



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



**FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO LABORAL ASOCIADOS AL
CONTENIDO DE LA TAREA DE LOS OPERADORES DE LAS
MÁQUINAS TERMOENCOGIBLES**

Autoras:
Guevara, Deybymar
Zúñiga, Milagros

Bárbula, Enero de 2015



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



**FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO LABORAL ASOCIADOS AL
CONTENIDO DE LA TAREA DE LOS OPERADORES DE LAS
MÁQUINAS TERMOENCOGIBLES**

Autoras:

Guevara, Deybymar
Zúñiga, Milagros

Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciadas en
Relaciones Industriales

Bárbula, Enero de 2015



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO LABORAL ASOCIADOS AL
CONTENIDO DE LA TAREA DE LOS OPERADORES DE LAS
MÁQUINAS TERMOENCÓGIBLES**

Tutor(a):
Mariela M. Rodríguez O.

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Licenciada **Mariela M. Rodríguez O.**
C.I.: V-12.033.899

Bárbula, Enero de 2015



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



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designados para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **“FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO LABORAL ASOCIADOS AL CONTENIDO DE LA TAREA DE LOS OPERADORES DE LAS MÁQUINAS TERMOENCOGIBLES”** presentado por los bachilleres: **Guevara, Deybymar**, Cédula de Identidad N° **19.860.802** y **Zúñiga, Milagros**, Cédula de Identidad N° **22.518.225**, para optar al Título de: Licenciadas en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: Aprobado a los 11 días del mes de febrero del año dos mil quince

Nombre y Apellido

C.I

Firma

B. F. Mis Rojas M.

4872471

German R. Ospina S.

5374568

Navarro Rodríguez

12.033.899

DEDICATORIA

Este trabajo de grado está dedicado primeramente a DIOS por permitirme llegar a este mundo a través de mis hermosos padres los cuales AMO.

A mi hermosa MADRE porque eres y serás la mujer más importante en mi vida, la que AMO con locura, la que ha estado en todo momento apoyándome, mi mejor amiga, mi inspiración, mi tesoro máspreciado, mi ejemplo a seguir, gracias mamita por ese apoyo incondicional, gracias por hacer de mi una persona con valores y gracias a ellos, he podido desenvolverme como una buena HIJA, MUJER y PROFESIONAL. Todos mis logros te los dedico a ti mi TODO, que DIOS y la Virgencita te bendigan siempre y te permitan estar muchísimos años junto a mi TE AMO.

A ti papito gracias por darme la vida y compartir esos años de tu vida conmigo y aunque no estés físicamente, se que estas presente en cada logro en mi vida, cuídame y protégeme siempre mi ángel, te amaré siempre y te extraño.

A ti papá Edgar por ese apoyo que le ha otorgado a mi mamá en mi crianza y por darme ese amor incondicional de padre.

A ti hermana por estar pendiente cuando te necesito.

A ti mi AMOR por estar siempre presente, apoyarme, comprenderme, llevarme y traerme cuando lo necesitaba, por estar en mis pensamientos, en mi corazón y simplemente por ser como eres tan especial, TE AMO.

A ti amiga Milagros, gracias por permitirme y darme la oportunidad de vivir esta experiencia de hacer nuestro trabajo de grado juntas y graduarnos en la misma promoción y por tu amistad.

Deybymar Guevara

DEDICATORIA

Este trabajo de grado está dedicado primeramente a DIOS, por ser mi luz y mi guía cada vez que lo necesité, por darme la vida a través de mis queridos PADRES quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores.

A mi madre porque eres la mujer más importante en mi vida la que ha estado en todo momento apoyándome y por ser mi ejemplo a seguir. Gracias por tanto apoyo.

A mis hermanos, por estar conmigo siempre y compartir en las buenas y en las malas, porque sé que puedo contar con ustedes en cualquier momento. Los adoro!.

A mi tía, por ser una segunda madre, y estar pendiente de mí en todo momento.

A mis primas, que han sido mis segundas hermanas, gracias por siempre estar cerca de mí apoyándome.

A mi abuelita, que aunque este lejos de mí, siempre ha estado conmigo. Te amo mamita.

A ti mi amor, por todo el apoyo que me has dado en todo este camino.

A mis amigas, gracias muchachas por todo el apoyo. Lo logré!.

Milagros Zúñiga

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien de alguna manera siempre ilumina el camino que debemos seguir para alcanzar nuestros sueños.

A todos nuestros familiares, quienes esperamos retribuirles todo lo que nos han dado desde el primer día. Sin ustedes esto no sería posible.

A nuestra tutora, Mariela Rodríguez, por su tiempo y dedicación, siendo siempre una guía para alcanzar este logro. Inmensamente agradecidas!.

A todos los amigos que ganamos en el desarrollo de nuestra carrera y por tantos momentos inolvidables que compartimos.

A todos los profesores que a lo largo de nuestra carrera, nos transmitieron enseñanzas buenas. Muchísimas gracias!.

A la Universidad de Carabobo, por ser la base de nuestra formación profesional, un lugar que se convirtió en nuestro segundo hogar.

A todos, muchísimas Gracias!.

Deybymar Guevara
Milagros Zúñiga



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



**FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO LABORAL ASOCIADOS AL
CONTENIDO DE LA TAREA DE LOS OPERADORES DE LAS MÁQUINAS
TERMOENCOGIBLES.**

Autoras: Guevara Deybymar
Zúñiga Milagros
Tutora: Mariela Rodríguez
Fecha: Enero, 2015

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito analizar los factores psicosociales de riesgo laboral asociados al contenido de la tarea de los operadores de las máquinas de termoencogibles, a fin de indagar en las consecuencias sobre la salud de este grupo de trabajadores. Se ubicó en los tipos de estudio de campo, descriptiva, con una población de diez (10) trabajadores, utilizando como técnicas de recolección de datos la observación directa y la encuesta, como instrumentos una lista de chequeo, un diagrama de proceso, el cuestionario modelo de características del trabajo Hackman y Oldham, un cuestionario de ISTAS 21 CoPsoQ (versión corta) y el inventario de Sintomatología de Estrés de Moreno Jiménez y Benavides Pereira (2002), que maneja la sintomatología física, psíquica y social, en cuanto a las técnicas de análisis de la información se manejó la estadística descriptiva presentando la información mediante cuadros estadísticos, promedios y gráficos de barras. Con los resultados obtenidos se pudo concluir que existen agentes de riesgo físico, químico, biológico y factores psicosociales que afectan el bienestar físico, mental y social del trabajador del área de termoencogible de la empresa en estudio. Lo que amerita que la empresa realice acciones efectivas para evitar posibles daños que afecten la salud del trabajador.

Palabras Clave: Factores Psicosociales, Riesgo Laboral, Contenido de las Tareas.



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



**FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO LABORAL ASOCIADOS AL
CONTENIDO DE LA TAREA DE LOS OPERADORES DE LAS MÁQUINAS
TERMOENCOGIBLES.**

Autoras: Guevara Deybymar
Zúñiga Milagros

Tutora: Mariela Rodríguez

Date: January, 2015

ABSTRACT

The present investigation had as intention analyze the factors psicosociales of labor risk associated with the content of the task of the operators of the machines of termoencogibles, in order to investigate in the consequences on the health of this group of workers. It was located in the types of field study, descriptive, by a population of ten (10) workers, using as technologies of compilation of information the direct observation and the survey, as instruments a list of checkup, a graph of process, the questionnaire I shape of characteristics of the work Hackman and Oldham, ISTAS's questionnaire 21 CoPsoQ (version cuts) and the inventory of Symptomatology of Dark man's Stress Jiménez and Benavides Pereira (2002), who handles the physical, psychic and social symptomatology, as for the technologies of analysis of the information one handled the descriptive statistics presenting the information by means of statistical, average pictures and bar charts. With the obtained results it was possible to conclude that there exist agents of physical, chemical, biological risk and factors psicosociales that they affect the physical, mental and social well-being of the worker of the area of termoencogible of the company in study. What he deserves that the company to realize effective actions to avoid possible hurts that affect the health of the worker.

Key words: Factors Psicosociales, Labor Risk Contained of the Tasks.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Abstract.....	x
Índice de Cuadros.....	xiii
Índice de Gráfico.....	xiv
Índice de Figuras	xv
Anexos.....	xvi
Introducción	xvii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.....	19
Objetivos de la Investigación	23
Objetivo General	23
Objetivos Específicos	23
Justificación de la Investigación.....	24

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación	26
Referente Teórico	32
Modelo de Demanda-Control	32
Teoría de las Características del Puesto de Trabajo.....	36
Bases Teóricas	38

Factores Psicosociales.....	38
Efectos de los Factores Psicosociales sobre la Salud	43
Características de las Tareas y Factores Psicosociales de Riesgo ..	47
Condiciones de Trabajo	50
Bases Legales	54
Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999).....	54
Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras (2012).....	55
Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005).....	56
Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo	59

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación.....	61
Estrategia Metodológica	62
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	69
Validez y Confiabilidad	73
Población y Muestra	74

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis e Interpretación de los Resultados	76
---	----

CONCLUSIONES	101
---------------------------	-----

RECOMENDACIONES.....	104
LISTA DE REFERENCIAS	106
ANEXOS	

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°		Pág.
1	Definición del Ambiente de Trabajo y las Tareas desde el Enfoque de los Factores Psicosociales	41
2	Efectos de los Factores Psicosociales sobre la Salud	44
3	Indicadores y Efectos de los Factores Psicosociales	45
4	Riesgos Presentes en los Ambientes de Trabajo	52
5	Cuadro Técnico Metodológico	64
6	Clasificación de Apartados del Cuestionario ISTAS21	71
7	Población Sujeta a Estudio	72
8	Condiciones del Medio Ambiente	77
9	Agentes de Riesgo Químico	78
10	Agentes de Riesgo Biológico	79
11	Saneamiento Básico Orden y Limpieza	80
12	Condiciones Disergonómicas	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°	Pág.
1 Variedad	83
2 Autonomía	84
3 Significado de la Tarea.....	85
4 Identidad de la Tarea	87
5 Retroalimentación	88
6 Presencia de Factores Psicosociales en los Operadores de las Máquinas de Termoencogibles	92
7 Sintomatología Física	95
8 Sintomatología Psíquica.....	97
9 Sintomatología Social.....	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°		Pág.
1	Modelo de Demanda- Control. Karasek,1979	35
2	Diagrama de Proceso. Actividad del Operador de Termoencogible	90

ANEXOS

Anexo N°

- A Check List, Factores de Riesgo Laboral.
- B Cuestionario ISTAS21 Versión Corta.
- C Cuestionario Modelo de Características del Trabajo.
- D Inventario de Sintomatología de Estrés.

INTRODUCCIÓN

El trabajo es la actividad humana en la que a través del empleo de sus habilidades físicas e intelectuales, el hombre logra obtener los medios para la satisfacción de sus necesidades; sin embargo, es también responsable de la aparición de nuevas formas de exposición a riesgos con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores. Es por ello, que la presente investigación pretenderá analizar los factores psicosociales de riesgo laboral asociados al contenido de la tarea de los operadores de las máquinas de termoencogibles, a fin de indagar en las consecuencias sobre la salud de este grupo de trabajadores.

En tal sentido, la investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema, contiene el planteamiento del problema, se establece el objetivo general y los objetivos específicos a lograr durante la elaboración del presente trabajo y su debida justificación.

Capítulo II: Marco Teórico Referencial, el cual fundamenta teóricamente la investigación permitiendo presentar las teorías que soportan la investigación, así como los antecedentes que aportan información de importancia.

Capítulo III: Marco Metodológico, contiene la naturaleza de la investigación, en donde se puntualizaron aspectos esenciales al tipo de investigación, la estrategia metodológica especificando el proceso de la investigación, así como también, las técnicas e instrumentos de utilidad para la recolección de datos.

Capítulo IV: Análisis e Interpretación de los Resultados, contiene la presentación de los análisis e interpretación de los datos recolectados para la investigación donde se observa cómo se tabularon los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento, presentándose luego las conclusiones y recomendaciones que se alcanzaron con la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Los cambios generados en el mercado de trabajo, derivado de las nuevas estructuras, relaciones, métodos de trabajo y exigencias organizacionales, han originado nuevas formas de exposición a riesgos con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, por lo que el análisis de los factores de riesgo debe ocupar un lugar preeminente dentro de la línea de promoción de la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Del mismo modo, para poder garantizar un adecuado control de los riesgos a los que los trabajadores pueden verse expuestos, es necesario conocer las condiciones de trabajo que los originan, ya sea derivado de riesgos ambientales, agentes físicos, químicos, biológicos o derivados de factores organizacionales o administrativos.

Estas condiciones de trabajo previamente mencionadas, inciden sobre la vida y salud de las personas; sin embargo, y a pesar de la importancia que representan en el mundo laboral, existe en muchas organizaciones escasa información sobre la exposición a éstas y sobre la percepción que tienen los trabajadores de su salud. En este sentido, el concepto de trabajo es entendido por Delgado (2013:183) como “la actividad humana en la que a través del empleo de sus habilidades físicas y/o intelectuales el hombre logra obtener los medios para la satisfacción de sus necesidades”.

Con lo antes expuesto, se puede decir que la evolución de la actividad laboral ha traído consigo importantes transformaciones dirigidas hacia nuevas formas de trabajo; acompañada de un fortalecido marco legal, pero igualmente ha sido responsable de la aparición de una serie de efectos negativos en la salud de los trabajadores. Actualmente, en el ambiente laboral, existen factores que pueden conducir a estados de agotamiento físico o mental. Los diversos factores ambientales, familiares y sociales, aunados a las exigencias propias del trabajo, pueden llegar a ejercer presión en los trabajadores y conducirlos a estados de alteración que pudieran llegar a afectar significativamente su salud.

Lahera y Góngora (2005), exponen la relación entre trabajo, riesgos y factores psicosociales, señalando:

Desde la perspectiva psicosocial, los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, no por ello son menos reales, éstas se manifiestan a través de indicadores diversos como absentismo, defectos de calidad, estrés, ansiedad. (p.6).

En este mismo orden de ideas y de acuerdo con Sauter, Hurrell, Murphy y Levi (1996:02) los factores psicosociales de riesgo laboral, pueden conducir al estrés en el trabajo y a otros problemas conexos de salud y seguridad, y “comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas”.

Así pues, Rodríguez, González y Carbonell (2007:41), definen los factores psicosociales como “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud del trabajador o trabajadora.”

Por otra parte, en lo que se refiere al estudio de los factores de riesgo psicosocial, Elías, Cerrato, Apellániz, Ugarteburu, Larrazabal y Borja (2009) describen lo siguiente:

Los riesgos laborales se identifican casi únicamente con los riesgos físicos, es decir, con aquello que es “visible”. Los factores de riesgos psicosociales pasan inadvertidos en cierto modo, lo que quizás viene propiciado por la existencia de una legislación poco precisa acerca de los riesgos psicosociales y por la subjetividad de los conceptos que rodean a los riesgos psicosociales, ya que los riesgos psicosociales “no se ven”. En definitiva, existe una mayor concienciación y actuación por parte de las empresas sobre los riesgos físicos que sobre los riesgos psicosociales. (p.15).

