

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO



MAESTRIA EN EDUCACIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO

**LA SALUD EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES
PSICOSOCIALES**

Autora: Yuramy Soto

BÁRBULA, OCTUBRE DE 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO



LA SALUD EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES

Trabajo presentado como requisito parcial para obtener el título de Magister en
Educación Mención Orientación.

Autora: Yuramy Soto
Tutora: MSc. Jusagny Díaz

BARBULA, OCTUBRE DE 2013

AGRADECIMIENTO

Ante todo quiere agradecer principalmente a Dios, por darme la oportunidad de vivir esta experiencia, a mis hijos (Yurwilys, Yailyn, Derwils,) por permitirme ocupar nuestro tiempo de compartir, en mi preparacion educativa, a mi esposo Wilmer, por estar alli acompañandome. A mis padres por darme la vida.

A todos mis compañeros de estudio por esa unión y compañerismo que siempre existió en el grupo

Finalmente, a todos los Docentes que participaron en este proceso de aprendizaje.

Yuramy Soto



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO



MAESTRÍA EN EDUCACIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO

AUTORIZACIÓN DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe, **MSc. Jusagny Díaz** titular de la cédula de identidad N° **11.899.604**, en mi carácter de Tutora del Trabajo de Maestría titulado **LA SALUD EMOCIONAL Y SU RELACION CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES** presentado por la ciudadana **Yuramy Soto**, titular de la cédula de identidad N° **6.510.818**, para optar al título de **Magister en Educación Orientación y Asesoramiento**, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Valencia a los veinte días del mes de julio del año dos mil trece.

MSC. Jusagny Díaz.
C.I: 11.899.604



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO



AVAL DE LA TUTORA

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo **en su artículo 133 quien suscribe MSc. Jusagny Diaz**, titular de la Cédula de Identidad N° **11.899.604**, en mi carácter de tutora del trabajo de Maestría titulado: **LA SALUD EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES**; presentado por la ciudadana **Yuramy Soto.**, titular de la Cédula de Identidad N°**6.510.818** optar al título de Magister en Orientación y Asesoramiento, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinar que se le designe.

En Valencia a los Veinte días del mes de Julio del año 2013

MSC. Jusagny Díaz.
C.I: 11.899.604



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



MAESTRÍA EN EDUCACIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO

VEREDICTO

Nosotros miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado
Titulado: **LA SALUD EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES** presentado por la ciudadana Yuramy Soto, titular de la cédula de identidad N° V-6.510.818, como requisito para optar al título de Magister en Orientación y Asesoramiento; estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____

Nombres y Apellidos

C.I.

Firma

BÁRBULA, OCTUBRE DE 2013

ÍNDICE GENERAL

	pp.
Agradecimiento	iv
Lista de Cuadros y Gráficos	x
Lista de Anexos	ix
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	01

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema	03
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Justificación de la Investigación	10

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Referentes Teóricos	12
Antecedentes de la Investigación	17
Referentes Conceptuales	21
Operacionalización de Variables	47

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de Investigación	48
-----------------------------------	----

Tipo de Investigación.....	49
Diseño de la Investigación.....	49
Sistema de Variables.....	50
Población.....	50
Muestra.....	51
Técnicas e Instrumento de Recolección de Información.....	51
Validez del Instrumento.....	52
Confiabilidad del Instrumento.....	52
Técnica de Interpretación y Análisis de los Datos.....	54

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Análisis e Interpretación de los Resultados.....	56
--	----

CONCLUSIONES	77
---------------------------	----

RECOMENDACIONES	79
------------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
---	----

ANEXOS

A. Validación del Instrumento por Juicio de Experto.	87
B. Resultados de Correlación	94

INDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

CUADROS	pp.
1. Clasificación de los factores psicosociales.....	41
2. Clasificación de los factores psicosociales de riesgo o stress.....	42
3. Operacionalización de variables.....	47
4. Escala de confiabilidad.....	54
5. Categorización de resultados	57
6. Distribución de frecuencia y porcentaje para la dimensión de la inteligencia emocional.....	59
7. Distribución de frecuencia y porcentaje para la dimensión contexto laboral.....	66
8. Resultados Encontrados por Variable.....	72
9. Tabla de Contingencia.....	73
10. Correlación Original de Spearman.....	76
GRÁFICOS	
1. Distribución de promedios de la variable salud emocional.....	60
2. Distribución de promedio para la dimensión inteligencia emocional.....	60
3. Distribucion de promedio de la variable factores psicosociales.....	67
4 .Distribución de promedio en la dimensión contexto laboral.....	67



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO



**LA SALUD EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES
 PSICOSOCIALES**

Autora: Yuramy Soto.

Tutora: Msc. Jusagny Díaz.

Año: 2013.

RESUMEN

La Salud en la actualidad es entendida, desde una perspectiva integral, que involucra lo físico, mental y emocional. Las emociones son sentimientos que experimentan el individuo en su relación social y personal, siendo las más comunes, la ira, la tristeza y la alegría. El individuo ejerce roles tanto en el área familiar como el laboral, que lo llevan a estar en un constante cambio emocional, los cuales podrían afectar su salud de forma positiva o negativa. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación de las variables, Salud Emocional y los Factores Psicosociales, él mismo se desarrolló en la Universidad de Carabobo. Las bases teóricas que sustentó la investigación, fueron las teorías fisiológicas -evolutivas de las emociones, expuesta por Antonio Damasio (2001) y el modelo teórico de los factores psicosociales de los autores Hackman y Oldman (1976), la metodología se enmarcó, bajo el paradigma de la investigación cuantitativa, de tipo correlacional, con un diseño no experimental. Se trabajó con una muestra no probabilística, de tipo intencional, dado que se tomaron en cuenta, algunos elementos representativos para la investigación, siendo un total de veinte (20) trabajadores. El instrumento que se aplicó fue un cuestionario de veinte (20) ítems, dicho instrumento se sometió a una validación de contenido y de 3 expertos. En cuanto a la confiabilidad se empleó el Alpha de Crombach y el análisis de los resultados fue inferial, utilizando el Procesador Estadístico Statgraphics Centurión y el Programa Excel, concluyendo que los factores psicosociales, como la comunicación, puesto de trabajo y familia, no tenían una influencia significativa en un 95% de confianza con la salud emocional de los trabajadores.

Descriptor: Salud, Emociones, Factores Psicosociales, Familiar y Personal.

Línea de Investigación: La orientación y su práctica profesional en el campo de acción personal, familiar, social y académica



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO



**THE EMOTIONAL HEALTH AND HIS RELATION WITH THE FACTORS
 PSICOSOCIALES**

Autoress: Yuramy Soto.
 Tutora: Msc. Jusagny Díaz
 Year: 2013.

ABSTRACT

The Health at present is understood, from an integral perspective, which involves the physical, mental and emotional thing. The emotions are feelings that experiment the individual on his social and personal relation, being the most common, the ire, the sadness and the happiness. The individual exercises roles so much in the familiar area as the labour one, which they lead it to being in a constant emotional change, which might affect his health positively or denial. The study had as aim determine the relation of the variables, Emotional Health and the Factors Psicosociales, he itself developed in Carabobo's University. The theoretical bases that I sustain the investigation, were the physiological theories - evolutionary of the emotions, exposed by Antonio Damasio (2001) and the theoretical model of the factors psicosociales of the authors Hackman and Oldman (1976), the methodology placed, under the paradigm of the quantitative investigation, of type correlacional, with a not experimental design. One worked with a sample not probabilística, of intentional type, provided that they were born in mind, some representative elements for the investigation, being a whole of twenty (20) workers. The instrument that was applied was a questionnaire of twenty (20) articles, the above mentioned instrument surrendered to a validation of content and of 3 experts. As for the reliability Alpha de Crombach used and the analysis of the results was unfairground, using the Statistical Processor Statgraphics Centurión and the Program Excel, concluding that the factors psicosociales, as the communication, working place and family, did not have a significant influence in 95 % of confidence with the emotional health of the workers.

Descriptors: Health, Emotions, Psychosocial factors, workplace, Family and Personal.

Research Line: The Practice Guidance and Social Action, Family and Academic.

INTRODUCCIÓN

Durante el siglo XXI, la comprensión de la salud humana, se amplía y abre otras dimensiones, dando cavidad a la afectividad y la emoción, abordando la salud desde una perspectiva Biopsicosocial, es decir, se involucra lo biológico, psicológico y social.

Por consiguiente, el ser humano está enmarcado dentro de un contexto integral, cualquier desequilibrio en lo biológico o social, puede generar un conjunto de emociones tanto positivas como negativas, éstas últimas si son persistentes, pueden ocasionar conflictos en sus relaciones, ya sea a nivel familiar o individual.

Es por ello, que es motivo de investigación, estudiar el tema de la salud emocional, entendida ésta como la capacidad para sentirse bien consigo mismo, determinando la influencia que pudiese tener o no con los factores psicosociales, en el cual se desenvuelve el individuo, siendo éste el objetivo fundamental que guió el presente estudio.

Por lo tanto, en el Capítulo I de la investigación, se aborda la problemática planteada con los trabajadores administrativos y obreros de la Universidad de Carabobo, los cuales son referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, en base a la circunstancia descrita se formula la interrogante y los objetivos a alcanzar, señalando algunos aspectos que justifican este proceso investigativo.

En cuanto al capítulo II, se hace referencia al marco teórico, que sustenta la investigación, es importante destacar que varios autores han escrito sobre el tema, de las emociones, pero para fines de la investigación se seleccionaron dos, Antonio Damasio (2001), en relación a las Teorías Fisiológicas Evolutivas de las Emociones,

y el modelo teórico de los Factores Psicosociales, desarrollado por los Autores Hackman y Oldman, (1976) dado que se consideraron relevantes para el tema tratado.

Así mismo en el capítulo III, se explica el procedimiento metodológico que se utilizó para alcanzar los objetivos planteados, siendo ésta una investigación bajo el paradigma cuantitativo, con una profundidad de carácter correlacional.

Igualmente en el capítulo IV, se expone los resultados de la recolección de datos, y se realizó los respectivos análisis, correlacionando las dos variables de la investigación, siendo estas, la salud emocional y los Factores Psicosociales.

Finalmente se exponen las conclusiones a que se llegaron en la investigación y las recomendaciones a la Unidad Evaluación Organizacional, de la Universidad de Carabobo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La salud constituye no sólo el bienestar físico, sino también mental y social del individuo, la alteración de ésta, es considerada como enfermedad, la cual impide a la

persona integrarse plenamente en diversas actividades ya sea familiar, profesional y social, limitándola a considerarse sano frente a sí mismo y frente a la sociedad.

La Organización Mundial de Salud (OMS-2002), define a la salud como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo y el estado completo de bienestar físico, mental y social del individuo.

Por otra parte Riso. (2008), considera a la salud mental como el bienestar emocional y psicológico del ser humano, en la cual pueda utilizar sus capacidades cognitivas y emocionales que le permitan desenvolverse en una sociedad en la que ocurre múltiples situaciones conflictivas.

Como se puede observar en las definiciones anteriores, la salud del individuo involucra su estado emocional, según estudios realizados en América Latina y España por BMC Innovación Company (2007), hace referencia a la salud emocional como un equilibrio que conjuga los controles subjetivos. El noventa y seis por ciento de los Latinoamericanos, especialmente las mujeres, consideraron que la salud emocional tiene gran influencia en la salud física.

Siguiendo este orden de ideas, la salud emocional significa disfrutar una vida placentera, mediante rituales cotidianos, afianzando los lazos afectivos: compartir tiempo con la familia y con los amigos. También, se trata de tener una actitud positiva, alta autoestima, respeto por los otros y llevar una vida activa y sana.

Al mismo tiempo, esta salud emocional varía de acuerdo a diversos aspectos, entre los cuales se puede mencionar; (a) comunicación, (b) relación interpersonales, (c) relación trabajo-familia, (d) tareas que cumple el individuo en su puesto de trabajo, formando los denominados factores psicosociales, siendo las condiciones

generales en el cual, el ser humano se desenvuelve, dando lugar a emociones tanto positivas como negativas.

Por consiguiente en los últimos años, el aspecto emocional se ha convertido en un campo importante dentro del desarrollo integral del ser humano. La emoción ha sido explicada de forma diferente por diversos autores que se han ocupado del tema, entre los cuales se puede destacar Goleman (1996), Riso (2008), Liccione y Soto (2006), entre otros.

Por su parte Bisquerra (2005), hace referencia histórica de la emoción, señalando dos puntos de vista, el Aristotélico: el cual supone una concepción de emoción como una forma de asumir una determinada situación dominada por un deseo de venganza; desde el punto de vista Jamesiano: la emoción es una reacción fisiológica Percibida ante determinada situación vivida por el ser humano.

Estas dos posiciones, comparten la observación de que la agitación física y mental, casi siempre se acompaña de experiencias emocionales. En ese sentido, la emoción es entendida primaria y exclusivamente como un sentimiento que ocurre, el cual puede durar un determinado período de tiempo y que tiene una localización corporal.

Por su parte, la tendencia de los conductistas rehúyen a la idea de que la conducta expresa algún fenómeno emocional interno o privado y apunta a que la disposición a comportarse constituyen realmente la emoción misma, considerándola como formas de cognición que refieren contenidos mentales.

Así mismo, Jerales (2009) cita a los autores Schachter y Singer, planteando que las emociones se producen por la evaluación cognitiva de un acontecimiento y por las respuestas corporales, donde la persona nota los cambios fisiológicos, constituyendo

un estado que sobreviene súbita y bruscamente, en forma de crisis más o menos violenta o más o menos pasiva, se puede decir, que las emociones son una combinación compleja de aspectos fisiológicos, sociales y psicológicos que cuando no son adecuadamente canalizadas pueden ocasionar problemas como. (a) ansiedad, (b) estrés, (c) depresión, afectando la salud integral del individuo.

Para Liccioni y Soto (2006), cuando existe un estado emocional rápido y explosivo, con efectos inmediatos se puede estar ante la presencia de un shock emocional, donde la intensidad es tan fuerte que la persona se siente perturbada a causa de esa emoción, pudiendo ocasionar reacciones fisiológicas bruscas, la pérdida del control mental racional, una conducta cohibida o por el contrario agitada de allí la importancia de una educación emocional que facilite herramientas para enfrentar las diversas situaciones de la vida cotidiana, tanto a nivel personal, como organizacional, siendo el área laboral un espacio significativo en las que diversos factores pueden influenciar favorable o desfavorable la salud emocional de sus trabajadores.

Siguiendo este orden ideas, el trabajo es fundamental, como actividad central de la vida, la cual ocupa gran parte del tiempo y esfuerzo del ser humano, es uno de los contextos donde se experimenta un conjunto de sentimientos. No sólo es la mejor forma de obtener satisfacciones materiales o económicos exclusivamente, sino también es fuente importante de interacción social y personal, que permite satisfacer necesidades de ésta índole, como son: las de pertenencia y afiliación, a través de la participación del trabajador dentro de grupos humanos y las de establecer relaciones con otros individuos.

Es por ello que la actividad laboral se encuentra circunscrita dentro de un todo como sistema, que involucra tanto al ámbito sociocultural y económico de una región o país, como al propio ambiente específico de trabajo y a las condiciones bajo las cuales el hombre desarrolla sus funciones directamente.

Al respecto la Organización Mundial de la salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajador (OIT-1984) indica que la interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajador puedan conducir a perturbaciones emocionales, problemas del comportamiento y cambio neuro-hormonal, pudiendo también ocurrir lo contrario que la satisfacción y el rendimiento en el trabajo va acorde con las condiciones generales del medio ambiente laboral, en la cual situación psicosocial del trabajador influya positivamente en su salud emocional.

En base a lo anterior se plantea que tanto la salud física como la emocional pueden deteriorarse por diversos factores psicosociales, que constituyen unos riesgos, generando reacciones emocionales en el individuo negativamente.

Por otra parte, los organismos anteriormente mencionados consideran, que cada año dos millones de hombre y mujeres fallecen por accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo, estimando que cada año existe un aproximado de 160 millones de casos caracterizados por enfermedades relacionadas con el área laboral, afectando tanto la salud física como la emocional.

En este sentido, en Venezuela la Ley Orgánica de Prevención y Medio Ambiente Venezolana expresan en el artículo Art. 56 “que son deberes de los empleadores y empleadora, a implementar medidas que garanticen, a los trabajadores condiciones de salud integral que incluya la higiene, la seguridad y el bienestar en el trabajo”.(p.54)

Así mismo en el art.70 de la mencionada Ley se hace referencias a las enfermedades ocupacionales a que pueden estar expuestos los trabajadores, bajo presión de algunos factores psicosociales, que pudiese influenciar en el estado emocional, y manifestarse por lesiones orgánicas.

Por tal razón, las organizaciones laborales ofrezcan condiciones ambientales adecuadas para el mantenimiento de la salud de sus empleados, tal como lo indican las leyes antes mencionadas, sino también que los trabajadores, cuenten con profesionales que garanticen la adecuada canalización de las diversas dificultades que se le presentan, tomando en cuenta que el ser humano gira en varios contextos, siendo necesario la intervención del Orientador a nivel laboral.

Desde esta perspectiva la participación del orientador, se enfoca hacia la búsqueda de una promoción de la salud emocional, a través de un proceso educativo, como parte integral de una cultura preventiva, en los trabajadores, en la que interviene lo biológico, psicológico y social en función de una mejor calidad de vida del mismo y de un ambiente organizacional saludable.

Al respecto Ramos (2002) define a la Orientación como:

Es un proceso de ayuda dirigido a atender situaciones de la vida diaria que molestan a las personas y que, de no enfrentarlas adecuadamente, pueden llegar a ser mal llamadas patologías o problemas, cuando en realidad ellas representan la necesidad de adaptación y aceptación (p. 1).

Desde esta perspectiva, la orientación puede ser, un proceso continuo de gestión, en la que se determinan acciones y estrategias en función del bienestar de los trabajadores y el de la organización, cuando su desempeño va enfocado a nivel empresarial.

