administrativa, constituida por los departamentos de Recursos Humanos, Ventas, Sistemas, Contabilidad, Crédito y Cobranza y el departamento de Compras. Tomadas de observación directa e indirecta a través de una guía de observación (ANEXO A) que permite detectar la presencia de actividades laborales con exigencias psicológicas.

Proceso administrativo de Recursos humanos

En la gestión de recursos humanos, para lograr resultados efectivos es importante efectuar procesos que permitan cumplir con los objetivos planteados al área. Estos procesos incluyen tareas de selección, compensación, actualización, capacitación, los cuales representan análisis de tareas, evaluación de candidatos, relación detallada de atribuciones o tareas, análisis de necesidades evaluación y seguimiento. Las tareas de recursos humanos ameritan procesar un gran volumen de información donde requieren sistemas de procesamiento de datos para la ejecución de las actividades de rutina (Figura 2).

Figura N° 2

Procesos de trabajo del personal administrativo en el área de Recursos Humanos.



Fuente: Alcalá y Ledezma (2016)

Las actividades que se refieren a los procesos de provisión, específicamente a reclutamiento y selección representa una actividad exigente y dinámica, ya que mediante el mismo se evalúan y seleccionan los candidatos que formaran parte de la organización, cabe destacar que este proceso demanda una gran cantidad de tiempo y exige un nivel elevado de calificación para efectuar dichas tareas.

Continuando con los procesos y actividades del área de RRHH, es importante señalar que las tareas asociadas al proceso de conservación de personas, el cual corresponde a los pagos que deben realizarse al personal por su trabajo, amerita un análisis minucioso de incidencias para todas las formas de pago que se otorgan así como rapidez y precisión, asimismo el pago y compensación de empleados trata de una tarea repetitiva y rutinaria que requiere mucha organización y requieren para su operación de programas de cómputo (Software) , la conservación además incluye el mantenimiento, actualización y seguimiento de deberes parafiscales del área de recursos humanos, el cual exige oportunamente tramitar solvencias de la organización ante entes gubernamentales, constantemente estas tareas requieren posponer actividades ya programadas a fin de cumplir oportunamente con los deberes formales, lo que se traduce en un retraso en otros deberes o tareas del área.

En este orden de ideas, los procesos tanto de desarrollo como de control de personas, constituyen una constante evaluación para el fortalecimiento del personal, lo cual significa una sobrecarga cuantitativa para el personal del área (demasiado que hacer) con relación al tiempo disponible. Cabe desatacar que la gestión de recursos humanos muestra una

acumulación de deberes y demandas en el desempeño de uno o varios roles, donde los programas de trabajo son rígidos y el procedimiento para auditoría y detección de necesidades resulta ineficaz.

PROCESO ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE VENTAS

En la empresa objeto de estudio la actividad económica consiste en la importación y venta de autopartes, por lo que la gestión de ventas representa el área donde se desarrolla las actividades principales que dan vida y cimiento a la organización.

Figura N° 3

Procesos de trabajo del personal administrativo en el área de ventas.



Fuente: Alcalá y Ledezma (2016)

Stanton, Etzel y Walker (2007) definen el proceso de ventas como “La secuencia lógica de pasos que emprende el vendedor para tratar con un

comprador potencial y que tiene por objeto producir alguna reacción deseada en el cliente (usualmente la compra)”.

Tal como definen los autores, el proceso de ventas es la sucesión de pasos que la empresa realiza para consecución de sus metas de ventas, son estas metas de ventas las que simbolizan el mayor reto a cumplir por parte del personal del área; el cual demanda rapidez, exigiendo un alto grado de comunicación, contacto y desafío en el trabajo, por tener que estar continuamente tratando de cumplir con los objetivos y metas impuestas al departamento. Cabe destacar que el personal del área de ventas recibe su mayor compensación económica por concepto de comisiones, por lo que concretar ventas se convierte en el principal objetivo durante su jornada de trabajo.

Aunado a esto, existe una serie de procesos que complementan y permiten llevar a cabo la gestión general del proceso de ventas, tales procesos demandan tiempo, precisión, análisis y conocimiento detallado de los productos a ofertar, asimismo las tareas propias del proceso post ventas representa una gran responsabilidad para el departamento ya que requieren canalizar solicitudes, llamadas, reclamos y quejas de todos los clientes en la que existen elevados niveles de presión de tiempo.

En ocasiones el procedimiento interno para la tramitación de resolución de quejas y denuncias es infructuosa por lo que añade al trabajador una alta tensión, a fin de cumplir con las tareas y responsabilidades del cargo. Las tareas del área de ventas abarcan desde la

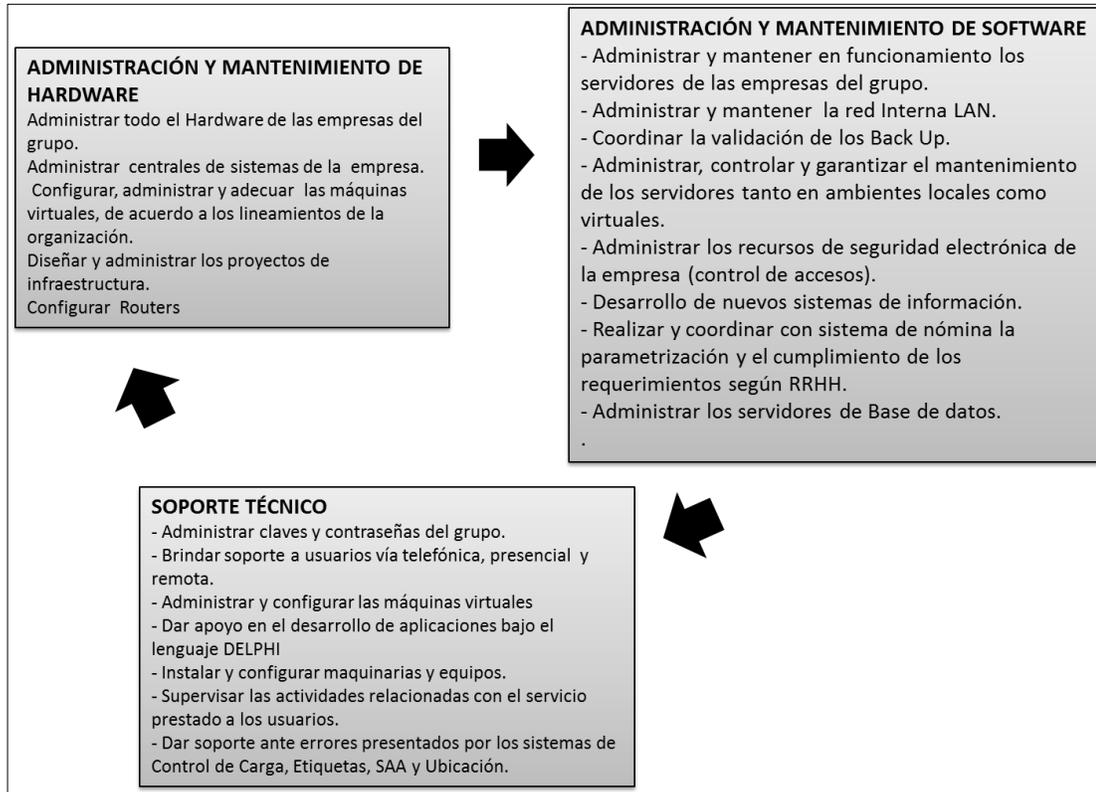
actualización de datos hasta el soporte a vendedores y clientes, dichas actividades exigen que el trabajador se involucre directamente con clientes, lo que se traduce en atención inmediata para resolución de problemas, horarios de trabajo fuera de la jornada convenida y cumplimiento de grandes expectativas por parte de clientes.

En general, el proceso de ventas está caracterizado por ser sumamente dinámico con elevada exigencia emocional en la interacción con los clientes y falta de tiempo para su debida atención, asimismo se realizan tareas que requiere agilidad, un gran esfuerzo mental e imponen procesar grandes volúmenes de información en el Sistema de Gestión Empresarial manejado por la empresa

Proceso administrativo del departamento de sistemas

Figura N° 4

Procesos de trabajo del personal administrativo en el área de sistemas.



Fuente: Alcalá, Ledezma (2016)

Las tecnologías y sistemas de información conforman los recursos necesarios para manejar los datos y particularmente los programas informáticos y redes indispensables para convertir, almacenar, administrar, transmitir y ubicar la información. La organización requiere de la unidad de sistemas un canal que les permita a los usuarios herramientas que ayuden a producir, manipular, almacenar, comunicar y/o difundir información necesaria así como soporte y seguridad a la información que se maneja en cada uno de los departamentos que conforman la organización.

Es importante tener conocimiento de las tareas que se realizan a diario para brindar el soporte y la seguridad requerida por la organización en materia tecnológica, en sistemas de información, etc. La unidad de sistema representa un sistema de apoyo para la toma de decisiones, soporte en el procesamiento de datos y administración de la información.

Para el área de sistema se requiere precisión en el tratamiento de la información, para administrar recursos de datos del área y obtener información consolidada, con estos medios se administra todo lo referente a hardware y software, tecnología de almacenamiento, tecnología de comunicaciones, redes e infraestructura tecnológica., por lo que se requiere dar Información oportuna y mejorar procesos según requerimientos de usuario.

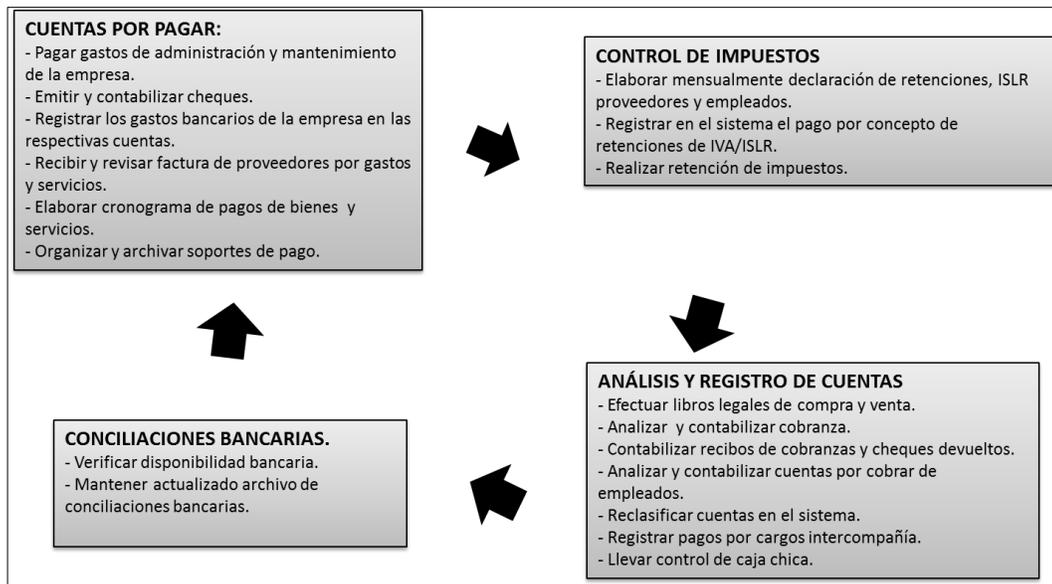
En general las tareas administrativas que dan vida al proceso de sistemas requiere:

- Mejorar eficiencia operativa en todas las áreas.
- Manejar gran cantidad de módulos adaptables según volumen de clientes internos (usuarios)
- Trabajar largas jornadas en proyectos para usuarios.
- Canalizar todos los requerimientos, quejas y reclamos de usuarios.

PROCESO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Figura N° 5

Procesos de trabajo del personal administrativo en el área de contabilidad.



Fuente: Alcalá, Ledezma (2016)

El proceso contable agrupa una serie de actividades altamente demandantes para lograr los objetivos del área, se requiere el registro, organización y control en cada paso que se realiza. Para llevar el registro de cuentas por pagar es necesario que las personas encargadas canalicen grandes cantidades de solicitudes y órdenes de pago lo que exige hacerlo rápidamente a fin de dar cumplimiento a la programación de pagos.