En lo que se refiere al contenido del trabajo, Martin y Pérez (1999:6) lo definen como “el grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo”. De igual manera indican que el contenido de la tarea se puede ver afectado por factores de riesgo psicosocial, tales como la realización de tareas cortas y repetitivas, el trabajo monótono y rutinario, el desconocimiento de la participación del trabajador en el funcionamiento de la empresa, tareas carentes de significado para el trabajador y la complejidad de responsabilidades no ajustadas a los conocimientos y destrezas del trabajador. Lo anteriormente descrito pone de manifiesto la importancia del

estudio de los factores de riesgo psicosocial sobre el contenido del trabajo y la realización de la tarea.

Por tanto, al referirse a factores psicosociales en el entorno laboral, se están incluyendo de acuerdo a Elías y otros (2009:16): "las características de la tarea, cantidad y ritmo de trabajo, responsabilidad, iniciativa, estructura jerárquica, características del empleo, diseño del lugar de trabajo, estabilidad en el empleo, características de la empresa, organización del tiempo de trabajo".

En lo que respecta a la organización contexto de estudio, se trata de una empresa fabricante de pinturas ubicada en Guacara, estado Carabobo; el estudio está dirigido específicamente al departamento de producción, área caracterizada por la ejecución de trabajo monótono y rutinario, condicionado por un límite diario de producción ajustado a instrucciones recibidas por el supervisor en cuanto a requerimientos de tiempo. Así mismo, se trata de una actividad en cadena, en la cual los trabajadores no tienen posibilidades de usar su creatividad o incorporar cambios. El proceso estaría delimitado por las actividades de: compactado, etiquetado, traslado y empaletado de galones de pinturas.

Con lo antes expuesto, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuales condiciones de trabajo existen en el área de producción de la empresa de pinturas ubicada en Guacara, estado Carabobo?

¿En qué consisten las tareas que realizan los operadores de las máquinas de termoencogibles?

¿Cuáles son los factores psicosociales de riesgo laboral que se manifiestan en los operadores de las máquinas de termoencogibles del área de producción de la empresa objeto de estudio?

¿Cuáles son los efectos de los factores psicosociales de riesgo laboral sobre la salud de los operadores de las máquinas de termoencogibles?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar los factores psicosociales de riesgo laboral asociados al contenido de la tarea de los operadores de las máquinas de termoencogibles, a fin de indagar en las consecuencias sobre la salud de este grupo de trabajadores.

Objetivos Específicos

Describir las condiciones de trabajo existentes en el área de producción de una empresa de pinturas ubicada en Guacara, estado Carabobo.

Describir las tareas que realizan los operadores de las máquinas de termoencogibles.

Identificar los factores psicosociales de riesgo laboral que se manifiestan en los operadores de las máquinas de termoencogibles del área de producción de la empresa objeto de estudio.

Señalar los efectos de los factores psicosociales de riesgo laboral sobre la salud de los operadores de las máquinas de termoencogibles.

Justificación de la Investigación

Es común que en toda actividad de trabajo las personas desarrollen una actividad física y mental que les mantenga activo; también suele generarse una constante práctica de las relaciones sociales a través de la cooperación, lo cual se necesita para realizar tareas y actividades laborales que a su vez influyen positivamente en el aumento de la autoestima; considerando que los factores psicosociales, comprenden aspectos del entorno de trabajo, así como las relaciones interpersonales en el trabajo, el diseño y contenido de las tareas, llegando a extenderse al entorno existente fuera de la organización, cómo las exigencias domésticas y a los aspectos de los individuos como la personalidad y las actitudes.

Partiendo de lo antes expuesto, la investigación tiene como interés, analizar los factores psicosociales de riesgo laboral asociados al contenido de la tarea de los operadores de las máquinas de termoencogibles, a fin de indagar en las consecuencias sobre la salud de este grupo de trabajadores.

La elaboración de este estudio será beneficio para los trabajadores de la empresa objeto de estudio, ya que podrán conocer si sus condiciones de trabajo pueden ocasionarle exposición de riesgo de naturaleza psicosocial, que pueden acarrear consecuencias negativas sobre su salud.

Los hallazgos obtenidos en el estudio beneficiarán a la organización, ya que el conocimiento del efecto de los factores psicosociales de riesgo laboral en un área clave como la de producción, la organización podrá implementar

las medidas necesarias en las condiciones de trabajo a las que se encuentran expuestos los trabajadores.

De igual modo, el estudio será relevante debido a que permitirá ampliar los conocimientos en el área de la Salud Ocupacional, es importante a través de este estudio crear mejoras en los conocimientos ya adquiridos y poder así implementar medidas de disminución o control que garanticen un trabajo seguro y permita alcanzar bienestar y calidad de vida en el trabajo.

El objeto de estudio resulta también un tema significativo en el campo de las Relaciones Industriales, ya que se debe estar siempre al tanto de las situaciones presentes en las organizaciones, así como de los trabajadores que laboran en ella, también de los avances que en este tema surgen por la dinámica productiva, las necesidades humanas y exigencias del entorno laboral, social y económico.

Con esta investigación se beneficiará también a futuros investigadores que quisieran realizar estudios acerca del tema tratado, sirviendo como base para efectuar comparaciones, relaciones o punto de partida para proyectos que necesiten información de los hallazgos aquí encontrados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

La fundamentación teórica es de vital importancia, ya que ésta determina la perspectiva de análisis, así como también, la visión del problema que se asume en la investigación, es por ello, que toda investigación necesita situar el marco teórico, el cual orienta el estudio en todos sus aspectos.

El marco teórico contiene la ubicación contextual del problema en una determinada situación histórico social. Por consiguiente, para dar sustento teórico al problema se hace referencia a los antecedentes de la investigación y se enuncian los enfoques teóricos que se derivan del tema.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación son aquellos estudios que de acuerdo con Tamayo y Tamayo (2009:8) “pueden ser tomados en consideración debido a que aportan elementos de interés en torno a la temática a investigar. Asimismo, se corresponden con las variables implícitas en el estudio”.

En la revisión bibliográfica realizada para la presente investigación, se ubicaron diversos estudios que se han realizado orientados a determinar los factores psicosociales de riesgo laboral a los que se exponen los trabajadores y otras investigaciones que se presentan a continuación.

En correspondencia con la investigación se presenta el trabajo desarrollado por Chaj (2013) titulado **Factor de riesgo psicosocial y salud mental (estudio realizado con empresas de computación en la zona 3 de Quetzaltenango)**, expuesto ante la Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala. Se planteó la realización de este estudio con el objetivo de determinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental de los trabajadores. El problema central es la relación estrecha que existe entre los factores de riesgo psicosocial y cómo influye con la salud mental de los trabajadores, especialmente en relación a las exigencias psicológicas, la doble presencia, la inseguridad en el trabajo, la estima, control sobre el contenido del trabajo y apoyo social.

El diseño fue de tipo descriptivo, con una población de 65 trabajadores y una muestra de 55 a quienes se les aplicó el test ISTAS 21 para evaluar riesgos laborales psicosocial, y el test salud mental positiva. Su objetivo es identificar y clasificar las características principales de salud mental. Se comprobó que existe influencia de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud mental debido a que la mayor parte de sujetos evaluados obtuvieron puntuaciones desfavorables y una salud mental baja y se concluye en que los factores de riesgo psicosociales a los que están expuesto los trabajadores, son: exigencia psicológica, inseguridad, doble presencia y estima por lo que se recomienda a un análisis de condiciones y medio ambiente de trabajo para poder profundizar sobre las causas de los factores de riesgo.

Los hallazgos realizados por los autores contribuyen a esta investigación, ya que aportan datos con respecto a los posibles factores psicosociales de riesgo laboral que se encuentran presentes en los trabajadores de la organización objeto de estudio, creando de esta manera

un ambiente de trabajo poco saludable para los trabajadores, viéndose afectada su salud física y mental.

Fernández (2013) realizó una investigación titulada **Evaluación de los factores psicosociales en el personal docente de una unidad educativa del estado Carabobo**. Trabajo de grado presentado ante la Universidad de Carabobo. Publicado. El objetivo fue evaluar los factores psicosociales presentes en el personal docente con el fin de elaborar medidas preventivas que disminuya la exposición de los riesgos.

En referencia a la metodología, esta investigación fue descriptiva dado a que se seleccionaron unas variables de la realidad social que se desea estudiar. Por otra parte la investigación se sustentó en un diseño de campo ya que se recolectó información directamente en el lugar estudiado. La población objeto de estudio estuvo comprendida por catorce (14) trabajadores; se aplicó como instrumento de recolección de datos un check list y el cuestionario ISTAS 21 en su versión corta.

Con este estudio se llegó a la conclusión que de las seis (6) dimensiones estudiadas, cinco (5) resultaron desfavorables para la salud de los trabajadores todas por encima del 57 %, de igual manera los trabajadores tienen dificultad para desarrollar sus habilidades, además de sentir inseguridad sobre cambios imprevistos de salarios y horarios, poniendo en riesgo la salud del personal estudiado. Luego de conocer las variables que están afectados la salud de los trabajadores se elaboraron recomendaciones que ayudarán a disminuir la exposición de los factores Psicosociales actuales.

Esta investigación es de utilidad para el estudio actual, ya que se pudieron identificar los factores psicosociales en el ambiente laboral, por medio de la aplicación del método ISTAS 21; y a través de un check list se recolectó información de la situación laboral existente, dichos métodos fueron aplicados en la presente investigación.

Díaz, Echeverri, Ramírez y Ramírez (2010) realizaron un trabajo titulado **Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en trabajadores del Área de la Salud**; presentado ante la Universidad de CES en Medellín. La investigación tuvo como objetivo Identificar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una institución prestadora de servicios con el fin de proponer acciones tendientes a impactar positivamente en el rendimiento en el trabajo, clima laboral y calidad de vida. El estudio se fundamenta en una investigación de campo con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo prospectivo, de una población de 101 evaluados. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de cuestionario.

Explican los autores que los factores de riesgo psicosocial se expresan a partir de patologías orgánicas, con mecanismo como: cognoscitivos, manifestaciones en dimensiones de la capacidad de concentración y memoria. Así como los fisiológicos bajo aparición de percusores de enfermedades, trastornos orgánicos y trastornos psicológicos. Igualmente en patologías psicosomáticas, emocionales y alteraciones en el comportamiento. En este sentido, estos factores se pueden presentar por: funciones ambiguas, turnos rotativos y nocturnos, horas extras, pausas de descanso insuficientes, tareas repetitivas, parceladas y monótonas, inestabilidad laboral, relaciones de autoridad rígida y despótica, aumentos e intensidad de las cargas laborales y la pobre remuneración económica.

Este estudio arrojó como conclusiones que los factores de riesgos psicosociales encontrados en los trabajadores fueron de un nivel general de riesgo medio. Sin embargo, en los riesgos psicosocial específico de tipo comportamental, fue identificado como riesgo de tipo alto, consecuencia del alto nivel de autoexigencia que manejan; de igual manera el factor específico del contenido de trabajo así como la carga mental y la organización del trabajo se encuadró en un riesgo alto. Con relación a la presencia de estrés y patrón de comportamiento el estrés fue moderado. Lo cual proponen la prevención de medidas general aunque explican que es difícil, ya que la prevención de riesgo psicosociales debe realizarse puntualmente establecen fomentar la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de la organización, realizar diagnósticos o identificación de riesgo en el puesto de trabajo, para después proponer las medidas correctoras pertinentes e implementar sistemas de resolución de conflictos, entre otras.

Esta investigación es importante porque permitió a las autoras conocer una herramienta clave para identificar las aéreas de los riesgos psicosociales en cuanto a el riesgo medio y riesgo alto más afectados, de forma tal que al comparar estas evidencias en cuanto a los resultados encontrados; logra tener marco referencial de apoyo documental en torno a los distintos niveles de riesgo que existen en el abordaje del trabajo relacionados con la salud y riesgo laboral.

Liendo y Rozo (2009), desarrollaron una investigación titulada **Estudio Comparativo de los Factores Psicosociales de Riesgo Laboral en diferentes sectores Industriales**. Trabajo de grado presentado ante la Universidad de Carabobo. El objeto de la investigación fue comparar los factores psicosociales de riesgo laboral en empresas de diferentes sectores industriales, a fin de establecer una tendencia predominante. Para ello,

realizaron una investigación de campo de carácter descriptivo. Así mismo, se apoyó en una revisión documental, la población estuvo constituida por cincuenta y cuatro (54) trabajadores del área de producción y la muestra constó de treinta y seis (36) trabajadores. La técnica utilizada dentro de esta investigación fue la encuesta y el instrumento trabajado fue el cuestionario ISTAS 21.

En conclusión, se evidenciaron coincidencia en los resultados obtenidos en las tres (3) empresas comparadas (Empresa embotelladora de refresco, empresa manufacturera y empresa fabricante de negro de humo), para la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo, con un nivel de exposición favorable en las tres.

La relación existente en esta investigación con la planteada, es que en una de las empresas donde se realizó el estudio es manufacturera, tal como en el presente caso, adicionalmente las dimensiones que afectan a los trabajadores están relacionados con las dimensiones que aborda el método de ISTAS 21 el cual fue utilizado en la presente investigación.

Cachutt (2008) realizó una investigación titulada **Determinación de los factores de riesgo psicosociales a los cuales se exponen los trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera.** Trabajo de grado presentado ante la Universidad de Carabobo. El objetivo principal fue determinar los factores de riesgo psicosociales presentes en los trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera con el fin de proponer alternativas que mejoren la calidad de vida del trabajador y la productividad de la empresa.

La metodología utilizada en esta investigación fue de carácter descriptiva debido a que se procedió a puntualizar cada una de las dimensiones psicosociales presentes en los trabajadores estudiados, con la finalidad de identificar las dimensiones más críticas que afectan a estos trabajadores. De igual manera, fue de campo, ya que la recolección de los datos se realizó directamente a los veinticuatro (24) trabajadores estudiados, en su ambiente de trabajo, evitando la manipulación de las variables, bajo la aplicación del método ISTAS 21, en su versión corta.

Como conclusiones de la investigación se encontró que la estima, la inseguridad y el trabajo activo son las dimensiones que presentan una situación desfavorable para los trabajadores obteniéndose un 79%, 63% y 46% respectivamente. Surgiendo recomendación a la empresa para solventar la situación actual según los hallazgos encontrados, para lograr con ello la disminución de los problemas de productividad, ausentismo y rotación de personal.

Esta investigación es de utilidad para el estudio actual, ya que contiene información que sirve para identificar y analizar los factores psicosociales de riesgo laboral asociados al contenido de la tarea; también el instrumento aplicado fue el ISTAS 21 en su versión corta.