Los trabajadores de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, en la cual se le presta un servicio de orientación y asesoramiento ante determinadas situaciones, reflejan en su estadística comprendida entre los periodos 2008 al 2011, que los casos atendidos presentan deterioro en su salud emocional, reflejando en un ochenta por ciento, los siguiente sintomatología; angustia, ansiedad, inseguridad, indecisión, e irritabilidad, manteniendo actitud de huida que se reflejan en los diferentes reposos que presentan.

De igual manera, estos trabajadores muestran cuadro depresivo indicado por los médicos especialistas, que los limitan a cumplir con sus tareas laborales, manteniéndose en reposos por períodos largos, mostrando conductas de desmotivación, negatividad para cumplir con sus actividades, trayendo como consecuencia, en determinados casos, la discapacidad laboral permanente.

No obstante, algunos factores psicosociales presente en el ámbito en que se desenvuelven los trabajadores de la Universidad de Carabobo, específicamente los referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, podrían estar influenciando en su salud emocional, manteniendo estados depresivos y desmotivación.

A raíz de ello, tal situación podría estar afectando el área laboral, como por ejemplo el puesto de trabajo que ocupan, la responsabilidad ante la Universidad, las relaciones interpersonales, su sentido de pertenencia, entre otras; pero sobre todo su salud vista desde una perspectiva integral, que incluye el estado emocional.

Ante tal situación surgen, las siguientes interrogantes:

¿Cómo se relaciona la salud emocional y los factores psicosociales en los trabajadores Administrativos y Obreros de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional?

¿Son importantes los factores psicosociales en la salud emocional de los trabajadores Administrativos y obreros de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de evaluación Organizacional?

¿Que aspectos de los factores psicosociales impactan en la salud emocional de los Trabajadores de la Universidad de Carabobo, atendidos en la Unidad de Evaluación Organizacional?

Objetivo General.

Determinar la relación entre salud emocional y los factores psicosociales de los trabajadores de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional.

Objetivos Específicos.

Identificar los aspectos de la salud emocional presente en los trabajadores de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional.

Determinar la importancia de los factores psicosociales en la salud emocional de los trabajadores de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional

Correlacionar la salud emocional y los factores Psicosocial de los trabajadores de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional

Justificación de la Investigación

En el siglo XXI, la comprensión de la salud humana, se amplía y abre otras dimensiones, dando apertura a la afectividad y la emoción, estudiándose a la salud desde una perspectiva Biopsicosocial, es decir se involucra lo biológico, psicológico y social. El ser humano, está enmarcado dentro de un contexto integral, cualquier desequilibrio en los tres aspectos antes mencionados, puede generar un conjunto de emociones tanto positivas como negativas, estas últimas, pueden ocasionar conflictos en su relaciones, ya sea familiar o laboral entre otro.

Para la Universidad como organización, la investigación será de gran beneficio dado que permitió mejorar la atención de los trabajadores inmerso en la problemática planteada, brindó una herramienta en las diversas áreas de acción, investigación, y docencia, sirvió de apoyo a los estudiantes de pre y post-grado, como una base para otras investigaciones.

La investigación aportó conocimiento en relación a la atención casuística, de los trabajadores referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, ya sea por conflictos laborales, familiares o estados depresivos.

En cuanto al interés personal del investigador, se constituye básicamente al aporte que dejaría a la Unidad de Evaluación Organizacional en donde se desempeña como trabajador social, en cuanto a las estrategias que podrían implementarse en la

atención de los trabajadores, en relación a sus emociones y su contexto Psicosocial. Igualmente constituye un enriquecimiento en cuanto a la formación del investigador como orientador del ser humano.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Referentes Teóricos

Las emociones están presentes en los diferentes contextos en el que se desenvuelve el ser humano, en su proceso de socialización, de cómo el individuo se

relaciona con los demás, influenciando su bienestar físico y emocional, a través de los factores psicosociales que intervienen.

Existen diversas teorías que han estudiado las Emociones y los Factores Psicosociales, cada una con su propia perspectiva y análisis, la presente investigación, se sustentó bajo los planteamientos de Antonio Damasio, (2001), quien desarrolló las teorías Fisiológicas-Evolutivas de las emociones. Y el modelo teórico de los Factores Psicosociales, desarrollado por los Autores Hackman y Oldman (1976).

Teorías Fisiológicas –Evolutivas de las Emociones Antonio Damasio (2001)

Este autor considera que “las emociones están conectada con las ideas, valores, principios y juicios complejos que solo experimentan los humanos” (p.145).es decir que de alguna manera la reacción emocional de un individuo, está determinada por el proceso de socialización en el cual estuvo inmerso, la personalidad, creencia y cultura. Construyó su teoría bajo tres principios fundamentales, los cuales se mencionan a continuación

1-Asume las emociones desde una perspectivas evolucionista en el cual las características humanas son producto de un proceso adaptativo, son medios de supervivencia y comportamientos.

2- Le da importancia a la regulación corporal y automática de las funciones vitales de un organismo.

3- EL organismo forma un conjunto entre cuerpo, mente y cerebro.

De la misma manera propone que las emociones tienen tres estados diferentes. (a) el estado de sentimiento que puede ser representado inconscientemente, (b) el segundo puede ser desencadenado y ejecutado inconscientemente, (c) el estado de sentimiento hecho consciente. A partir de estos tres estados, hace una diferencia entre emociones y sentimientos, en el cual las emociones son públicas mientras que los sentimientos constituyen la percepción consciente de los cambios físicos.

A partir de estos tres estados hace una distinción entre emoción y sentimiento, considerando que las emociones son expuestas a los espacios públicos, mientras que los sentimientos no, siendo estos privados e internos del individuo.

En otro orden de ideas en su teoría considera relevante la relación entre los factores sociales y cognitivos con las emociones, hace énfasis que estas últimas cumple un papel mecánico en la regulación de las funciones del organismo que las experimentas, asumiendo que las emociones son fenómenos físicos –químicos, influenciadas por el entorno en que se encuentra el individuo, son parte de las respuestas automáticas del cuerpo, ante cualquier situación que surja en su contexto..

En base a los planteamientos anteriores define las emociones como:

Las emociones son conjuntos complejos de respuestas químicas y neurales que forman una pauta; todas las emociones tienen un cierto tipo de papel regulador, conducente de uno u otro modo a la creación de circunstancias ventajosas para el organismo que muestra el fenómeno; las emociones se *refieren a* la vida de un organismo, a su cuerpo para ser más precisos, y su papel es el de ayudar al organismo a conservar la vida. [...] la enorme variedad individual y el hecho de que la cultura juegue un papel en la formación de algunos inductores no suponen negación del propósito estereotipado, automático y regulador de las emociones. (p.61)

Por lo tanto las emociones influyen en el bienestar físico del individuo, ayudando al organismo a generar bienestar y a gozar de una salud emocional estable o generar desequilibrio, dependiendo del tipo de emoción que se experimente.

En este orden de ideas el autor en su teoría clasifica a la emoción en tres tipos (a) emociones primarias las cuales son felicidad, tristeza, miedo, cólera, sorpresa o disgusto (b) emociones secundarias en la cual incluye la perturbación, los celos, la culpa y (c) las emociones de fondo como bienestar, calma y tensión, son la de larga duración, donde ubica el soporte de la vida emocional, dado que perduran en el tiempo, pudiendo afectar o beneficiar la salud emocional del individuo. Considera que es casi imposible fingir una emoción, estas activan inconscientemente una reacción, lo importante es no suprimir la emoción sino educarla.

De la misma manera, el autor asume que tanto las emociones como la conciencia son productos de la adaptación evolutiva, cuyo objetivo es la preservación de la vida, donde el ser humano debe tener la capacidad de sobrellevar los efectos de su contexto complejo en función de no perjudicar su organismo.

Adicionalmente, estas teorías planteadas por el autor, se consideraron relevante para la investigación dado que plantean una combinación para el estudio de las emociones basado en lo fisiológico y lo evolutivo, la que involucra el organismo y su contacto con el mundo exterior, enfatizando que aquellas emociones que perdura en el tiempo producen un efecto en el organismo, como por ejemplo, estar todo el tiempo tenso podría afectar la salud emocional provocando un estado depresivo.

Modelos Teóricos de los Factores Psicosociales de Hackman y Oldman (1976)

Existen diversos modelos teóricos que estudian los Factores Psicosociales en el área laboral, la presente investigación se apoyó en el modelo planteado por los autores Hackman y Oldman. (1976), el cual se denomina Perfil Motivacional del Puesto.

Estos autores plantean que cuando los trabajadores experimentan, que determinados factores psicosociales sobrepasan sus capacidades y limitaciones, podrían presentarse consecuencias en diferentes niveles como el psicológico, el cognitivo, el emocional, el fisiológico y el comportamental, tanto a nivel individual como laboral, si se mantienen en el tiempo surgen los denominados síntomas y problemas salud.

Por otra parte, este modelo hace énfasis en las características de los puestos de trabajos, las cuales potencian un aumento de la satisfacción, el rendimiento y la motivación de los trabajadores, basándose en cinco dimensiones básicas que constituyen el perfil motivacional del puesto, las cuales son:

Variedad de destrezas: Hace referencias a un conjunto de tareas en un puesto de trabajo, las cuales exigen poseer ciertas habilidades y conocimientos.

Identidad de las tareas: Significa la constitución del puesto de trabajo, de una forma integral, con un principio y un fin, en el cual el trabajador visualiza que las actividades que realiza tienen un objetivo, que conlleva al alcance de metas.

Importancia y significación de las tareas: Relevancia de las actividades en el área laboral.

Autonomía: Se relaciona con el grado de independencia que posee el trabajador, para planificar, coordinar y ejercitar las tareas.

Retroalimentación: Tiene que ver con el grado de comunicación, donde se reciben los resultados y rendimiento del individuo, permitiendo experimentar un sentimiento de bienestar por su éxito y/o fracaso.

El modelo de las características de trabajo, surge como un intento de diseñar el trabajo de forma que favorezca el enriquecimiento del puesto y la calidad de vida laboral, se basa en dos aspectos básicos, las características del puesto y las vivencias y/o percepciones que los sujetos se forman al desarrollarlas, siendo la variable determinante la motivación laboral, igualmente incluye otras variables individuales como el conocimiento, habilidades y satisfacción en los contextos laboral y personal.(ob.cit)

En base a los planteamientos estos autores, la presente investigación se enfocó en las características de puestos de trabajo, donde se hizo énfasis en la identidad de las tareas que tienen los trabajadores de la Universidad de Carabobo, la dimensión de la retroalimentación que tiene que ver con la comunicación, y su relación con la salud emocional. Igualmente, se enfocó en las relaciones familiares del trabajador, como un factor influyente en las actividades laborales. Es importante acotar que éste modelo teórico hace hincapié en que los principales problemas de salud y de motivación de los trabajadores, surgen de aquellos puestos laborales, en los que no se tienen control de las tareas a desarrollar y el comportamiento del individuo.

Esta teoría sostiene que los puestos de trabajo, deben estar diseñados, para que abarquen diversas tareas, repercutiendo en otras áreas, como parte de una unidad, el trabajador siente que su labor es significativa e importante. Por otra parte, el grado de

autonomía que disponga éste, le llevará a sentirse responsable de sus resultados, y a concebir que éstos, se deban a causas personales y no ajenas a él.

Otro de los aspectos relevantes de éste modelo es la retroalimentación, que se le ofrezca al trabajador sobre los resultados de su rendimiento, lo que le permitirá experimentar un sentimiento de bienestar o malestar por sus éxitos y fracasos, respectivamente. La percepción y experiencia positiva de estos estados psicológicos críticos predice buenos resultados personales a nivel emocional.

Antecedentes de la Investigación

A pesar de que el tema de las emociones ha tomado auge en Venezuela, no existen muchas investigaciones en relación a la Salud Emocional y su relación con los factores psicosociales del individuo. Sin embargo, se citan trabajos relacionados con esta investigación, con la finalidad de sustentarla.

Medina (2010), investigó sobre Las Estrategias Basadas en la Inteligencia Emocional para mejorar la relación del personal operativo de la empresa J.G.B. Ingeniería, C.A., se basó fundamentalmente en diagnosticar las competencias emocionales de los trabajadores para determinar estrategias de intervención, que les permitieran tomar conciencia de sus emociones con lo cual podrían afrontar situaciones personales, que frecuentemente se presenta en las relaciones laborales, concluyendo que las emociones son la clave del éxito en los individuos, de allí a nivel organizacional se hace necesario la implementación de estrategias no solo de tipos cognitivas sino también involucrando la inteligencia emocional, permitiendo el desarrollo integral del trabajador.

Este estudio se considera relevante para la investigación dado presenta alternativa intervención basada en la inteligencia emocional, resaltando la importancia de las emociones en la vida laboral.

Por otra parte Díaz (2009), realizó un estudio sobre la Responsabilidad Social Empresarial y su Impacto en la Calidad de Vida de los Trabajadores desde los Factores Psicosociales, planteando como objetivo, analizar la ejecución de actividades sociales en pro del trabajador y su entorno psicosocial, el apoyo teórico se sustentó en el modelo Psicológicos avalados por las teórica psicosociales y el conocimiento social. La metodología se enmarcó dentro del diseño no experimental.

De esta forma, esta investigación concluyó que el programa de Responsabilidad Social si impacta en la calidad de vida del trabajador, visto como un ente integral en los diferentes contexto en que se desenvuelve.

Dicha investigación resulta interesante, dado que resalta que el capital humano es el centro fundamental en las organizaciones, tanto de carácter público como privado para el logro del éxito de la misma, motivo por el cual es relevante que las empresas desarrollen actividades en función a la calidad de vida de sus trabajadores.

Este trabajo sirve de apoyo a la presente investigación, por la interpretación que se realizó de los factores psicosociales, haciendo referencia a las condiciones de trabajo, la realización de tareas por parte del trabajador y al ambiente laboral.

Así mismo, Álvarez (2009), investigó la Reconstrucción de la Salud Emocional de los Niños desde la Perspectivas de Orientación Integral Ecológico. Se basó en la interpretación del fenómeno recurrente en cuanto al comportamiento emocional, de individuos que comparten un mismo contexto, relacionando la salud y las emociones.

Éste estudio permitió concluir que la salud emocional, tiene tres elementos básicos que son la inteligencia emocional, socialización y autoestima, asumiendo que el individuo al poseer los tres adecuadamente, disfrutará de una mejor salud. Resaltando que en las Instituciones Educativas, está presente el analfabetismo emocional, donde se requiere una orientación integral ecológica, facilitando el estudio del ser humano visto dentro de diversos contextos.

Esta investigación constituyó un apoyo en cuanto al análisis de la definición de salud emocional del individuo, resaltando el papel que constituye el contexto donde éste se desenvuelve, reforzando que la misma forma parte del bienestar del sujeto, el cual debe sentirse bien consigo mismo, con los demás, resolviendo adecuadamente los diversos problemas de la vida cotidiana.

Camperos (2008), enfocó su estudio sobre, los Factores del Ambiente Laboral, que determinan las relaciones interpersonales, entre los directivos y docentes del liceo bolivariano, Luis Sanojo del Estado Carabobo, en el contexto de las organizaciones laborales, en la importancia de clima organizacional, comunicación y las relaciones interpersonales.

En cuanto a los resultados de este estudio, el autor concluyó que de acuerdo a las dimensiones seleccionadas, las relaciones interpersonales entre directivos y docente están determinadas, por la afiliación, en referencia al ambiente de trabajo, se comparten intereses relacionadas con el mismo, prevaleciendo debilidad en el intercambio de ideas, igualmente determinó, que los docentes como líderes de los planteles educativos requieren el apoyo de los directivos, para cumplir los lineamientos emanados, del Ministerio para la Educación Popular, manteniendo así un clima organizacional.

Ahora bien, esta investigación resalta la correspondencia entre ambiente laboral y las relaciones interpersonales, dentro de las cuales surgen diversidad de emociones que sino se canalizan adecuadamente pudieran afectar la salud emocional de los trabajadores y por ende el clima organizacional.

Por otra parte las autoras Aranguren y Flores (2008), investigaron La Orientación y la Salud emocional de los trabajadores de la empresa Unidades de Carga Lorusso C.A, del Edo. Carabobo, se basó fundamentalmente en determinar el rol del orientador como mediador de la salud emocional de los trabajadores, llegando a la conclusión de que existe necesidad de incorporación de profesionales de orientación, en el área laboral, dado a que los conflicto que surgen en esta área en algunos casos tiene que ver con un inadecuado manejo de las emociones.

Este estudio sirve de apoyo, dado que exploró las emociones que se experimentan en un contexto laboral, que influyen positiva o negativamente en el individuo, donde la intervención de un profesional en orientación se requiere para canalizar cualquier conflicto que pudiese surgir en dicha área.

Referentes Conceptuales

Para la comprensión del tema de investigación aquí propuesto es importante que se determine cuáles son los supuestos conceptuales relacionados con la situación a investigar, de allí que se desarrollaron los siguientes aspectos:

Salud Emocional y Trabajo aspectos fundamentales para el desarrollo del ser humano

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS 1984), ésta es entendida como el completo bienestar del ser humano, vista desde una perspectiva integral, es decir, no sólo abarca lo biológico sino también lo emocional y mental. La OMS, en la

actualidad concibe a la salud desde un sentido social, en la que se asume que un sujeto sano, es aquel que se caracteriza por tener un equilibrio entre el cuerpo, la mente y se adapta a su contexto físico y social, con capacidades de realizar cualquiera modificación, contribuyendo a su calidad de vida.

De igual manera Nogoreada (2006), plantea que la pérdida de la salud dada por una situación psicosocial inadecuada, puede ser multi-causal y afectar a los diversos niveles de la salud, es decir física, psíquica y social, hasta podrían tener repercusiones sobre la propia organización laboral. Afirmando que para el estudio de los factores psicosociales, no solo debe enfocarse desde una perspectiva biomédica, sino de un enfoque bio-psicosocial, integrando los diversos niveles de la salud, tomando en cuenta las condiciones de trabajo que pueden provocar riesgo tanto para el individuo como para la organización.