Todo lo referente al análisis y registro de cuentas representa las actividades permanezca largas horas frente al procesador para cargar,

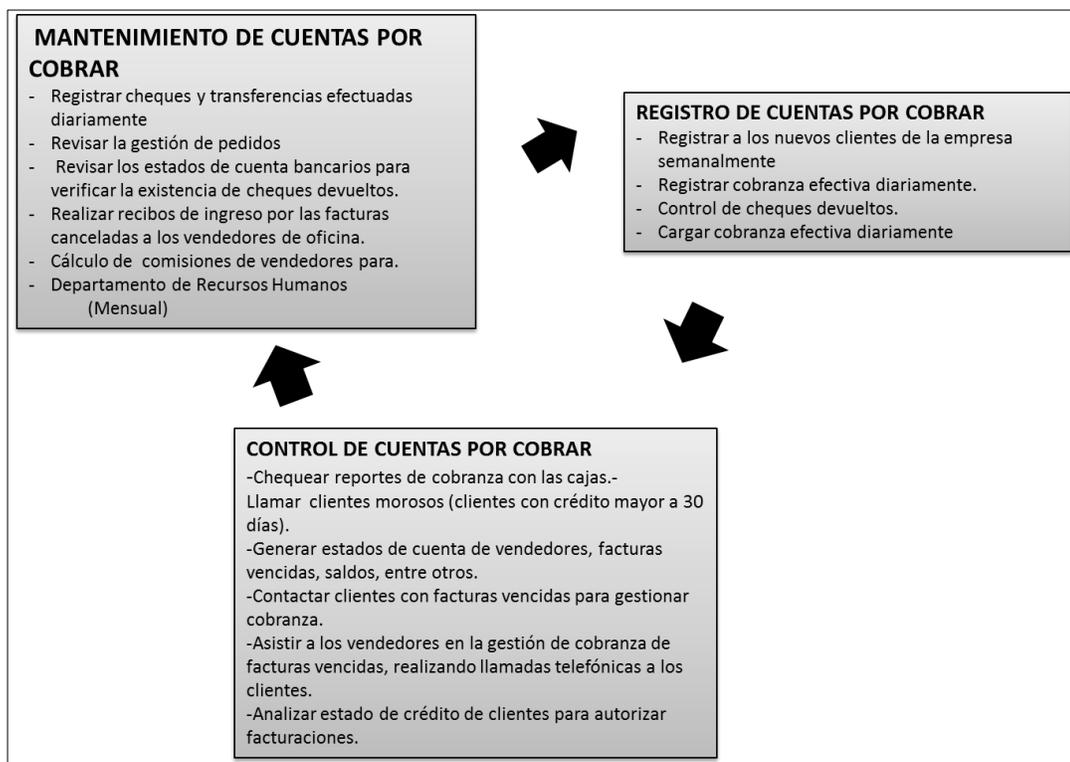
procesar y analizar información contable, de la misma manera se trata de un proceso repetitivo que se realiza constantemente por lo que pasar largos periodos de tiempo concentrados en la tarea es ineludible.

En general la unidad de contabilidad exige procesar grandes volúmenes de información para diferentes clientes internos, exige un alto nivel de concentración, rapidez, precisión, habilidades cognitivas y habilidad numérica, asimismo proporciona informes periódicos para la planeación, control y toma de decisiones de diferentes departamentos, lo que se traduce en la realización de actividades con carga mental elevada para atender a diversos clientes o áreas internas generando cierto grado de ansiedad en los trabajadores.

PROCESO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA

Figura N° 6

Procesos de trabajo del personal administrativo en el área de crédito y cobranza.



Fuente: Alcalá y Ledezma (2016)

Una de las definiciones encontradas para el proceso de cobranzas es la de Woessner (1980) quien lo define como; “el proceso que se establece para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados”.

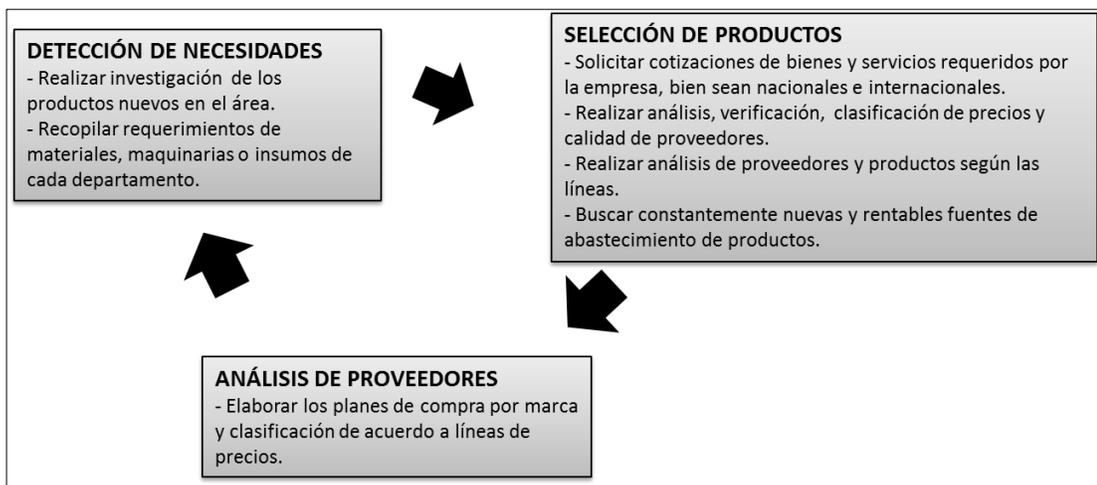
El departamento de cobranzas en la empresa objeto de estudio es la encargada de clasificar las actividades en registro y control de cuentas por cobrar, con el objetivo de recuperar el capital invertido en créditos. Para realizar las tareas asignadas utilizan como medios de trabajo equipos y herramientas para el cumplimiento efectivo de sus funciones, entre ellas la computadora, impresora, teléfono y escáner. Igualmente, como objetos de trabajo utilizan hojas, reportes y sistemas de datos que deben actualizarse con frecuencia. Se presenció que en la relación existente entre medios, objetos y actividad humana coexisten exigencias mentales, como rapidez, concentración y análisis, así como exigencias posturales tales como sedestación y esfuerzo visual en tiempo prolongado y en manera sostenida, además expresadas por los trabajadores del departamento durante el tiempo de observación.

Por lo mencionado anteriormente se puede concluir que las actividades realizadas en el departamento de cobranzas son repetitivas, continuas y monótonas, con alta exigencia de análisis y precisión para procesar información al sistema, prolongada sedestación frente a equipos de visualización de datos y con considerable seguimiento en el control de los tiempos. De la misma forma, se observó que los trabajadores aplazan trabajos para el día siguiente con frecuencia por realizar trabajos imprevistos que se ameriten para el momento.

PROCESO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Figura N° 8

Procesos de trabajo del personal administrativo en el área de compras.



Fuente: Alcalá y Ledezma (2016)

En la empresa objeto de estudio, la gestión de compras constituye un proceso complejo que requiere una serie de acciones y decisiones cuyo objetivo final es indicar qué comprar, a quién comprar y cuánto comprar según las necesidades operacionales de la empresa.

De acuerdo a lo anterior, las actividades correspondientes al departamento de compras consisten en la obtención de productos para la organización, a los fines de gestionar la negociación y logística de adquisición de mercancías, en función de las necesidades operacionales y

objetivos comerciales de la empresa, asegurando siempre calidad, plazos y condiciones óptimas de compras.

En general, el departamento de compras trata de un área que tiene la responsabilidad de tomar decisiones importantes en la producción y sostenibilidad de la organización.

En lo observado y narrado por los trabajadores, se evidenció que la toma de decisiones constituye una exigencia mental en cuanto a: análisis de requerimientos, resolución de problemas, estudio de proveedores y estudios de mercado, aunado a esto se encuentra la responsabilidad que tiene el área de efectuar la mejor compra según los objetivos impuestos al departamento, por consiguiente causa angustia y ansiedad en el personal. A su vez los trabajadores laboran frente a equipos de visualización por tiempo prolongado acompañado de un alto grado de concentración y manejo de grandes volúmenes de datos en todo el proceso que se realiza, es decir, desde identificar las necesidades de compra concretar la negociación.

A través de los datos recopilados se cumple con el primer objetivo específico que buscaba describir los procesos de trabajo del personal administrativo de una empresa importadora de repuestos, identificándose actividades con altas demandas de precisión en el procesamiento de datos, específicamente en los departamentos de recursos humanos, ventas, sistema, contabilidad, compras y crédito y cobranzas. Según los resultados obtenidos se muestra que en el trabajo realizado se maneja principalmente grandes volúmenes de información, trámites administrativos programados, toma de decisiones importantes, multiplicidad de tareas y exigencia de

análisis, concentración y dinamismo, todas estas, necesarias para el correcto desenvolvimiento de los labores asignados.

Es decir, los puntos característicos generales de los procesos de trabajo desarrollados por el personal administrativo, se observan demandas psicológicas y físicas por: Largas jornadas de trabajo, trabajos monótonos, alto volumen de trabajo en comparación al tiempo establecido para realizarlo y condiciones físicas no óptimas para ejercer las tareas bajo condiciones de confort laboral. En síntesis, los procesos administrativos de la empresa objeto de estudio muestran las siguientes características:

Cuadro N° 7

Exigencias psicológicas según dimensiones presentes en los procesos de trabajo

DIMENSIÓN	EXIGENCIAS PSICOSOCIALES
Cuantitativa	Escaso control sobre el trabajo
	Reparto de Trabajo inadecuado
	Elevados niveles de precisión de tiempo
	Largas jornadas de trabajo o a horas fuera de lo normal
	Poco control con respecto al ritmo de trabajo
	Horarios de trabajos largos e irregulares
	Carga de trabajo acompañado de grandes expectativas de resultados
	Volumen de trabajo excesivo
	Trabajo repetitivo y monótono
	Habilidad para trabajar bajo presión y realizar tareas múltiples
	Sobrecarga de Rol
	Cortos plazos para realización de tareas

Cognitiva	Rapidez y precisión para la realización
	Actividades con complejidad con altas demandas intelectuales
Sensoriales	Programa de trabajos rígidos
Emocional	Elevada exigencia emocional en la atención de clientes internos

Fuente: Alcalá Y Ledezma

Lugo, M. (2013) concluyó en su investigación que las dimensiones que representaron un riesgo psicosocial con mayor límite de nocividad para la salud en los trabajadores administrativos fueron inseguridad y la estima

Según las características mencionadas, los procesos administrativos tratan de un trabajo exigente, en relación a las tareas exigentes, Karasek (1979) en su modelo demanda-control analiza situaciones laborales que presentan estresores crónicos así como las características psicosociales del entorno de trabajo, el modelo propone que altas demandas actúan como agentes estresores y combinado con un bajo control presenta efectos adversos para la salud.

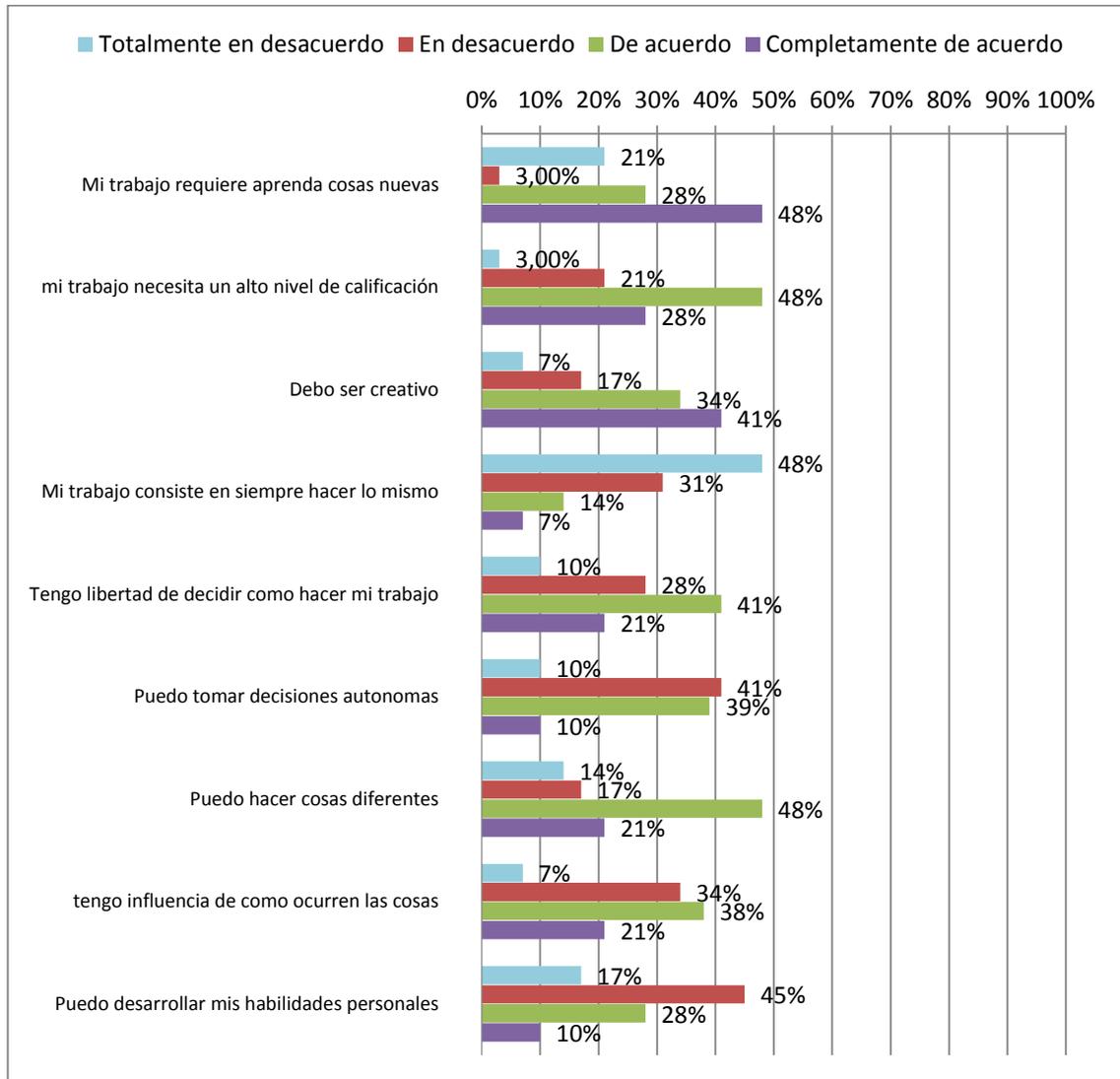
Las exigencias psicológicas en el trabajo del personal administrativo.