Referente Teórico

Modelo de Demanda-Control

El modelo demanda-control-apoyo social de Karasek (1979); se desarrolló para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone totalmente el acento en las características

psicosociales del entorno de trabajo. Ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los '80, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud.

Por su parte Rodríguez (2009), señala que:

El Modelo Demandas – Control es un referente teórico esencial para explicar los factores psicosociales. Por ser considerado el estrés laboral como un desajuste entre “persona y entorno”, y obviamente como la respuesta principal generada por la exposición a factores psicosociales en el trabajo, se expone el Modelo de Demanda Control, el cual explica adecuadamente esta interacción entre las exigencias del trabajo y la posibilidad de respuesta del individuo. (p.132).

Para Robert Karasek (1979), citado por Vega (2001:2) "formuló el modelo demanda - control explicativo del estrés laboral en función de la demanda psicológica del trabajo y del nivel de control sobre ésta". Lo que llama control se refiere a tener autonomía en el trabajo, a la toma de decisión y a la oportunidad de desarrollar las propias habilidades. Las demandas de exigencias psicológicas se refieren a la cantidad de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo.

De igual forma, Karasek (1979) define cuatro (4) grandes grupos de ocupaciones en función de los niveles de demanda psicológica y control: activas (alta demanda, alto control), pasivas (baja demanda, bajo control), de baja tensión (baja demanda, alto control) y de alta tensión (alta demanda, bajo control).

En este orden de ideas, Moncada (1999) explica que las demandas del trabajo vienen determinadas por la exigencias que supone para el trabajador

y son de naturaleza fundamentalmente psicológica (ritmo, nivel de atención y concentración, responsabilidad), aunque también tienen una dimensión física (esfuerzo físico, trabajo muscular, postura de trabajo). Bajo el concepto de control se incluye el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a estas demandas del trabajo, tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan su trabajo. Podemos distinguir dos (2) componentes básicos del control: el control sobre la propia tarea y el control colectivo, el nivel de influencia del trabajador en las decisiones de su unidad.

El modelo estudia la demanda a la que un trabajador está expuesto y la capacidad de control de la misma en la organización. El control es la variable más importante en relación con la salud, es decir, la salud depende fundamentalmente del control. Moncada, Llorens y Kristensen (2002:16) argumentan acerca del modelo demanda –control, que "la situación más negativa para la salud se caracteriza por unas altas exigencias psicológicas y un bajo control (alta tensión)".

Por otro lado, los autores antes señalados realizan una explicación acerca del trabajo activo el cual conduce a un mayor aprendizaje y al desarrollo de un mayor rango de estrategias de afrontamiento y participación social. El riesgo de la alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo social (por ejemplo, en trabajos aislados) y podría moderarse en situación de trabajo de alto apoyo (por ejemplo, trabajo en equipo). El control en el trabajo suele ser la dimensión más importante cuando se considera cada una de ellas por separado. El control en el trabajo se relaciona con la clase social y el género, de forma que los trabajadores que realizan tareas de ejecución tienen un nivel de control inferior al de los trabajadores que realizan tareas

de diseño o planificación y las mujeres suelen tener niveles de control inferiores a los de los hombres de la misma clase social, ocupación y categoría.

Figura 1. Modelo de Demanda - Control. Karasek, 1979



Fuente: Vega (2001:2)

Se contemplan como la demanda del puesto, la característica del rol, sobrecarga mental, conflicto entre la familia y el trabajo, puede alterar la tranquilidad del trabajador causando riesgo de tensión psicológica y enfermedad física, así como del recurso que dispone el trabajador para afrontarla como son: el apoyo social, la autoeficacia y bienestar psicológico.

En el modelo se observa la relación entre las demandas que tienen cada uno de los puestos de trabajo con el margen de decisiones al cual están confrontados, es decir, a menor poder de decisión y mayor demanda, la posibilidad de estrés es mayor; por lo que se puede controlar el estrés con la capacidad y el nivel de confianza que posea el trabajador y el empleador,

a través de dos (2) formas: reduciendo la demanda del trabajo o aumentando el poder de decisión.

Teoría de las Características del Puesto de Trabajo

La teoría que más ha influido a la hora de explicar cómo afectan las características del trabajo a la gente es la teoría de las características del puesto de trabajo de Hackman y Oldham. Dicha teoría según refiere Bonillo y Nieto (2002:189) "afirma que el empleado se sentirá más motivado para trabajar y más satisfecho con su trabajo si el puesto tiene una serie de características esenciales". De acuerdo con este modelo estas características crean las condiciones necesarias para que el empleado experimente estados psicológicos críticos relacionados con consecuencias laborales beneficiosas, entre las que se encuentran una alta motivación laboral.

Según esta teoría de Hackman y Oldham, hay cinco (5) características esenciales que debe tener todo puesto de trabajo explican Bonillo y Nieto (2002):

1. Variedad de habilidades: es el grado en el cual un puesto de trabajo requiere la realización de diversas actividades, de manera que el empleado puede aplicar en él una serie de habilidades y talentos diferentes.
2. Identidad de la tarea: es la necesidad que tiene un puesto de trabajo de que se lleve a cabo una obra completa e identificable.
3. Significación de la tarea: es la medida del impacto que produce un puesto de trabajo sobre las vidas o el trabajo de otras personas.
4. Autonomía: es el grado en el cual un puesto de trabajo confiere al individuo un grado sustancial de libertad, independencia y discreción para programar el trabajo y decidir los procedimientos que utilizará para llevarlo a cabo.

5. Retroalimentación: es la medida en que, por el hecho de llevar a cabo las actividades que un puesto de trabajo requiere, el individuo recibe información directa y clara sobre la eficacia de su propio rendimiento. (p.189).

Lo anterior evidencia que el puesto de trabajo puede requerir de su ocupante una variedad de habilidades y talentos para ejecutar las tareas; también implica que se lleve a cabo una o varias operaciones que involucren el proceso integro, es decir, que el ocupante inicie y finalice el procedimiento completo. También abarca, la relación de afectación o no con otros cargos, áreas que estén correlacionadas.

Aunado a lo anterior, implica el grado de independencia y autonomía del ocupante con respecto a las tareas, si puede decidir o no sobre el desarrollo del mismo; por último, si se recibe retroalimentación para determinar el desempeño eficiente de sus labores.

Estas características del trabajo conducen a la activación de tres (3) estados psicológicos según Nadler, Hackman, y Lawler citados por Bonillo y Nieto (2002):

1. Experiencia de importancia: es el grado con el que el empleado siente que su trabajo es importante, valioso y digno de ser realizado.
2. Experiencia de responsabilidad: es el grado con el que el empleado se siente personalmente responsable de los resultados del trabajo realizado.
3. Conocimiento de los resultados: es el grado con el que el empleado es consciente, de manera regular, de su eficacia en la realización de sus funciones. (p.190).

La variedad de habilidades, la identidad de la tarea y la significación de ésta se corresponden con la experiencia de importancia del trabajo. La

autonomía está relacionada con la experiencia de responsabilidad y la retroalimentación con el conocimiento de los resultados. De esta forma, desde un punto de vista motivacional, esta teoría sugiere que las recompensas intrínsecas (internas) se reciben cuando el empleado aprende (conocimientos o resultados obtenidos por medio de la retroalimentación) que en forma personal (responsabilidad experimentada por medio de la autonomía en el trabajo) ha desempeñado bien una tarea por la cual siente interés (significación que se experimenta a través de la variedad de habilidades, la identidad de la tarea y/o la significación de la misma).

De esta forma, cuando más claramente estas tres (3) condiciones o estados psicológicos caractericen un puesto de trabajo, tanto mayor sea la motivación, el rendimiento y la satisfacción del empleado, y tanto menor sea el absentismo y la probabilidad de que éste abandone su puesto.

Bases Teóricas

Las bases teóricas, según lo expresado por Castejón (2000:263) son “un conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina, que permiten organizar los datos de la realidad, para lograr que de ellas puedan desprenderse nuevos conocimientos”. En función de ello, las bases teóricas tratarán todo lo concerniente a las bases filosóficas, sociológicas, pedagógicas y legales que sustentan las variables en estudio.

Factores Psicosociales

En cuanto a la definición de factores psicosociales, Del Nogal y Yusti (2004) refieren que:

Los factores psicosociales de riesgo laboral representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, abarcando muchos aspectos, algunos de estos se refieren al trabajador individualmente mientras que otros están ligados a las condiciones y medio ambiente de trabajo, otros son de tipo más externo como la influencia de la realidad económica, social y política de los países, ajenas al lugar de trabajo pero que guardan su repercusión en el mismo. (p. 24).

También, Moncada, Llorens y Kristensen (2002) expresan en relación a los factores psicosociales:

Aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo, el origen de ésta y el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse). (p. 14).

De lo anterior, se puede interpretar que los factores psicosociales comprenden todas aquellas condiciones presentes en una ambiente laboral y que están vinculados con la organización, el puesto de trabajo y el desarrollo de la tarea, y pueden afectar tanto el bienestar como la salud del trabajador, como también el desarrollo del trabajo y la organización en general.

Para Ferrigno (2005:4), toda evaluación de los riesgos psicosociales consta de los siguientes elementos: "Identificación de los riesgos, de los trabajadores, trabajadoras expuestas a ellos, valoración cualitativa y/o cuantitativa del riesgo y determinación de la necesidad de evitar, controlar, reducir o eliminar el riesgo". La evaluación de riesgo debe plantearse como un proceso que consta de dos (2) fases: una primera de evaluación global de

todos aquellos riesgos conocidos cuyas medidas de control pueden determinarse de inmediato, comprobarse con finalidad, en caso necesario, una segunda de evaluación específica, pormenorizada de aquellos riesgos que requieren un estudio más detallado. Por esto, se hace necesaria la medición de los factores de riesgo dependiendo de la fuente que los está originando.

Es decir, el ambiente físico y el contenido de la tarea conllevan agentes que afectan el bienestar del trabajador. En relación al primero se refiere a aquellas condiciones que se encuentran en el ambiente de trabajo, que puede ser común a un grupo de personas, y el segundo los inherentes a las labores que particularmente ejecuta la persona en un proceso específico.

Como factores del medio laboral se debe incluir las condiciones ambientales que son fundamentalmente los agentes físicos, químicos y biológicos. Por lo que Delgado (2013:230) define: “los agentes físicos son los que generan daños funcionales y comprenden el ruido, vibración, temperatura, ventilación, la radiación y la iluminación”. En los agentes químicos se encuentran los polvos, humo, vapores, líquidos y gases. En cuanto a los agentes biológicos, son seres vivos microscópicos o microorganismos presentes en el ambiente, que en contacto con la piel pueden producir enfermedades infecciosas o parasitarias, los más comunes son: bacterias, hongos y virus.

Por consiguiente, los factores de riesgos psicosociales se pueden clasificar en aquellos inherentes al trabajo y a las condiciones de la organización.

**Cuadro 1. Definición del Ambiente de Trabajo y las Tareas desde el
Enfoque de los Factores Psicosociales.**

Autor	Ambiente	Tarea
Ferrigno (2005)	Ambiente físico. Es decir, ruido, vibraciones, temperatura, condiciones de higiene, radiaciones, condiciones climáticas del puesto de trabajo, disponibilidad, disposición de espacio para el trabajo.	Contenido de la Tarea: Se refiere al nivel de valoración social o clasificación de la tarea por el grupo de trabajo de la empresa, por el que ejerce la tarea en sí.
Palacios (2000)	Organización del Tiempo de Trabajo: Turnos Horas extras Pausas-descansos Ritmo (control del tiempo) Relaciones Humanas Gestión	Contenido de la Tarea: Trabajo repetitivo o en cadena. Monotonía Ambigüedad de rol Intensificación del producto Relaciones jerárquicas Relaciones cooperativas Relaciones funcionales Participación (toma de decisiones-opiniones) Evaluación del desempeño Planes de inducción Capacitación Políticas de ascensos Estabilidad laboral Remuneración
Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1984)	- Organización en el tiempo de trabajo: Es el tiempo que dura la jornada de trabajo y el horario en el cual se cumple (diurno o nocturno). - Modalidades de la gestión y del funcionamiento de la empresa - Cambios tecnológicos: Industrialización: Está relacionada con problemas de adaptación cuando se pasa de procesos un poco más manuales a otros más sistematizados. - Introducción de nuevas tecnologías: Igualmente está relacionada con problemas de adaptación, cuando los procesos se hacen más sofisticados.	Factores propios de la tarea: Se refiere a la cantidad de trabajo a ejecutar y su dificultad puede ser (cualitativo y cuantitativo). Función de los trabajadores: Se refiere a las tareas y los procesos a ejecutar. Participación de los trabajadores: Se refiere a la participación, y la comunicación. Relaciones en el medio de trabajo: Consiste en las relaciones entre trabajadores, subordinados y superiores. - Introducción de cambios en el lugar de trabajo: Son los cambios introducidos en las tareas y los procesos.

Fuente: Elaborado a partir de Ferrigno (2005); Díaz, Echeverry, Ramírez y Ramírez (2010); Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1984) y Palacios (2000)

Cuadro 1. Definición del Ambiente de Trabajo y las Tareas desde el Enfoque de los Factores Psicosociales. (Continuación).

Autor	Ambiente	Tarea
Díaz, Echeverry, Ramírez y Ramírez (2010)	• Carencia de normas de seguridad. Falta de normas y procedimientos seguros de trabajo. • Carencia de recursos. Falta de los recursos necesarios para realizar el trabajo.	• Repetitividad. Actividad con un ciclo corto, que conlleva una gran repetición de secuencias gestuales y funciones mentales siempre idénticas. Ello supone para el trabajador un automatismo de ejecución que provoca fatiga y monotonía en el trabajo • Monotonía. Está caracterizada por la acumulación de operaciones repetitivas, la reducción de la iniciativa personal (la organización del trabajo no requiere prácticamente ninguna decisión por parte del operador) y la limitación de los contactos humanos (el tipo de trabajo deja pocas posibilidades para el intercambio personal). Altos ritmos de trabajo. Es la exigencia de una velocidad o rapidez excesiva en la ejecución de las tareas, la cual está determinada por las máquinas, la cadena de producción y la inexistencia de la autonomía del trabajador para modificar en el tiempo su velocidad de trabajo sin perjudicar la producción. • Falta de participación. Bajo grado de implicación de los trabajadores en la toma de decisiones frente a las alternativas que les involucren. • Funciones ambiguas. Falta de claridad en las funciones desempeñadas por el trabajador, dada por la no identificación del alcance y los límites del cargo. • Selección inadecuada del personal. Relacionado con la ubicación inadecuada del personal, por aptitudes psicológicas inadecuadas o por limitaciones físicas o fisiológicas. También puede presentarse insatisfacción por un inadecuado uso de las aptitudes del trabajador. • Supervisión inadecuada. • Falta de capacitación o entrenamiento • Turnos rotativos. Relacionado directamente con las implicaciones de la jornada de trabajo sobre el trabajador, tanto en el ámbito fisiológico, como psicológico y emocional. • Horas extras. Es la necesidad de desarrollar tareas en un tiempo adicional a la jornada laboral. • Aislamiento. Se refiere específicamente a la limitación de los contactos humanos (el tipo de trabajo deja pocas posibilidades para el intercambio personal). • Relaciones interpersonales conflictivas. Interacciones formales e informales existentes entre los miembros de la empresa que implican una comunicación hostil que dificulta los contactos entre las personas, produce aislamiento en el trabajo y dificulta la ejecución del trabajo. • Inducción y entrenamiento deficiente. Carencias en el proceso de ajuste del funcionario a la empresa y a la labor a desempeñar Normas y procedimientos inadecuados. Carencia o ambigüedad en los procedimientos para realizar el trabajo, lo cual genera confusión.