En este orden de ideas, Moncada y Artazcon (2008), consideran a la salud como el logro del más alto nivel de bienestar físico, mental, emocional y social así como la capacidad de funcionamiento dentro de los factores sociales, en los que vive inmerso, el individuo y la colectividad. Este planteamiento se refiere a que el ser humano debe cuidarse integralmente, pudiendo responder adecuadamente a una diversidad de eventos que surgen en su contexto.

Es de hacer notar que, se suele asumir a la salud mental como sinónimo de la salud emocional, efectivamente ambos aspecto tiene relación, pero son términos que tienen diferencias, en cuanto a su conceptualización.

De esta manera estos autores, asumen a la salud mental como el equilibrio interior, intelectual y afectivo del individuo, está en capacidad de hacer frente a las exigencias, igualmente consideran a la salud social como la integración del sujeto a

su medio social, con buenas relaciones con los otros y con éxito de adaptación a su ambiente.

Por otra parte, Riso (2008), plantea que en la salud emocional, el individuo tiene el control sobre sus pensamientos, sentimientos y comportamientos. Se siente bien consigo mismo y tiene buenas relaciones interpersonales, puede poner los problemas en perspectivas, pero para ello debe contar con herramientas, en la actualidad se habla de educación emocional.

Finalmente para la presente investigación se asumirá la conceptualización de salud planteada por la OMS, donde se involucra los diferentes niveles que pueden afectar al individuo, es decir físico, psíquico y social, aunado a los planteamiento del autor Riso (2008), en relación a la salud emocional, en la cual el trabajador al tenerla, esta en capacidad de manejar su sentimiento, pensamiento y compartimientos, utilizando su inteligencia tanto intrapersonal como su inteligencia interpersonal, en los diferentes contexto en el cual se desenvuelve.

Entorno laboral Saludable

Sin embargo, una vez definida la salud de una forma integral es importante tener claro que se puede entender por entorno laboral saludable; existen diversa conceptualizaciones que han venido evolucionando, inicialmente algunos estudiosos del área laboral, se enfocaban en el ambiente físico de trabajo, en el que incluye un esquema de salud y seguridad ocupacional, tomando en cuenta riesgo como; físicos, químicos, biológicos, la definición se ha ampliada agregando un factor fundamental como lo es hábitos de salud estilos de vida, factores psicosociales que implica la organización del trabajo y su cultura.

Para la OMS (2010), el entorno de trabajo saludable, lo define como un sitio en el cual todos los miembros de una organización se esfuerzan para lograr mantener una visión de salud y bienestar a sus trabajadores en general, proporcionando condiciones, no solo físicas sino también psicológicas, sociales y organizacionales que promuevan la salud y el bienestar.

Este enfoque involucra el ambiente psicosocial y la cultura organizacional que impera en las organizaciones, el estado del clima, que no es más que la percepciones que tienen los trabajadores del ambiente de trabajo, en algunos caso saludables y en otro deteriorados, ambas impactan en el equilibrio emocional del sujeto, aunado a las condiciones externa en el que se desenvuelve el trabajador.

En relación a las percepciones de los trabajadores en cuanto a su entorno organizacional son de suma importancia dado que permite que este interprete y exprese diferentes estímulos de si mismo y de su contexto dándola significado, estando influenciado por sus motivaciones, deseos, emociones, y sistemas de valores, asumiendo diferentes comportamientos en su entorno laboral, de allí la importancia de que las organizaciones se esfuercen en mantener un entorno laboral saludable.

La Oficina Regional del pacifico Oeste de la OMS (2010), propone cinco principios que deben estar incluidos dentro de un programa de entorno laboral saludable los cuales son:

- 1- **Integrador:** el cual se refiere a la incorporación de intervenciones individuales y organizacionales que construyan un ambiente sano, seguro y con cambio conductual.

- 2- **Participativo:** significa que todos los trabajadores deben estar incluido independientemente del cargo que ocupa, en la determinación de necesidades y soluciones.
- 3- **Cooperación, multisectorial y multidisciplinario** en la que se involucra diversos sectores, con la visión de diferentes profesionales.
- 4- **Justicia social:** sin distinción de género, estatus o grupo étnico.
- 5- **Sustentabilidad:** los cambios deben incorporarse a la cultura de ambiente de trabajo y las prácticas administrativas, para poder mantenerse en el tiempo.

En este sentido, se puede observar que este modelo toma en cuenta diversos aspectos que impacta en el trabajador y que forman parte de su derecho como ser humano y como un deber de las organizaciones incorporarlo dentro de una programación de prevención y seguridad, sin embargo, es importante mencionar que la salud del trabajador no solo va depender de la protección, que le brinde la empresa sino también de la calidad de vida que este mantenga en su entorno familiar y social, de allí que la salud emocional de los trabajadores de la universidad en estudio, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, pudiese depender no solo de las condiciones organizacionales de instituciones sino también de sus condiciones de vida fuera de esta.

Evidentemente, desde el punto de vista de la promoción de la salud, el trabajo tienen un valor excepcional, dado que proporciona, al trabajador la posibilidad de permanecer a un sector de la sociedad importante, necesario, en el cual el mismo puede ejercer aptitudes, habilidades y ampliar sus conocimientos, así como también prepararse y formarse en otras áreas, ampliar su red de relaciones interpersonales. A

nivel económico le permite atender las necesidades básicas de la vida cotidiana, pero también el trabajo pudiera generar algunas patologías en la ejecución de determinadas actividades.

Es por ello que es necesario mejorar la evolución y la gestión de riesgos sanitarios en las organizaciones mediante intervenciones para prevenir y controlar riesgos físicos, químicos, y psicosociales en el entorno laboral. Una de las estrategias para evitar ciertos riesgos de enfermedad, es medir el clima en las organizaciones para así poder determinar el sentir del trabajador con su organización o empresa, con la finalidad de generar planes de acción en función de mejorar el ambiente laboral.

Importancia del Clima Organizacional Para el Mantenimiento de un Entorno Laboral Saludable

Cuando el individuo ingresa a un campo laboral lleva consigo ideas, percepciones de sí mismo, sobre las actividades que va a cumplir dentro de las organizaciones, las alinea a la cultura imperante en las mismas, aunado al proceso de socialización que inicia con los demás trabajadores, donde se va afianzando su percepción o se modifica.

Al respecto Acosta y otros (2006), señalan que las percepciones del trabajador referente a su entorno laboral, permiten comprender el comportamiento de los trabajadores, evaluar los factores que influyen esas percepciones y determinar la forma más adecuada para elevar su calidad de vida laboral, y por ende mejorar su rendimiento.

En base a estos planteamientos, se podría afirmar que la importancia del clima organizacional, reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador, no es una resultante de los factores organizacionales existentes, tiene que ver con aquella

visión o percepción fundamental que él obtiene de la estructura y los procesos que ocurren en el medio laboral.

En este sentido, Goncalves A. (1997), define el clima organizacional como un “fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales, viéndose reflejadas en el comportamiento de los miembros de esta”.

El clima organizacional es parte indispensable dentro de una organización debido a que está constituido por directrices que cada trabajador tiene de sí mismo y del entorno laboral.

De igual manera Litwin y Stinger, citado por Brunet L. (1992), definen el clima organizacional como los “efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como los factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan”. Dentro de la organización el clima laboral está orientado hacia un conjunto de características que describen a la organización y que el individuo forma parte esencial dentro de la misma.

En base a estos planteamientos, el clima organizacional facilita medir que tan saludable está el entorno laboral para el trabajador, en cuanto ambiente de trabajo en general, tomando en cuenta las relaciones de múltiples factores psicosociales que determinan su motivación, satisfacción, y afectividad emocional al campo laboral, este aspecto es relevante en la investigación dado, que permitió visualizar que el clima organizacional se ve afectado por los factores psicosociales que imperan en las organizaciones ya sea positivamente y negativamente.

Las Emociones y salud emocional

Las autoras Liccioni y Soto (2006), consideran a la emoción “Un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que dispone a una respuesta organizada. Las emociones generan habitualmente como respuesta a un acontecimiento exterior o interior”. (p.13). Estas autoras, señalan que existen diferentes tipos de emociones, clasificadas en emociones negativas las que suponen un obstáculo, algo inesperado en algunos casos desagradables, y las positivas, son eventos que persiguen el objetivo del individuo.

De esta forma, las emociones positivas incluyen felicidad, alegría, amor, afecto, son experiencias agradables, como el logro de una meta, a diferencia de las negativas que constituyen, la frustración, retraso de los objetivos, crean conflictos en algunos de los casos, incluye la ira ,el susto, la ansiedad, culpa-vergüenza y envidia.

En base al planteamiento anterior existen , diversos tipos de emociones entre las cuales Goleman (1996) destaca: la ira, la culpa, la sorpresa, la alegría, la tristeza, la rabia, la melancolía, la frustración, las cuales preparan al organismo para una determinada respuesta fisiológicas , entre las cuales se puede destacar:

La ira: la sangre fluye a las manos, el ritmo cardiaco se eleva generando un ritmo de energía fuerte, que ocasiona una acción vigorosa.

En el miedo: la sangre se concentra en las piernas, ocasionando una sensación de huida, de escape y algunos de los caso ocurre lo contrario el individuo se paraliza.

En relación a la felicidad hay un aumento de la actividad en el centro de los nervios del organismo, que no permite los sentimientos negativos, incentivando la energía positiva.

En cuanto al amor, da lugar a un despertar en el Sistema Parasimpático, dando una respuesta de relajación, generando un estado de calma y de satisfacción, facilitando la cooperación.

En lo que respecta a la tristeza, cumple una función bien importante en el organismo, ayuda a adaptarse a una pérdida significativa, como el fallecimiento de un ser querido, ocasionando una caída de energía y de entusiasmo. Es importante acotar que estas tendencias están determinadas por el proceso de socialización en el cual se desarrolla el individuo.

Para este autor, la emoción es un mecanismo de respuesta que puede abarcar muchos aspectos, fisiológicos, cognitivo, motivacional y experiencial, surge como una reacción a un hecho externo e interno del individuo.

Es decir, la emoción surge ante una situación determinada, basadas en vivencias personales, las cuales pueden ser controladas a través de un proceso de aprendizaje, de allí la importancia de los planteamientos del autor Damasio (2001), quien considera a la emoción como una parte fundamental de una serie de actitudes para vivir, atribuyéndole importancia al cuerpo, la mente, el cerebro.

Dentro de este proceso investigativo este aspecto es de gran relevancia dado que la situación problemas de los trabajadores de la Universidad en estudio, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional es ese impacto emocional que le ocasiona estados depresivos, dificultando su relación intrapersonal y interpersonal, es decir limitación de manejar sus sentimientos y la capacidad entender y comprender los sentimientos de los demás.

Según Riso (2008), los estudios en relación a las emociones han demostrado que el desconocimiento de los propios estados emocionales acorta la vida y predisponen el surgimiento de cualquier enfermedad, considerando que experimentar

emociones siempre deja una enseñanza, no todas son buenas y aceptable, “hay sentimiento autodestructivo y altamente peligroso que deben manejarse con mucho cuidado o eliminarlas para siempre” (p. 33), existen otras que fortalece al individuo, de allí la importancia de los planteamientos teóricos de Damasio donde involucra no solo la sensación fisiológica de la emoción sino también ese complejo mundo donde se mueve el individuo.

Por su parte, Álvarez (2009), considera que el individuo al poseer salud emocional, está en capacidad de: (a) Reconocer las propias emociones constituye tener la capacidad de reconocer y dar nombre a las propias emociones. (b) Saber manejar las propias emociones no es más que conducir nuestras reacciones emocionales (c) Saber ponerse en el lugar de los demás, este elemento se relaciona con el establecimiento de la empatía, que permite comprender sentimiento y pensamiento, (d) Saber ponerse en el lugar de los demás, este elemento se relaciona con el establecimiento de la empatía, que permite comprender sentimiento y pensamiento

En este sentido el mantenimiento de una salud emocional tiene que ver con la capacidad que posee el individuo para reconocer sus propias emociones, controlarla y relacionarse con su entorno de manera favorable.

Según Sinmons y Simmon (1998), consideran que existen una escala en vida Emocional que los individuos deben tener para mantener una salud emocional, es la energía emocional, definida como aquella que posee el individuo para enfrentar situaciones como estrés, frustración, conflictos y presiones, tanto a nivel familiar como a nivel laboral y social.

De la misma manera hay que tomar en cuenta la energía física, la cual es la base de la energía emocional, se puede tener baja y alta. La baja está caracterizada por una persona poco participativa, son monótona y frustrada, poco luchadora y generalmente más propensa a somatizar enfermedades, al contrario ocurre con la

energía emocional alta se caracteriza la persona por ser activa, con pensamiento positivo y luchadora. Es decir, que el manejo de las emociones está íntimamente relacionado con la personalidad de cada individuo.

Al respecto Goleman (1996), considera que el objetivo fundamental, es el equilibrio emocional, mas no la limitación de expresarse emocionalmente, cada sentimiento tiene su valor y su significado, el hecho central es que la emoción sea la adecuada, el sentir de forma proporcionada a las circunstancias, cuando las emociones se presentan de forma apagada, sin energía, crean aburrimiento, pero cuando están fuera de control persistente, se convierte en patología, ejemplo la depresión, la ansiedad y la furia, situación que podría estar sucediendo con los trabajadores de la universidad pública, referido a la unidad de Evaluación Organizacional, donde el desarrollo de la inteligencia Intrapersonal y interpersonal se hace fundamental para el mejoramiento de su estado emocional.

De este modo la, presente investigación se enfocó, en los planteamientos de Goleman (1996), en cuanto a su afirmación al considerar que la emoción es un mecanismo de respuesta del organismo, apoyando los planteamientos teóricos de Damasio (2001), quien afirma que la emoción es la vida básica del organismo, en la que intervienen diversos procesos como;

1. **Neurofisiológicos:** Se refiere a lo que la persona siente, implica respuestas involuntarias como por ejemplo; taquicardia, sequedad en la boca, secreción, hormonal, respiración y presión sanguínea.
2. **Comportamental:** Se trata de las manifiestas expresiones faciales, tono de voz, movimiento del cuerpo. Es importante, que a través de la observación de comportamiento de una persona se pueda inferir que tipos de emociones

está experimentando, en el lenguaje no verbal, en tono de voz, en la expresión del rostro.

3. **Cognitivo:** Es uno de los componentes relevantes, dado que hace referencia a lo que la persona piensa, representando la vivencia subjetiva.

Para la presente investigación son de gran relevancia los aspectos antes mencionados, ya que en la misma se visualiza al hombre, desde diferentes contextos, como su organismo reacciona ante la presencia continua de diversas emociones, que incluye sus expresiones faciales, el comunicarse tanto verbal y gestualmente, así como su capacidad cognitiva.

En relación al campo laboral, los trabajadores dentro de su proceso interpersonal experimentan un conjunto de emociones, de acuerdo a las diversas situaciones que le surgen, cuyas reacciones ante determinados hechos psicológicos y sociales, no son las mismas para todos, sino que ciertas características propias de cada trabajador como su personalidad, necesidades, capacidad de adaptación entre otros, determinarán la magnitud de sus reacciones como las consecuencias biológicas, físicas y emocionales que podrían traerle.

Al respecto Pérez. y otros (2010), señala que se presentan exigencias emocionales en el campo laboral en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir, es allí donde podrían generarse comportamientos de ausentismo, desequilibrio emocional, depresiones, retrasos en las asignaciones.

De igual manera, estas exigencias emocionales del trabajador pueden resultar del nivel de implicación y compromiso que se derivan de las relaciones con su entorno, de allí la importancia de conocer la percepción del trabajador en cuanto al clima organizacional en la que esté involucrada, diversas dimensiones como lo son la

motivación, la satisfacción, y en la que se visualiza de alguna forma las relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo.

La Inteligencia Emocional

Gardner (1983), asume la inteligencia como una diversidad de capacidades y habilidades que posee el ser humano, para afrontar y resolver problemas, destrezas que se van desarrollando a lo largo de su vida, sin negar el componente genético que pueda tener un sujeto.

En este sentido, el autor basa su investigación en los orígenes biológicos de cada capacidad y habilidad que pueda tener el ser humano para desenvolverse en el contexto familiar, laboral y social, para mediar con los diversos problemas que se le presenten.

La esencia básica de este planteamiento, se fundamenta en el ofrecimiento de una enseñanza pedagógica, cuyo objetivo principal es el ser humano, su descubrimiento y desarrollo de habilidades, clasificando a la inteligencia en ocho tipos, las cuales son:

Inteligencia Lingüística: es la capacidad de utilizar las palabras de manera efectiva, en forma tanto oral como escrita. Incluye la habilidad en el uso de la sintaxis, la fonética, la semántica y los usos pragmáticos del lenguaje.

Inteligencia Lógico-matemática: es la capacidad para usar los números de manera efectiva y de razonar adecuadamente. Incluye la sensibilidad a los esquemas y relaciones lógicas.

Inteligencia Espacial: es la capacidad de pensar en tres dimensiones. Permite percibir imágenes externas e internas, recrearlas, transformarlas o modificarlas,

recorrer el espacio o hacer que los objetos lo recorran y producir o decodificar información gráfica.

Inteligencia Musical: es la capacidad de percibir, discriminar, transformar y expresar las formas musicales. Incluye la sensibilidad al ritmo, al tono y al timbre.

Inteligencia Corporal-cinestésica: es la capacidad para usar todo el cuerpo en la expresión de ideas y sentimientos, y la facilidad en el uso de las manos para transformar elementos. Incluye habilidades de coordinación, destreza, equilibrio, flexibilidad, fuerza y velocidad.

Inteligencia Naturalista: es la capacidad de distinguir, clasificar y utilizar elementos del medio ambiente, objetos, animales o plantas.