Se pretende identificar las exigencias psicológicas presentes en los procesos de trabajo del personal administrativo, para dar respuesta a este objetivo, utilizando como referencia el cuestionario de Karasek (1986) , éste se encuentra estructurado en 3 dimensiones lo que permitió medir resultados de manera objetiva en términos de: **Control de trabajo, exigencias de trabajo y apoyo social**; tal como se muestra a continuación en las gráficas siguientes.

CONTROL DE TRABAJO

Grafico N° 1

Distribución porcentual de la Dimensión Control de trabajo en el personal administrativo



Fuente: Alcalá, Ledezma (2016)

Según los resultados observados el 48% de los encuestados manifiesta estar completamente de acuerdo con la necesidad de aprender cosas nuevas para realizar su trabajo, a su vez un 28% declara estar de acuerdo con la misma afirmación, se puede deducir que un 76% considera que es preciso aprender cosas nuevas en su trabajo para llevarlo a cabo. Esto representa una demanda cualitativa para el trabajador, quienes deben incorporar conocimientos nuevos regularmente para el cumplimiento de sus responsabilidades, lo cual se traduce en una exigencia cognitiva.

Asimismo, de la información recolectada se desglosa que un 48% indica que es necesario un nivel elevado de calificación para el desempeño en sus puestos de trabajo. Tomando en cuenta estos resultados, se puede decir que el personal administrativo reconoce estar consciente del grado de calificación requerida para efectuar el trabajo administrativo, y sobre esto, Moncada, Llorens y Kristensen (2002) afirman que la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez, trata de una exigencia cognitiva, si bien esta exigencia no es nociva, representa un marco de referencia para determinar factores relacionados con el estrés en el trabajo.

Con respecto a las exigencias cognitivas presentes en el personal administrativo, si la organización facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades, ya que implican la necesidad de aprender; en caso contrario, las exigencias cognitivas pueden significar una carga añadida a las exigencias cuantitativas.

Igualmente en la gráfica N° 1, se puede destacar que un 48% de los encuestados está en desacuerdo en que su trabajo implique hacer siempre lo mismo. Moncada, Llorens y Kristensen (2002) plantean que la realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes, pocas o muchas para realizar las tareas asignadas, el trabajo puede ser creativo o por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono. En el caso estudiado, la apreciación de las investigadoras da cuenta de un trabajo monótono, principalmente en el Dpto. de Crédito y cobranza y ventas, sin embargo la mayoría de los encuestados contradice esta apreciación.

Asimismo, el 41% señaló que tiene libertad para decidir cómo hacer su trabajo, sin embargo, un 28% indicó que no dispone de libertad para el desempeño de su trabajo (en cuanto a qué hacer, cuando hacerlo y cómo hacerlo).

Un 41% está de acuerdo con que su trabajo no permite tomar decisiones en forma autónoma, evidenciando así un nivel bajo de control, autonomía e influencia sobre su trabajo, referente a esto, Karasek (1979) plantea que no sólo las demandas psicológicas que el trabajo impone, definen la experiencia del estrés o enfermedad, sino también es fundamental el grado de control que los trabajadores tienen en su tarea.

Asimismo Moncada, Llorens y Kristensen (2002) afirman que la influencia en el trabajo es una de las dimensiones centrales en relación con

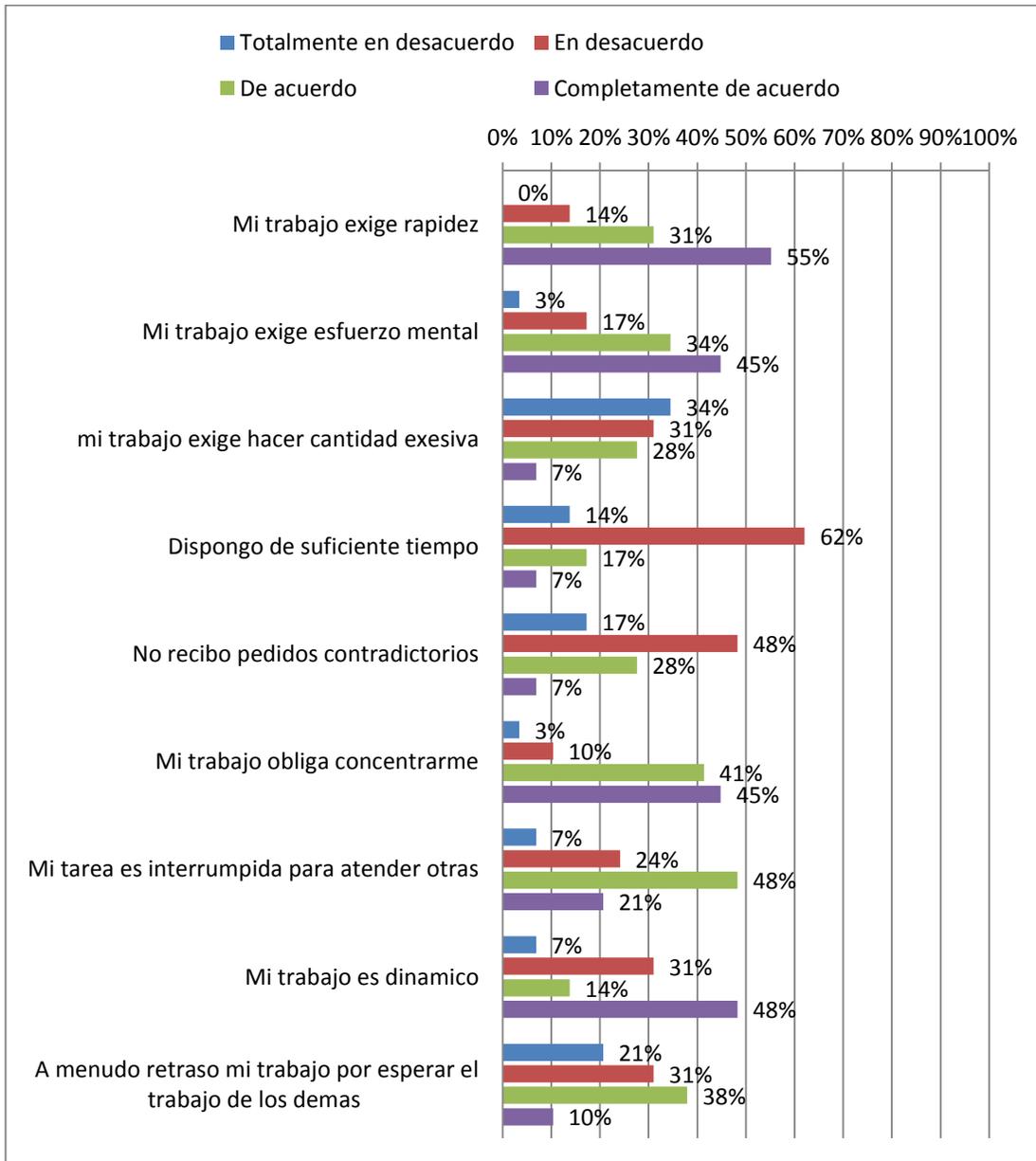
el medio ambiente psicosocial, los datos de la gráfica también revelan que sobre la oportunidad de realizar cosas diferentes en el trabajo, un 31% de los trabajadores encuestados considera no tener la oportunidad de realizar cosas diferentes durante su jornada laboral.

Un 41% de la población, aseguran que su nivel de influencia y control sobre las tareas, métodos de trabajo y tiempo es bajo.

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

Grafico N° 2

Distribución porcentual de la Dimensión exigencias psicológicas en el personal administrativo



Fuente: Alcalá y Ledezma (2016)

De los resultados obtenidos en el gráfico N° 2 se observa que un 86% de los encuestados considera necesario realizar su trabajo rápidamente, los resultados demuestran que se trata de una exigencia psicológica cuantitativa, puesto que los plazos para la realización y finalización de tareas no son razonables, coincidiendo con lo señalado por Moncada, Llorens, Kristensen (2002), quienes señalan que “si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo”

Igualmente, un 80% de la población objeto de estudio opina que su trabajo exige un gran esfuerzo mental, lo que según la teoría de Karasek (1979) es un agente estresor si la persona no tiene control sobre responder a estas demandas, por su parte un 20% refuta esta afirmación, Moncada, Llorens y Kristensen (2002) apuntan que también puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas y de igual manera representar una exigencia psicológica por tiempos prolongados de desocupación.

Los datos demuestran que un 86% de la población encuestada manifiesta que la concentración por largos períodos de tiempo es necesaria para llevar a cabo su trabajo y alcanzar los objetivos organizacionales, esto representa una exigencia psicológica sensorial para el trabajador ya que requiere analizar y procesar información, mirar con detalle y poseer un alto nivel de precisión.

Los resultados arrojan que un 66% de los encuestados opinan que se les pide hacer una cantidad excesiva de trabajo, esto, combinado con el tiempo disponible para hacerlo, imposibilita una distribución regular de actividades, tal como señala Moncada, Llorens, Kristensen (2002): “Las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo”

Asimismo de los resultados se puede inferir que el 66% de los trabajadores recibe pedidos contradictorios en su trabajo, esto sugiere que hay instrucciones confusas, contrapuestas e insuficientes percibidas por los trabajadores, lo cual representa la interrupción constante en la ejecución de su tarea y a su vez constituye un desafío al tener que cumplir diferentes órdenes de trabajo.

Sobre las interrupciones durante la jornada laboral, un 69% señaló que su tarea es interrumpida constantemente y debe ser finalizada más tarde, esto combinado con pedidos contradictorios y la necesidad de hacer tareas rápidamente constituye una exigencia cuantitativa para el trabajador.

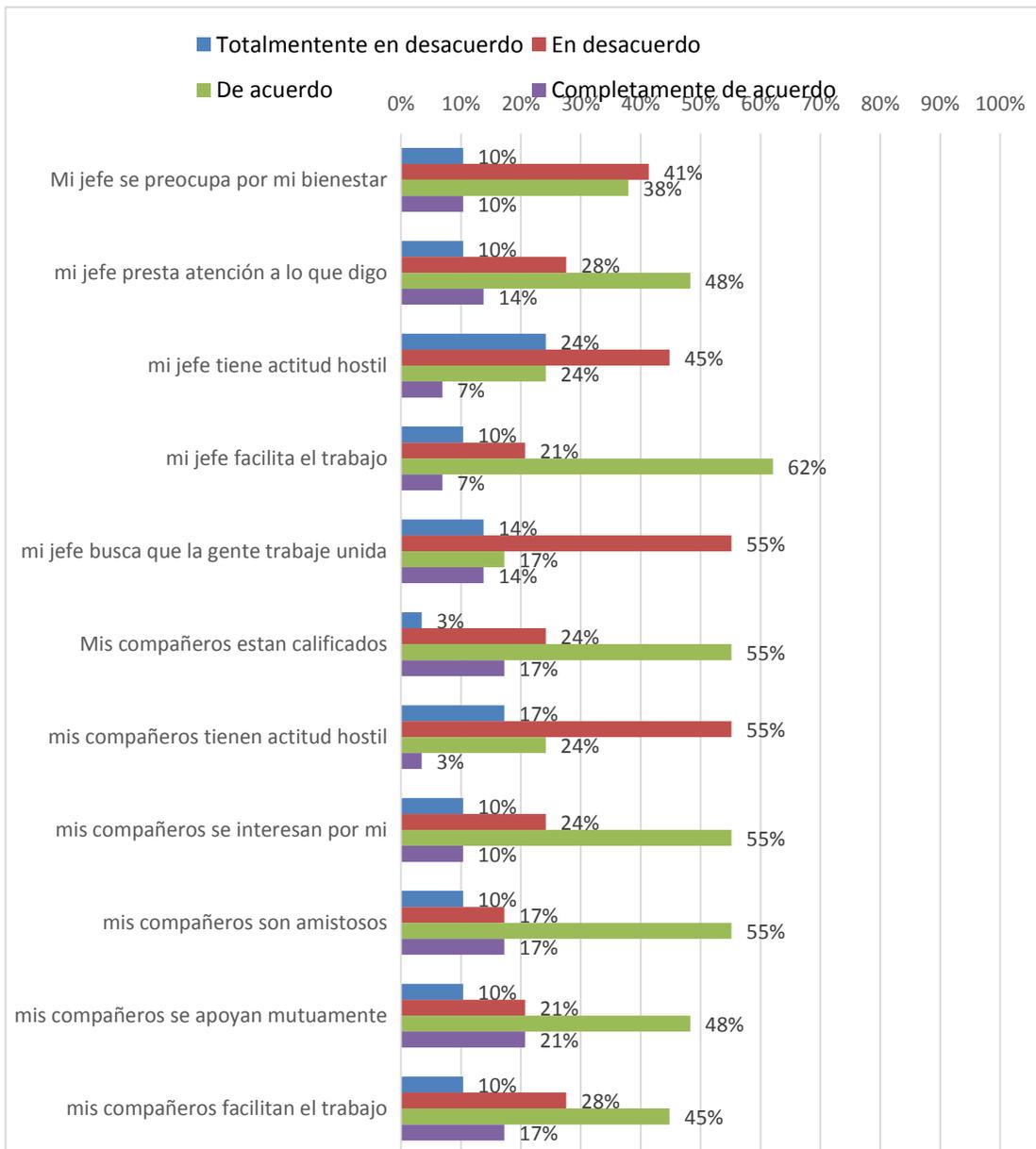
Igualmente un 62% de la población encuestada indicó tener un trabajo dinámico, lo que indica que los trabajadores perciben que en su jornada laboral como ágil y rápida, esto por observación de las investigadoras puede deberse a los tiempos que se dan por tarea son breves y estimulan la

velocidad del trabajador, lo que lleva también a una jornada laboral activa sin pausas y pocos descansos.