Fuente: Elaborado a partir de Ferrigno (2005); Díaz, Echeverry, Ramírez y Ramírez (2010); Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1984) y Palacios (2000)

Efectos de los Factores Psicosociales sobre la Salud

Dentro de las organizaciones, los factores psicosociales de riesgo laboral se manifiestan constantemente como elementos externos que pueden afectar la productividad, debido a la estrecha relación que existe entre la organización del trabajo y la presencia de factores psicosociales, sin importar el sector industrial en que la empresa desarrolle sus actividades productivas. De acuerdo con lo anteriormente expuesto Melia, Nogareda, Lahera, Duro, Peiro, y Salanova (2006), expresan:

Sea cual sea el sector de una empresa, resulta necesario disponer de indicadores relativos a la seguridad y salud como fuente de información necesaria para una correcta toma de decisiones. Dado que la seguridad descansa simultáneamente sobre factores técnicos, humanos y organizacionales, es imprescindible disponer de indicadores para todos estos factores. (p. 16).

En efecto, la creciente incorporación de la evaluación de los factores psicosociales de riesgo laboral a las prácticas preventivas de las empresas, es sin duda, un elemento positivo que fomenta una visión integral de la prevención dispuesta a aprovechar el abundante conocimiento disponible sobre el factor humano en la seguridad y salud de las organizaciones, con claras consecuencias sobre la eficiencia organizacional y rentabilidad de la empresa.

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que causan como consecuencia que los factores psicosociales se reflejen tanto en la salud de los trabajadores como en la organización. Según Nogareda (2006:12): “Los problemas sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador”.

Cuadro 2. Efectos de los Factores Psicosociales sobre la Salud

Fuente	Efecto
Estresores de desempeño de rol Relaciones interpersonales Desarrollo de la carrera Nueva tecnología	Estrés laboral Insatisfacción Ansiedad Pérdida de autoestima Molestias menores y alteraciones psicosomáticas Síndrome Burnout Depresión
Horarios rotativos Turnos de trabajo	Insomnio Desestabilidad hormonal Bajo rendimiento Incapacidades Cansancio Ausentismo Desvinculación de los medios familiares y sociales Falta de vínculos sólidos con la empresa Mala presentación personal Baja estima
-Carga mental del trabajo: Exigencia de la tarea: alto grado de atención y concentración	Desconcentración Falta de coordinación de ideas, funciones motores y sensoriales, reacción, olvido
-Condiciones de trabajo: entorno que no facilite la percepción, la atención y realización de tareas -Condiciones de iluminación: niveles inadecuados de iluminación -Condiciones térmicas: cambios bruscos -Condiciones acústicas	Falta de detección de información y señales para desempeñar la tarea Accidentes laborales Percepción del individuo en el desempeño, enfermedades Sobrecarga de trabajo mental, concentración, atención.
-Calidad del aire: la presencia de olores, humos, vapores	Distracción sobre la atención, dificultad de concentración

Fuente: Elaborado a partir de Bermúdez (2002)

En base a lo expuesto, se denota que los factores psicosociales pueden conducir a problemas de salud como: estrés, depresión; ansiedad, entre otros. Hay factores que contribuyen a acentuar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios

irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo y la complejidad de las tareas.

De acuerdo a Chaj (2013), los efectos de los factores psicosociales:

Se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental. Tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores. Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales. (p. 27).

Cuadro 3. Indicadores y Efectos de los Factores Psicosociales

Indicadores	Factores de riesgos	Efectos
En lo Social	Trabajo en equipo Estilo de mando Manejo de conflicto Comunicación Cohesión de grupo Cooperación Relaciones humanas Remuneración Horario de trabajo Aislamiento	Emocionales: distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos. Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental
En lo psicológico	Competencias personales Actitud en el trabajo Estabilidad laboral Carga familiar Sobrecarga de trabajo Toma de decisiones Responsabilidad Hostigamiento Adaptación al cambio Reconocimiento Satisfacción en el trabajo	Conductuales: absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, entre otros.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas. Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad. Propensión a sufrir accidentes, arranques emocionales, anorexia, bulimia, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud.

Fuente: Del Nogal y Yusty (2004)

Cuadro 3. Indicadores y Efectos de los Factores Psicosociales
(Continuación)

Indicadores	Factores de riesgos	Efectos
En lo Físico	Ambiente de trabajo Sobrecarga en el trabajo Ritmo en el trabajo Control sobre la tarea Fatiga física Recursos en el trabajo Repetitividad	Psicosomáticos: fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares. Aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, reducción de la salivación, hiperventilación, dificultad para respirar, liberación de glucosa, aumento del colesterol y triglicéridos, trastornos dermatológicos.
Organizacionales	Condiciones ambientales de trabajo: riesgos psicosociales inherentes al ambiente laboral	Absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, mal clima laboral, antagonismo e insatisfacción en el trabajo. Detrimento de la capacidad de trabajo detrimento de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

Fuente: Del Nogal y Yusty (2004)

Por lo tanto, se puede argumentar que ningún trabajador se encuentra exento de sufrir las consecuencias generadas por la constante exposición a estos factores psicosociales, los cuales abarcan un amplio abanico de riesgos ligados a la organización del trabajo, la tarea, la dirección, la supervisión, el grupo de trabajo, así como a las características psicosociales del trabajador mismo, es decir, la manera en que el trabajador percibe las exigencias de su puesto o el modo en que se comporta durante el desarrollo de las tareas pertinentes al trabajo.

En igual sentido, refiriéndose a los efectos de los factores psicosociales Contreras (2010) señala que:

Los factores psicosociales a su vez, pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, alteraciones de sueño, entre otros. Hay factores que contribuyen a acentuar

dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, entre otros. Por otro lado, después de las vacaciones y con la reincorporación al trabajo, aparece nuevamente la rutina, el intenso horario, las necesidades laborales y al afrontar la realidad del trabajo diario, es cuando pueden surgir diversas sintomatologías. (p. 36).

En todo caso, las consecuencias de los riesgos psicosociales son muy diversas y numerosas. Comenta Chaj (2013:21) "unas son primarias y directas. Otras, indirectas y constituyen efectos secundarios o terciarios, unas son sin duda, resultados del estrés laboral". Así, el efecto se observa en lo físico, mental, psicológico, en el trabajo, a nivel conductual, cognitivo, entre otros.

Características de las Tareas y Factores Psicosociales de Riesgo

Los factores relacionados con las funciones y tareas hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. De acuerdo a Mansilla (2012:2): "Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, y que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo". Según Parra (2012):

Las tareas rutinarias y monótonas exigen un ritmo alto y una elevada concentración y atención, así como poca interacción social. Esto provoca carencia de estimulación, sensación de falta de libertad y apatía en los trabajadores. En la esfera social, conduce al aislamiento y a un escaso desarrollo de las capacidades personales. Podemos prevenir estas situaciones con un mayor número de descansos pautados y reglados, así como posibilitar la interacción con otros compañeros. Las repercusiones que ejerce sobre la salud son: estrés, fatiga e insatisfacción,

incidiendo negativamente también en las relaciones sociales y familiares. (p. 1).

En base a la definición anterior, se puede inferir que los factores psicosociales de riesgo laboral están relacionados con la naturaleza misma del trabajo, con las tareas que se llevan a cabo y con la forma en que se realizan; son condiciones que pudieran estar presente en cualquier tipo de actividad laboral, y cuyos efectos, sean positivos o negativos, pudieran afectar a cualquier tipo de trabajador.

Cabe señalar, que para que un trabajador cumpla lo mejor posible y haga bien su trabajo, necesita tener herramientas de trabajo adecuadas, saber lo que tiene que hacer, saber como hacerlo y sentir que lo que hace tiene un valor significativo, que en algo esta contribuyendo a la organización y que se reconozca por ello.

En lo que respecta a las características de las tareas, Hackman y Oldham expuestos anteriormente, presentaron un modelo que divide el trabajo en cinco (5) dimensiones. Estas dimensiones de los puestos explica Rodríguez (2009:343) "van a incidir sobre los estados psicológicos de los trabajadores, lo cual inevitablemente determinará los resultados personales y de la organización".

Para García, Castaño y Fernández (2007) explican estos estados psicológicos señalando que:

En la medida en que los trabajadores perciban su trabajo como importante y valioso para los demás, podrán experimentar satisfacción y sentido de autorrealización (significado del puesto). Asimismo, los trabajadores requieren precisar que los éxitos

obtenidos se deben a su empeño y dedicación, y no a fuerzas ajenas (responsabilidad del puesto). También, necesitan conocer los resultados alcanzados con su trabajo, ya sea para experimentar bienestar por los éxitos o malestar por los fracasos (conocimiento de los resultados). (p.41).

En resumen, en la medida que el trabajador conozca su trabajo, sienta satisfacción por ejercer las tareas, pueda tomar decisiones, tenga cierta autonomía sobre el mismo, precise sus éxitos, obtenga retroalimentación positiva, entre otras condiciones favorables podrá experimentar bienestar, de lo contrario sentirá insatisfacción por el mismo.

En términos más específicos, se encuentra el concepto de puesto de trabajo. Se entiende que las personas que han de desempeñar cualquier función dentro de un organismo social, deben buscarse siempre bajo el criterio de que reúnan los requisitos mínimos para laborar adecuadamente, en otros términos, por lo tanto, dentro de una organización, se presenta cada puesto para facilitar el logro de los objetivos, esto se logra coordinando el contenido de los puestos para llevar a cabo funciones o actividades en particular.

Un puesto comprende el conjunto de tareas ejecutadas por una sola persona, el cual está constituido por un conjunto específico de deberes y responsabilidades. Chiavenato (2000:292) expone que “el cargo se compone de todas las actividades desempeñadas por una persona, las cuales pueden incluirse en un todo unificado que ocupa una posición formal en el organigrama”.

Al respecto, Chiavenato (2000) define un cargo como:

Una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y responsabilidades de un cargo, que corresponden al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos en una organización. (p.79).

En este orden de ideas, el puesto de trabajo o cargo, poseen ciertas características que los diferencian entre otros. Estas particularidades deben responder a las siguientes dimensiones sugeridas por Chiavenato (2000:292): "variedad, autonomía, significado de la tarea, identidad con la tarea y retroalimentación".

Estas condiciones o características crean condiciones para que el personal se sienta satisfecho con el cumplimiento de sus labores. Esto permite que el ocupante se sienta motivado e influye positivamente en el ambiente de trabajo.

El efecto de estas características puede ser negativo o positivo influyendo en la satisfacción laboral, involucramiento humano, productividad, desempeño. Por lo tanto, el enfoque que utilice la empresa para diseñar los cargos debe orientarse en: utilizar las habilidades y competencias personales en la ejecución de las tareas, otorgar autonomía para planificar, autodirección, independencia; dejar que el personal haga algo productivo en el cargo, hacer que se sienta responsable y retroalimentar.

Condiciones de Trabajo

Las condiciones medioambientales de trabajo involucran las situaciones generales de infraestructura e instalaciones bajo las cuales se desempeña el trabajo, así como los elementos o agentes de naturaleza física, química o

biológica que tiene lugar en el mismo. En este sentido, Álvarez (2006:17) señala respecto al medio ambiente de trabajo que:

El ambiente o entorno es el conjunto de factores de orden físico, químico y biológico que actúan sobre el ser humano y que brindan a éste los recursos necesarios para su supervivencia. El ambiente de trabajo es el conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirectamente influyen en su salud y en la calidad de vida. (p. 17).

De acuerdo al Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2014:1) las condiciones de trabajo se entiende como: "cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo".

Las condiciones bajo las cuales los trabajadores deben desarrollar su actividad pueden determinar el impacto, y la magnitud del mismo, sobre su salud. Las condiciones de trabajo no deben ser limitadas nada más a las condiciones físicas que envuelven al puesto de trabajo o al trabajador; se debe tener en cuenta el ambiente socio-económico, el organizacional, el estado psicosocial del trabajador, y aun más allá, el entorno familiar del trabajador, que puede en gran manera afectar la concentración y actitud hacia la actividad a desempeñar.

En las condiciones de trabajo se debe tener presente las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo. También, la naturaleza de los agentes de riesgo físico, químico y biológico presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.

Se incluyen en los ambientes de trabajo lo concerniente a los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente que influyan en la generación de los riesgos mencionados y todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que está expuesto el trabajador.

Cuadro 4. Riesgos Presentes en los Ambientes de Trabajo

Riesgos	Agente	Efecto
Químicos	Al elemento o compuesto químico cuyas características de estado le permiten entrar en el organismo humano, pudiendo originar un efecto adverso para su salud. Productos que originan accidentes: Inflamables, Muy inflamables, Comburentes u oxidantes, Explosivos, Corrosivos. Productos o sustancias que producen daños a la salud: Tóxicos, Muy tóxicos, Nocivos, Sensibilizantes, Irritantes, Cancerígenos, Mutágenos, Tóxicos para la reproducción, Disruptores endocrinos. Productos o sustancias que dañan el medio ambiente. Ecotóxicos, Contaminantes de las aguas, Contaminantes de suelos, Contaminantes atmosféricos, Persistentes, Bioacumulativos.	Los efectos de los agentes químicos sobre el organismo se clasifican en efecto a corto y a largo plazo. Los efectos a corto plazo se denominan "toxicidad aguda", los efectos a largo plazo son más lentos, requieren exposiciones repetidas y puede tardar meses o años en aparecer. "toxicidad crónica".
Psicosociales	1. exceso de exigencias psicológicas: cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida; 2. falta de influencia y de desarrollo: cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso; 3. falta de apoyo y de calidad de liderazgo: cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo; 4. escasas compensaciones: cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, entre otros. 5. la doble presencia: el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado.	Estrés laboral Insatisfacción Ansiedad Pérdida de autoestima Molestias menores y alteraciones psicosomáticas Síndrome Burnout Depresión Insomnio Desestabilidad hormonal Bajo rendimiento Incapacidades Cansancio Ausentismo Desvinculación de los medios familiares y sociales Falta de vínculos sólidos con la empresa Mala presentación personal

Fuente: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2014)

**Cuadro 4. Riesgos Presentes en los Ambientes de Trabajo
(Continuación).**

Riesgos	Agente	Efecto
Lugares de trabajo	El emplazamiento, el diseño, la estructura material y los elementos que componen los edificios son factores que condicionan la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y trabajadoras.	Los efectos de los lugares de trabajo mal diseñados pueden ser múltiples, ya que pueden ser la causa de problemas musculoesqueléticos, estrés, dolores de cabeza, accidentes, entre otros.
Equipos de trabajo	Cualquier máquina, aparato, instrumento o instalación utilizado en el trabajo, y determina que no deben representar un peligro para los trabajadores.	Accidentes, enfermedades.
Biológico	El Riesgo Biológico o biorriesgo (llamado biohazard en inglés), según wikipedia (2008) consiste en la presencia de un organismo, o la sustancia derivada de un organismo, que plantea (sobre todo) una amenaza a la salud humana. Esto puede incluir los residuos sanitarios, muestras de un microorganismo, virus o toxina (de una fuente biológica) que puede resultar patógena.	Bacterias, hongos, virus, protozoos, clamidias, endoparásitos humanos, productos de recombinación, cultivos celulares humanos o de animales, los agentes biológicos potencialmente infecciosos que estas células puedan contener, priones, entre otros agentes infecciosos.
Físico	Son los derivados de la acción de agentes físicos que causan efectos traumáticos que por lo general en el medio hospitalario quiebran o atenúan las barreras de contención para riesgos biológicos, aumentan la susceptibilidad del hospedero o potencian el efecto de algunos agentes biológicos. Igualmente se puede considerar Riesgo físico: aquellos factores inherentes al proceso u operación en nuestro puesto de trabajo, como de sus alrededores, generalmente producto de las instalaciones, equipos que incluyen niveles excesivos de ruidos.	Iluminación, ventilación, ruido, vibración, temperatura.