Las dos últimas inteligencias propuestas son: inteligencia interpersonal e intrapersonal, las cuales son relevante, para la presente investigación, motivado a que están relacionada con la variable salud emocional, siendo definidas por el autor como:

La Inteligencia Interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado” (p.149)

Sobre la base de lo antes expuesto en la definición de inteligencia interpersonal, se considero de gran relevancia para la investigación, ya que constituye la habilidad que posee el individuo, para establecer relaciones con las personas que le rodean,

comprendiéndola en ese proceso de socialización, donde afloran diversas emociones tanto positivas como negativas. Siendo importante desarrollar esta competencia emocional en un ambiente organizacional, donde necesariamente el ser humano requiere trabajar en equipo, y no como un ente aislado. Obteniendo éxito tanto individual como empresarial.

Igualmente esa capacidad emocional del individuo es fundamental dado que es un ser social, en los diferentes contextos en que se desenvuelve, lo que le permite establecer sus relaciones con las demás personas, actuando sabiamente, teniendo la posibilidad de leer las expresiones e intenciones de otros sujetos, con los cuales comparte.

De la misma manera definió a la inteligencia intrapersonal:

como el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta.. (ibídem)

Ambas inteligencias le permite al ser humano establecer relación consigo mismo y con su entorno pudiendo manejar las diversas emociones que se

experimentan, orientando su comportamiento en los diferentes escenarios. Estas dos inteligencias constituyeron el inicio de lo que hoy por hoy se denomina Inteligencia emocional.

Es de hacer notar que según el autor, el término de inteligencia emocional, fue utilizado por primera vez por los Psicólogos Salovey y Mayer en 1990, y posteriormente tuvo un auge con el autor Goleman en 1995, cuando publicó su libro Inteligencia Emocional.

Ahora bien, las inteligencias intrapersonal e interpersonal de Gardner (1983), se refiere a las cualidades de cómo entender los propios sentimientos, tener empatía por los demás y controlar las emociones. Interviniendo factores como el autocontrol, el conocimiento de uno mismo y la sensibilidad social.

Es importante señalar que Goleman (1996), en su proceso investigativo acerca de la inteligencia emocional nos plantea que existen cinco componentes que le permiten al individuo mejorar su estado emocional los cuales son:

1- La autoconciencia implica conocer los propios estados de ánimos, los recursos y las instituciones; tener la posibilidad de dar apreciaciones y nombre a las propias emociones, con la finalidad de poder manejar moderarlas y ordenarlas de manera consciente.

2- El autocontrol de los sentimientos: permite desarrollar planes de vida a futuro. Las emociones positivas, tienen la capacidad de alternar la organización de la memoria, facilitando la integración del material cognitivo, para una mayor comprensión de ideas.

3- La motivación está relacionada a las tendencias emocionales, que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas, partiendo de la capacidad de

motivarse uno mismo, siendo la actitud del individuo, lo principal aunque influye la motivación de los demás.

4- La empatía que implica tener conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros, siendo ésta, el conjunto de capacidades, que permite reconocer y entender las reacciones de los demás individuos y sus motivaciones que explican, su comportamiento, es decir, la capacidad de ponerse en lugar del otro y entender su realidad.

5- Las destrezas sociales que se refiere a tener habilidad de inducir respuestas deseadas en el otro, está en el autocontrol, en saber dominarse y en la empatía reconocer e intuir las expresiones en los demás, es lo que se llama comunicación no verbal, es decir la capacidad de crear y cultivar relaciones, reconocer los conflictos y solucionarlos.

De estos cinco componentes en la presente investigación se tomó como indicadores la motivación y el autocontrol. En relación a la motivación Robbins (2004), considera que la motivación es un proceso de esfuerzos para alcanzar diferentes metas, en la que el individuo experimenta sensaciones de bienestar, donde se evidencian sus potencialidades y habilidades.

De tal manera define a la motivación como todos “aquellos procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia de un esfuerzo o impulso para la satisfacción y logro de algo” (p. 512), es relevante que las organizaciones implemente programa de participación en el cual se fomente, la creatividad, el talento y se valore las iniciativas e ideas, reconociendo el esfuerzo de los trabajadores, generando sensaciones de bienestar. (ob.cit.)

Es de señalar que el bienestar se puede entender, como un estado dinámico de la salud mental y emocional, caracterizado por una armonía entre diferentes aspectos como; las facultades, las necesidades y las expectativas del trabajador y las exigencias o influencias de los factores psicosociales, según Kalimor. y otros (1988).

Por consiguiente este bienestar está estrechamente relacionado con la calidad de vida del trabajador, dado que significa la integración física, mental y social, en el cual influyen factores psicosociales tanto positivos como negativos.

Factores Psicosociales y su Relación con la Salud emocional de los Trabajadores

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia. Haciéndose necesario la profundización del tema. Es así que para el estudio de la relación de los factores psicosociales, con la salud laboral surgieron diferentes modelos teóricos, en la presente investigación se apoyó en el modelo planteado por los autores Hackman y Oldman (1976), los cuales consideran a los factores psicosociales como las condiciones generales en que los trabajadores ejecutan sus funciones aunado a las condiciones en su entorno familiar y social, que pudiesen influenciar en su salud.

Los autores ante señalados desarrollaron el modelo teórico basado en las características de puesto de trabajo, el cual está referido a la identificación del trabajador con sus funciones, al proceso comunicacional, donde recibe retroalimentación de la ejecución de su trabajo, motivándolo e impulsando su desarrollo personal, experimentando un bienestar integral, manteniendo un equilibrio entre sus capacidades y habilidades con las características del puesto de trabajo que ejecuta, impactando positivamente en la salud laboral.

Al respecto Velásquez (2009), considera que la salud laboral en las últimas décadas ha tenido importantes cambios en el mundo del trabajo, en lo que a la organización se refiere, como en las reacciones de los distintos grupos de trabajadores,

donde la salud emocional está ganando terreno, es por ello que la definición de factores psicosociales, debe tomar en cuenta el entorno intra-laboral y el extra-laboral, es decir la vida, social en general, la familia con toda su exigencias y los aspectos individuales como por ejemplo la personalidad y las actitudes, así como también aspectos que tiene que ver con el proceso de socialización, la valoración y la cultura del trabajador. Todos los aspectos anteriormente nombrados en conjunto pueden influir en la aparición de diversas problemática de salud en el orden emocional y mental.

Al mismo tiempo Castaño y otros (2010), señalan que el comité formado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1984), hacen referencia que los Factores Psicosociales consisten en la interacción entre el trabajo, el ambiente, las condiciones de la organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal, todo lo cual a través de percepciones, que puedan influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador.

Igualmente Martín y Pérez (1993), consideran que los factores psicosociales, hacen referencia a las condiciones que están presentes, en el ámbito laboral, las organizaciones y el trabajo en sí, los cuales influyen en el bienestar físico, psíquico o social, del trabajador como el desarrollo de la organización.

Asimismo Báez (2010), acota que es importante diferenciar entre tres términos, que generalmente se utilizan como sinónimos, cuando realmente no lo son, siendo estos: factores psicosociales, riesgos Psicosociales, y factores psicosociales de estrés, son términos próximos entre ellos, pero sus referencias históricas y definiciones son diferentes.

En base a los planteamientos anteriores sobre los factores psicosociales estos constituyen un conjunto de aspectos que están presente en toda las organizaciones con resultados tanto positivos como negativos, que depende fundamentalmente de la cultura, liderazgo o del clima organizacional, los cuales pueden generar excelentes o pésima condiciones favorables o desfavorable para la salud de los trabajadores, aunado sus condiciones sociales.

Es decir en estos factores psicosociales están involucrados la estructura organizacional que incluye el medio ambiente, la costumbre, las creencias, y los valores, que la caracterizan como tal, aunado a los factores extra laborales del trabajador y los aspectos propios de su personalidad, todo ello impacta en el desenvolvimiento del individuo en ambos contexto, organizacional y social.

A diferencia que cuando se habla de riesgos Psicosociales se refiere según Castaños y otros (2010).

Al conjunto de factores Psicosociales de las empresas y organizaciones disfuncionales, es decir provocan respuestas de inadaptación de tensión, respuestas psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo. (p. 8)

Es decir, los factores psicosociales de riesgos son aquellos que están presentes en el contexto laboral fundamentalmente, que le ocasionan efectos negativos a los trabajadores, pudiendo generar desajuste en la salud del trabajador, tanto psicológica como fisiológica, donde también se ve afectada la organización, ya que se presenta el ausentismo laboral, la disminución en el cumplimiento de los objetivos, la desmotivación entre otros, y los factores psicosociales vienen hacer aquellos factores que influyen positivamente y negativamente en el desarrollo del trabajador dentro de la organización.

Clasificación de los Factores Psicosociales y Riesgos Psicosociales

Anteriormente se hizo una diferencia en cuanto a dos términos que generalmente se asumen como sinónimo, siendo estos los factores psicosociales y riesgos psicosociales, pero es importante especificar cada uno de los indicadores que contienen, como se clasifican ambos.

Para ello Roozeboom y otros 2008 (Citado por Castaño, 2010) señala la siguiente clasificación de los factores psicosociales.

CUADRO 1. Clasificación de los Factores Psicosociales

FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES	INDICADORES
Política y filosofía de la organización	Relación Trabajo Familia. Gestión de los recursos Humanos. Eolítica de seguridad y Salud. Responsabilidad Social.
Cultura de la organización	Políticas de Relaciones Laborales. Información organizacional. Comunicación Organizacional.

	Supervisión Liderazgo.
Relaciones Industriales	Clima Laboral. Representación Sindical. Convenio Colectivo.
Condiciones de Empleo	Tipo de Contrato. Salario. Diseño de Carrera.
Diseño del puesto	Rotación del Puesto. Trabajo Grupal.
Calidad en el Trabajo	Uso de Habilidades Personales. Autonomía y Capacidad de control.

Fuente; Roozeboom, Houtman y Van Den Bossche 2008

Es de destacar que de los factores Psicosociales señalados en el cuadro anterior se tomaron como indicadores en la investigación los siguientes; relación familia-trabajo, comunicación en el entorno laboral de los trabajadores de la Universidad de Carabobo, referidos a la unidad de Evaluación Organizacional, como también el uso de sus habilidades personales y la capacidad de control de las emociones, que vendría siendo la inteligencia interpersonal y la intrapersonal, factores que pudiesen o no estar afectando su salud emocional.

De la misma manera que el número de los factores psicosociales es muy amplio igualmente, lo es el número de factores psicosociales de riesgos o de estrés, según la clasificación Cox y Griffiths Citado (1996), (citado por Castaño, 2010), presentan la siguiente categorización.

CUADRO -2. Clasificación de los Factores Psicosociales de Riesgo o Estrés

Contenido de Trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, sin sentido, bajo uso de habilidad, relación intensa.
Sobrecarga y Ritmo	Exceso de trabajo, ritmo de trabajo, alta presión temporal.
Control	Bajo participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo.
Ambiente y Equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, falta de espacio personal.
Cultura Organizacional y Funciones	Mala Comunicación interna, bajo nivel de apoyo, falta de definición de sus propias tareas o de acuerdo a los objetivos Organizacional.
Rol en la Organización	Conflicto de rol.
Desarrollo de Carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración trabajo.
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia bajo apoyo familiar.

Fuente: Cox y Griffiths. (1996)

En consecuencia, si estos riesgos psicosociales señalados en el cuadro anterior, se torna frecuente en las organizaciones pudiesen, generar diversa consecuencias en los trabajadores a nivel de sus bienestar físicos y psicológicos, pudiéndose ser el caso de los trabajadores de esta casa de estudio superior, los cuales están presentando ausentismo laboral, depresión, problemas cardiovasculares, insatisfacción, desmotivación entre otras. Aunados a las consecuencias extra-laborales, conflictos en la familia, en sus relaciones interpersonales y intrapersonal, estos dos último sumamente relevante ya que están relacionados con la capacidad de enfrentar los diversos problema en su contexto, planteamiento que expone Gardner (1983), con su teoría de la Inteligencias Múltiples.

Influencia de los Factores Psicosociales en los Tres Sistemas del Ser Humano

Para Grace (2001), el ser humano se desenvuelve en tres sistemas básicos, los cuales son: el yo como individuo, el yo como miembro de la familia y el yo como trabajador, estos tres interactúan y son invadidos por un conjunto de factores psicosociales. Definiendo cada uno de los sistemas como:

1- El yo como individuo hace énfasis a la autorrealización, a la autoestima, la capacidad de terminar las direcciones, emprender proyectos y cumplir metas, en la que está el desarrollo pleno de talentos y capacidades. Es de señalar que el autoestima, es la tendencia a valorarse y aceptarse uno mismo.

2- El yo familiar ubica básicamente las actividades y responsabilidades con los miembros de la familia., para las autoras Ramos (2002), el sistema familiar implica que cada uno de los integrantes son interdependiente del otro, con objetivos comunes, las acciones individuales repercuten en el sistema total. La familia como sistema funciona a través de pautas transaccionales, que determina el modo de relacionarse.

3- El yo trabajador donde se define el estatus, el ingreso, el prestigio del hombre, la programación a diario de sus actividades, los contactos sociales y la oportunidad de desarrollo personal. En este sistema se visualiza el compromiso de trabajo, la responsabilidad al cumplimiento de sus tareas el interés y la motivación laboral.

En estos tres sistemas el factor fundamental, es la personalidad que caracteriza a cada individuo, al respecto Robbins (2004), afirma que la personalidad se refiere aquellos patrones de conducta duraderos y recurrentes, que tiende a expresarse en una amplia variedad de situaciones.

El autor antes señalado diferencia siete tipos de personalidades, las cuales son:

La actitud neurótica, este rasgo refleja inestabilidad emocional, esta persona son propensa a padecer problemas psicológicos, generalmente tiende a padecer de inseguridad, depresión, ansiedad.

La extroversión, se refiere a la intensidad de las relaciones sociales, la necesidad de estímulos, y la confianza en sí mismo. Los rasgos que poseen esta actitud son: sociabilidad, amabilidad, ser activo y asertivo.

La franqueza o apertura a la experiencia, esta refleja la búsqueda de la creatividad, curiosidad intelectual, mente abierta y sensibilidad artística.

La amabilidad, esta refleja la calidad de la propia orientación interpersonal, la confianza.

Escrupuloso o responsable; se refiere a un individuo organizado, estructurado en el ejercicio de sus funciones o labores.

Vigilante del propio comportamiento, aquí se observa una persona observadora, analista, controlada, y un poco reservada. Finalmente esta el que asume riesgos y busca emociones.

En base al planteamiento anterior existen diversos tipos de personalidad en los individuos, cada una con características muy particular, reaccionando ante determinada circunstancia de forma diferentes, resolviendo problemas de acuerdo a su capacidad, experimentando sus emociones de forma individual.

Papel del Orientador en la Salud Emocional

Según Martínez. (1998), el surgimiento de la Orientación responde a las exigencias del momento histórico, enfocados en la necesidad de asesorar y ubicar a

las personas en el área industrial, dando respuesta a las demandas exigidas, con la finalidad de mantener el nivel de productividad.

Todo esto muestra claramente que en sus inicios la orientación surge por la necesidad de asesorar y ubicar en el área industrial a las personas para saldar la gran demanda que existía en aquella época, debido a que era evidente que se necesitaba seleccionar y brindar orientación personal, social y vocacional, para mantener un nivel de productividad elevado, tal y como se plantea en esta investigación cuando se refiere a la importancia de la existencia de un orientador en las organizaciones, debido a que los procesos en las relaciones interpersonales son complejos y por lo tanto tienden a suscitarse algunas situaciones que interfieren en la sana relación entre los individuos, ya sean personales o sociales.

Es por ello, que la intervención de un orientador a nivel organizacional en una sociedad cambiante, con múltiples problemas sociales y variedad de posibilidades ocupacionales, juega un papel relevante en los diferentes escenarios, del hombre siendo estos, educativo, laboral, familiar y en otras instituciones sociales, es relevante que el profesional expanda sus áreas de intervención, en función del desarrollo integral de la personalidad del individuo en concordancia con los intereses de este y el de la organización.

Es relevante definir qué se entiende por orientación laboral, según Molina (2000), es un proceso de asesoramiento y acompañamiento en el desarrollo de competencia personal, social, laboral, que permite mejorar su calidad de vida.

En este sentido, en la Universidad de Carabobo, específicamente en la Unidad de Evaluación Organizacional, una de las atenciones que prestan es la Orientación y el Asesoramiento, a los trabajadores referidos a dicha unidad, que presentan determinadas situaciones, las cuales están afectando su desempeño laboral, donde se

refleja la intervención de los factores psicosociales, focalizando al ser humano desde una perspectiva biopsicosocial.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo General

Determinar la relación de la salud emocional y los factores psicosociales de los trabajadores de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional.

CUADRO 3. Operacionalización de Variables

Objetivos	VARIABLES	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems
------------------	------------------	-------------------	------------------	--------------------	--------------

específicos					
Identificar los aspectos de la Salud emocional presente en los trabajadores	Salud emocional	Es el bienestar consigo mismo y con los demás, siendo capaz de enfrentar a los problemas Riso W. (2008)	Inteligencia Emocional	Emociones Autocontrol Motivación	1-2-3 4-5-6 7,8,9
Determinar importancia de los factores Psicosociales en la salud emocional de los trabajadores	Factores psicosociales	Son las condiciones de trabajo que influyen en el individuo tanto a nivel intra laboral como extra laboral OMS- OIT(1984)	Contexto Laboral	Comunicación Puesto de trabajo Familia	10.11.12.13 14,15,16,17 18,19,20

Fuente: Soto Y (2013)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico constituye un aspecto relevante en todo proceso investigativo, ya que guía y estructura las fases a seguir para alcanzar los objetivos propuestos, en él se enmarca, el tipo de estudio, diseño, población, muestra

instrumentos aplicar y las técnicas de recolección de información para poder alcanzar los objetivos planteados.

Naturaleza de la Investigación

En función de las características derivadas de la problemática planteada y los objetivos propuestos, la investigación se desarrolló, bajo un paradigma cuantitativo, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2003), “como la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadísticos” (p.5), este paradigma se fundamenta en la aprobación de hipótesis, para establecer patrones de conducta.