APOYO SOCIAL

Grafico N° 3

Distribución porcentual de la Dimensión Apoyo Social en el personal administrativo.



Fuente: Alcalá, Ledezma (2016)

De la información presentada en el gráfico n° 3, se desglosa que el 52% de los trabajadores encuestados considera que existe una preocupación por parte de su jefe por el bienestar del personal a su cargo, sin embargo un 48% señaló que su jefe no muestra preocupación por el bienestar de los trabajadores, por lo que existe una desigualdad percibida en relación a la preocupación de supervisores hacia trabajadores, resultando una exigencia emocional y un agente estresor para el personal encuestado, coincidiendo con lo que expresa Moncada, Llorens y Kristensen (2002) “esta exigencia puede constituir un riesgo tanto menor sea el apoyo por parte de compañeros y supervisores jerárquicos”.

Igualmente un 62% de los trabajadores encuestados, opina que su jefe presta atención a lo que dicen, sin embargo un 38% de la población coincide en que su jefe no presta la debida atención sobre lo que opina el trabajador. Tomando en cuenta estos resultados, se puede deducir que una parte del personal considera que existe dificultad en las relaciones entre los compañeros, decisivas en la dinámica y en el clima laboral que se genera.

Un 31% del personal encuestado considera que su jefe tiene una actitud hostil hacia él, lo que indica relaciones conflictivas entre jefes y trabajadores, esto incide en la satisfacción que siente el trabajador en cuanto al apoyo y relación con compañeros y supervisores, ante lo expuesto podemos resaltar que existe un nivel bajo de apoyo por parte de jefes para la resolución de problemas, desarrollo e influencia, lo que se traduce en escasa relación con

los supervisores y exigencias de apoyo social, Moncada, Llorens y Kristensen (2002) opinan que estas exigencias pueden constituir un riesgo para la salud tanto más importante como menores sean las posibilidades de influencia, las oportunidades para el desarrollo de las habilidades y el apoyo por parte de los compañeros o compañeras y superiores jerárquicos.

Así mismo, el autor señala que la falta o la pobreza de apoyo social es una de las dimensiones fundamentales en relación con los factores estresantes, y existe una amplia literatura científica que relaciona la falta de apoyo con más estrés, aumento de enfermedades y mayor mortalidad.

Los resultados también arrojan que el 69% de los encuestados consideran que su jefe facilita la realización del trabajo, mientras que un 21% opinó estar en desacuerdo con esta afirmación, se puede deducir que una pequeña parte del personal administrativo siente que existen impedimentos por parte del supervisor para lograr el desarrollo de su trabajo.

Igualmente un 72% del personal encuestado considera que las personas con las que trabajan no están calificadas para las tareas que realizan, por otro lado el 28% objeta esta afirmación. Tomando en cuenta estos resultados, se puede concluir que un 28% del personal percibe que existe una inadecuación profesional por la no adaptación del perfil profesional y personal de los individuos al perfil del puesto de trabajo que desempeña.

De los resultados obtenidos se resalta que un 72% de los trabajadores expresa que sus compañeros se interesan por su bienestar, revelando que existe cierto grado de compañerismo y apoyo en el personal, sin embargo un 28% considera que no existe este interés por parte de sus compañeros, cuando esto ocurre se habla de un escaso apoyo social al trabajador por parte de los compañeros en relación a su desempeño laboral y a las circunstancias de su trabajo, tal como explica Moncada, Llorens y Kristensen (2002) : “El apoyo social tiene dos dimensiones: la cantidad y la calidad de la relación social que el trabajo implica y el grado de apoyo instrumental”

Asimismo un 72% de los encuestados considera que sus compañeros son amistosos, sin embargo un 28% opina que las personas con las que trabajan no lo son, estos resultados demuestran que una parte de la población percibe relaciones poco amistosas en su trabajo, lo que significa ambiente laboral frío e impersonal.

Sobre el apoyo mutuo entre trabajadores, un 69% señala que existe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo, por otro lado un 52% expresa que no existe apoyo por parte de su jefe ó que el mismo no facilita la realización de las tareas, al comparar estas respuestas, los resultados indican que existe un nivel bajo de apoyo por parte de supervisores y jefes, lo que se traduce en un agente estresor que puede afectar la salud, considerando que los puestos de trabajo con grandes exigencias, escaso control y también un escaso apoyo en el trabajo, presenta riesgo de enfermedad (Johnson y Hall 1988).

En general, los trabajadores perciben que se da un bajo nivel de reconocimiento y recompensa por el esfuerzo de su trabajo, Moncada, Llorens y Kristensen (2002) expresan que la falta o la pobreza de apoyo social es una de las dimensiones fundamentales en relación con los factores estresantes, con cuantas personas se relaciona una persona y el apoyo recibido representa el aspecto funcional, este apoyo social trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado.

En atención al objetivo N° 2 que plantea Identificar las exigencias psicológicas en el trabajo presentes en el personal administrativo, se deduce que existe una serie de exigencias psicosociales presentes en las tareas administrativas del personal, a continuación el (cuadro N° 7) muestra las exigencias identificadas.

CUADRO N° 7

Exigencias psicológicas presentes en el personal administrativo

EXIGENCIAS PRESENTES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO	
TIPO DE EXIGENCIA	
CUANTITATIVA	<p>Sobrecarga de trabajo por realizar múltiples tareas.</p> <p>Presión de tiempo en relación a las actividades asignadas.</p> <p>Interrupciones constantes durante la jornada laboral, ocasionando retrasos y aplazando actividades para el día siguiente.</p> <p>Distribución irregular de tareas lo que ocasiona sobre carga y sub carga.</p> <p>Rapidez para la ejecución de tareas, lo que se traduce en presión de tiempo.</p>
COGNITIVAS	<p>Altos grados de concentración durante la jornada laboral.</p> <p>Toma de decisiones difíciles en unidades claves de la organización.</p> <p>Grandes exigencias intelectuales donde es requerido muchos conocimientos.</p> <p>Necesidad de aprender cosas nuevas</p>
SENSORIALES	<p>Concentración durante largos lapsos de tiempo.</p> <p>Mirar con detalle las tareas.</p> <p>Atencion constante.</p> <p>Nivel alto de precisión</p>

Fuente: Alcalá y Ledezma (2016)

En relación a la dimensión de control y apoyo social, el análisis de los resultados demostró que existen factores laborales de naturaleza psicosocial

presentes en el personal administrativo, en términos generales se evidenció bajo control sobre contenido de tareas, altas exigencias psicológicas y bajo apoyo social por parte de supervisores.

Con respecto a la dimensión control, se identificó a través de la aplicación e encuesta y guía de observación que los trabajadores encuestados perciben un bajo control sobre cómo, cuándo y cómo hacer las cosas en el trabajo, asimismo poca libertad para el desempeño de su trabajo.

Según Moncada, Llorens y Kristensen (2002:15) “El control sobre el contenido del trabajo implica dos subdimensiones: oportunidad de desarrollar las habilidades propias y autonomía, capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento”.

En relación a esto, un 72% de los encuestados considera que su trabajo no permite desarrollar sus habilidades, la teoría demandas/control considera nocivas las exigencias cognitivas cuando en el trabajo no existe la posibilidad desarrollar sus habilidades.

Siguiendo con la dimensión control, Moncada, Llorens y Kristensen (2002) señala que múltiples investigaciones han establecido una relación entre un bajo nivel de libertad respecto al tiempo de trabajo e indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral, en el caso de estudio, se evidenció que el personal administrativo no posee control

sobre los tiempos de realizar las tareas, aunado a esto, recibe pedidos contradictorio e interrupción de las tareas.

Los resultados arrojaron que los trabajadores perciben un bajo nivel de reconocimiento y recompensa por el esfuerzo de su trabajo, Moncada, Llorens y Kristensen (2002) expresan que la falta o la pobreza de apoyo social es una de las dimensiones fundamentales en relación con los factores estresantes, con cuantas personas se relaciona una persona y el apoyo recibido representa el aspecto funcional, este apoyo social trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado.

Igualmente se registró que existe un nivel bajo de apoyo por parte de jefes para la resolución de problemas, desarrollo e influencia, lo que se traduce en escasa relación con los supervisores y exigencias de apoyo social,

Para finalizar, se puede deducir que los trabajadores del área administrativa al momento de realizar su trabajo disponen de tiempo insuficiente en relación al volumen de sus tarea, requieren de largos períodos de concentración para la realización de las mismas, poco más de la mitad considera la rapidez un factor indispensable para el cumplimiento de sus deberes, evidenciando una exigencia cuantitativa, tal como lo señala Moncada, Llorens y Kristensen (2000) que las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, lo que significa que si el tiempo

es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día y acumulación de trabajo.

En relación a las exigencias cognitivas, se identificó una alta demanda intelectual, el cual representa una carga cualitativa, lo cual hace mención a las excesivas demandas intelectuales o mentales con relación a los conocimientos y habilidades del trabajador, consiste en la dificultad excesiva del mismo Moncada. S, Llorens. C, Kristensen. T.S. (2002),

Síntomas de salud asociados a las exigencias psicológicas en el trabajo.

Las enfermedades generadas por la demanda, control y exigencias psicosociales son cada vez más comunes con relación al trabajo, a nivel administrativo se realizan actividades en cantidad y a poco tiempo, tal como se mencionó en el desglosamiento de cada uno de los departamentos en estudio; esto representa a su vez un desequilibrio psicológico que será evidentemente reflejado en el bienestar del trabajador y en el incremento del índice de morbilidad y ausentismo de la empresa. Johnson y Hall (1994), demostraron a través de estudios realizados que los trabajadores expuestos a demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social presentan un riesgo dos veces mayor de morbilidad y mortalidad por Enfermedades Cardiovasculares que los que tienen empleos de baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social.

Múltiples estudios han demostrado que la salud está directamente relacionada con las exigencias psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, con respecto tanto al estado de salud como a las causas de la enfermedad. Las exigencias psicosociales no sólo causan enfermedades sino que además puede agravar una enfermedad e influir en los resultados de la rehabilitación o mejoría de los estados patológicos de las personas.

Según Raija (1988)

“Los trabajadores insatisfechos, no motivados y sometidos a estrés, son propensos a tener mas problemas de salud, Estos estímulos y cambios, psicosociales tienen su origen en un proceso social dentro de una estructura social. Puede provocarse reacciones por las acciones recíprocas o el desajuste entre oportunidades y exigencias inherentes al medio y las necesidades, facultades y expectativas individuales”. (P. 7)

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del análisis y la interpretación de los datos compilados a través de la aplicación de las técnicas e instrumentos mencionados en el marco metodológico. La recopilación de información se realizó utilizando dos modalidades, la revisión documental del Registro de enfermedades tomadas del Sistema de Vigilancia Epidemiológica del Servicio Médico y la aplicación de cuestionario Inventario de sintomatología de estrés para posterior a eso determinar los resultados propuestos en el objetivo específico señalar los síntomas asociados a las exigencias psicosociales presentes en el personal del departamento administrativo.

Análisis e Interpretación de la Revisión Documental del Registro de enfermedades en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica del Servicio Médico.