Fuente: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2014)

Para concluir este particular, se puede deducir que las condiciones de trabajo se ven afectadas por agentes de riesgo físico, químico y biológico presentes en el ambiente laboral, así como también la inadecuada infraestructura en las áreas de trabajo que producen factores de riesgo que condicionan la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores.

Bases Legales

Las bases legales son reglas socialmente obligatorias e impuestas por las autoridades que ejercen el gobierno de un Estado, a través de los órganos legislativos correspondientes. Todas ellas deben ser respetadas, por lo tanto, deben atenderse a su orden de importancia que les otorga una jerarquía. En base a esto, se estudiarán todos aquellos documentos que regulan las condiciones de trabajo, vida y salud de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades laborales.

Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), como base de los fundamentos legales, abre el camino para garantizar el derecho a la salud, al trabajo y a las condiciones laborales seguras.

En el Artículo 83, se establece que:

La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República. (p.25).

Complementa esta visión el Artículo 87, el cual establece que:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (p.26).

Los artículos 83, 87 referidos anteriormente, se convierten en un soporte de carácter legal de la presente investigación, ya que el Estado garantiza el derecho a la salud, y a su vez, manifiesta el deber que tiene el colectivo de participar activamente en la promoción y defensa de la misma, la cual se llevará a cabo a través de políticas y medidas tanto Nacionales como Internacionales. En este sentido, el Estado concede al patrono y patrona el compromiso de adoptar medidas de gestión y de control en materia de seguridad y salud laboral tendentes a la creación de condiciones ideales de trabajo a fin de garantizar a los trabajadores y trabajadoras, bienestar y seguridad en la ejecución de las tareas.

Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras (2012)

La Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, expresa en su artículo 156 lo relativo a las condiciones de trabajo, donde el trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a).El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b).La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c).El tiempo para el descanso y la recreación.
- d).El ambiente saludable de trabajo.
- e).La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f).La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral. (p.133).

En resumen el mencionado artículo establece que el patrono debe garantizar a los trabajadores, unas condiciones dignas y seguras para poder desenvolverse en su lugar de trabajo. Así como el desarrollo físico e intelectual del trabajador. Así mismo, habilitar espacios para el descanso y recreación de los trabajadores.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) (LOPCYMAT)

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), en el artículo 53 de los derechos de los trabajadores y las trabajadoras, establece que: los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

- Numeral 1. Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.
- Numeral 2. Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones

inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral. Numeral 3. Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de vida y de los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y de la infraestructura para su funcionamiento, y en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, por empresa y establecimiento, en el área de seguridad y salud en el trabajo. (p.48,49).

Los numerales del artículo 53, sustentan la presente investigación, ya que a través de los mismos, se norman las obligaciones de los entes privados y organismos públicos que deben velar por la seguridad del trabajador a través de lineamientos, directrices y programas en materia de salud laboral que incluyen el estudio, análisis, prevención de riesgos, las condiciones seguras de trabajo, formación y participación en la vigilancia de los controles para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Igualmente en el Artículo 59: De la higiene, la seguridad y la ergonomía, las condiciones y ambiente en que debe desarrollarse el trabajo, a los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

Numeral 1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.

Numeral 3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.

Numeral 4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional. (p.62,63).

Otro artículo que regula el tema de la salud e higiene laboral versa acerca de la protección del trabajador(a) contra los efectos de los riesgos presentes en los ambientes de trabajo. También se manifiesta al cuidado de los niños (as), adolescentes y discapacitados, a fin de garantizar la salud física y mental. Por último, lo atinente al derecho a la recreación y uso del tiempo libre; por lo tanto, se convierte este artículo en una base legal, ya que se relaciona con los factores psicosociales que pueden afectar el bienestar de las personas.

Así mismo el Artículo 70 acerca de la definición de enfermedad ocupacional; establece:

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

Se presumirá el carácter ocupacional de aquellos estados patológicos incluidos en la lista de enfermedades ocupacionales establecidas en las normas técnicas de la presente Ley, y las que en lo sucesivo se añadieren en revisiones periódicas realizadas por el Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud

en el trabajo conjuntamente con el Ministerio con competencia en materia de salud. (p.70,71).

En este artículo se especifica la definición de enfermedad ocupacional, también se mencionan los agentes causantes de los estados patológicos producto de la labor, ambiente y otras condiciones, entre estos se incluyen los factores psicosociales y emocionales, tema central del presente trabajo.

Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (LOPCYMAT)

En el reglamento parcial se manifiesta en el Artículo 11 en relación a las Condiciones de Trabajo, que se entiende por condiciones de trabajo:

Numeral 1. Las condiciones generales y especiales bajo las cuales se realiza la ejecución de las tareas.

Numeral 2. Los aspectos organizativos y funcionales de las empresas, centro de trabajo, explotación, faena, establecimiento; así como de otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio en general; los métodos, sistemas o procedimientos empleados en la ejecución de las tareas; los servicios sociales que éstos prestan a los trabajadores y las trabajadoras, y los factores externos al medio ambiente de trabajo que tienen influencia sobre éste. (p.9).

Adicional a lo planteado, el Artículo 12 expone las Condiciones Inseguras e Insaludables donde se entiende por condiciones inseguras e insalubres, entre otras, todas aquellas condiciones en las cuales el patrono o patrona:

Numeral 1. No asegure a los trabajadores y las trabajadoras toda la protección y seguridad a la salud y a la vida contra todos los

riesgos y procesos peligrosos que puedan afectar su salud física, mental y social.

Numeral 2. No garantice a los trabajadores y las trabajadoras todos los elementos del saneamiento básico, incluida el agua potable, baños, sanitarios, vestuarios y condiciones necesarias para la alimentación.

Numeral 4. No asegure el auxilio inmediato y la atención médica necesaria para el trabajador o la trabajadora, que padezcan lesiones o daños a la salud.

Numeral 5. No cumpla con los límites máximos establecidos en la Constitución, Leyes y reglamentos en materia de jornada de trabajo o no asegure el disfrute efectivo de los descansos y vacaciones que corresponda a los trabajadores y las trabajadoras. (p.9,10).

El artículo 11 establece las condiciones de trabajo y condiciones insalubres e inseguras de trabajo donde se realiza la ejecución de las tareas, teniendo en cuenta los aspectos organizativos y funcionales de las empresas, centro de trabajo, explotación, faena, establecimiento, entre otras. También se expone en el artículo 12 las condiciones Inseguras e Insaludables donde se entiende por condiciones inseguras e insalubres donde el patrono no asegure a los trabajadores, no tome en cuenta los elementos de saneamiento básico, no preste auxilio, atención médica o no preste atención y cuidado a la jornada de trabajo. Todo y cada uno de estos aspectos son inherentes a las condiciones ambientales de trabajo que debe cumplirse en las organizaciones, para evitar que se conviertan en riesgos a la salud.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En función de las características derivadas del problema de investigación y de la delimitación de los objetivos de la misma, se introdujeron los diferentes procedimientos técnicos operacionales apropiados para recopilar, presentar y analizar los datos, con la finalidad de cumplir con los propósitos planteados. Por su parte Balestrini (2002:126) explica que el marco metodológico “Es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas, y protocolos con los cuales una Teoría y su Método calculan las magnitudes de lo real”.

Naturaleza de la Investigación

El tipo de investigación, fue de campo, que según Arias (2004;7) “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna”.

La investigación fue de carácter descriptiva, según Delgado de Smith (2008:249) las investigaciones descriptivas “están dirigidas a reseñar las características primordiales de un fenómeno, siendo obligatoria una precisión en el momento de la medición de las dimensiones objeto de estudio”. Adicionalmente, Hernández, Fernández y Baptista (1994: 65) al referirse a este tipo de investigación señalan que “la descripción puede ser más o menos profunda pero, en cualquier caso, se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito”.

En función de sus objetivos, la investigación se realizará y se sustentará en un estudio de tipo descriptivo, ya que el propósito fue analizar los factores psicosociales de riesgo laboral asociados al contenido de la tarea de los operadores de las máquinas de termoencogibles, a fin de indagar en las consecuencias sobre la salud de este grupo de trabajadores.

Estrategia Metodológica

Con la finalidad de llevar a cabo la presente investigación se efectuó una serie de fases o etapas que cubren la realización del mismo:

Se elaboró la investigación haciendo una revisión documental referente al tema sobre los factores psicosociales de riesgo laboral asociados al contenido de la tarea de los operadores de las máquinas de termoencogibles del área de producción de la empresa estudiada.

Seguidamente, se examinaron antecedentes, y se realizó una revisión bibliográfica de diferentes temas relacionados con los objetivos de la investigación, y los mismos vienen a conformar la estructura del marco teórico.

Posteriormente, se estableció el tipo y diseño de investigación de acuerdo a sus características, seguidamente se procedió a concretar la población y muestra a estudiar y sobre la cual será posible generar los resultados, luego se estableció la técnica e instrumento de recolección de información y la estrategia metodológica; se operacionalizaron los objetivos a través del cuadro técnico metodológico.

Para los efectos de la investigación fue necesario definir la operacionalización de variables, según Orozco, Labrador y Palencia (2002:74), “Es el desglose analítico de las variables o aspectos objeto de estudio en dimensiones, aspectos, indicadores y/o criterios, señala los criterios utilizados para hacer mensurable el problema”.

Cuadro 5. Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar los factores psicosociales de riesgo laboral asociados al contenido de la tarea de los operadores de las máquinas de termoencogibles, a fin de indagar en las consecuencias sobre la salud de este grupo de trabajadores						
Objetivo Específico	Variable / Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Fuente
Describir las condiciones de trabajo existentes en el área de producción de una empresa de pinturas ubicada en Guacara, estado Carabobo.	Condiciones de Trabajo	Los aspectos organizativos y funcionales los métodos, sistemas o procedimientos empleados en la ejecución de las tareas; los servicios sociales que éstos prestan a los trabajadores y las trabajadoras, y los factores externos al medio ambiente de trabajo que tienen influencia sobre éste.	Condiciones del medio ambiente	Iluminación Temperatura Ventilación Ruido Infraestructura/ Instalación	Check List / Observación directa	Instalaciones de la empresa
			Agentes químicos	Polvos Gases Líquidos		
			Agentes biológicos	Hongos Parásitos Bacterias		
			Saneamiento básico, orden y limpieza	Control de animales Servicio de aseo Tratamiento de aguas residuales		
			Condiciones disergonómicas	Bipedestado Brazos extendidos al frente		

Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

**Cuadro 5. Cuadro Técnico Metodológico
(Continuación)**

Objetivo General: Analizar los factores psicosociales de riesgo laboral asociados al contenido de la tarea de los operadores de las máquinas de termoencogibles, a fin de indagar en las consecuencias sobre la salud de este grupo de trabajadores						
Objetivo Específico	Variable / Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Fuente
Describir las tareas que realizan los operadores de las máquinas de termoencogibles.	Tarea	Conjunto de acciones integradas para solucionar o enfrentarse a una situación compleja y única, en un contexto determinado	Variedad	Tareas diferentes Variedad de habilidades Habilidades complejas	Encuesta / Cuestionario de las características del trabajo	Operadores
			Autonomía	Responsabilidad para realizar el trabajo Libertad para decidir Participar en la toma de decisiones Aportes significativos Libertad para hacer las tareas		
			Significado de la tarea	Interdependencia con los demás cargos Importancia en la supervivencia de la empresa		
			Identidad de la tarea	Identificación con la tarea Trabajo simple y repetitivo Exigencias rutinarias y predecibles Conocimiento del puesto		
			Retroalimentación	Recibe instrucciones Retroalimentación		

Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

**Cuadro 5. Cuadro Técnico Metodológico
(Continuación)**

Objetivo General: Analizar los factores psicosociales de riesgo laboral asociados al contenido de la tarea de los operadores de las máquinas de termoencogibles, a fin de indagar en las consecuencias sobre la salud de este grupo de trabajadores						
Objetivo Específico	Variable / Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Fuente
Identificar los factores psicosociales de riesgo laboral que se manifiestan en los operadores de las máquinas de termoencogibles del área de producción de la empresa objeto de estudio.	Factores psicosociales	Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.	Exigencias psicológicas	Ritmo de trabajo Distribución de tareas Tiempo de trabajo Problemas del trabajo Desgaste emocional	Encuesta/ Cuestionario ISTAS 21 CoPsoQ (Versión corta)	Operadores
			Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia sobre la cantidad de trabajo Opinión sobre la asignación de tareas Influencia sobre el orden de realización de las tareas Poder de decisión para tomar descansos Poder para ausentarse sin permisos Creatividad e iniciativa para realizar el trabajo Posibilidad para aprender cosas nuevas Compromiso con la profesión Coherencia de las tareas Entusiasmo hacia el trabajo		

Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

**Cuadro 5. Cuadro Técnico Metodológico
(Continuación)**

Objetivo General: Analizar los factores psicosociales de riesgo laboral asociados al contenido de la tarea de los operadores de las máquinas de termoencogibles, a fin de indagar en las consecuencias sobre la salud de este grupo de trabajadores						
Objetivo Específico	Variable / Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Fuente
Identificar los factores psicosociales de riesgo laboral que se manifiestan en los operadores de las máquinas de termoencogibles del área de producción de la empresa objeto de estudio.	Factores psicosociales	Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.	Inseguridad	Estabilidad laboral Cambio de tareas Estabilidad salarial Cambio de horario	Encuesta/ Cuestionario ISTAS 21 CoPsoQ (Versión corta)	Operadores
			Apoyo social y calidad de liderazgo	Libertad en el trabajo Exactitud de las tareas y responsabilidades Información sobre los cambios de tareas Información sobre el buen desempeño del trabajo Compañerismo Apoyo de los superiores Aislamiento en el puesto de trabajo Trabajo grupal Buena planificación del trabajo Comunicación eficaz		
			Doble presencia	Trabajo doméstico Tareas domésticas sin hacer Falta de concentración por pensar en las tareas domésticas Necesidad de estar en la casa y en la empresa a la vez		
			La estima	Reconocimiento merecido por parte de los superiores Apoyo en situaciones difíciles Trato injusto en el trabajo Reconocimiento adecuado por el trabajo realizado		

Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

**Cuadro 5. Cuadro Técnico Metodológico
(Continuación)**

Objetivo General: Analizar los factores psicosociales de riesgo laboral asociados al contenido de la tarea de los operadores de las máquinas de termoencogibles, a fin de indagar en las consecuencias sobre la salud de este grupo de trabajadores						
Objetivo Específico	Variable / Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Fuente
Señalar la influencia de los factores psicosociales de riesgo laboral sobre la salud de los operadores de las máquinas de termoencogibles.	Salud	La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades	Salud física	Presión en el pecho Erupciones en la piel, sarpullidos Pequeñas infecciones Problemas gastrointestinales Problemas alérgicos Presión arterial alta Resfriados y gripes Problemas en la voz	Encuesta/ Cuestionario Inventario de síntomatología de estrés	Operadores
			Salud psíquica	Dolores de espalda o cuello Irritabilidad fácil Pérdida o exceso de apetito Sentirse sin ganas de comenzar nada Dolor de cabeza Dificultades con el sueño Sentimiento de cansancio mental Fatiga generalizada Cansancio rápido de todas las cosas.		
			Salud social	Escasas ganas de comunicarse Falta de flexibilidad adaptativa Dificultades sexuales Tiempo mínimo para uno mismo Sentimientos de baja autoestima Aumento de la bebida, tabaco o sustancias Dificultad de memoria y concentración Necesidad de aislarse Estado de apresuramiento continuo Pérdida del sentido del humor Pérdida del deseo sexual Escasa satisfacción en las relaciones sociales Dificultad de controlar la agresividad		

Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Para dar respuesta al objetivo general y los objetivos específicos planteados en la presente investigación, se utilizarán técnicas e instrumentos para recabar toda la información necesaria a fin de dar respuesta a las premisas trazadas. En cuanto a las técnicas, se utilizó la observación directa que para Eyssautier (2006:96) “consiste en tomar nota de un hecho que sucede ante los ojos de un observador entrenado, midiendo el comportamiento externo del individuo en sociedad”.

Asimismo, fue utilizada la encuesta; siendo definida por Arias (2012:72) “Como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema particular”. Por medio de ésta se alcanzarán los requerimientos y resultados necesarios para cumplir con los propósitos de la investigación. A través de dicha herramienta, se podrá recaudar información, con la colaboración de los individuos que serán encuestados.

En cuanto al instrumento, Hernández, Fernández y Baptista (1998:234) señalan que “un instrumento de recolección de datos es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente”.

Para el cumplimiento del objetivo específico número uno (1), el cual buscaba describir las condiciones de trabajo existentes en el área de producción de una empresa de pinturas ubicada en Guacara, estado Carabobo; se utilizó como instrumento un check list diseñado por Contreras (2010). Este instrumentó considera los factores de riesgo laboral en condiciones del medio ambiente; incluye: iluminación, temperatura,

ventilación, ruido, infraestructura e instalación. En los agentes de riesgos químicos se encuentran: vapores, humos, polvos y líquidos. En los biológicos: hongos, parásitos y bacterias; en el saneamiento básico, orden y limpieza se ubican: control de animales, servicio de aseo y tratamiento de aguas residuales; finalmente en las condiciones disergonómicas; bipedestado y brazos extendidos al frente.

Seguidamente, para desarrollar en el objetivo específico número dos (2); describir las tareas que realizan los operadores de las máquinas de termoencogibles, se utilizó el cuestionario de características del trabajo de Hackman y Oldham (1975). El referido cuestionario se divide en cinco (5) dimensiones, las cuales son: variedad de habilidades, autonomía, significado de la tarea, identidad de la tarea y retroalimentación. En cuanto a la variedad de habilidades, la identidad de la tarea y la significación corresponden a la experiencia de importancia del trabajo. La autonomía está relacionada con la experiencia de responsabilidad y la retroalimentación con el conocimiento de los resultados. Dicho cuestionario contiene cinco (5) opciones de respuestas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Para abordar el objetivo específico número tres (3); identificar los factores psicosociales de riesgo laboral que se manifiestan en los operadores de las máquinas de termoencogibles del área de producción de la empresa objeto de estudio, se aplicó la versión corta del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo Método ISTAS21, que es la adaptación para el Estado Español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), el mismo fue desarrollado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI).

El cuestionario está conformado por treinta y ocho (38) ítems que se valoraron con una escala tipo Likert, mediante un rango de cinco (5) opciones de respuestas: que en el apartado 1, 2, 4, 5 y 6 son: siempre, muchas veces, algunas veces, solo alguna vez y nunca. En el apartado 3: muy preocupado, bastante preocupado, más o menos preocupado, poco preocupado, nada preocupado.

La factorización de los apartados fueron: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima, las cuales se detallan a continuación:

Cuadro 6. Clasificación de Apartados del Cuestionario ISTAS21

Clasificación de Apartados del Cuestionario ISTAS21	
Exigencias Psicológicas	Consta de seis (6) preguntas. Valora el volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo y a la transferencia de sentimientos en el trabajo.
Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo	Está formada por diez (10) ítems, que son del 7 al 16. Valora el margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades y conocimientos y desarrollarlos.
Inseguridad	Se compone de cuatro (4) ítems. Evalúa la preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleo.
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Consta de diez (10) preguntas. Valora el apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con la definición de tareas, o la recepción de información adecuada y a tiempo.
Doble Presencia	Está formada por cuatro (4) ítems, que son del 31 al 34. Se refiere a la necesidad de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico y familiar.
Estima	Se compone de cuatro (4) ítems. Evalúa el trato como profesional y persona, al reconocimiento y al respeto que se obtiene en relación al esfuerzo que realiza en el trabajo.

Fuente: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2010)

Por último, para el objetivo específico número cuatro (4); señalar los efectos de los factores psicosociales de riesgo laboral sobre la salud de los operadores de las máquinas de termoencogibles. Se aplicó el cuestionario de Inventario de Sintomatología de estrés (ISE) de Moreno Jiménez; Benavides Pereira; Garrosa y González (2002). El mencionado cuestionario está conformado por treinta (30) ítems que permiten medir la frecuencia de los síntomas que manifiesta la población objeto de estudio, producto del fenómeno en cuestión. Dichos ítems se encuentran clasificados según el tipo de sintomatología, distribuidos de la forma siguiente: sintomatología física, psíquica y social.

La sintomatología física se encuentra integrada por los siguientes ítems: presión en el pecho, erupciones en la piel; sarpullido, pequeñas infecciones, problemas gastrointestinales, problemas alérgicos, presión arterial alta, resfriados y gripes; y problemas en la voz.

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

Por último, los ítems correspondientes a la sintomatología social son: escasas ganas de comunicarse, falta de flexibilidad adaptativa, dificultades sexuales, tiempo mínimo para uno mismo, sentimientos de baja autoestima, aumento de la bebida; tabaco o sustancias, dificultad de memoria y concentración, necesidad de aislarse, estado de apresuramiento continuo, pérdida del sentido del humor, pérdida del deseo sexual, escasa satisfacción en las relaciones sociales y dificultad de controlar la agresividad.

Validez y Confiabilidad

La validez y confiabilidad de un instrumento es necesaria, y para lograrlas se requiere la revisión de expertos especialistas en el área para comprobar su factibilidad y veracidad, y así garantizar la precisión y consistencia de los resultados al momento de aplicar el instrumento. Para Hernández, Fernández y Baptista (1998:240) “en términos generales la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir.” Del mismo modo, Hernández y otros (1998:241) definen la confiabilidad de la siguiente manera: “consiste en la exactitud del instrumento al recolectar la información de forma exacta a como es percibida por el objeto o individuo en estudio”.

Navarro, Llorens, Kristensen y Moncada (2005), llevaron a cabo el estudio para determinar la validez del instrumento ISTAS 21, con respecto a la versión Danesa, en el cual:

La adaptación se realizó por el método de traducción y retrotraducción. El estudio de la validez del constructo y de la fiabilidad y la reducción de escalas se realizó mediante encuesta a una muestra (N = 859) representativa de la población ocupada en la Comunidad Autónoma de Navarra. El análisis incluyó técnicas descriptivas uni y bi variadas, análisis factorial y de reducción de escalas, evaluación de concordancias y ajuste de modelos logísticos. Consistencia interna de las escalas: la alfa de Chronbach osciló entre 0,65 y 0,92 para la mayoría de ellas, excepto dos que presentaron un índice inferior debido al bajo número de ítems que contenían. (p.18).

De este modo lograron concluir que la versión castellana del COPSOQ, ISTAS21 corresponde con el original y presenta un nivel excelente de validez, fiabilidad y concordancia entre versiones.

Por otro lado, el cuestionario de características del trabajo de Hackman y Oldham (1975); las propiedades psicométricas del modelo son aceptables. La fiabilidad de las 5 escalas originales de características del trabajo se sitúa en torno a 0,70 y la escala de satisfacción general está por encima del 0.85.

En las investigaciones realizadas por Boonzaier (2001); y Tepper (1996) citados por Contreras (2010); se ha demostrado una relación directa entre las características del puesto y la satisfacción de las personas que ocupan esos puestos, En su meta análisis, Fried (1991) citado por Contreras (2010) encontró correlaciones moderadas-altas (superiores al 0,55) entre la satisfacción y las escalas de variedad de la tarea, autonomía y retroalimentación del puesto.

Con respecto, al cuestionario Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE), fue validado por Morett (2005) en una población de bomberos profesionales en Madrid, España y encontró un alfa de .925, lo cual significa que dicho instrumento arroja altos niveles de confianza y se adaptó considerablemente los fines de este trabajo.

Los instrumentos previamente mencionados, fueron utilizados internacionalmente en diversas investigaciones, razón por la cual no fue necesario calcular la confiabilidad de los mismos.

Población y Muestra

La población con la que se trabajó en la investigación estuvo conformada por los operadores de las máquinas de termoencogibles del área de producción de una empresa de pinturas ubicada en el municipio Guacara, estado Carabobo. Para Tamayo y Tamayo (2009:180) la población es la:

“totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación”. En este caso, estuvo conformada por diez (10) personas que trabajan en calidad de operarios de las tres (3) máquinas de termoencogibles y están distribuidos de la siguiente manera: (Ver cuadro 7).

Cuadro 7. Población Sujeta a Estudio

N° de Máquinas	Tipo de Máquina de Termoencogible	Cargo que Desempeña	N° de Trabajadores
2	Producción de Látex	Operarios	6
1	Producción de Esmalte	Operarios	4
Total			10

Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

Se consideró que es un grupo pequeño, por lo tanto, se utilizará como muestra a la totalidad de las personas que conforman la población en estudio, al respecto Arias (2012) explica que:

Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo (p.83).

En el caso que ocupa a la investigación y dadas las características de la población, se tomó como muestra el mismo conjunto poblacional que corresponde a las diez (10) personas mencionadas en el cuadro siete (7).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez realizada la labor de recolectar los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos respectivos, se procedió a tabular y graficar la información que contribuyó con la comprensión e ilustración del problema. La información fue desglosada de acuerdo a criterios elementales, analizando los datos de tipo numéricos separadamente de los expresados verbalmente.

Para este tipo de método de exposición de la data, Sabino (2007:117) expresa que la presentación y análisis de los resultados “son los datos, a partir de los cuales será posible sacar las conclusiones generales que apunten a esclarecer el problema formulado en los inicios del trabajo”. El objetivo de la recolección de datos, es construir cuadros estadísticos, tomando en cuenta la distribución de frecuencias y gráficos ilustrativos, de tal modo, que se resuman sus valores para un fácil entendimiento.

Cabe destacar que, en este capítulo se incorporaron los resultados de los instrumentos efectuados a los diez (10) operadores de las máquinas de termoencogibles de una empresa fabricante de pinturas ubicada en Guacara, estado Carabobo; los cuales constituyen la población de la investigación. A continuación se presentan los resultados relacionados directamente con los objetivos específicos y los argumentos teóricos.

El primer objetivo específico permitió describir las condiciones de trabajo existentes en el área de producción de una empresa de pinturas ubicada en Guacara, estado Carabobo; en tal sentido, en el cuadro número

ocho (8), se presentan los factores de riesgo detectados en el área de producción de la empresa estudiada.

Cuadro 8. Condiciones del Medio Ambiente

Factores de Riesgo					
Factores de riesgo		Bueno	Regular	Malo	Manifestación
Condiciones del medio ambiente	Iluminación		X		Mediante la observación realizada, se evidenció que existen solo 2 lámparas en el área de termoencogible, de la cual solo se encuentra en funcionamiento una de ellas.
	Temperatura			X	Existen elevados niveles de temperatura en el área de trabajo, debido a que las máquinas termoencogibles trabajan con resistencias eléctricas que alcanzan temperaturas hasta 290°C.
	Ventilación		X		En el área se encuentran 4 ventiladores, sin embargo, no es suficiente la ventilación debido a que no existe un sistema de inyección y extracción de aire.
	Ruido			X	Los niveles de ruido son altos, debido a que se encuentran alrededor del área de termoencogibles máquinas eléctricas y neumáticas.
	Infraestructura / Instalación			X	Las máquinas termoencogibles se encuentran ubicadas en el área de producción, ya que forma parte del proceso productivo, mas no existe una instalación específica para esa área de trabajo.

Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

De acuerdo con los factores de riesgo laboral observados en las condiciones de trabajo de los operadores de las máquinas de termoencogibles, se determinó que la iluminación, la temperatura, el ruido y la ventilación; son situaciones inadecuadas en el área de trabajo, las cuales representan un riesgo para la salud del trabajador.

La iluminación es un factor que incide en el personal, ya que de las únicas fuentes de luz solo funciona una, lo que puede causar daños en la visión. Otro aspecto es la temperatura debido a los altos niveles de calor y la poca ventilación que afecta al trabajador. Los niveles altos de ruido son producto de las máquinas que se encuentran en el área de producción, igualmente pueden afectar la salud de los trabajadores. Por consiguiente, los agentes de riesgo físico están presentes en el ambiente de trabajo, pudiendo

afectar la realización de tareas en el área de producción de las máquinas de termoencogibles.