Ahora bien este paradigma cuantitativo, se apoya en la corriente positivista, la cual sostenía que las cosas y los fenómenos pueden medirse, este tipo de investigación lleva implícito las siguientes fases (a) establecer una o varias hipótesis, (b) diseñar un plan para someterla a prueba (c) se evalúa los conceptos incluidos en la hipótesis y variables y (d) se transforman las mediciones en datos cuantificables, para analizarlos con técnicas y procedimientos estadísticos. (ob.cit.)

Tipo de Investigación

En relación, al tipo de investigación, se desarrolló siguiendo los criterios de un estudio correlacional descriptivo, el cual es definido por Hernández y otros (2003) “como aquella que evalúa las relaciones que existen entre dos o más variables o conceptos” (p.122), acotando que es descriptiva dado que busca especificar lo más relevante del fenómeno que se estudia.

En el presente estudio se determinó la relación entre la salud emocional y los factores psicosociales existentes en los trabajadores Administrativos y Obreros de la

Universidad de Carabobo los cuales son referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional. De la misma manera, la investigación es de campo, se recolectó los datos directamente en el área de estudio, es decir, el laboral y el familiar del trabajador, de la Universidad de Carabobo, con el objetivo de explicar las causas y consecuencias del problema planteado.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación, se refiere a la forma o manera de practicar y precisar que el investigador asume para cumplir los objetivos de su estudio, existiendo fundamentalmente dos enfoques, experimental y el no experimental. El enfoque experimental lo define como “situación de control en la cual se manipula de manera intencional una o dos variables independientes para analizar la consecuencia de tal manipulación sobre una o dos variables dependientes” (p.190), básicamente se fundamenta asumir una acción para posteriormente medir su consecuencia. (ob.cit.)

En cuanto a la no experimental, es definida como “aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables” (p.267), siendo esta la utilizada en la investigación, es decir que en el estudio, no se hace variar intencionalmente las variables; Salud emocional y Factores psicosociales, sino que se observa el fenómeno tal cual se presenta, con sus características específicas para luego analizarlas. (ob.cit.)

Sistema de Variables

La variable es una “propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.143), esta adquiere valor en la investigación cuando llega a relacionarse con otra. En este estudio se asumió dos variables, Salud Emocional y Factores Psicosociales. (ob.cit.)

En base a las variables se formularon las hipótesis, la cual es definida por estos autores “como proposiciones tentativas sobre las posibles relaciones entre dos o más variables” (p.149). Las hipótesis planteadas en la investigación fueron:

Ho: la salud emocional es independiente de los factores psicosociales de los trabajadores.

H1: la salud emocional es dependiente de los factores psicosociales de los trabajadores.

Población

Para Ramírez, T. (1999), “la población son los individuos que pertenecen a una misma clase por poseer características similares, sobre los cuales se requiere hacer una inferencia basada en la información, y a un número de variable definida en el estudio” (p.86). es decir la población es el conjunto de sujetos con la que se pretende hacer la investigación en este caso se llevo acabo con 20 trabajadores Administrativo y obrero atendidos por la Unidad de Evaluación Organizacional de la Universidad de Carabobo

Muestra

La muestra según Hernández y otros (2003) “es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población. (p.236)., la misma se selecciona tomando en cuenta las características de algunos elementos, con el objetivo de indagar algo sobre la población determinada. La muestra representa al todo y refleja la característica que define la población.

Para el desarrollo de la investigación, se empleó un muestreo no probabilístico de tipo intencional definido por los autores mencionados “como aquel que se

caracteriza por un esfuerzo deliberado por obtener muestras representativas mediante la inclusión de grupo supuestamente típicos” (p.241), se seleccionaron aquellos trabajadores y trabajadoras, que presentaron ciertos elementos comunes y representativos para la investigación, como ausentismo laboral, estados depresivos, conflictos laborales, reposos continuos, irritabilidad, retrasos en sus actividades y conflictos familiares. De acuerdo a lo anterior, la muestra estuvo representada por diez (10) trabajadores administrativos y obreros, de la Universidad de Carabobo, que fueron atendidos en la Unidad de Evaluación Organizacional.

Técnicas e Instrumento de Recolección de Información

En todo proceso investigativo se requiere de técnicas que permitan la recolección de datos, la cual va a facilitar la verificación del problema planteado, Ramírez T. (1999) indica que: “Una técnica es un procedimiento más o menos estandarizado que se ha utilizado con éxito en el ámbito de la ciencia” (p.137) para, el presente trabajo se empleó, la técnica de la observación mediante la encuesta.

El instrumento de medición, que se utilizó fue el cuestionario, el cual consiste, según los autores Hernández y otros (2003), como un conjunto de preguntas cerradas formuladas en base a dos variables a medir, susceptibles de analizar con relación al problema, este se aplicó de forma personal e individual, a un total de 20 personas, el mismo estuvo conformado por 20 ítems, con escala de respuesta tipo Likert, con cinco alternativas, las cuales fueron: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, las afirmaciones se elaboraron con lenguaje claro y sencillo, de fácil entendimiento para los encuestados, dirigidos a los trabajadores de la universidad.

Es importante destacar que los encuestados fueron citados por grupo para la aplicación del instrumento, en forma directa y cerrada, lo cual permitió recabar información en menos tiempo. Es de destacar que el diseño del instrumento, responde a los objetivos planteados en la investigación, se elaboró en función del cuadro operacional.

Validez del Instrumento

En relación a la validez del instrumento, la definen como el grado en que un instrumento mide efectivamente, lo que el investigador pretende medir, en el presente estudio se realizó a través de una validación de contenidos y de expertos, basados en los criterios de congruencia o pertinencia a los reactivos, la claridad de redacción y la tediosidad, específicamente tres especialistas, en el área de Relaciones Industriales, Orientación y Estadística. (ob.cit.)

Confiabilidad del Instrumento

Hernández y otros (2003), señalan que se “refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto, produce los mismo resultados” (p. 242), para ello se efectuó un estudio piloto, a una muestra con característica similar a la seleccionada, específicamente fueron diez (10) trabajadores de la Universidad de Carabobo, los cuales prestaron su colaboración en la aplicación del cuestionario, posteriormente se vació la información y se aplicó la formula correspondiente, que permitieron obtener, el Coeficiente Alpha de Cronbach, a través del programa estadístico SPSS. Para ello se procedió a calcular la varianza de cada ítem, luego la varianza de los puntajes totales y por último se sustituyeron los valores en la formula correspondiente.

Formula de Coeficiente Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \cdot \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right) \quad \alpha = 0,82$$

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados.
- k es el número de preguntas o ítems del cuestionario

Interpretación: El resultado obtenido de Alpha de Cronbach es de 0,82 lo que indica que el instrumento tiene una confiabilidad de alto nivel de correlación, según la escala expuesta por Chourio (1999), (ver cuadro-4)

CUADRO 4. ESCALA DE CONFIABILIDAD

Menos de 0,50	Bajo nivel de correlación
Entre 0,50 y 0,70	Mediano nivel de correlación
Entre 0,71 y 0,90	Alto nivel de correlación
Entre 0,91 y 1,00	Muy alto nivel de correlación.

Fuente. Chourio (1999).

Técnica de Interpretación y Análisis de los Datos

En relación a la técnica de análisis de datos Hernández y otros (2003) sostiene que “el análisis de los datos se centraran en la interpretación de los métodos de análisis cuantitativos y no en los procedimientos de los cálculos de estos análisis” (p.349).

Dentro de este contexto en la presente investigación se aplicó la estadística descriptiva, los resultados obtenidos se agruparon en una serie de tablas, en las que se presentó la distribución de datos, con sus frecuencias y porcentajes utilizando el programa Estadístico Statgraphics Centurión y el Programa Microsoft Excel, con los resultados se construyeron tablas de distribución de frecuencias y porcentajes por cada dimensión de acuerdo a las variables, obteniendo la correlación de las variables salud emocional y factores psicosociales. Se realizó una descripción, tomando en cuenta las respuestas dadas por los individuos encuestados.

Posteriormente para determinar la existencia de la relación entre las variables de la investigación, se empleó el método estadístico de Chi cuadrado, definido como “prueba estadística para evaluar hipótesis cerca de la relación entre variables categóricas”. (p.369), con este método se estableció una comparación entre la tabla de frecuencias observadas y la tabla de frecuencia esperada, dado que los resultados, arrojaron que no existía correlación entre ambas variables, se empleo otra prueba estadística denominada correlación de Pearson., de la cual se obtuvo el mismo resultados, las variables son independientes con un 95 por ciento de confianza. Finalmente se expusieron las conclusiones y recomendaciones. (ob.cit.)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Para el análisis de los datos se utilizaron procedimientos matemáticos basados en estadísticas debido a que la investigación es cuantitativa, fundamenta en el paradigma

positivista, constituida por un conjunto de técnicas y procedimientos que permiten al investigador obtener datos, ordenarlos, organizarlos, presentarlos (a través de cuadros y gráficos), analizarlos, interpretarlos, obtener conclusiones y en algunos casos tomar decisiones, según el autor Pernalet y otros, (2003). El procedimiento empleado fue el siguiente: los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario y la lista de cotejo a las muestras seleccionadas, se trataron con el Procesador Estadístico Statgraphics Centurión y el Programa Microsoft Excel, con los resultados se construyeron cuadro de distribución de frecuencias y porcentajes por cada dimensión de acuerdo a las variables, de tal forma que se construyeron dos (02) cuadros.

Posteriormente, se elaboraron los diagramas de barras correspondientes para cada una de las tablas, donde se mostraron los resultados que evaluaron a cada una de las dimensiones: Inteligencia Emocional y Contexto de Trabajo. Con los resultados, se realizaron las interpretaciones en forma porcentual en función de las variables consideradas: Salud Emocional y Factores Psicosociales.

Es importante señalar que para indicar la tendencia por dimensión, se obtuvo un promedio de los resultados que pertenecían a cada dimensión, sumando los resultados por ítem y dividiendo entre el número de indicadores de la dimensión (dichos promedios se aproximaron para que fuese más fácil evidenciar los porcentajes en el gráfico y para que dieran números enteros la cantidad de personas). Así, se consideró que cuando el porcentaje promedio se encontraba de 1 a 20 por ciento, la tendencia era muy baja, de 21 a 40 por ciento baja, de 41 a 60 por ciento moderada, de 61 a 80 por ciento alta y de 81 a 100 por ciento muy alta. Una vez presentados los resultados en tablas y gráficos, se procedió a realizar la interpretación de los datos por dimensión tomando en consideración los antecedentes y las bases teóricas.

En vista de que uno de los objetivos de la investigación estaba dirigido a determinar si existe asociación entre la salud emocional y los factores psicosociales

de los trabajadores, los valores obtenidos en función de las respuestas dadas por la muestra fueron convertidos a puntaje y se consideró lo siguiente: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2) y nunca (1) tomando en cuenta el deber ser en cada planteamiento, y con los valores se construyó la siguiente tabla para categorizar los resultados obtenidos por variable.

Cuadro -5. Categorización de Resultados

Salud Emocional	Resultados	Factores Psicosociales	Resultados
Muy Buena	31 - 36	Muy Buena	37 - 39
Buena	28 - 30	Buena	34 - 36
Moderada	25 - 27	Moderada	31 - 33
Baja	22 - 24	Baja	28 - 30
Muy baja	Ene-21	Muy baja	Ene-27

Fuente: Instrumento de recolección de información aplicado a veinte (20) Trabajadores escogidos al azar, de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, Valencia- Estado Carabobo; por Soto (2012).

Resultados y análisis

Variable: Salud Emocional

Dimensión: Inteligencia Emocional

Indicadores: Emoción, Autocontrol y Motivación

Ítems:

1. Recibo apoyo emocional de mi familia en momentos difíciles.
2. Mis emociones influyen en mi salud.

3. Mi trabajo me desgasta emocionalmente.
4. Actuó dejándome llevar por mis emociones.
5. En mi área laboral puedo manejar mis impulsos.
6. Me resulta fácil controlar las emociones que experimento.
7. Mi puesto de trabajo es importante.
8. Me siento motivado en mi trabajo.
9. Me permiten ser creativo en la realización de mis tareas.

Cuadro -6. Distribución de Frecuencias y Porcentajes para la Dimensión de la Inteligencia Emocional

ITEM	CATEGORÍAS									
	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		CASI NUNCA		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	7	35	5	25	5	25	2	10	1	5
2	4	20	2	10	5	25	7	35	2	10

3	2	10	7	35	5	25	3	15	3	15
Emoción	4	22	5	23	5	25	4	20	2	10
4	3	15	3	20	4	30	5	15	2	20
5	0	0	5	25	7	35	7	35	1	5
6	6	30	3	15	4	20	5	25	2	10
Autocontrol	3	15	7	20	3	28	3	25	3	12
7	6	30	10	50	1	5	2	10	1	5
8	1	5	7	35	4	20	4	20	4	20
9	2	10	5	25	5	25	4	20	4	20
Motivación	3	15	4	37	6	16	5	17	2	5
Promedio general	3	17	5	27	4	23	4	21	2	12

Fuente: Instrumento de recolección de información aplicado a veinte (20) Trabajadores escogidos al azar, de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, Valencia- Estado Carabobo; por Soto (2012).

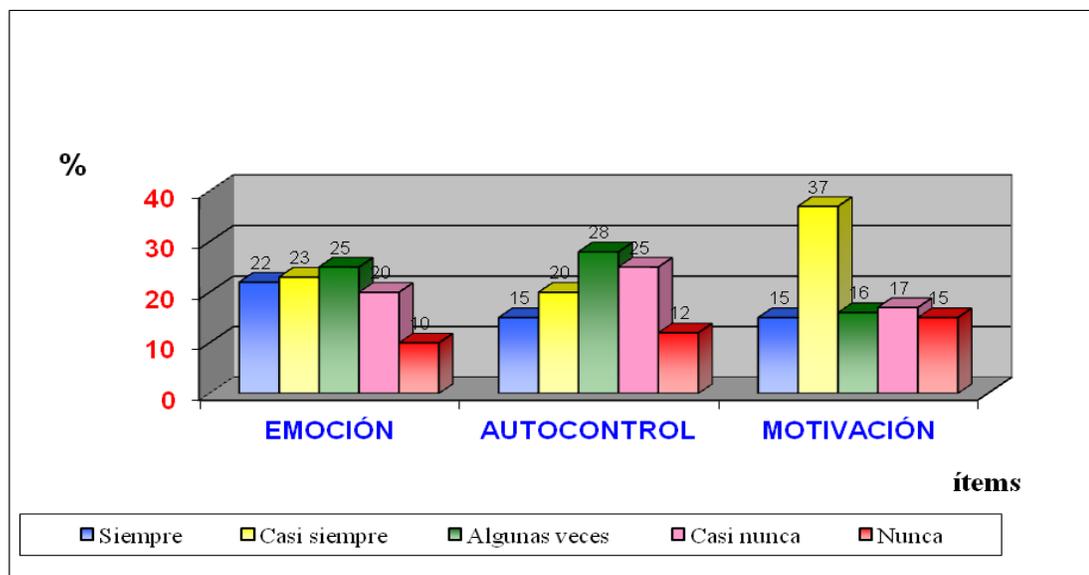


Grafico 1 Distribucion de Promedios de la Variable Salud Emocional. Fuente: Instrumento de recolección de información aplicado a veinte (20) Trabajadores escogidos al azar, de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, Valencia- Estado Carabobo; por Soto (2012).

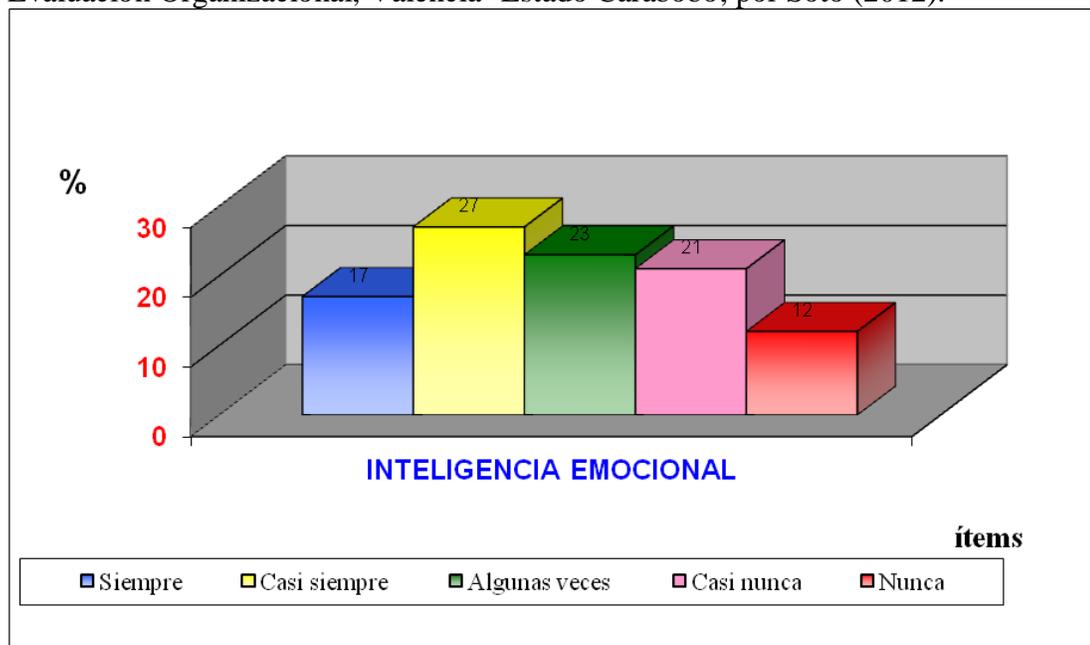


Grafico 2 Distribución de Promedio para la Dimensión Inteligencia Emocional (Variable Salud Emocional). Fuente: Instrumento de recolección de información aplicado a veinte (20) Trabajadores escogidos al azar, de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, Valencia- Estado Carabobo; por Soto (2012).