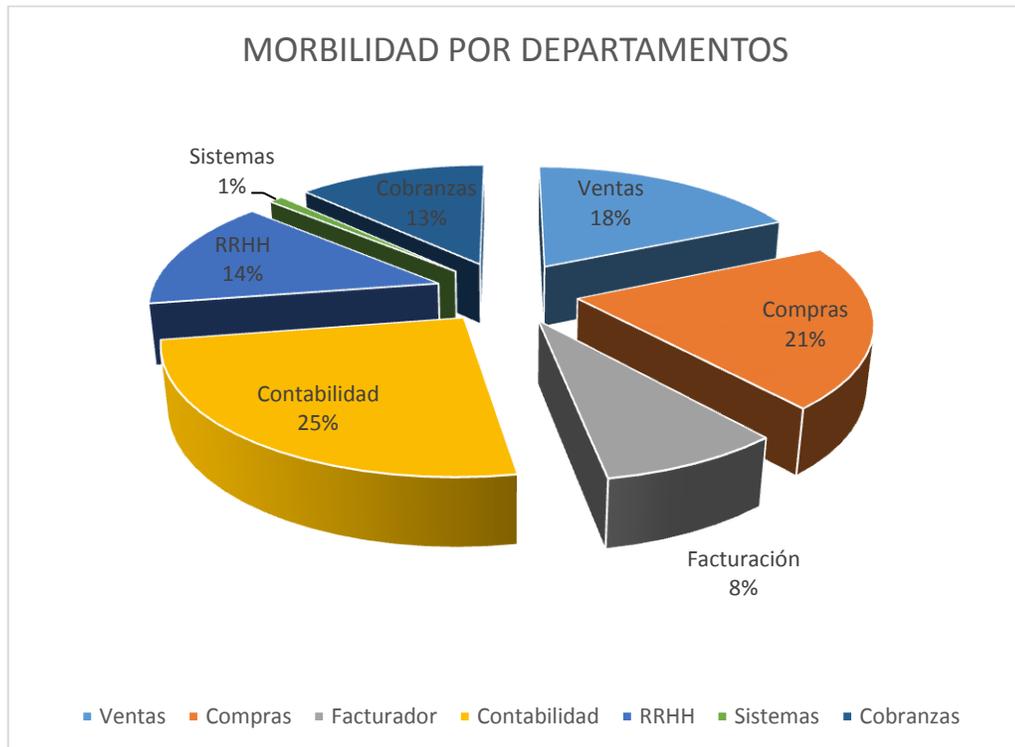
Cuadro N° 8

Distribución absoluta y porcentual de consultas médicas por departamento registrada durante el año 2015

DEPARTAMENTO	f	%
Ventas	39	18%
Compras	44	21%
Facturación	18	8%
Contabilidad	54	25%
RRHH	30	14%
Sistemas	2	1%
Cobranzas	27	13%
TOTAL	214	100%

Gráfico N° 4

Distribución porcentual de consultas médicas por departamento registrada durante el año 2015



Fuente: Alcalá y Ledezma

Se puede observar que en el número de consultas médicas, se muestra similitud entre departamentos, sin embargo el área de trabajo con mayor frecuencia de consultas médicas durante el año 2015 fue el departamento de contabilidad con un 25% de consultas al año, seguidamente se encuentra el departamento de compras con 21%, es importante mencionar las tareas realizadas por los departamentos de contabilidad y compras requieren trabajos decisionales, de alto control y de alta demanda. También se

observa que el área de ventas registra el 18% de la morbilidad anual 2015, y los valores mínimos están reflejados el área de cobranzas con 13%, recursos humanos con 14%, facturación 8% y con la más mínima frecuencia el departamento de sistemas con 1% de consultas médicas al año.

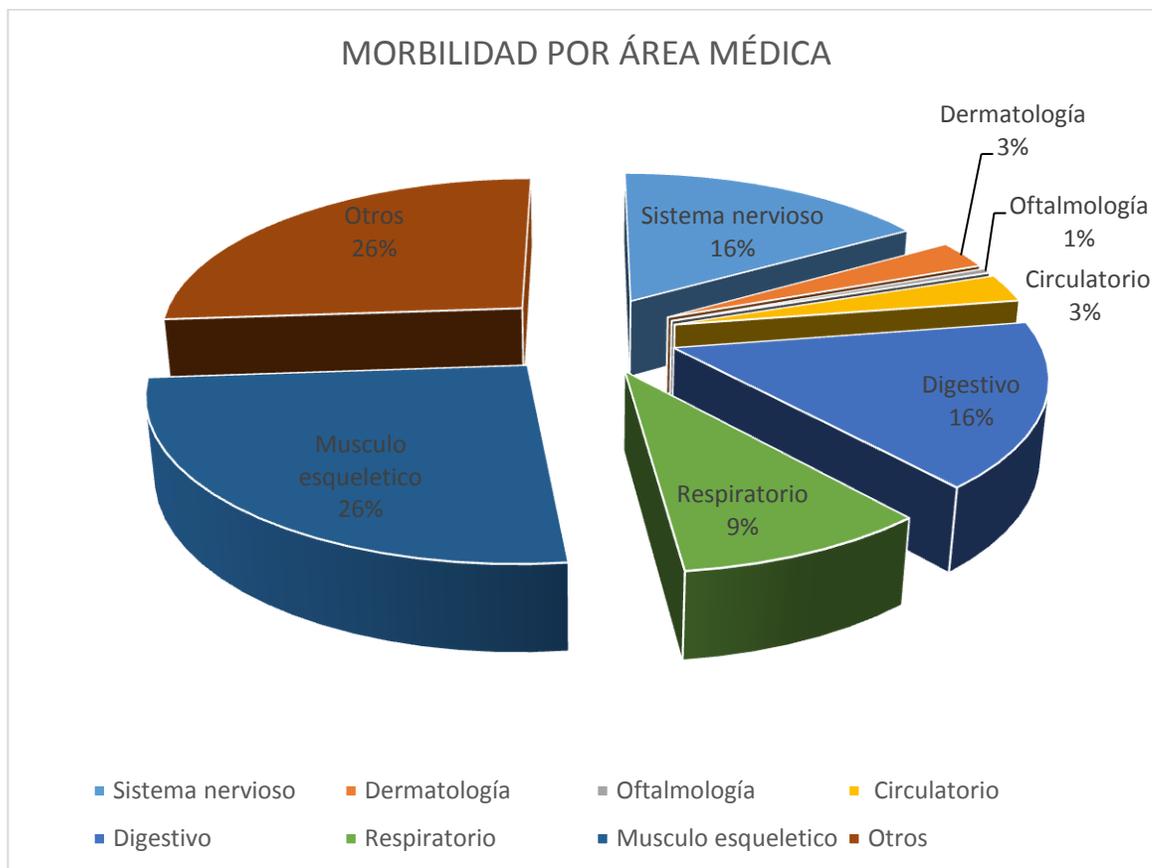
Cuadro N° 9

Distribución absoluta y porcentual de consultas médicas totales por área médica registrada durante el año 2015

ÁREA MÉDICA	f	%
Neurología	35	16%
Dermatología	6	3%
Oftalmología	1	1%
Circulatorio	6	3%
Digestivo	35	16%
Respiratorio	20	9%
Musculo esquelético	55	26%
Otros	56	26%
TOTAL	214	100%

Gráfico N° 5

Distribución absoluta y porcentual de consultas médicas Totales por departamento registrada durante el año 2015.



Fuente: Alcalá y Ledezma

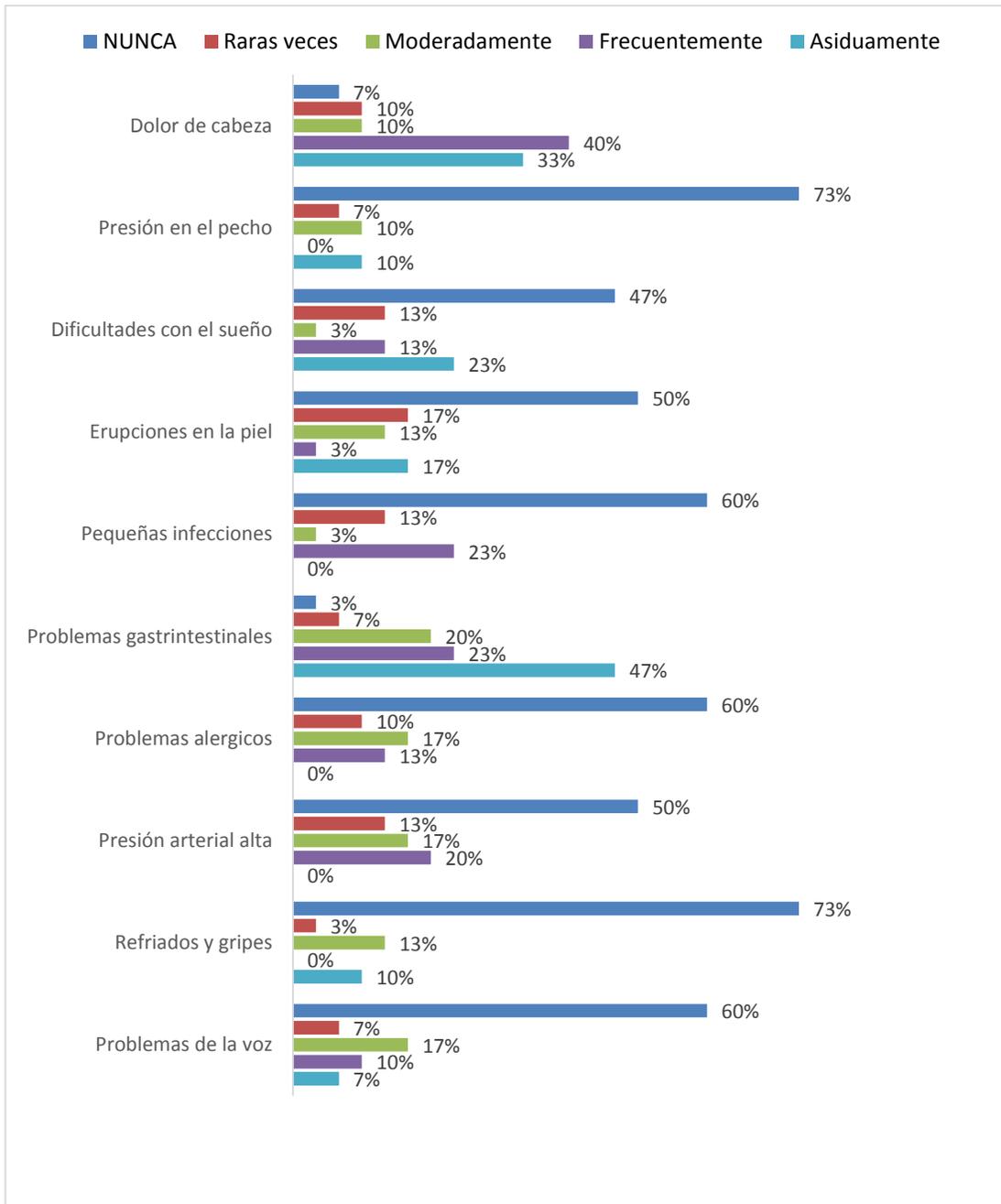
Los datos recopilados en el servicio médico de la empresa indican que el porcentaje mayor de la morbilidad por sistemas se registra a nivel músculo esquelético, seguidamente el sistema nervioso y el sistema digestivo representan un 16% de las enfermedades registradas, ambas están directamente relacionadas con las exigencias de trabajo cuantitativa,

cognitiva, emocionales, sensoriales y de esconder emociones, debido a que las afecciones psicológicas se reflejan en el estómago y nervios según lo menciona James O'Hanlon (1988) "los problemas gastrointestinales son principalmente causados por problemas del estrés, especialmente a problemas como gastritis, úlcera gástrica, reconocidas como las clásicas enfermedades causadas por el estrés", es decir que este porcentaje es uno de los indicadores iniciales en la presunción de afecciones por exigencias psicológicas.

Con el nivel ponderado más bajo se encuentran dermatología con 3% de los casos asistidos, circulatorio con 3% y con el valor menor y de menos relevancia la oftalmología.

Gráfico N° 6

Distribución absoluta y porcentual de los síntomas físicos en el personal administrativo



Fuente: Alcalá y Ledezma

Los resultados obtenidos en el cuestionario, arrojan que un 83% de los encuestados presentan dolor de cabeza durante las jornadas de trabajo; estas jornadas tienen alta carga mental por lo que se puede justificar con lo expresado por los trabajadores en la encuesta de Karasek al indicar un 76% de ellos que es necesario realizar el trabajo de manera rápida; esto es expresado por Moncada, Llorens y Kristensen (2004) como una exigencia cuantitativa, lo que hace más frecuente los dolores de cabeza, aunado a las actividades extracurriculares y la doble presencia.

Además, un 80% de la población en estudio expresaron no percibir dolor en el pecho, sin embargo el 20% restante manifestó presentar dolores en el pecho lo que representa un número bajo en comparación a la población que dijo que no presentaba estas molestias. Por otra parte, el 49% del personal asume tener problemas de sueño, esta incide en la jornada de trabajo, ya que comprometen la energía y el desempeño del día siguiente; si el trabajador está cansado probablemente conlleve a cualquier otra patología con influencia del sueño.

Aunque el 67% de los trabajadores no tienen problemas de piel como erupciones en cara, en miembros superiores o en cualquiera de los segmentos del cuerpo, se resalta que la población restante afirma tener en algún momento afecciones de la piel como una de las sintomatologías de estrés, asimismo es importante mencionarlo debido a que se registró que durante el año 2015 hubo un 3% de visitas con motivo de problemas de piel; debido a las altas cantidades de estrés y preocupaciones por terminar todas las tareas impuestas.