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2014), los agentes de riesgo físico:

Son los derivados de la acción de agentes físicos que causan efectos traumáticos. Son aquellos factores inherentes al proceso u operación en nuestro puesto de trabajo, como de sus alrededores, generalmente producto de las instalaciones, equipos que incluyen niveles excesivos de ruidos. (En línea).

De igual forma, estos riesgos según el autor, originan accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. De acuerdo con Bermúdez (2005:24) los efectos son: "desconcentración, falta de coordinación de ideas, funciones motores y sensoriales, reacción, olvido".

En cuanto a los agentes de riesgo químico, en el cuadro número nueve (9), se presentan los resultados obtenidos:

Cuadro 9. Agentes de Riesgo Químico

Factores de Riesgo				
Factores de riesgo		Existe		Manifestación
		Si	No	
Agentes de Riesgo Químico	Polvos	X		Existen polvos generados por el almacenamiento de suministro productivo como envases plásticos y metálicos, así como también materias primas solidas, los cuales son: carbonatos, pigmentos y espesantes que se encuentran almacenados en áreas conexas al área de termoencogible.
	Gases	X		Gases generados por solventes que se encuentran almacenados en tanques situados al lado del área de termoencogible.
	Líquidos	X		Derrames de pinturas y materias primas liquidas como: solventes, resinas, acetona y amoniaco.

Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

De acuerdo con los factores de riesgo químicos observados en las condiciones de trabajo de los operadores de las máquinas de

termoencogibles, se determinó que están presentes: polvos, gases y líquidos.

En cuanto a los gases, polvos y líquidos son provenientes de productos químicos que son utilizados para la elaboración de las pinturas y se encuentran almacenados en las áreas de materia prima y suministro productivo ubicados en producción, siendo estas áreas conexas a las máquinas de termoencogibles.

Cabe destacar, que el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2014) clasificó los efectos por estos agentes como:

“Los efectos de los agentes químicos sobre el organismo se suelen clasificar en efecto a corto y a largo plazo. Los efectos a corto plazo se denominan (toxicidad aguda), los efectos a largo plazo son más lentos, requieren exposiciones repetidas y pueden tardar meses o años en aparecer. Es la llamada (toxicidad crónica).” (En línea).

Referente a los agentes de riesgo biológico, se presentan los resultados obtenidos en el cuadro número diez (10):

Cuadro 10. Agentes de Riesgo Biológico

Factores de Riesgo				
Factores de riesgo		Existe		Manifestación
		Si	No	
Agentes de Riesgos Biológicos	Hongos	X		Se manifiesta la presencia de hongos, producto de la humedad existente en el área de trabajo.
	Parásitos	X		La presencia de heces de animales como: gatos, perros, roedores e insectos que se encuentran en el área de trabajo, producen parásitos que ocasionan contagio a los operadores y afectan su salud.
	Bacterias	X		Suministros de producción como: galones plásticos y metálicos, separadores de cartón y envoplast que se encuentran almacenados en el lugar de trabajo, acumulan polvos que se convierte en un hábitat para la fauna nociva, los cuales generan bacterias causantes de infecciones en los operadores, por medio de la manipulación e inhalación del mismo.

Fuente: Guevara y Zuñiga (2015)

De acuerdo con los factores de riesgo biológicos observados en las condiciones de trabajo de los operadores de las máquinas de termoencogibles, se determinó que están presentes: hongos, parásitos y bacterias. Estos pueden ser suficientes para originar efectos graves en la salud del personal, especialmente los parásitos derivados de los fluidos y heces de animales que proliferan en el área, lo que les puede originar enfermedades de tipo infecciosa o parasitaria.

Al respecto, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2014) clasifica los agentes biológicos en: “Bacterias, hongos, virus, protozoos, clamidias, endoparásitos humanos, productos de recombinación, cultivos celulares humanos o de animales, los agentes biológicos potencialmente infecciosos que estas células puedan contener, priones, entre otros agentes infecciosos”.

El cuadro número once (11). Señala los resultados obtenidos en cuanto al saneamiento básico orden y limpieza:

Cuadro 11. Saneamiento Básico Orden y Limpieza

Factores de Riesgo						
Factores de riesgo		Existe		Suficiente		Manifestación
		Si	No	Si	No	
Saneamiento Básico Orden y Limpieza	Control de animales		X			No existe control de animales, se observaron proliferación de animales como gatos, perros, roedores e insectos en área de trabajo
	Servicio de aseo	X			X	Existe el servicio de aseo, sin embargo no es suficiente, ya que se observaron desechos de materiales en el área de trabajo, debido a que el mantenimiento no es recurrente, porque es realizado semanalmente.
	Tratamiento de aguas residuales	X			X	Existe una planta de tratamiento la cual no funciona correctamente, debido a que se observo partículas de los químicos contaminantes utilizados en el proceso productivo, los cuales son expulsadas al ambiente sin el tratamiento correspondiente.

Fuente: Guevara y Zúñiga(2015)

De acuerdo con las condiciones de trabajo: saneamiento básico orden y limpieza observados en el área de trabajo de los operadores de las máquinas de termoencogibles, se evidenció que el servicio de aseo no es constante ni suficiente, por lo tanto, se acumulan los desechos de materiales, que ocasionan un ambiente insalubre perjudicando la salud de los trabajadores, de igual manera el tratamiento de las aguas residuales no es el adecuado siendo causante de daños al ambiente. Además, no está presente: el control de animales, originando que exista proliferación de animales en las áreas de trabajo.

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2014:1) explica que las condiciones de trabajo se entiende como: "cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo". Por lo tanto, el saneamiento básico orden y limpieza, es un factor que incide en el bienestar de los trabajadores.

En referencia a las condiciones disergonómicas, se muestra a continuación el cuadro número doce (12) con los resultados obtenido:

Cuadro 12. Condiciones Disergonómicas

Factores de riesgo						
Factores de riesgo		Existe		Suficiente		Manifestación
		Si	No	Si	No	
Condiciones Disergonómicas	Bipedestado	X				La permanencia en bipedestación es por largos periodos de tiempo.
	Brazos extendidos al frente	X				Se realizan extensión de brazos para la ejecución de las tareas de los operadores de las máquinas de termoencogibles.

Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

De acuerdo con los factores de riesgo laborales: condiciones disergonómicas observados en el área de trabajo de los operadores de las máquinas de termoencogibles, se determinó que están presentes: Bipedestado y brazos extendidos al frente, sin embargo, la posición que más origina agotamiento en el trabajador es el estar bipedestado (de pie) la mayor parte del tiempo y la extensión de los brazos cuando se introducen y retiran los galones de pinturas de las máquinas de termoencogibles.

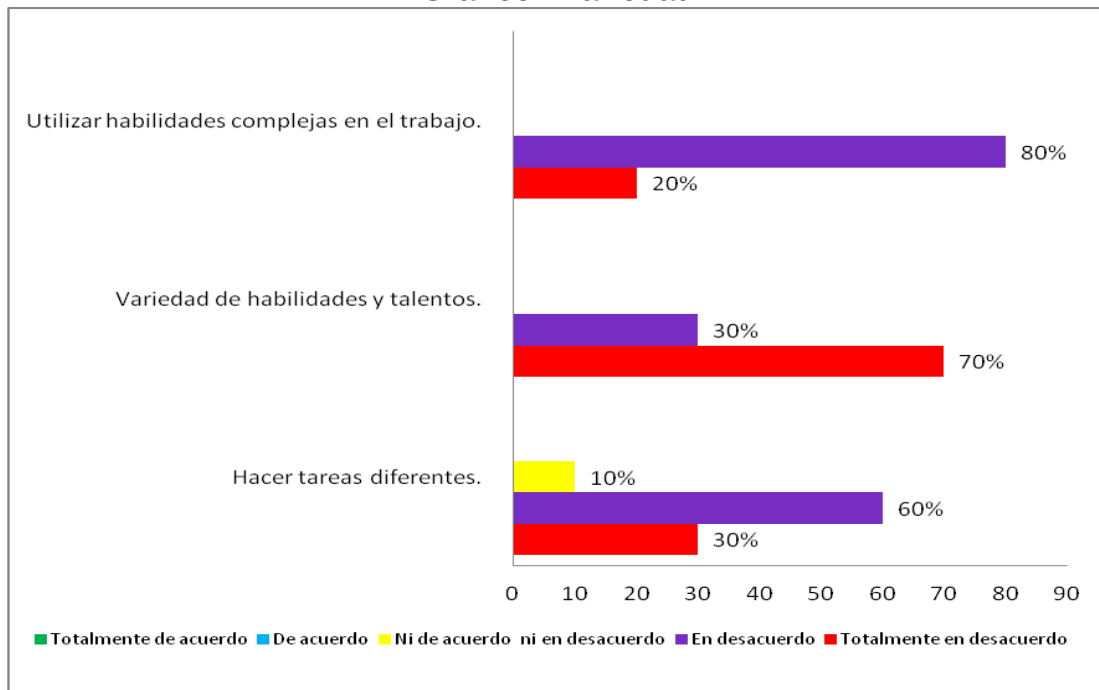
En este caso, cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos y aparecen alteraciones que causas como consecuencia que los factores psicosociales se reflejen tanto en la salud de los trabajadores como en la organización. Según Nogareda (2006:12): “los problemas sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador”

También Díaz, Echeverry, Ramírez y Ramírez (2010) manifiestan como factores psicosociales el contenido de la tarea, el trabajo repetitivo o en cadena, repetitividad; actividad con un ciclo corto, que conlleva una gran repetición de secuencias gestuales, físicas y funciones mentales siempre idénticas. Ello supone para el trabajador un automatismo de ejecución que provoca fatiga y monotonía en el trabajo.

El segundo objetivo específico permitió describir las tareas que realizan los operadores de las máquinas de termoencogibles. Al respecto los gráficos a continuación muestran las características de las tareas que ejecutan los operadores.

El gráfico número uno (1), muestra la variedad en las habilidades que caracterizan las tareas en el caso estudiado.

Gráfico1.Variedad

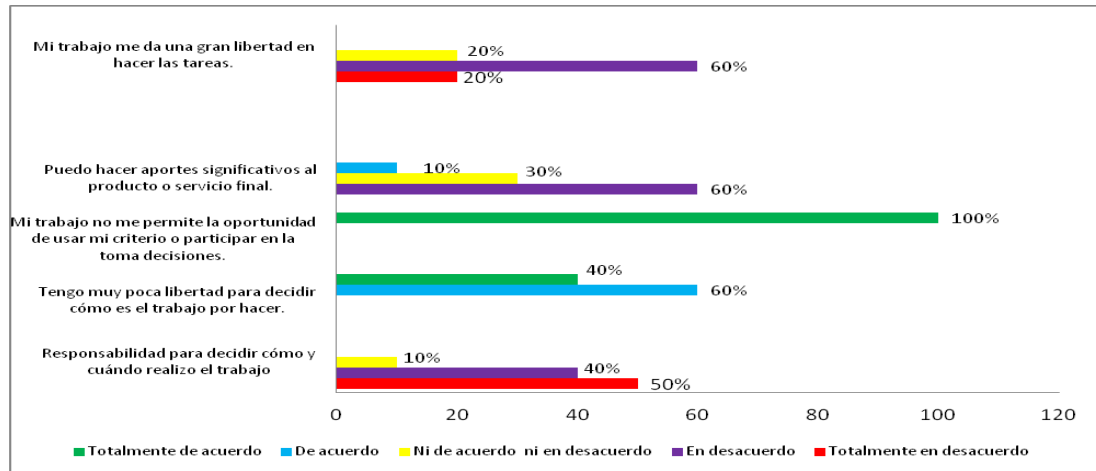


Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

De acuerdo con los resultados para las características de las tareas en el elemento variedad, prácticamente el 90% afirma que en sus tareas no hay variedad, ya que no hay posibilidad de hacer tareas diferentes. De estos resultados se puede inferir que en las tareas realizadas por los operadores no existe variedad en las actividades ejecutadas, lo que implica una monotonía en el conjunto de operaciones convirtiéndose en un factor psicosocial para el trabajador. Esta particularidad de las obligaciones se ubica en las dimensiones sugeridas por Hackman y Oldham, citado por Bonillo y Nieto (2002:292) en cuanto a la "variedad" que se refiere "al número y variedad de habilidades exigidas por el cargo. Básicamente se refiere al conjunto de operaciones, equipos, procedimientos y ejecución de ciertas tareas".

En cuanto a la autonomía se muestra el gráfico número dos (2), con los resultados obtenidos:

Gráfico 2. Autonomía



Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

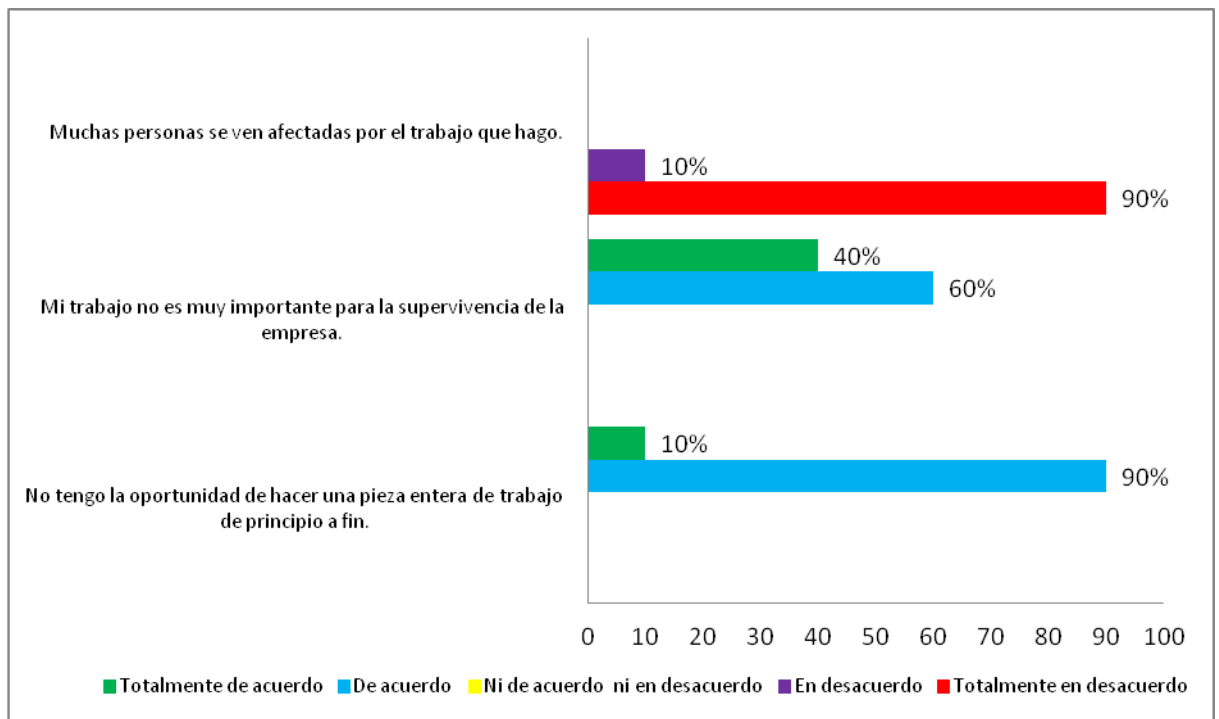
Los resultados reflejados en relación a la autonomía, el 90% de los encuestados manifestaron no estar de acuerdo de que en su trabajo tengan la responsabilidad total para decidir. Prácticamente el 100% afirmó tener muy poca libertad para decidir cómo es el trabajo por hacer. De la misma manera el total de personas encuestadas opinan que su trabajo no le permite la oportunidad de usar el criterio o participar en la toma decisiones. Mientras que el 80% en cuanto a: puedo hacer aportes significativos al producto o servicio final; opinan estar en desacuerdo.