Interpretación de los Resultados

Respecto a la variable salud emocional, evaluada en la dimensión inteligencia emocional a través de los indicadores emoción, autocontrol y motivación se observó, los siguientes resultados:

Indicador Emoción

En el ítem 1, el 60 por ciento, de los trabajadores manifestaron que siempre o casi siempre recibe apoyo emocional de su familia en momentos difíciles; mientras que en el ítem 2, el 30 por ciento, señaló que siempre o casi siempre sus emociones

influyen en su salud, no obstante en el ítem 3, el 45 por ciento, de los encuestados expresó que siempre o casi siempre su trabajo lo desgasta emocionalmente, estos tres ítems pertenecen al indicador emoción.

En el gráfico 1, en el indicador emoción, se visualizó que a nivel general existe una moderada tendencia, por parte de los trabajadores encuestados al considerar que sus relaciones familiares y el trabajo influyen en su estado de ánimo, aspecto relevante dado que las emociones comprenden un conjunto de sentimiento que están presente en todo momento de la vida del hombre, es decir, en el ciclo vital que incluye la niñez, la adolescencia, la juventud, la madurez y la vejez, siendo éstas influyentes en la salud del hombre, específicamente en el caso de los sentimientos negativos como la ira, ansiedad y depresión que si se prolongan pueden generar enfermedades, lo contrario ocurre con las emociones positivas que influyen favorablemente en la salud.

De allí la importancia de que el hombre desarrolle su capacidad y habilidad para relacionarse consigo mismo y con los demás, aflorando sus sentimientos y emociones ante los diversos problemas. Estos resultados coinciden con Hackman y Oldman (1976), quienes señalan que cuando los trabajadores experimentan, que determinados factores psicosociales sobrepasan sus capacidades y limitaciones, podrían presentarse consecuencias en diferentes niveles como el psicológico, el cognitivo, el emocional, el fisiológico y el comportamental, tanto a nivel individual como laboral, si se mantienen en el tiempo surgen los denominados síntomas y posible problemas salud.

Indicador Autocontrol

Por otra parte, en el indicador autocontrol, se evidenció en el ítem 4, que el 35 por ciento, consideran que siempre o casi siempre actúan dejándose llevar por sus emociones, mientras que el ítem 5, el 25 por ciento, manifestaron que casi siempre pueden manejar sus impulsos en el área laboral, no obstante en el ítem 6, el 45 por ciento, de los encuestados respondieron que siempre o casi siempre les resultaban fácil controlar las emociones que experimentan, estos tres ítems corresponden al indicador autocontrol representando en el gráfico 1, el cual en términos generales indicó una buena tendencia, por parte de los encuestados, en considerar que controlan sus emociones en su área laboral.

Es decir, que de acuerdo a los resultados los trabajadores mantienen un equilibrio emocional, aspecto relevante dado que en el campo laboral los trabajadores dentro de su proceso interpersonal experimenta un conjunto de emociones, cuyas reacciones están determinadas por hechos psicológicos y sociales, no son las misma para todos, sino que ciertas características propias de cada trabajador como su personalidad, su capacidad de adaptación entre otros, determinaran la magnitud de dichas reacciones.

Al respecto Gardner (1983), a través de su planteamiento en relación a la capacidad que tiene el ser humano de conocer y auto controlar sus emociones, señalando la importancia del desarrollo de la inteligencia Interpersonal e Intrapersonal, dado que le permite al ser humano establecer la relación con sí mismo y con su entorno, pudiendo controlar las diversas emociones que se experimentan, orientando su comportamiento en los diferentes escenarios. Estas dos inteligencias constituyeron el inicio de lo que hoy por hoy se denomina Inteligencia Emocional.

Es de destacar, que esta capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta, influye notablemente en la salud emocional

del hombre, dado que le permite aprovechar sus emociones positivas, y controlar sus emociones negativas que son la que pudiese influenciar en su estado físico.

Indicador Motivación

En lo que respecta, al indicador motivación, en el ítem 7, el 80 por ciento, de los encuestados, manifestaron que siempre o casi siempre su puesto de trabajo, era importante, mientras que en el ítem 8, el 40 por ciento, se siente motivado en su área laboral. Sin embargo en el ítem 9 el 35 por ciento, de los trabajadores consideraron que le permiten ser creativos en las tareas que se le asignan en su lugar de trabajo, dicho resultados en general representan una tendencia muy buena, reflejado en el gráfico N° 1, en el cual los encuestados manifestaron, que su trabajo es importante, sintiéndose motivados, situación que les permiten guiar o facilitar el cumplimiento de las metas establecidas.

En este sentido, el trabajo juega un papel importante, como actividad central de la vida, la cual ocupa gran parte del tiempo y esfuerzo del hombre, es uno de los contextos donde se experimenta un conjunto de sentimientos. No sólo es la mejor forma de obtener satisfacciones materiales o económicos exclusivamente, sino también es fuente importante de interacción social y personal, que permite satisfacer necesidades de ésta índole, como son: las de pertenencia y afiliación, a través de la participación del trabajador dentro de los grupos y las de establecer relaciones con otros individuos, de allí la importancia del mantenimiento de una motivación donde se incentive la participación del trabajador, resaltando su creatividad.

Finalmente en la Dimensión Inteligencia Emocional se visualizó, una moderada tendencia, en los trabajadores encuestados en considerar que a nivel general sus emociones están presentes en su contexto laboral, familiar y social, representado en el gráfico 2.

En esta sentido Gardner (1983), señala en su teoría que el ser humano necesita aprender a monitorear los sentimientos en el cualquier ambiente en el cual se desenvuelve, sea trabajo o familia, con la finalidad de saber que le sucede y llegar a entender y a tratar con respecto a los demás, permitiendo satisfacer sus necesidades emocionales, evitando reacciones desmedidas en cualquier circunstancias que se le presente, notándose en su bienestar biopsicosocial., sin reprimirse emocionalmente.

Igualmente Goleman (1996), en su proceso investigativo acerca de la inteligencia emocional, planteó que dos de los componente que permiten al individuo mejorar su estado emocional, son la motivación y el autocontrol que ambas están relacionadas a las tendencias emocionales, que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas, partiendo de la capacidad de motivarse uno mismo, siendo la actitud del individuo, lo principal aunque influye la motivación de los demás.

Variable: Factores psicosociales.

Dimensión: Contexto de trabajo.

Indicadores: comunicación, Puesto de Trabajo y Familia.

Ítems:

10. Recibo reconocimiento verbal y escrito por mi trabajo.
11. Cuando algo me molesta, en mi trabajo se lo comunico a mis compañeros.
12. Dispongo de tiempo para compartir con mis compañeros.
13. Cuando tengo diferencia en mi área laboral la discuto.
14. Tengo suficiente información de las tareas que realizo.

15. En mi puesto de trabajo me siento sólo y aislado.
16. Me toman en cuenta cuando culmino mis tareas.
17. Las tareas que realizo me resultan rutinaria.
18. Mi vida familiar es agradable.
19. Mi trabajo influye en mi relación familiar.
20. Los problemas familiares me lo llevo a mi trabajo.

Cuadro 7. Distribución de Frecuencias y Porcentajes para la Dimensión Contexto Laboral

ÍTEM	CATEGORÍAS									
	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		CASI NUNCA		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	3	15	2	10	4	20	7	35	4	20
11	1	5	7	35	2	10	9	45	1	5
12	1	5	9	45	3	15	3	15	4	20

13	0	0	4	20	5	25	9	45	2	10
Comunicación	1	6	6	28	4	18	7	35	3	14
14	7	35	2	10	4	20	5	25	2	10
15	5	25	6	30	3	15	4	20	2	10
16	3	15	2	10	8	40	3	15	4	20
17	1	5	5	25	4	20	9	45	1	5
Puesto de trabajo	4	20	4	19	5	24	5	26	1	11
18	6	30	3	15	4	20	2	10	2	10
19	3	15	6	30	3	15	5	25	3	15
20	0	0	6	30	7	35	3	15	4	20
Familia	3	15	5	25	5	23	3	17	3	15
Promedio	3	14	5	24	4	22	5	27	3	13

Fuente: Instrumento de recolección de información aplicado a veinte (20) Trabajadores escogidos al azar, de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, Valencia- Estado Carabobo; por Soto (2012).

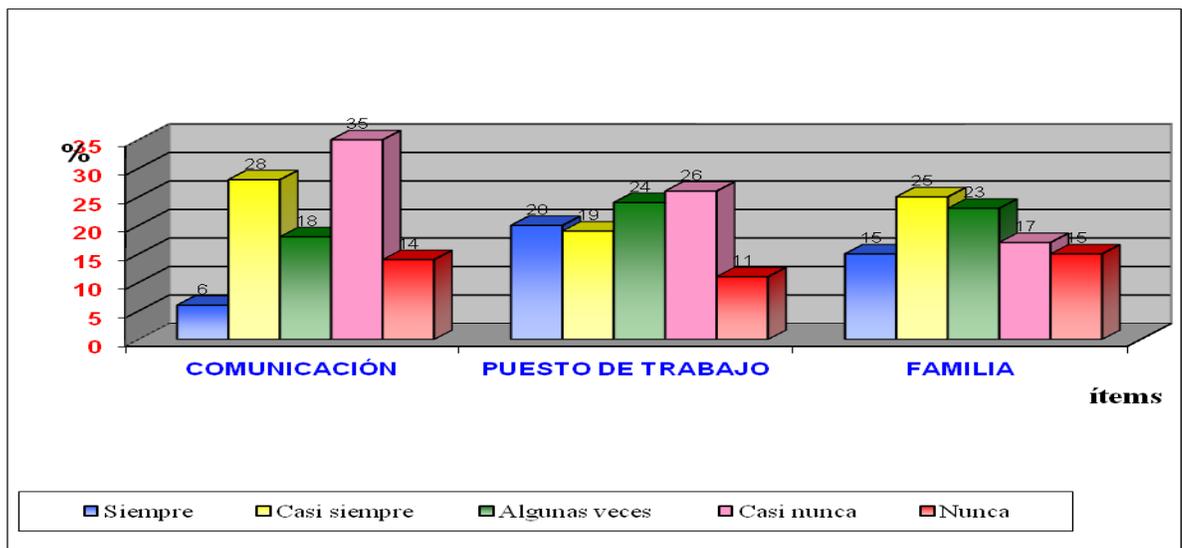


Gráfico 3 Distribución de Promedios de la Variable Psicosociales por Indicadores. Fuente: Instrumento de recolección de información aplicado a veinte (20) Trabajadores escogidos al azar, de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, Valencia- Estado Carabobo; por Soto (2012).

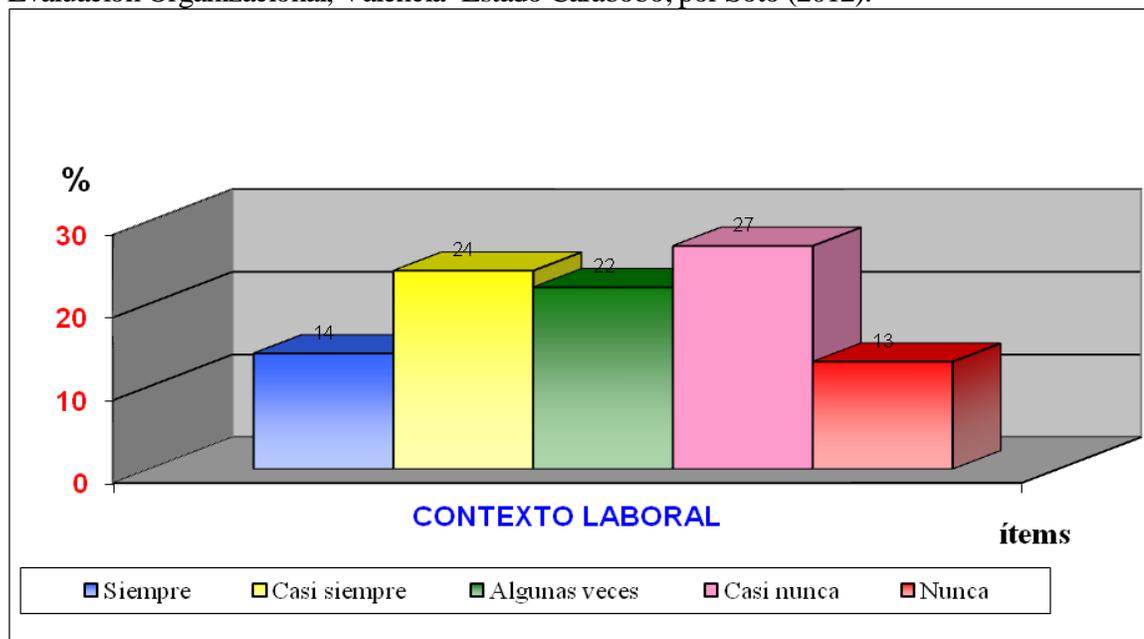


Gráfico 4 Distribución de Promedio en la Dimensión Contexto Laboral (Variable Psicosocial). Fuente: Instrumento de recolección de información aplicado a veinte (20) Trabajadores escogidos al azar, de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, Valencia- Estado Carabobo; por Soto (2012).

En relación a la variable factores psicosociales, evaluada en la dimensión contexto de trabajo a través de los indicadores comunicación, puesto de trabajo y familia, se observaron los siguientes resultados:

Indicador Comunicación

Se evidenció que en el ítem 10, el 25 por ciento, de los encuestados manifestaron que siempre y casi siempre reciben reconocimiento verbal y escrito por el trabajo que realizan, mientras que en el ítem 11, el 40 por ciento, señaló que cuando algo le molesta en su área laboral se lo comunica a sus compañeros, no

obstante en el ítem 12 el cincuenta por ciento, expresaron que disponen de tiempo para compartir con sus compañeros, finalmente en el ítem 13 el 20 por ciento de los trabajadores contestaron que cuando tienen diferencias en su área laboral la discuten, estos cuatro ítems pertenecen al indicador comunicación.

A través del gráfico 3, se pudo visualizar que a nivel general, existe una buena tendencia en los trabajadores en considerar que no reciben reconocimiento verbal y escrito por su trabajo y que se comunican con sus compañeros cuando tienen algo que le molesta, siendo este un factor fundamental por los autores Hackman y Oldman. (1976). Quienes plantean que la retroalimentación, tiene que ver con el grado de comunicación, donde se reciben los resultados y rendimiento del individuo, permitiendo experimentar un sentimiento de bienestar por su éxito y/o fracaso, como se puede evidenciar en estos trabajadores el proceso de comunicación no fluye, teniendo limitación de expresarse basándonos en los resultados obtenidos.

En este sentido, estas percepciones de los trabajadores en cuanto a su entorno organizacional son de suma importancia dado que permite que éste interprete y exprese diferentes estímulos de sí mismo y de su contexto dándole significado, estando influenciado por sus motivaciones, deseos, emociones y sistemas de valores, asumiendo diferentes comportamientos en su entorno laboral, de allí la importancia de que las organizaciones se esfuercen en mantener un entorno laboral saludable, basado en la comunicación asertiva.

Ahora bien, la comunicación en el entorno laboral constituye uno de los factores psicosociales que influye notablemente en el clima organizacional siendo éste definido como percepciones que se forma el trabajador en la cotidianidad de las organizaciones y están determinadas por las relaciones interpersonales de todos los integrantes del grupo, que pudiesen generar efectos negativos a los estos, y desajuste

en su salud, tanto a nivel psicológica como fisiológica, donde también se ve afectada la organización, ya que se presenta el ausentismo laboral, la disminución en el cumplimiento de los objetivos, la desmotivación entre otros.

Indicador Puesto de Trabajo

En relación al indicador puesto de trabajo en el ítem 14 ,45 por ciento, de los trabajadores encuestado manifestaron que poseen información de las tareas que realizan en su puesto de trabajo, mientras que en el ítem 15 ,el 55 por ciento considera que se siente solo y aislado en su lugar de trabajo, en lo que respecta al ítem 16 el 25 por ciento, señalaron que lo tomaban en cuenta cuando culminaban sus tareas, en el ítem 17 el 30 por ciento, considera que las tareas que realizaban le resultaban rutinaria, finalmente se evidenció.

En los resultados obtenidos en el indicador puesto de trabajo, existe muy baja tendencia, (ver gráfico 3), a considerar que en su puesto de trabajo las tareas que realiza le resultan rutinarias, teniendo suficiente información de las misma, según el modelo de los autores Hackman y Oldman. (1976), sobre el perfil motivacional del puesto de trabajo, hace referencia que es necesario que los trabajadores se sientan identificados con las tareas que ejecutan cuya características sean de forma integral, donde tenga un principio y un fin en el que se visualice, el objetivo de la actividad, alcanzando determinadas metas, lo que genera un grado de satisfacción en el trabajador, sintiendo la importancia y significación de su función en la institución a la cual presta su servicio.

En este sentido, el diseño del puesto constituye otro de los factores psicosociales que influyen en un ambiente de trabajo saludable, en la cual se visualiza la importancia de la rotación del trabajador, como también su desarrollo de habilidades, que alimentando la creatividad y evitando caer en la rutina.

Indicador Familia

En cuanto al indicador familia de la dimensión contexto de trabajo, perteneciente a la variable factores psicosociales se evidenciaron los siguientes resultados, en el ítem 18 los trabajadores encuestados respondieron que el cuarenta y cinco por ciento consideran que su vida familiar les es agradable mientras que en el ítem 19 , el 45 por ciento, afirma que su trabajo no interfiere en su relación familiar, no obstante en el ítem 20, el 30 por ciento manifestaron que los problemas familiares se lo llevaban a su trabajo, de acuerdo a estos resultados en el indicador familia, perteneciente a la Dimensión Contexto de Trabajo, existe una muy baja tendencia de acuerdo al grafico 3, en considerar que su vida familiar es agradable y que los problemas familiares lo llevan a su área laboral , al respecto es importante mencionar que la familia implica un sistema, en la cual sus integrantes son interdependiente uno del otro, teniendo objetivos comunes, en muchos de los caso el trabajador por toda la carga emocional que embarga su relación familiar, mucha veces le dificultad desligar, su problemática familiar del área laboral.