Una pequeña parte de la población específicamente el 26%, señaló tener pequeñas infecciones, sin embargo el personal restante compartió no presentar infecciones; además de ser una de las afecciones con menos relevancia en la investigación. Conjuntamente el 20% de la población dijo que continuamente tienen problemas alérgicos, con respuesta exagerada a la ansiedad y altos niveles de estrés.

Con mayor incidencia en la morbilidad e incluso en las respuestas de los trabajadores en la aplicación del inventario de sintomatología de estrés, está el problema con enfermedades gastrointestinales con un 90% de afirmaciones y un 35% de visitas registradas en el sistema de vigilancia epidemiológica, acertando lo dicho por James O'Hanlon (1988) acerca de los problemas gastrointestinales, principalmente causados por problemas del estrés. Además uno de los factores que contribuyen es la circulación sanguínea en el estómago durante los periodos de activación del sistema nervioso simpático.

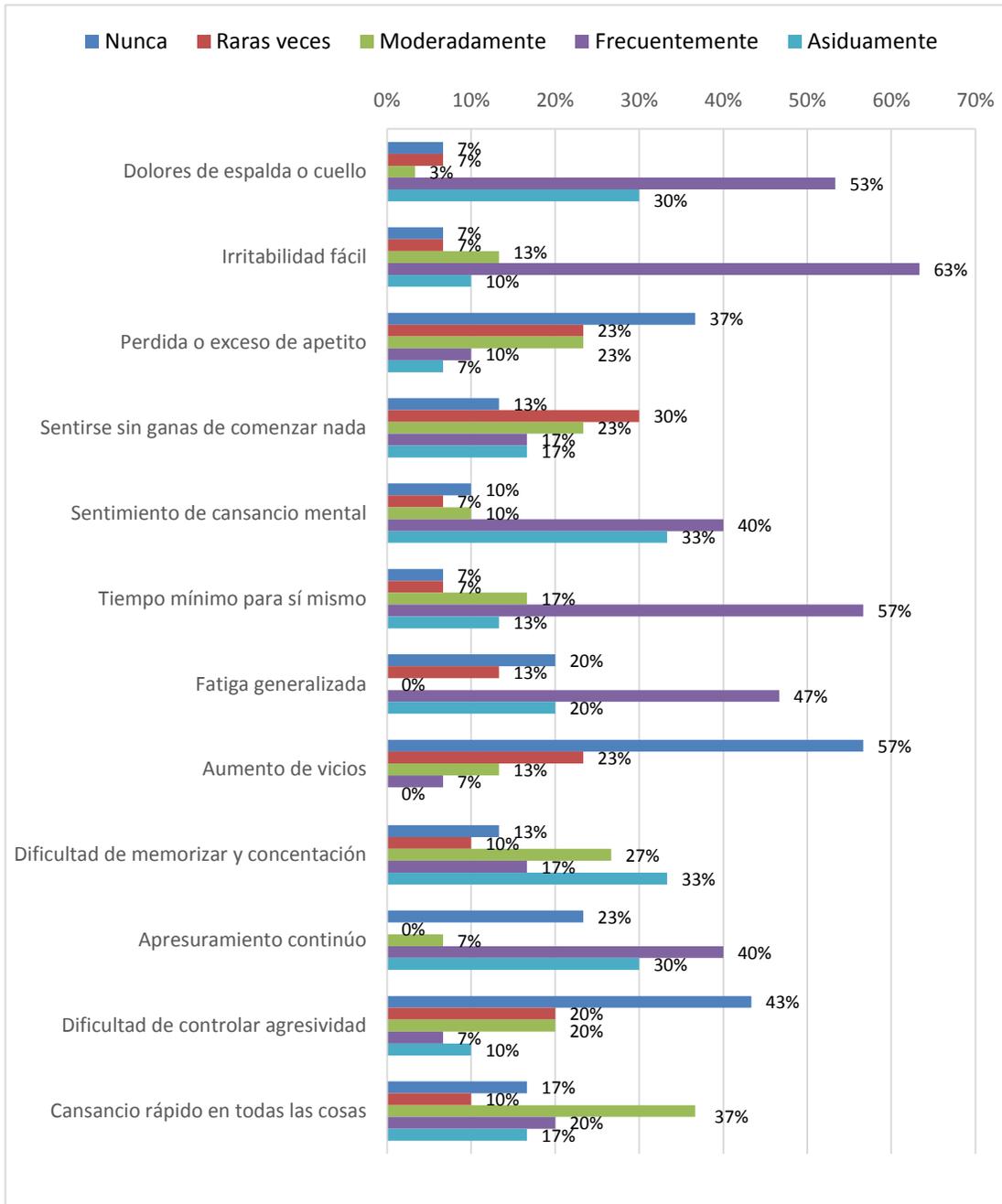
En el inventario de síntomas, el 37% de los encuestados presentan presión arterial alta; una de las formas de analizar la relación entre la presión arterial y la tensión laboral propuesta por el modelo Demanda-Control, fue comparar los niveles de tensión arterial de las personas pertenecientes a los cuatro cuadrantes del modelo; utilizando para esto como guía la morbilidad de la empresa específicamente en el área de sistema nervioso que tiene una frecuencia de 35% del número total de consultas en el personal administrativo.

En resfriados y gripes, se hizo un conteo de 23% de la población que dijo tener continuamente resfriados y gripes y por otra parte un 34% presenta problemas de voz a causa del estrés como uno de ellos la afonía. Estos los de mas bajo porcentaje en los resultados del inventario de sintomatología de estrés.

El balance general de los resultados indica que los trabajadores en su mayoría presentan una mejor percepción de salud física, es importante resaltar que, la mayor parte de ellos tienen problemas en el sistema digestivo, concordando las estadísticas de afecciones por área médica con los resultados previstos en el inventario de sintomatología.

Gráfico N° 7

Distribución absoluta y porcentual de los síntomas psíquicos en el personal administrativo



Fuente: Alcalá y Ledezma (2016)

En los datos recopilados, se señala que el 86% de la población se irrita fácilmente, coincidiendo que la irritabilidad es por factores psicológicos; pues, la irritabilidad es motivada por la capacidad que tiene la persona para responder a un cambio negativamente.

Del mismo modo, el 86% expresa tener dolores musculoesqueléticos, el cual representa el mayor índice de la morbilidad total del 2015 en el personal administrativo; causado por acumulación de estrés debido a que hay miembros específicos en el cuerpo que se contracturan con mayor facilidad al percibir estrés, tal como lo son el cuello, la espalda y los hombros, también es importante mencionar el tiempo que los trabajadores permanecen en sedestación por demanda de trabajo alta; generando fuertes dolores y problemas directamente relacionado con patologías a largo plazo.

En relación al tiempo mínimo para sí mismo, un porcentaje de respuesta de 87%, considera que no posee del tiempo mínimo requerido; se puede decir que los trabajadores se enfocan en la culminación de las tareas dejando de lado los sentimientos, molestias o desagradados que lo hacen ser persona, evidenciándose una despersonalización.

Seguidamente se encuentra el sentimiento de cansancio mental con un 83% de respuestas arrojadas por los trabajadores; acompañado del 77% que representa la dificultad de memorizar siendo ambos síntomas generados por trabajos realizados con alta concentración, volumen de manejo de información y tareas inadaptadas al tiempo. Es un punto crítico debido a que

puede afectar en la organización del trabajo y el cumplimiento del objetivo general del puesto.

Levi (1998) hace mención de que “el modelo demanda control predice el estrés relacionado al riesgo de enfermedad, tanto física como psicológica, así como los activos y pasivos conductuales asociados al empleo”. Teniendo en cuenta que el estrés es una de la consecuencia de las exigencias psicosociales en el trabajo.

Seguidamente los trabajadores en un 77%, expresaron que realizan tareas con apresuramiento continuo para no extender las horas de trabajo por día, esto por la cantidad alta de trabajo y la presión por terminar y comenzar con otros asignados, considerando esto como una exigencia psicosocial con consecuencias muy apegadas a la vida social del trabajador o afectado.

El 74% de la población siente cansancio rápido en todas las cosas y a su vez un 57% de los trabajadores se sienten sin ganas de comenzar nada, al principio y aún durante la jornada. Ambos índices representan altos niveles de exigencia y cantidad de trabajo inadaptada al tiempo de las jornadas.

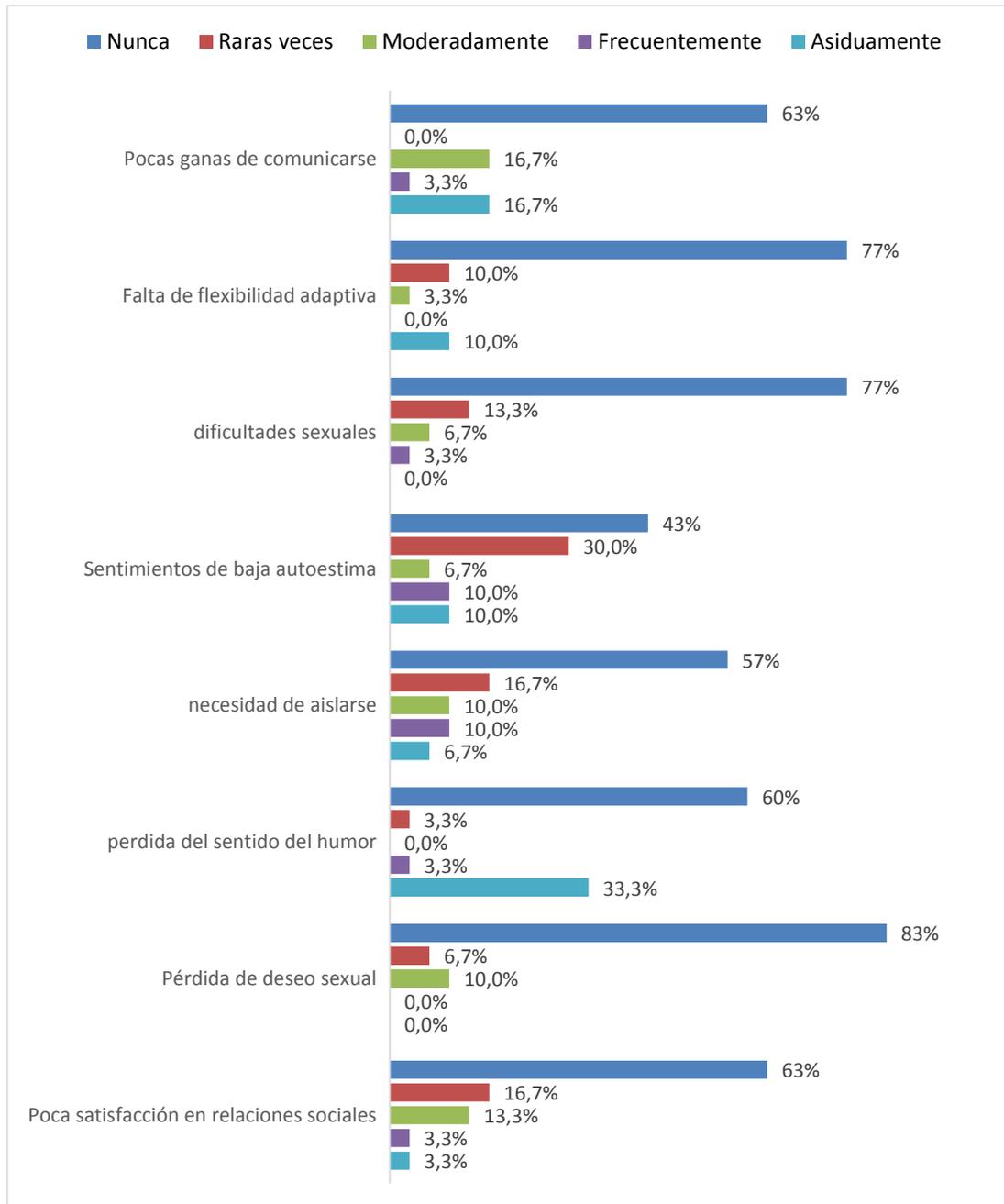
Al respecto se puede mencionar que la principal característica del modelo Demandas-Control, es que las demandas laborales se consideran un estresor y que el control amortigua sus efectos, al proporcionar al

trabajador la oportunidad de recuperarse de la pérdida de energía (Daniels y Harris, 2005)

Con el menor valor porcentual pero no menos importante en la relevancia con la investigación, se encuentran los vicios o la búsqueda del alcohol, cigarro y otras sustancias con un 20% y la dificultad de controlar la agresividad con un 37% de personas que afirmaron tener esta condición, necesaria para el manejo de conflictos y la comunicación en la empresa.

Gráfico N° 8

Distribución absoluta y porcentual de los síntomas sociales en el personal administrativo



Fuente: Alcalá y Ledezma (2016)

Como se observa en el gráfico N° 8, los encuestados coincidieron en muchas de las opciones al indicar que nunca han tenido sintomatologías de estrés con consecuencias sociales en el lugar en el que laboran. Tal como lo es en el caso de flexibilidad adaptiva y dificultades sexuales en la que el 77% de los encuestados negaron tener alguno de los síntomas; además 88% de los trabajadores expresaron no tener pérdida de deseos sexuales siendo éste el de mayor valor en el gráfico.

Con el mismo sentido de ideas, el 63% de la población a nivel general manifestó tener satisfacción con las relaciones sociales dentro de la organización. Inicialmente en el año 1979 Karasek concibió la evaluación de los requerimientos psicológicos a los que un trabajador está sometido en su puesto, evalúa asimismo la latitud decisional que se le permite y el apoyo social que recibe; posteriormente junto a Johnson (1986) incluyen a la evaluación el Apoyo Social. En éste se involucran a los compañeros como relación vertical dentro de la organización y a la jerarquía a la que se refiere a los jefes o/y patronos como relación interna horizontal. Aportando la importancia que tiene esta variable en la detección de las exigencias psicosociales y a su vez en que esta mejore.

A través de los resultados del inventario de sintomatología se demuestra que en los departamentos administrativos en la dimensión de consecuencias sociales, los trabajadores sostienen buen apoyo social. Brough y Williams (2007) ponen de manifiesto que, “concretamente, el apoyo del supervisor modula la relación entre las demandas laborales y el estrés”.

Sin embargo, el 36,6% de los trabajadores tienen pérdidas del humor y un 20% asevera no tener ganas de comunicarse con los demás. Se puede hacer mención al contenido de las tareas por departamentos, en la que los trabajadores están por tiempo prolongado con exigencias que incluyen concentración, precisión, rapidez y apresuramiento para culminar tareas en los horarios establecidos, sin lapsos para socializar en alguno de los casos o temporadas del mes.

Cuadro N°10

Síntomas de salud en el personal administrativo

SALUD FÍSICA	SALUD PSICOLOGICA	SALUD SOCIAL	MORBILIDAD POR ÁREA MÉDICA
<ul style="list-style-type: none"> - Problemas gastrointestinales - Dolor de cabeza - Dificultades para dormir 	<ul style="list-style-type: none"> - Escaso tiempo para sí mismo - Dolor en el cuello y espalda - Irritan fácilmente - Cansancio mental - Dificultad para memorizar - Apresuramiento continuo 	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida del sentido del humor - Pocas ganas de saludar 	<ul style="list-style-type: none"> - Musculo-esqueléticas - Digestivo - Neurología

Fuente: Alcalá y Ledezma

Los datos obtenidos a través de la aplicación del cuestionario de sintomatología de estrés y el registro anual suministrado por el servicio medico, arrojaron que los síntomas de salud física, psicológica y sociales se asocian al registro de enfermedades anual de los departamentos objeto de estudio; identificando a través de los datos suministrados por el servicio médico que, las molestias con más frecuencia de casos es por síntomas

músculo esquelético, seguidamente por los problemas digestivos y daños neurológicos; las tres áreas médicas mencionadas, representan daños por exigencias psicosociales.

Al respecto menciona Mansilla (2011) en el manual de riesgos psicosociales, que “Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: Trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos y los trastornos musculares”.

Por otra parte están los indicadores de la salud física, psicológica y la salud social con mayor incidencia entre las respuestas de los trabajadores; cada una de ellas vinculada a síntomas de estrés concurrido en la morbilidad de la empresa.

Levi (1998) señala que existen perturbaciones en funciones físicas generadas por la exposición exigencias psicosociales en la vida profesional (Ver cuadro 9), tal como es el caso del personal administrativo de la empresa importadora de repuesto.

Cuadro N°11

Síntomas de Salud por área médica

ÁREA MEDICA	SINTOMAS
Síntomas musculares	Tensión y dolor
Síntomas Gastrointestinales	Dispepsia, indigestión, vómitos, pirosis, estreñimiento e irritación del colon
Síntomas Cardiacos	Palpitaciones, arritmias y dolor infra mamilar
Síntomas Respiratorios	Disnea e hiperventilación
Síntomas del sistema nervioso central	Reacciones neuróticas, insomnio, debilidad, desmayos y algunos dolores de cabeza
Síntomas genitales	Dismenorrea, frigidez e impotencia

Fuente: Levi (1998)

Los síntomas arrojados el inventario de sintomatología de estrés los trabajadores indicaron como principal síntoma los problemas gastrointestinales, y en segundo lugar el dolor de cabeza y dificultades para dormir, relacionándolos con los síntomas de sistema nervioso central tal como lo menciona Levi (1998).

Al mismo tiempo en la salud física se tiene que, los trabajadores están bajo exigencias psicológicas cuantitativas, cognitivas y sensoriales como fue mencionado en el análisis de resultados del objetivo N°2, entre ellos están el escaso tiempo que dedican a sí mismos, dolor en el cuello y espalda coincidiendo con los dolores musculo esqueléticos arrojados por el registro

de afecciones, irritabilidad fácil, cansancio mental, dificultad para memorizar y apresuramiento continuo.

Asimismo, los datos arrojan que los trabajadores de los departamentos administrativos sienten estar en un buen ambiente de trabajo con relaciones sociales efectivas; sin embargo, algunos de los trabajadores manifestó tener pérdida del sentido del humor y pocas ganas de saludar.

El modelo de Karasek (1978) es desarrollado a partir de cuatro cuadrantes llamados de poca tensión, Activo, Pasivo y de mucha tensión con el fin de identificar el grado de exigencia psicológica al que el trabajador está expuesto. Sofía Vega (2001) clasifica cada uno de ellos por áreas de trabajos, desde los cotidianos hasta los de administración (Ver cuadro 10)

Cuadro N°12

Cuadrantes de Tensión

CUADRANTE	CLASIFICACIÓN SEGÚN ÁREA DE TRABAJO
Trabajo pasivo	Cargos administrativos, contables, personal de servicio, conserjes y vigilantes.
Alta tensión	Operarios sujetos a máquinas, camareras, cocineros, trabajadores de oficina con labores automatizadas, conductores.
Baja tensión	Empleados de reparaciones, profesores de universidad, científicos y personas que trabajan bajo

	precisión.
Trabajo activo	Abogados, jueces, ingenieros, directivos, periodistas, médicos.

Fuente: Vega (2001)

En la clasificación dada por Vega (2001) los departamentos involucrados en el estudio pertenecen al cuadrante de trabajo pasivo y de alta tensión. Es importante mencionar que según el modelo Demanda Control de Karasek (1978) el cuadrante de poca tensión y el de mucha tensión conllevan al riesgo de tensión psicológica y de enfermedad psíquica, como a su vez el supuesto B de trabajo pasivo y trabajo activo impulsa a la motivación de aprendizaje para desarrollar nuevas pautas de comportamiento.

No obstante, aplicado en la investigación se deduce que el departamento administrativo se ubica en dos de los cuadrantes, en trabajo pasivo y de alta tensión, a pesar de que en el trabajo pasivo no se requiere gasto de energía, está relacionado a la precisión y concentración, mientras que el de alta tensión se vincula a la cantidad de la tarea, alta carga de trabajo, bajo apoyo social por el jefe y el escaso control sobre los tiempos.

Concluyendo, la población en estudio tiene exigencias de tipo Cuantitativa, cognitiva y sensoriales que los acerca a la elevada tensión y trabajo activo y por ende a trastornos asociados al estrés de orden profesional y psicosocial.

Con el objeto de dar respuesta al objetivo general planteado en esta investigación, se deduce que en los procesos de trabajo del personal administrativo existen exigencias psicológicas cuantitativas, cualitativas y de esconder emociones, reflejadas en los síntomas de salud física, psicológica y social que arroja el inventario de sintomatologías del estrés aplicada al personal. Por otra parte, la frecuencia dada por el servicio médico mostró 35 casos de afecciones asociadas al sistema nervioso, 35 casos por problemas digestivos y 20 casos de problemas respiratorios como principales áreas con mayor número de visitas al servicio médico.

CONCLUSIONES

Partiendo de los resultados arrojados por los instrumentos aplicados, es necesario establecer la vinculación existente entre los síntomas de salud percibido por los trabajadores y las exigencias psicológicas presentes en los procesos de trabajo del personal administrativo, se articula el modelo demanda control creado por Karasek con los datos arrojados en la presente investigación.

En este sentido, la investigación que se ha realizado tuvo como propósito, analizar las exigencias psicológicas y la salud del personal administrativo de una empresa distribuidora de repuestos ubicada en San Diego, Estado Carabobo, el estudio a través del análisis de resultados obtuvo datos que dan respuesta a cada uno de los objetivos planteados en el capítulo I.

En relación al primer objetivo específico, el cual buscaba describir los procesos de trabajo en el personal administrativo, se puede concluir que entre las características comunes de los procesos de trabajo se encuentran las siguientes:

- Escaso control sobre el trabajo.
- Reparto de trabajo inadecuado.
- Programas de trabajo rígidos.

- Procesamiento de un gran volumen de información.
- Elevados niveles de precisión de tiempo.
- Largas jornadas de trabajo o a horas fuera de lo normal.
- Poco control con respecto al ritmo de trabajo.
- Horarios de trabajos largos e irregulares.
- Carga de trabajo acompañado de grandes expectativas de resultados.
- Volumen de trabajo excesivo.
- Rapidez y precisión para la realización de tareas.
- Trabajo repetitivo y monótono.
- Actividades con complejidad donde se requiere altas demandas intelectuales.
- Sobrecarga de rol.
- Cortos plazos para la realización de tareas.
- Habilidad para trabajar bajo presión y realizar tareas múltiples.
- Elevada exigencia emocional en la atención de clientes internos.

Considerando que el segundo objetivo específico de la investigación consistía en identificar las exigencias psicosociales en el personal administrativo, se evidenciaron niveles de exposición psicosocial desfavorables para la salud de los trabajadores, arrojando con mayor frecuencia en las tareas del departamento administrativo:

- Concentración de largos períodos de tiempo
- Plazos cortos para múltiples tareas.
- Pedidos contradictorio e interrupción de las tareas.
- Trabajo dinámico
- Escasa relación entre supervisores
- Exigencias de apoyo social

- Impedimentos por los supervisores para la realización de tareas.
- Poco control sobre cómo hacer y cuando y como
- Poca libertad para el desempeño de su trabajo

En la investigación desarrollada por Rodríguez, M. (2009) se encontraron niveles altos de exigencias cuantitativas por trabajos rápidos y de alta tensión, debido a la cantidad excesiva de trabajo y escaso tiempo para realizarlo, esto incide directamente sobre la salud de los trabajadores demostrado en la morbilidad de la empresa del sector químico, sobre esto Karasek (1979) en su modelo demanda-control señala que tener un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control ubica al trabajador en el cuadrante de alta tensión; además predice un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad.

Con respecto a la asociación de síntomas de salud y exigencias psicológicas, mediante encuesta al personal y revisión de los índices de morbilidad registrada en el sistema de vigilancia epidemiológica, se pudo conocer que las exigencias psicológicas presentes en el personal se encuentran vinculadas a los índices de morbilidad de la empresa. Los problemas físicos de salud, se vinculan a síntomas de estrés concurrente en la morbilidad, siendo los más frecuentes los de tipo musculoesquelético, digestivo y neurológicos.

Entre los síntomas físicos vinculados a las exigencias psicológicas, se identificaron los siguientes: dolor de cabeza, problemas gastrointestinales y

dificultades para dormir, en segundo lugar, se aprecia a través de los resultados de síntomas psíquicos: escaso tiempo para sí mismos, dolor en el cuello y espalda, irritabilidad, cansancio mental, dificultad para memorizar y apresuramiento continuo.

Por otra parte, la frecuencia dada por el servicio médico mostró 35 casos de afecciones asociadas al sistema nervioso, 35 casos por problemas digestivos y 20 casos de problemas respiratorios como principales áreas con mayor número de visitas al servicio médico

Para finalizar, es importante destacar que existe relación entre las exigencias psicológicas identificadas en el personal y los índices de enfermedades registradas, los procesos de trabajo y las exigencias psicosociales se vincularon por medio de síntomas expresados por los trabajadores, en la que ratificaron presentar síntomas físicos, psíquicos y sociales asociados a los trastornos generados por las exigencias psicológicas del trabajo, debido a los altos volúmenes de trabajo, exigencias intelectuales y bajo control reflejada en los trabajadores.

Por consiguiente es posible concluir que existe exigencias psicológicas cuantitativas, cualitativas y de esconder emociones, manifestadas en los síntomas de salud física, psicológica y social del personal administrativo.

RECOMENDACIONES

Para la investigación resulta importante establecer las recomendaciones que darán respuesta a la problemática presentada a través de datos estadísticos, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo de aspecto psicosocial en áreas administrativas

- En referencia a los procesos de trabajo del personal administrativo, el cual demostró a través de observación y revisión documental tratarse de un trabajo muy dinámico con múltiples tareas, con presión de tiempo y largas jornadas, se recomienda diseñar las tareas de forma que sean estímulo de oportunidades para el trabajador, rediseñar las actividades y responsabilidades del personal administrativo a través de la actualización de las descripciones de cargo y procurar que el horario de trabajo sea compatible con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Se sugiere indagar más a través de investigación, las causas o fuentes de estrés que perjudican al personal administrativo.
- Con respecto a las exigencias psicológicas cuantitativas y cualitativas presentes en el personal administrativo, se sugiere establecer un sistema de vigilancia de riesgos psicológicos, asimismo asignar responsabilidades equitativamente entre el personal a fin de evitar la carga y la sub carga de tareas y a su vez reducir los horarios extras y nocturnos, además de efectuar evaluaciones más seguidas para

conocer las exigencias más comunes presenten en las tareas administrativas.