En este sentido, Grace (2001), señala que el ser humano se desenvuelve en tres sistemas básicos, los cuales son: el yo como individuo, el yo como miembro de la familia y el yo como trabajador, estos tres interactúan y son invadidos por un conjunto de factores psicosociales, que influyen positiva o negativamente, de acuerdo al tipo de personalidad este reaccionando de determinadas forma de acuerdo a la circunstancias que se le presente, de allí que es importante que desarrolle su capacidad de manejar sus emociones, utilizando su inteligencia intrapersonal y interpersonal, mejorando su bienestar emocional.

Ahora bien en el gráfico 4 se visualizó que la dimensión contexto trabajo, de acuerdo a los resultados presentaron una moderada tendencia, en este sentido los factores psicosociales. Comunicación, puesto de trabajo y familia requiere ser

tomados en cuenta para mejorar el desenvolvimiento de los trabajadores, dentro de la Universidad de Carabobo.

Dado que esta investigación busca determinar la relación existente entre la salud emocional (emoción, autocontrol y motivación) y los factores psicosociales, es decir, verificar si la salud emocional es determinada por los factores psicosociales (comunicación, familia y puesto de trabajo) de los trabajadores de la Universidad de Pública, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, se planteó la siguiente interrogante: En el nivel del 0.05 (nivel de error aceptado por la autora) ¿Se podrá rechazar que la salud emocional es dependiente de los factores psicosociales de los trabajadores?

Cuadro 8. Resultados Encontrados por Variable.

Salud Emocional		Factores Psicosociales	
24	Baja	31	Moderada
36	Muy buena	36	Buena
28	Buena	32	Moderada
29	Buena	36	Buena
31	Muy buena	38	Muy Buena
25	Moderada	38	Muy Buena
16	Muy baja	23	Muy baja
26	Moderada	31	Moderada
30	Buena	30	Baja
25	Moderada	29	Baja
30	Buena	31	Moderada
27	Moderada	38	Muy Buena
28	Buena	20	Muy baja
33	Muy buena	34	Buena
36	Muy buena	37	Muy Buena
19	Muy baja	27	Muy baja
35	Muy buena	37	Muy Buena
28	Buena	24	Muy baja
35	Muy buena	30	Baja
23	Baja	32	Moderada

Fuente: Instrumento de recolección de información aplicado a veinte (20) Trabajadores escogidos al azar, de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, Valencia- Estado Carabobo; por Soto (2012).

Para poder rechazar o no esta hipótesis estadística se requiere aplicar la técnica Chi cuadrado para variables categóricas por hipótesis de independencia. Para poder realizar este procedimiento se presentaron los datos en una tabla de contingencia, la cual no es más que una disposición de datos en una clasificación de doble entrada. La variable dependiente se ubicó por el eje Y, y la variable independiente por el eje X, de acuerdo al número de categorías existentes; en cada intercepción de las variables se encuentran las celdas y en ellas se ubicaron las frecuencias observadas, las

sumatorias por filas ($\sum ff$) y por columnas ($\sum fc$), se denominan frecuencias marginales.

Cuadro-9. De Contingencia. (Frecuencias Observadas y Esperadas)

		X (Factores Psicosociales)					Total por Fila
		Baja	Buena	Moderada	Muy Buena	Muy baja	
Y (Salud Emocional)	Baja	0 (0,30)	0 (0,30)	2 (0,50)	0 (0,50)	0 (0,40)	2 / 10,00%
	Buena	1 (0,90)	1 (0,90)	2 (1,50)	0 (1,50)	2 (1,20)	6 / 30,00%
	Moderada	1 (0,60)	0 (0,60)	1 (1) (1)	2 (1)	0 (0,80)	4 / 20,00%
	Muy baja	0 (0,30)	0 (0,30)	0 (0,50)	0 (0,50)	2 (0,40)	2 / 10,00%
	Muy buena	1 (0,90)	2 (0,90)	0 (1,50)	3 (1,50)	0 (1,20)	6 / 30,00%
	Total por Columna	3 / 15,00%	3/15 ,00%	5/25, 00%	5 /25,00%	4 /20,00%	20 /100,00%

Fuente: Instrumento de recolección de información aplicado a veinte (20) Trabajadores escogidos al azar, de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, Valencia- Estado Carabobo; por Soto (2012).

Contenido de las celdas: Frecuencias Observadas y Frecuencias Esperadas. Las frecuencias esperadas están dentro del paréntesis.

Continuando con el procedimiento:

1. Planteamiento de Hipótesis

Ho: la salud emocional es independiente de los factores psicosociales de los trabajadores.

H1: la salud emocional es dependiente de los factores psicosociales de los trabajadores.

2. Establecer un nivel de significancia ($\chi\alpha^2$)

$$\alpha = 0,05 \quad (\chi\alpha^2 \text{ tabla} = 26,3)$$

3. Elección de la Prueba Estadística (χ^2)

Corrección de Yates porque las frecuencias están por debajo de 5

$$\chi_1^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe} = 24,44$$

$$\chi_1^2 = \sum \frac{(|fo - fe| - 0,5)^2}{fe} = 0,08$$

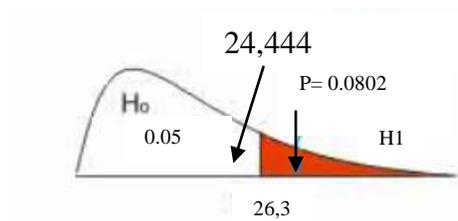
Fo. Frecuencia observada χ^2 Elección de la prueba estadística

Fe. Frecuencia esperada.

Pruebas de Independencia

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Valor-P</i>
Chi-Cuadrado	24,444	16	0,0802

Advertencia: algunas celdas contienen menos de 5 casos.



Ho: la salud emocional es independiente de los factores psicosociales de los trabajadores.

H1: la salud emocional es dependiente de los factores psicosociales de los trabajadores.

Regla de Decisión

Manual:

Si $\chi^2 < \chi^2_{\alpha}$ no se rechaza la Ho → Ho

Si $\chi^2 \geq \chi^2_{\alpha}$ se rechaza la Ho → H1

Procesador:

Si $P \leq \alpha$ se rechaza la Ho H1 →

Si $P > \alpha$ No se rechaza la Ho Ho →

Resultados:

$\chi^2 = 0,08$ y $\chi^2_{\alpha} = 0,05$

1. Decisión y Conclusión:

Dado que el P valor (0,08) es mayor que el nivel de significación (0,05), se concluye que la salud emocional es independiente de los factores psicosociales de los trabajadores, con un 95 por ciento de confianza.

Por otra parte, tomando en consideración los puntajes obtenidos de la recodificación de la variable asumiendo las variables como numéricas, se aplicó la correlación de Pearson y se encontró lo siguiente:

Cuadro 10. Correlación Ordinal de Spearman

	SALUD	FACTORES
SALUD		0,3951
		(20)
		0,0851
FACTORES	0,3951	
	(20)	
	0,0851	

Correlación
(Tamaño de Muestra)
Valor-P

Fuente: Instrumento de recolección de información aplicado a veinte (20) Trabajadores escogidos al azar, de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, Valencia- Estado Carabobo; por Soto (2012).

Interpretación dado que el coeficiente de correlación de Spearman dio 0,40 la relación entre las variables es positiva imperfecta de grado bajo, lo que indica que

existe una baja tendencia a que los factores psicosociales influyan sobre la salud emocional, tal planteamiento sería cierto si hubiera dado significativo pero como el p-valor es 0.08 mayor que el nivel de significación 0,05 se concluyó que las variables no están asociadas, por lo tanto arrojó el mismo resultado, con la prueba Chi cuadrado, las variables son independientes con un 95 por ciento de confianza.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.

Los resultados de la información obtenida a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a la muestra seleccionada, junto con la información del marco teórico que sustentó la investigación, permitieron deducir las siguientes conclusiones:

En relación a identificar los aspectos de la salud emocional presente en los trabajadores, se encontró que, evidentemente sus emociones están presentes en sus diferentes entornos, teniendo autocontrol de las mismas de acuerdo a las circunstancias y la capacidad interna que poseían para ese momento, influenciando positivamente o negativamente su bienestar emocional., por otra parte la motivación representa el área emocional del trabajador, repercutiendo en su conducta y pensamientos, se puede señalar que a pesar de resultar una tendencia moderada, se considera importante que algunos trabajadores señalaron que no recibe ningún estímulo en la ejecución de sus tareas.

Con respecto a determinar la importancia de los factores psicosociales en la salud emocional de los trabajadores, se evidenció que son de gran relevancia dado que constituyen, las condiciones generales del ambiente laboral en el cual se

desenvuelven los trabajadores, en cuanto a los factores psicosociales estudiados se evidencio lo siguiente.

La comunicación, siendo un factor que facilita el flujo de información, que permite el funcionamiento de la organización, en los trabajadores referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, se evidencia como un factor de riesgo psicosocial dado que los mismos no reciben reconocimiento ni verbal ni escrito, en las actividades que ejecutan, presentando limitación en cuanto al establecimiento de las relaciones interpersonales. Este es un importante indicador para la salud tanto organizacional como individual de cada trabajador, tener la posibilidad de comunicarse asertivamente con su grupo laboral.

En relación al indicador puesto de trabajo, los trabajadores encuestados, no poseen control sobre las tareas que realizan, a pesar que no le resulta rutinaria, se siente aislado, lo que está influenciando su capacidad de relación interpersonal dentro del área, donde se desenvuelven laboralmente, aunque para el momento de la encuesta no constituya un factor de riesgo, pudiese generar desmotivación en la realización de sus funciones, tomando en cuenta que no reciben una retroalimentación en las tareas que ejecutan. Siendo relevante que en la ejecución de la misma el trabajador pudiese desarrollar sus capacidades y habilidades, generando así satisfacción y bienestar en esté.

En cuanto al Indicador familia, es un factor psicosocial extra laboral, que influye en el desenvolvimiento de los trabajadores, la familia es un subsistema que forma parte del sistema general de la organización, por lo que les dificulta separar su situación familiar de su área laboral, de allí la importancia de la orientación y el asesoramiento que puedan recibir los trabajadores en determinadas circunstancias, para que desarrollen su capacidad intrapersonal e interpersonal, que le permitirá enfrentar situaciones en los diferentes contornos.

Finalmente, en cuanto a determinar la relación entre los factores psicosociales y la salud emocional de los trabajadores, a fin de implementar acciones en su atención, en función de su calidad de vida, se encontró a través de la técnica de Chi cuadrado por hipótesis de independencia, que las variables no estaban asociadas, es decir, que la salud emocional era independiente de los factores psicosociales (comunicación, puesto de trabajo y familia, sin embargo esto no significa que pudiesen en un momento determinado constituir un riesgo psicosocial que influenciara en el bienestar de los trabajadores.

Es importante acotar que los factores psicosociales siempre van a estar presente, en el entorno en cual se desenvuelve el trabajador, dado que implica la interacción entre ambiente laboral y su situación fuera del trabajo, en función de su personalidad, sus capacidades, costumbres, valores, y pensamientos, los cuales puede constituir un riesgo para su bienestar, de allí la importancia de buscar un equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo.

Recomendaciones

Dado los resultados obtenidos en la Investigación se hacen las siguientes recomendaciones, específicamente a la Unidad De Evaluación Organizacional, a la cual son referidos los trabajadores de la universidad en el cual se efectuó el estudio, para orientarlo y asesorarlos en determinadas circunstancias.

Se sugiere incorporar dentro de la metodología de evaluación de ambiente laboral, el método de evaluación de los factores psicosociales editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Con la finalidad de hacer un diagnóstico psicosocial del departamento o unidad para determinar los riesgos psicosocial al que están los trabajadores expuestos y así tomar acciones en beneficio de su salud emocional

Implementar estrategias que permitan desarrollar la dimensión social en los trabajadores, tomando en cuenta que el área laboral, da la oportunidad de que el trabajador establezca diversas relaciones personales, dicha estrategias va permitir la integración y identificación grupal, fomentando así su motivación y satisfacción en el trabajo, como por ejemplo , realizar la labor del trabajador, ya sea verbal o escrito , publicar en cartelera el record de asistencia mantenido en el mes, programar actividades en función de fortalecer la integración del trabajador al grupo, como celebración de cumpleaños.

En cuanto al indicador comunicación, se considera relevante desarrollar un programa integral de comunicación que permita mejorar los niveles de retroalimentación en los puestos de trabajo, propiciando encuentros entre los mismos trabajadores fortaleciendo así sus relaciones interpersonales. Algunas de las actividades a ejecutar podrían ser, sesiones de reuniones para la generación de compromiso organizacional e individual, fijar actividades, objetivos, logros, propiciando el reconocimiento y la motivación.

Orientar a los supervisores de los trabajadores referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional, a que exploren las alternativas para mantener informado a los trabajadores, hacerle sentir que independientemente de las tareas que ejecutan estas son relevante dentro de la organización, tomando en cuenta el modelo de Perfil Motivacional del Puesto, donde es importante desarrollar en el trabajador esas habilidades que posee.

En relación al indicador puesto de trabajo, a pesar que en la investigación para el momento de la aplicación del instrumento, arrojó que no está relacionada con la salud emocional de los trabajadores, es relevante evaluar las tareas que estos ejecutan en función de sus habilidades y capacidades, incentivando el grado de significación en la misma.

Propiciar la integración entre trabajador–familia, tomando en cuenta que el indicador familia constituyen una de los ejes principales en la salud emocional del trabajador, a través del desarrollo de un programa de atención de orientación y asesoramiento a los trabajadores y a su familia, con la finalidad proporcionar herramientas que le permitan solventar las diversas circunstancias presentan, en función de su calidad de vida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. y Rodríguez, A. (2006). *Factores Psicosociales y Salud Mental en el Trabajo* Universidad de Guadalajara, primera edición, México.
- Álvarez, Y. (2009). *Reconstrucción de la Salud Emocional de los Niños y Niñas desde la perspectiva de la Orientación Integral-Ecológica*. Trabajo de Grado no Publicado: Universidad de Carabobo. Carabobo.
- Aranguren, M. y Flores, L (2008). *La Orientación y la Salud emocional de los Trabajadores de la Empresa Unidades de Carga Lorusso C.A.* Trabajo de Grado no Publicado: Universidad de Carabobo. Carabobo.
- Báez, M. (2010). *Factores y Riesgo Psicosocial*. Universidad Autonada Madrid.
- Bisquerra, R. (2005), *Educación Emocional y Bienestar*. Barcelona España; Editorial Praxis.
- BMC. Innovación Company. (2007). *Estudios Latinoamericano sobre Salud Emocional, Bienestar y Felicidad*. Disponible en línea www.bnc.com.or. Consultado abril 2011.
- Brunet, L. (1992). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones; Definición Diagnóstico y Consecuencias*. México. Editorial Trillas.
- Camperos, C. (2008). *Factores del Ambiente Laboral que Determinan las Relaciones Interpersonales Entre Los Directivos y docente en el Liceo Bolivariano Luis Sanojo,"en el Estado Carabobo*, Trabajo de Grado no "Publicado: Universidad de Carabobo. Carabobo.
- Castaño, G., Fernández, Z. y García M.. (2010). *La Relación entre los Factores Psicosociales y el Estrés*. Venezuela. Editorial Especial.
- Chourio, J. (1999). *Estadística* .Publicacion Universidad De Carabobo. Venezuela.
- Damasio, A. (2001). *La Sensación de lo que ocurre- cuerpo y emoción en la Construcción de la consciencia*. Editorial Debate: Madrid.

- Díaz, J. (2009). *La Responsabilidad Social Empresarial y su Impacto sobre la Calidad de Vida del Trabajador desde los Factores Psicosociales Caso: Empresa del Sector Alimentos de Consumo Humano*. Trabajo de Grado no Publicado: Universidad de Carabobo.
- Gadner, H. (1983). *Inteligencias múltiples*. Barcelona. Ediciones Paidós.
- Goleman, D. (1996). *La Inteligencia Emocional*. Barcelona España: Editorial Cairós. Gonçalves, A. (1997). *Clima Organizacional*. (Documento en línea) Disponible en <http://www.phpartners.com/articulos/download>. (Consulta 2011, 07 Mayo)
- Grace, R. (2001). *Desarrollo Psicológico*. México. Editorial Pearson Educación.
- Hackman, J. y Oldham, G. (1976). *La motivación a través del diseño de obra: Ensayo de Una Teoría de Organización de la Conducta y Rendimiento Humano*. México. Ediciones McGraw Hill.
- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, L (2003). *Metodología de la Investigación*. México. Ediciones McGraw Hill
- Jerales, A. (2009) *Teorías Cognitivas de la Emoción*. (Documento en Línea) Disponible. <http://psicologia-general-ii.blogspot.com/2011/04/capitulo-8-teorias-cognitivas-de-la.html>. (consulta 2011, Abril 14).
- Kalimor, M. (1988). *Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud*. Organización Mundial de la Salud. Ginebra.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 38.236 martes 26 de julio de 2005.
- Liccione, E. y Soto, L. (2006). *La Educación Emocional en Niños*. Venezuela. Editorial Delfon C.A.
- Martin, F. y Pérez, J. (1993). *Factores Psicosociales. Metodología de la Evaluación*. (Documento en línea). Disponible: <http://www.mts.es/Hist./NTP443/html>. (Consulta:2012, Noviembre 19)

- Martínez, M. (1998). *La Orientación Escolar*. Madrid. Editorial Sáenz y Torres.
- Medina, S. (2010). *Estrategias Basadas en la Inteligencia Emocional Para Mejorar la Productividad del Personal de la Empresa G.B.C.A.* Trabajo de grado no Publicado: Universidad José Antonio Páez.
- Molina, D. (2000). *Concepto de Orientación educativa Diversidad y Aproximación*. Universidad experimental de los Llanos, Ezequiel Zamora. Venezuela.
- Moncada, S. y Artazcon, L. (2006). *Factores Psicosociales y Salud Laboral, Concepto y Técnicas de Riesgo Laboral*. Barcelona. Editorial Elsevier.
- Nogareda, C. (2006). *Psicosociología del Trabajo*. Madrid. Editorial Tebar.
- Organización Mundial de la Salud (OMS)/ Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo, Naturaleza Incidencia y Prevención*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud. (OMS) (2002). *Los factores Psicosociales en el Trabajo y su relación con la salud*. Ginebra.
- Pérez, J. y Rodríguez C. (1993) *Factores Psicosociales. Metodología de Evaluación* Instituto Nacional de Seguridad E Higiene en el Trabajo. México.
- Piero, J. (1998). *Desencadenante del estrés Laboral* .Madrid. Euderna.
- Pernaete, N. y Pinto, A. (2003). *Apuntes de Estadística con aplicaciones de Procesadores*. Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Ramos, O. (2002). *Orientación Familiar*. Valencia. Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias de la Educación.
- Ramírez, T. (1999) *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: editorial Panapo.
- Riso, w. (2008). *Sabiduría Emocional*. México. Editorial norma.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México. Editorial Prentice Hall.