- De igual manera se propone a beneficio de los trabajadores la creación de un programa de pausas activa, talleres o charlas que ayuden al trabajador al control de los niveles de estrés durante la jornada laboral de manera que les permita un mejor manejo y adaptación a las exigencias y demandas del trabajo.
- En relación a la dimensión apoyo social, a pesar que los resultados arrojan buena relación entre compañeros, un porcentaje de los encuestados manifiesta no sentir apoyo y colaboración por parte de sus supervisores para efectuar sus tareas, se recomienda potenciar el apoyo social entre compañeros y supervisores que propicien la confianza y el trabajo en equipo.
- En virtud de los altos niveles de respuestas afirmativas acerca de la sintomatología de estrés se aconseja, hacer seguimiento a las enfermedades que se repiten con frecuencia mes a mes con el fin de evitar la aparición de posibles enfermedades ocupacionales, fomentar entrenamientos o capacitación acerca del tema en estudio e Implementar pausas activas involucrando jefes en función de disminuir las molestias a nivel musculo esquelético y a su vez mejorar la relación entre trabajadores y jefes.

LISTA DE REFERENCIAS

Arias, Fidias (2006). **El proyecto de Investigación**. Quinta edición. Editorial Epistemi. Caracas. Venezuela.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). **Gaceta Oficial N° 38.236, Extraordinaria**. Decreto N° 2.904 Julio 26, 2005. Caracas. Venezuela.

Benavides, Ana; Moreno, Bernardo; Garrosa, Eva y González, José (2002). **(ISE) Cuestionario de sintomatología de estrés**. Madrid. España.

Castro (2003) **El proyecto de investigación y su esquema en la elaboración**. Segunda edición. Caracas, Venezuela.

Carayon, Haims y Yang (2001) **Psicosocial Work factors and work organization**. Londres

Cardozo y López (2009) **Situación de mobbing en una institución de salud pública ubicada en Valencia, estado Carabobo: Una realidad que subyace en este ámbito laboral**. Trabajo de Pre-Grado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia-Edo. Carabobo.

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

Daniels, K. y Harris, C. (2005). **A daily diary study of coping in the context of the job demands-control-support model**. Journal of Vocational Behavior.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras, (2012). **Gaceta Oficial N° 38.236, Extraordinaria.** Decreto N° 2.904 Abril 31, 2012. Caracas. Venezuela.

Delgado, Yamile; Colombo, Leyda y Orfila, Rosmel (2003). **Conduciendo la Investigación.** Segunda Edición. Caracas-Venezuela. Comala.com

Del Nogal y Yusty. (2004). **Factores psicosociales de riesgo y la ocurrencia de accidentes de trabajo en el área de mantenimiento. Caso: empresa manufacturera de papel C.A.** Trabajo de Pre-Grado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia-Edo. Carabobo.

Fariña y Mendoza (2003). **Los Factores Psicosociales que Condicionan el Riesgo de Producir Estrés Laboral.** Valencia – Venezuela. Facultad de Ciencias económicas y sociales.

Finol y Camacho (2008) **“El Proceso de Investigación Científica”** Editorial de La Universidad del Zulia. Venezuela.

Gil Monte, Pedro y Peiró, José (1999). **Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo.** Anales de psicología, 1999, vol. 15, n°2, 261-268. Artículo en línea. Disponible:
http://www.um.es/analeps/v15/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF. Consulta 2016 Enero 16.

Gómez y Moreno (2009) plasmaron su investigación acerca de los **Factores del trabajo (demanda-control y desbalance-esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: Un estilo con maestros escolares en Bogotá.** Bogotá, Colombia.

Goncalves, Feldman y Guarino (2009) **estrés laboral, sensibilidad egocéntrica negativa y la salud de profesionales Venezolanos**

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2006). **Metodología de Investigación**. Cuarta Edición. Edición Mc Graw Hill. México.

Hurtado de Barrera, Juana. (2000). **Metodología de Investigación Holística**. Tercera edición. Editorial SYPAL. Caracas. Venezuela.

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral INPSASEL (2006). **Dirección de Epidemiología e Investigación: Registro de Enfermedades Ocupacionales año 2006**. Artículo consultado en página Web:

http://www.inpsasel.gov.ve/documentos/enf_ocup_2006.xls. Fecha de consulta: 26/01/2015.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001). **IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo** Madrid. Madrid. España.

James O'Hanlon (1988). **Reacciones neurofisiológicas al estrés**. Artículo consultado Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su relación con la Salud. OMS. Ginebra

Jonhson, J. y Hall E (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-seccionalstudy of a random simple of swedish working population. American Journal Public Health.

Kalimo, R. (1988). **Los factores psicosociales y la salud de los trabajadores: Panorama general**. Artículo consultado Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su relación con la Salud. OMS. Ginebra.

Karasek, R. (1979). **El modelo de demanda – control: Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos**. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Cap. 34. Organización Internacional del Trabajo. Madrid.

Karasek, R. y Theorell, T. (1990). Healthy work stress productivity and reconstruction of working life. New York.

Levi, Lennart (1998). **Las enfermedades psicosomáticas como consecuencia del estrés profesional**. Artículo consultado Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su relación con la Salud. OMS. Ginebra.

Ley Orgánica de Prevención, condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta oficial Número 38.236 del 26 de Julio de 2005. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.

Ley Orgánica del Trabajo (1997). Gaceta Oficial Extraordinaria Número 5.125 del 19 de Junio del 1997. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.

Lohera, Martin y Góngora Yerro (2002). **Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo**. Instituto Navarro de Salud Laboral. Navarra.

Lugo M. (2013). **los Factores psicosociales y salud percibida en los trabajadores Administrativos de una empresa de seguros**.

Mansilla Izquierdo (2011). **Manual de Riesgos Psicosociales**. Editorial EAE. Madrid

Moncada. S, Llorens. C, Kristensen. T.S. (2002). **Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo**. Paralelo Edición, S.A. Dinamarca.

Moreno, Bernardo y Peñacoba, Cecilia (1966). **Control y manejo del estrés individual y Laboral**. Madrid. España

Gallardo, Adriana y Henríquez, María (2008). **síndrome de burnout en los profesores de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo. Carabobo. Venezuela**.

Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01-2008)

Oficina Internacional del Trabajo (1984). **Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencias y prevención**. Ginebra. Artículo en línea.

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

Rodríguez y Mendoza. (2007). **Salud de los trabajadores**. Revista científica de la Universidad de Carabobo. Estado Carabobo. Venezuela

Rubiano, Rubio y Bravo (2007). **Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario**, Trabajo de Pre-Grado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia-Edo. Carabobo.

Sabino, Carlos (1994). **El Proceso de Investigación**. Editorial PANAPO de Venezuela. Caracas. Venezuela.

Sauter y Hurrell (1998). **Factores psicosociales y de organización**. Artículo consultado en: Enciclopedia de Salud y seguridad en el trabajo. Ginebra.

Schnall, Landsbergis y Baker (2000). **the workplace and cardiovascular disease**. New York.

Stanton, Etzel y Walker (2007). **Fundamentos de Marketing**. Editorial Interamericana Editores. México.

Vega, Sofia (2001). **NTP: 603. Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social**. Madrid. España.

Woessner (1980). **Guía para la cobranza efectiva**. Editorial Diana. Promexa Mexico.

ANEXOS

ANEXO A

GUÍA DE OBSERVACIÓN EXIGENCIAS PSICOLOGICAS EN EL TRABAJO

Nombre del departamento:		Fecha:
N° ITEMS	Exigencia Psicosocial	Evaluación de la gravedad de la exigencia
1	Duración excesiva de la jornada de trabajo	
2	Organización insatisfactoria de horarios o turnos de trabajo	
3	Ritmo de trabajo demasiado elevado	
4	Trabajo monotonó, rutinario, con poca variedad de tareas.	
5	Trabajo aislado o que dificulta el contacto con los compañeros	
6	Falta de medios adecuados para realización del trabajo	
7	Conflictividad y malas relaciones con directivos y personal jerárquico	
8	Mal clima en la relación entre compañeros	
9	Poca capacidad de decisión acerca de cómo realizar el trabajo	
10	Pocas posibilidades de promoción	
11	Agresividad acoso sexual o violencia	
12	Situaciones de discriminación laboral	
13	Precarización e inestabilidad laboral. Temor al desempleo	
14	Falta de espacio o mala distribución (Espacio reducido)	
15	Trabajo con rapidez	
16	Elevados niveles de concentración	
17	Poca atención a factores externos (personas, compañeros)	
Valorar la gravedad de las exigencias (1, 2, 3 o 4) de acuerdo a la escala de gravedad. 1: Nunca, 2: Pocas veces, 3: A veces, 4: Siempre		
Problema	Justificación	



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



**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA
EMPRESA IMPORTADORA DE REPUESTOS UBICADA EN SAN DIEGO
ESTADO CARABOBO**

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta un cuestionario que consta de veintinueve (29) afirmaciones, con el objetivo de identificar las exigencias psicológicas del personal administrativo de una empresa importadora de repuestos ubicada en San Diego estado Carabobo. Para esto es necesario que responda conforme a la realidad de su entorno laboral, seleccionando solo una alternativa de respuesta por cada pregunta establecida.

Gracias por su colaboración es de suma importancia.

ANEXO B

CUESTIONARIO DE KARASEK

CUESTIONARIO KARASEK				
INSTRUCCIONES – Los puntos que siguen corresponden a su trabajo y a su entorno laboral. Ud. debe marcar una sola de las casillas en cada ítem[3].				
	Totalmente de acuerdo	En acuerdo	De acuerdo	Completamente en desacuerdo
1 – Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.				
2 – Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación				
3 – En mi trabajo debo ser creativo				
4 – Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo				
5 – Tengo libertad de decidir como hacer mi trabajo				
6 – Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma				
7 – En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes				
8 – Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo				
9 – En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales				
10 – Mi trabajo exige hacerlo rápidamente				
11 – Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental				
12 – En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva				
13 – Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo				
14 – No recibo pedidos contradictorios de los demás				
15 – Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo				
16 – Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde				
17 – Mi trabajo es muy dinámico				
18 – A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás				
19 – Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión				
20 – Mi jefe presta atención a lo que digo				
21 – Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi				
22 – Mi jefe facilita la realización del trabajo				
23 – Mi jefe consigue que la gente trabaje unida				
24 – Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan				
25 – Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mi				
26 – Las personas con las que trabajo se interesan por mi				
27 – Las personas con las que trabajo son amistosas				
28 – Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas				
29 – Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo				



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



**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA
EMPRESA IMPORTADORA DE REPUESTOS UBICADA EN SAN DIEGO
ESTADO CARABOBO**

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta un cuestionario que consta de treinta (30) afirmaciones, con el objetivo de identificar los síntomas de salud del personal administrativo de una empresa importadora de repuestos ubicada en San Diego estado Carabobo. Para esto es necesario que responda conforme a la realidad de su entorno laboral, seleccionando solo una alternativa de respuesta por cada pregunta establecida.

Gracias por su colaboración es de suma importancia.

ANEXO C

INVENTARIO DE SINTOMATOLOGÍAS DE ESTRÉS

EDAD		FECHA DE APLICACIÓN					
SEXO		ÁREA DE ACTIVIDAD					
Señale con cruz la frecuencia con que siente los síntomas en su vida diaria							
N°	SÍNTOMAS	NUNCA	Raras veces	MODERADAMENTE	FRECUENTEMENTE	ASIDUAMENTE	
1	Dolores de espalda o cuello						
2	Irritabilidad fácil						
3	Pérdida o exceso de apetito						
4	Sentirse sin ganas de comenzar nada						
5	Dolor de cabeza						
6	Escasas ganas de comunicarse						
7	Presión en el pecho						
8	Falta de flexibilidad adaptativa						
9	Dificultades con el sueño						
10	Sentimiento de cansancio mental						
11	Dificultades sexuales						
12	Tiempo mínimo para uno mismo						
13	Erupciones en la piel, sarpullidos						
14	Fatiga generalizada						
15	Pequeñas infecciones						
16	Sentimientos de baja autoestima						
17	Aumento de la bebida, tabaco o sustancias						
18	Dificultad de memoria y concentració						
19	Problemas gastrointestinales						
20	Necesidad de aislarse						
21	Problemas alérgicos						
22	Estado de apresuramiento continuo						
23	Presión arterial alta						
24	Pérdida del sentido del humor						
25	Resfriados y gripes						
26	Pérdida del deseo sexual						
27	Problemas en la voz (afonías, cambios de voz, carrasperas, etc.)						
28	Escasa satisfacción en las relaciones sociales						
29	Dificultad de controlar la agresividad						
30	Cansancio rápido de las cosas						