Simmons, S. y Simon, J (1998). *Cómo Medir la Inteligencia Emocional* Editoria Edaf.

Velásquez, J. (2009). *Investigación Sobre Factores Psicosociales en el Trabajo*. (Documento en línea). Disponible: <http://www.factorpsicosociales.com/english/formación/seminario-permanente.html> (consulta: 2013, febrero 21)

ANEXOS –A
Validación del Instrumento



Universidad de Carabobo
Dirección de Estudios de Postgrado
Facultad de Ciencias de la Educación
Maestría en Educación
Mención: Orientación y Asesoramiento



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DEL EXPERTO

Participante. Yuramy Soto

Bárbula, Marzo 2013



Universidad de Carabobo
Dirección de Estudios de Postgrado
Facultad de Ciencias de la Educación
Maestría en Educación
Mención: Orientación y Asesoramiento



Estimado Profesor: _____

Ante todo reciba un cordial saludo. El siguiente cuestionario corresponde al instrumento que será aplicado a los a los trabajadores atendidos en la Unidad de Evaluación Organizacional de la “Universidad de Carabobo” y Usted ha sido seleccionado como experto para verificar la validez del mismo.

La investigación corresponde a la maestría en Orientación y Asesoramiento, en la línea de investigación: La Orientación y su Práctica de Acción Social, Familiar y Académica y lleva por título LA SALUD EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES.

Esta investigación tiene como objetivos los siguientes:

Objetivo General:

Determinar la relación entre salud emocional y los factores psicosociales de los trabajadores de la Universidad de Carabobo, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional.

Objetivos Específicos

1. Identificar los aspectos de la salud emocional presente en los trabajadores.
2. Determinar la importancia de los factores psicosociales en la salud emocional de los trabajadores.
3. Correlacionar los factores Psicosocial y la salud emocional de los trabajadores, a fin de implementar acciones en su atención, en función de su calidad de vida.

Agradezco escriba sus observaciones o sugerencias. Gracias por su colaboración.

Lic. Yuramy Soto



Universidad de Carabobo
Dirección de Estudios de Postgrado
Facultad de Ciencias de la Educación
Maestría en Educación
Mención: Orientación y Asesoramiento



Cuestionario Acerca de Relación Entre Salud Emocional y Factores

Psicosociales

Fecha de Aplicación: _____

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información relevante sobre la relación entre Salud Emocional y Factores Psicosociales.

Instrucciones:

- ✓ Lee cuidadosamente cada ítem que se formula.
- ✓ Guiándote por la siguiente escala, marca con una (x) según la alternativa de preferencia.

Operacionalización de Variables

Objetivo General

Determinar la relación de la salud emocional y los factores psicosociales de los trabajadores de la UC, referidos a la Unidad de Evaluación Organizacional en función de su calidad de vida.

Operacionalización de Variables

Objetivos específicos	Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems
Identificar los aspectos de la Salud emocional presente en los trabajadores	Salud emocional	Es el bienestar consigo mismo y con los demás, siendo capaz de enfrentar a los problemas	Inteligencia Emocional	Emociones Autocontrol Motivación	1-2-3 4-5-6 7,8,9
Determinar la importancia de los factores Psicosociales	Factores	Son las condiciones de trabajo que influyen en el	Contexto	Comunicación	10.11.1 2.13 14,15,1

en la salud emocional de los trabajadores	psicosociales	individuo tanto a nivel intra laboral como extra laboral	Laboral	Puesto de trabajo Familia	6,17 18,19,20
---	---------------	--	---------	---------------------------	------------------



Universidad de Carabobo
Dirección de Estudios de Postgrado
Facultad de Ciencias de la Educación
Maestría en Educación
Mención: Orientación y Asesoramiento



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: La Salud Emocional y su Relación con los Factores Psicosociales.
Aspectos Relacionados con los ítems:

CRITERIOS ÍTEMS	PERTINENCIA		CLARIDAD (Redacción)		COHERENCIA		MIDE LO QUE SE PRETENDE		DECISIÓN		
	Clara	Confusa	Si	No	Si	No	Si	No	DEJAR	MODIFICAR	QUITAR
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											

20										
		Aspectos a evaluar	SI	NO	Observaciones					
1		El instrumento permite la verificación.								
2		El número de ítems es adecuado.								
3		Los ítems poseen una estructura lógica secuencial.								

VALIDEZ		
Puede ser aplicado el Instrumento.	Puede aplicarse luego de efectuarse las correcciones y/u observaciones.	Debe ser reelaborado el instrumento. Se recomienda no aplicarse.

Validado por:

Apellido y Nombre: _____ C.I.:

Título:

_____ Especialidad: _____

Fecha: _____ Firma: _____

ANEXOS -B

Cuadros de correlación

Resultados de la Correlación

Correlación Dimensión Inteligencia Emocional

Correlaciones

		ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM16	ITEM17	ITEM3	ITEM4	ITEM5
Correlación de Pearson	ITEM11	1,000	-,312	,207	,137	-,306	-,297	-,146	-,054	-,407
	ITEM12	-,312	1,000	-,276	,066	-,005	,114	,409	,205	-,101
	ITEM13	,207	-,276	1,000	-,143	,076	,042	-,261	,227	-,136
	ITEM14	,137	,066	-,143	1,000	-,159	-,370	-,175	-,539*	-,146
	ITEM16	-,306	-,005	,076	-,159	1,000	,239	-,163	-,099	,436
	ITEM17	-,297	,114	,042	-,370	,239	1,000	,341	,301	,139
	ITEM3	-,146	,409	-,261	-,175	-,163	,341	1,000	,356	,138
	ITEM4	-,054	,205	,227	-,539*	-,099	,301	,356	1,000	-,104
	ITEM5	-,407	-,101	-,136	-,146	,436	,139	,138	-,104	1,000
Sig. (bilateral)	ITEM11	,	,180	,382	,566	,189	,204	,539	,822	,075
	ITEM12	,180	,	,239	,783	,985	,632	,073	,386	,671
	ITEM13	,382	,239	,	,548	,749	,861	,267	,337	,567
	ITEM14	,566	,783	,548	,	,502	,108	,460	,014	,539
	ITEM16	,189	,985	,749	,502	,	,309	,492	,677	,055
	ITEM17	,204	,632	,861	,108	,309	,	,141	,198	,559
	ITEM3	,539	,073	,267	,460	,492	,141	,	,124	,561
	ITEM4	,822	,386	,337	,014	,677	,198	,124	,	,662
	ITEM5	,075	,671	,567	,539	,055	,559	,561	,662	,
N	ITEM11	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM12	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM13	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM14	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM16	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM17	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM3	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM4	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM5	20	20	20	20	20	20	20	20	20

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Correlaciones

		ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM15	ITEM1	ITEM10	ITEM2	ITEM6	ITEM8	ITEM9	ITEM5
Correlación de Pearson	ITEM18	1,000	,386	,181	,038	-,167	,399	,060	,217	-,076	-,209	,143
	ITEM19	,386	1,000	,436	,274	,311	,005	,272	,496*	,152	-,064	,106
	ITEM20	,181	,436	1,000	-,089	,443	-,063	-,209	-,135	-,214	-,026	-,249
	ITEM15	,038	,274	-,089	1,000	-,123	-,196	-,125	,282	-,293	,265	-,028
	ITEM1	-,167	,311	,443	-,123	1,000	,055	,112	-,054	,134	-,275	-,180
	ITEM10	,399	,005	-,063	-,196	,055	1,000	,514*	-,011	-,197	-,378	,153
	ITEM2	,060	,272	-,209	-,125	,112	,514*	1,000	,214	,165	-,270	,373
	ITEM6	,217	,496*	-,135	,282	-,054	-,011	,214	1,000	,187	,182	,508*
	ITEM8	-,076	,152	-,214	-,293	,134	-,197	,165	,187	1,000	,093	,002
	ITEM9	-,209	-,064	-,026	,265	-,275	-,378	-,270	,182	,093	1,000	,047
	ITEM5	,143	,106	-,249	-,028	-,180	,153	,373	,508*	,002	,047	1,000
Sig. (bilateral)	ITEM18	,	,092	,444	,872	,483	,082	,802	,358	,750	,376	,548
	ITEM19	,092	,	,055	,242	,182	,983	,246	,026	,523	,790	,656
	ITEM20	,444	,055	,	,709	,050	,792	,377	,571	,366	,913	,290
	ITEM15	,872	,242	,709	,	,606	,408	,599	,229	,210	,260	,906
	ITEM1	,483	,182	,050	,606	,	,819	,639	,822	,573	,241	,447
	ITEM10	,082	,983	,792	,408	,819	,	,020	,964	,405	,100	,521
	ITEM2	,802	,246	,377	,599	,639	,020	,	,365	,486	,250	,105
	ITEM6	,358	,026	,571	,229	,822	,964	,365	,	,429	,442	,022
	ITEM8	,750	,523	,366	,210	,573	,405	,486	,429	,	,695	,992
	ITEM9	,376	,790	,913	,260	,241	,100	,250	,442	,695	,	,846
	ITEM5	,548	,656	,290	,906	,447	,521	,105	,022	,992	,846	,
N	ITEM18	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM19	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM15	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM1	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM10	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM2	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM6	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM8	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM9	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM5	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Correlaciones

		ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM15	ITEM1	ITEM10	ITEM2	ITEM6	ITEM8	ITEM9	ITEM5	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM16	ITEM17	ITEM3	ITEM4	ITEM7
Correlación de Pearson	ITEM18	1,000	,386	,181	,038	-,167	-,399	,060	,217	-,076	-,209	,143	-,136	,150	,065	-,072	,640**	,062	-,134	-,216	-,211
	ITEM19	,386	1,000	,436	,274	,311	,005	,272	,496*	,152	-,064	,106	,012	-,101	,263	-,682**	,336	,453*	,035	,319	,407
	ITEM20	,181	,436	1,000	-,089	,443	-,063	-,209	-,135	-,214	-,026	-,249	,158	-,252	,320	-,063	-,028	,261	-,321	,063	,113
	ITEM15	,038	,274	-,089	1,000	-,123	-,196	-,125	,282	-,233	,265	-,028	-,045	,287	-,302	-,463*	-,024	,091	,000	,106	-,062
	ITEM1	-,167	,311	,443	-,123	1,000	,055	,112	-,054	,134	-,275	-,180	,298	-,230	,009	-,235	-,141	,249	,112	,529*	-,041
	ITEM10	,399	,005	-,063	-,196	,055	1,000	,514*	-,011	-,197	-,378	,153	-,074	-,212	,345	,034	,397	-,226	-,370	,032	,324
	ITEM2	,060	,272	-,209	-,125	,112	,514*	1,000	,214	,165	-,270	,373	,070	-,505*	,348	-,493*	,159	,006	,000	,278	,456*
	ITEM6	,217	,496*	-,135	,282	-,054	-,011	,214	1,000	,187	,182	,508*	-,027	,322	,042	-,442	,335	,263	,441	,240	,028
	ITEM8	-,076	,152	-,214	-,293	,134	-,197	,165	,187	1,000	,093	,002	-,015	,125	-,245	-,079	-,040	,263	,402	,254	,319
	ITEM9	-,209	-,064	-,026	,265	-,275	-,378	-,270	,182	,093	1,000	,047	-,208	,431	,152	-,101	-,087	,331	,008	,267	,154
	ITEM5	,143	,106	-,249	-,028	-,180	,153	,373	,508*	,002	,047	1,000	-,407	-,101	-,136	-,146	,436	,139	,138	-,104	,085
	ITEM11	-,136	,012	,158	-,045	,298	-,074	,070	-,027	-,015	-,208	-,407	1,000	-,312	,207	,137	-,306	-,297	-,146	-,054	-,323
	ITEM12	,150	-,101	-,252	,287	-,230	-,212	-,505*	,322	,125	,431	-,101	-,312	1,000	-,276	,066	-,005	,114	,409	,205	-,240
	ITEM13	,065	,263	,320	-,302	,009	,345	,348	,042	-,245	,152	-,136	,207	-,276	1,000	-,143	,076	,042	-,261	,227	,302
	ITEM14	-,072	-,682**	-,063	-,463*	-,235	,034	-,493*	-,442	-,079	-,101	-,146	,137	,066	-,143	1,000	-,159	-,370	-,175	-,539*	-,373
	ITEM16	,640**	,336	-,028	-,024	-,141	,397	,159	,335	-,040	-,087	,436	-,306	-,005	,076	-,159	1,000	,239	-,163	-,099	,245
	ITEM17	,062	,453*	,261	,091	,249	-,226	,006	,263	,263	,331	,139	-,297	,114	,042	-,370	,239	1,000	,341	,301	,148
ITEM3	-,134	,035	-,321	,000	,112	-,370	,000	,441	,402	,008	,138	-,146	,409	-,261	-,175	-,163	,341	1,000	,356	-,283	
ITEM4	-,216	,319	,063	,106	,529*	,032	,278	,240	,254	,267	-,104	-,054	,205	,227	-,539*	-,099	,301	,356	1,000	,345	
ITEM7	,211	,407	,113	-,052	-,041	-,324	,456*	,028	,319	,154	,085	-,323	-,240	,302	-,373	,245	,148	-,283	,345	1,000	
Sig. (bilateral)	ITEM18	,	,092	,444	,872	,483	,082	,802	,358	,750	,376	,548	,567	,529	,786	,761	,002	,795	,573	,361	,373
	ITEM19	,092	,	,055	,242	,182	,983	,246	,026	,523	,790	,656	,958	,673	,263	,001	,147	,045	,885	,170	,075
	ITEM20	,444	,055	,	,709	,050	,792	,377	,571	,366	,913	,290	,506	,285	,170	,792	,907	,267	,167	,793	,634
	ITEM15	,872	,242	,709	,	,606	,408	,599	,229	,210	,260	,906	,852	,221	,195	,040	,921	,702	1,000	,657	,829
	ITEM1	,483	,182	,050	,606	,	,819	,639	,822	,573	,241	,447	,202	,330	,971	,319	,554	,290	,639	,016	,862
	ITEM10	,082	,983	,792	,408	,819	,	,020	,964	,405	,100	,521	,758	,371	,136	,888	,083	,337	,109	,893	,163
	ITEM2	,802	,246	,377	,599	,639	,020	,	,365	,486	,250	,105	,771	,023	,133	,027	,502	,980	1,000	,236	,043
	ITEM6	,358	,026	,571	,229	,822	,964	,365	,	,429	,442	,022	,910	,167	,861	,051	,149	,263	,052	,309	,906
	ITEM8	,750	,523	,366	,210	,573	,405	,486	,429	,	,695	,992	,951	,599	,299	,739	,866	,263	,079	,280	,171
	ITEM9	,376	,790	,913	,260	,241	,100	,250	,442	,685	,	,846	,378	,058	,523	,673	,715	,155	,973	,256	,517
	ITEM5	,548	,656	,290	,906	,447	,521	,105	,022	,992	,846	,	,075	,671	,567	,539	,055	,559	,561	,662	,721
	ITEM11	,567	,958	,506	,852	,202	,758	,771	,910	,951	,378	,075	,	,180	,382	,566	,189	,204	,539	,822	,165
	ITEM12	,529	,673	,285	,221	,330	,371	,023	,167	,599	,068	,671	,180	,	,239	,783	,985	,632	,073	,386	,308
	ITEM13	,786	,263	,170	,195	,971	,136	,133	,861	,299	,523	,567	,382	,239	,	,548	,749	,861	,267	,337	,195
	ITEM14	,761	,001	,792	,040	,319	,888	,027	,051	,739	,673	,539	,566	,783	,548	,	,502	,108	,460	,014	,105
	ITEM16	,002	,147	,907	,921	,554	,083	,502	,149	,866	,715	,065	,189	,985	,749	,502	,	,309	,482	,677	,298
	ITEM17	,795	,045	,267	,702	,290	,337	,980	,263	,263	,155	,559	,204	,632	,861	,108	,309	,	,141	,198	,535
ITEM3	,573	,885	,167	1,000	,639	,109	1,000	,052	,079	,973	,561	,539	,073	,267	,460	,492	,141	,	,124	,227	
ITEM4	,361	,170	,793	,657	,016	,893	,236	,309	,280	,256	,662	,822	,386	,337	,014	,677	,198	,124	,	,136	
ITEM7	,373	,075	,634	,829	,862	,163	,043	,906	,171	,517	,721	,165	,308	,195	,105	,298	,535	,227	,136	,	
N	ITEM18	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM19	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM15	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM1	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM10	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM2	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM6	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM8	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM9	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM5	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM11	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM12	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM13	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM14	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM16	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	ITEM17	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM3	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
ITEM4	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
ITEM7	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Anexos A

Validación del Instrumento por Juicio de experto

Anexos B

Cuadros de Correlación por Dimensión

Anexos C

Cuadro de Categorización