De esto se puede deducir, que en general el personal no posee la libertad de decidir sobre sus tareas, no tiene libertad ni utilizar su criterio para realizar algún cambio o ajuste a sus actividades. Estas particularidades responden a las dimensiones sugeridas por Hackman y Oldham, citado por Bonillo y Nieto (2002:292): la autonomía “grado de independencia y criterio

personal que tiene el trabajador para planear y ejecutar sus labores”. Cabe destacar, que Del Nogal y Yusty (2003) incluyen entre los factores psicosociales “el control sobre la tarea”, que afecta en lo físico la salud de los operadores.

El gráfico número tres (3), mostrará los resultados obtenidos del significado de la tarea:

Gráfico 3. Significado de la Tarea



Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

En base a los resultados del significado de la tarea, el 90% afirma estar en desacuerdo en relación a: Mi trabajo está organizado de forma que no tengo la oportunidad de hacer una pieza entera de trabajo de principio a fin. Mientras que el 100% está de acuerdo, en que su trabajo es importante para

la supervivencia de la empresa, Sin embargo, el 100% de las personas encuestadas están en desacuerdo que muchas personas se ven afectados por el trabajo que hacen.

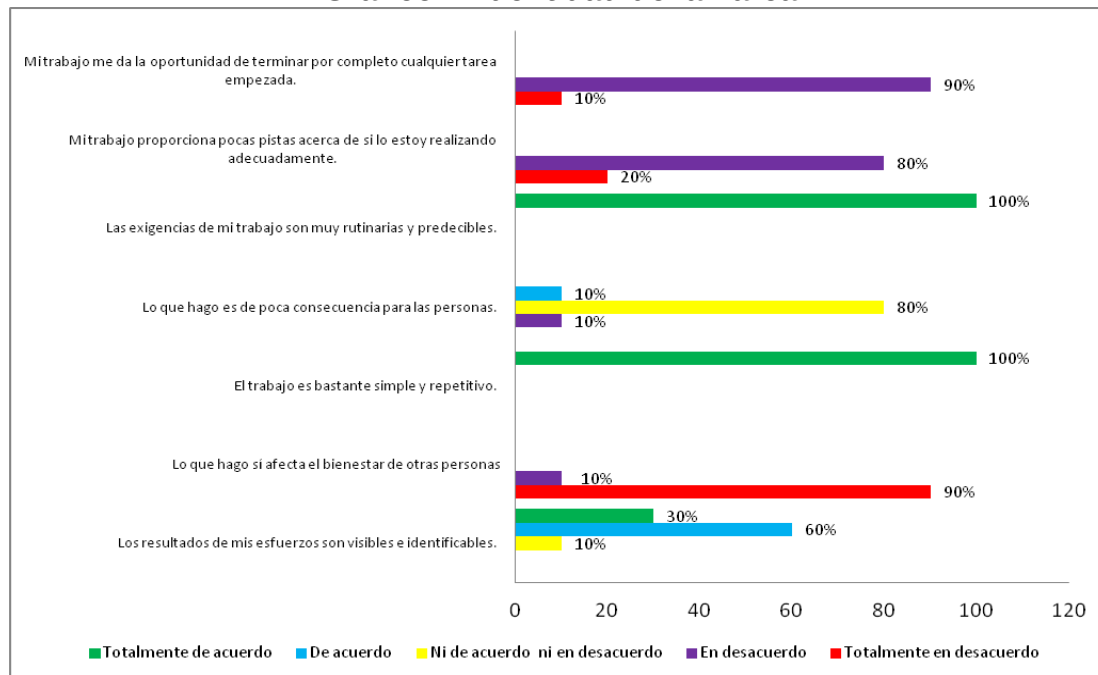
Estas particularidades responden a las siguientes dimensiones sugeridas Hackman y Oldham, citado por Bonillo y Nieto (2002:292): "Significado de la tarea: Se refiere al grado de independencia que tiene el cargo con respecto a los otros; así como la responsabilidad con el área o departamento". Por lo tanto, si el trabajador no percibe que la repercusión, relación o importancia con otras área, pierde significado para él.

De igual manera es significativo mencionar que García, Castaño y Fernández (2007) explican estos estados psicológicos señalando que:

En la medida en que los trabajadores perciban su trabajo como importante y valioso para los demás, podrán experimentar satisfacción y sentido de autorrealización (significado del puesto). Asimismo, los trabajadores requieren precisar que los éxitos obtenidos se deben a su empeño y dedicación, y no a fuerzas ajenas (responsabilidad del puesto). También, necesitan conocer los resultados alcanzados con su trabajo, ya sea para experimentar bienestar por los éxitos o malestar por los fracasos (conocimiento de los resultados). (p.41).

El gráfico número cuatro (4), indica los resultados caracterizados por la identidad de la tarea:

Gráfico 4. Identidad de la Tarea



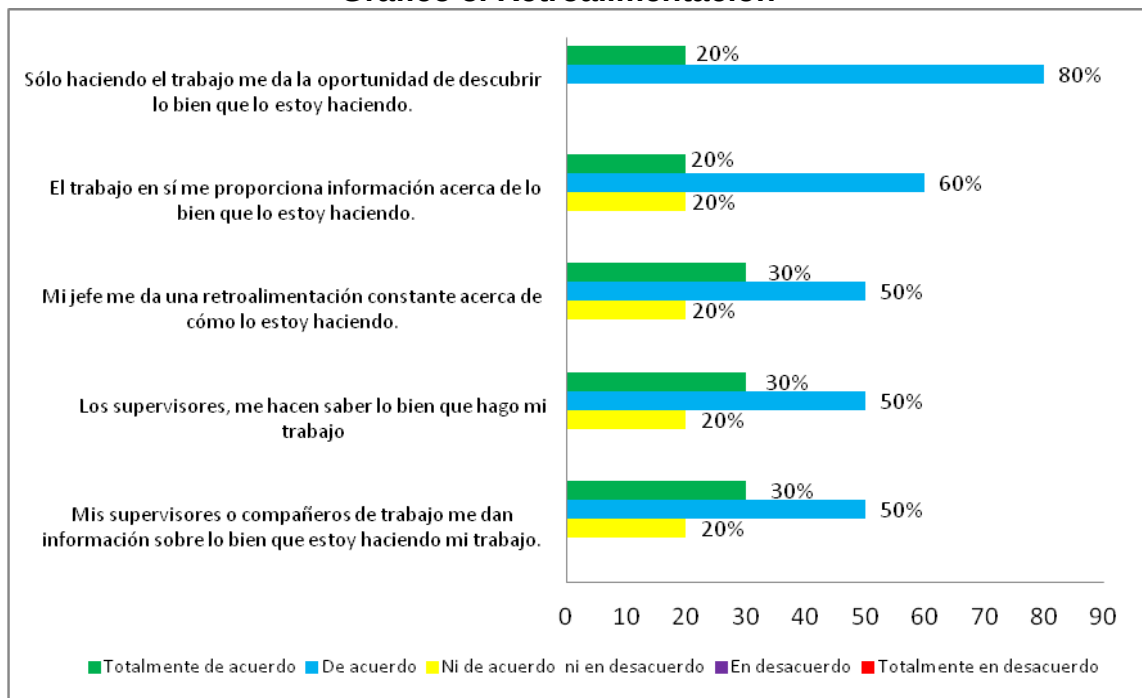
Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

En base a la identidad de la tarea, el 90% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en cuanto a: Los resultados de mis esfuerzos son visibles e identificables. Por otra parte, el 100% afirma que lo que hace afecta el bienestar de otras personas de una manera importante. El 100% de las personas encuestadas estuvieron de acuerdo que su trabajo es bastante simple y repetitivo. Otro resultado fue emitido por el 80% que respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, con respecto a: Lo que hago es de poca consecuencia para las personas. Cabe destacar, que el 100% manifestó estar de acuerdo en que las exigencias de su trabajo son muy rutinarias y predecibles. Otro dato lo arrojó el 100% de los encuestados el cual considera estar en desacuerdo en que su trabajo proporciona pocas pistas acerca de si lo están realizando adecuadamente. Por último, el 100% opinó estar en desacuerdo referente a: Mi trabajo me da la oportunidad de terminar por completo cualquier tarea empezada.

En relación a estas dimensiones sugeridas por Hackman y Oldham, citado por Bonillo y Nieto (2002:292): En la identidad con la tarea “el trabajador se identificará con la tarea en la medida que comprenda el nivel de intervención en el producto o resultado final de sus labores”. De no ser así, esta situación con respecto a las tareas le puede afectar originando estados de insatisfacción y estrés laboral.

En cuanto al gráfico número cinco (5), correspondiente a la retroalimentación, se mostrará los resultados obtenidos a continuación:

Gráfico 5. Retroalimentación



Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

Los resultados referente a la retroalimentación, mostraron que el 80% considera estar de acuerdo que los supervisores y compañeros le dan

información sobre lo bien que lo están haciendo en su trabajo. De igual manera, 80% afirman que los supervisores le hacen saber lo bien que hacen el trabajo. En lo que respecta al 80% contestó estar de acuerdo, en relación a: Mi jefe me da una retroalimentación constante acerca de cómo lo estoy haciendo. También prácticamente el 80% afirmó que su trabajo le proporciona información acerca de lo bien que lo estoy haciendo. Para cerrar, se evidenció que el 100% manifestó estar de acuerdo con: Sólo haciendo el trabajo me da la oportunidad de descubrir lo bien que lo estoy haciendo.

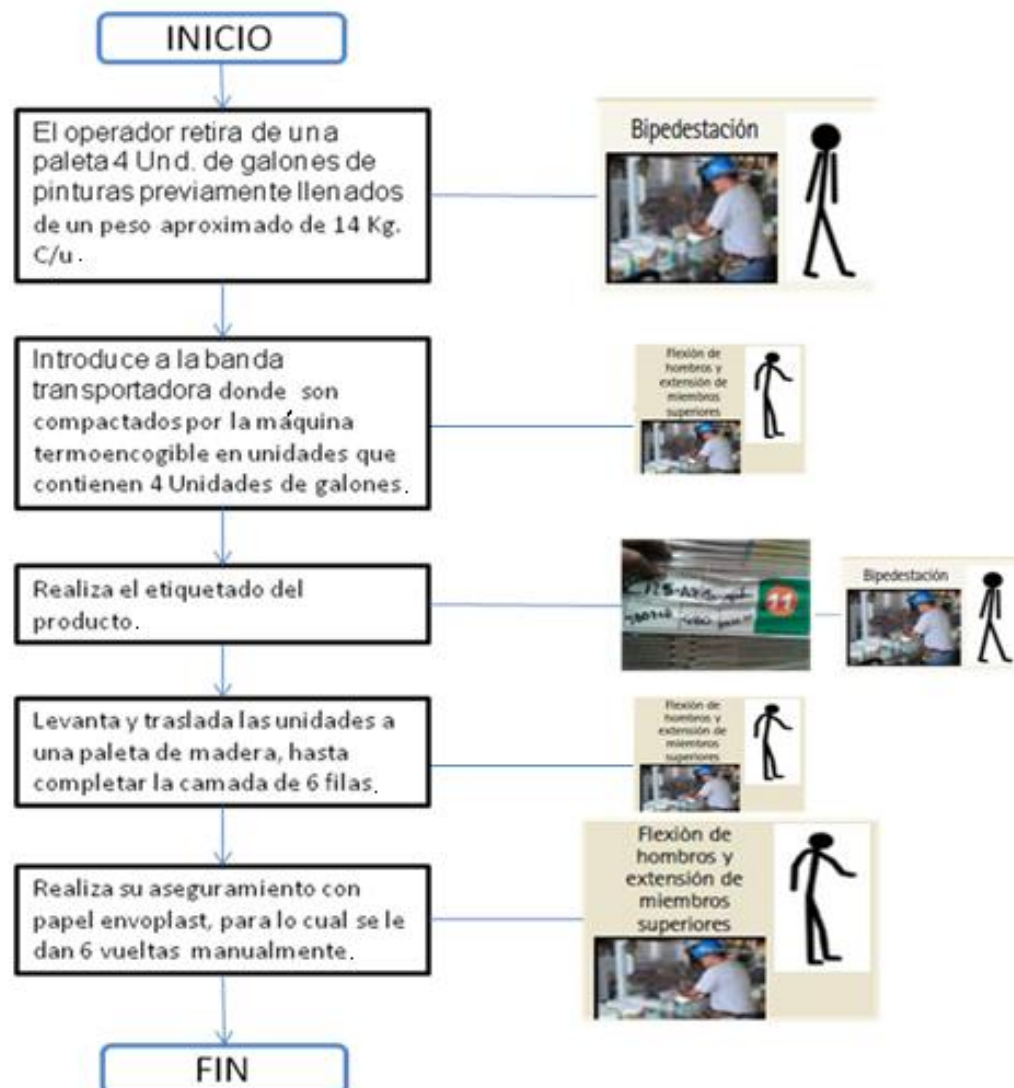
En relación a esta dimensión planteada por Hackman y Oldham, citado por Bonillo y Nieto (2002:292): Retroalimentación “es el grado de retorno de la información que el trabajador recibe por las labores ejecutadas”. Por lo tanto, es recomendable que el trabajador reciba retroalimentación de su desempeño, esto mejoraría su estima, compromiso y relaciones con los compañeros de su entorno laboral.

Al respecto, García Castaño y Fernández (2007:41) explican los trabajadores “también, necesitan conocer los resultados alcanzados con su trabajo, ya sea para experimentar bienestar por los éxitos o malestar por los fracasos (conocimiento de los resultados)”.

Para complementar el propósito del segundo objetivo específico, se analizó la descripción del puesto de trabajo del operador de la máquina llamada termoencogible, la cual es la encargada de compactar cuatro (4) unidades de galones en un empaque, oscilando entre los 220 y 290 °C de temperatura.

A continuación, la figura 2. Presenta un diagrama del proceso de las operaciones realizadas por el operador de la máquina termoencogible:

Figura 2. Diagrama de Proceso. Actividades del Operador de Termoencogible.



Fuente: Elaboración propia Guevara y Zúñiga (2015)

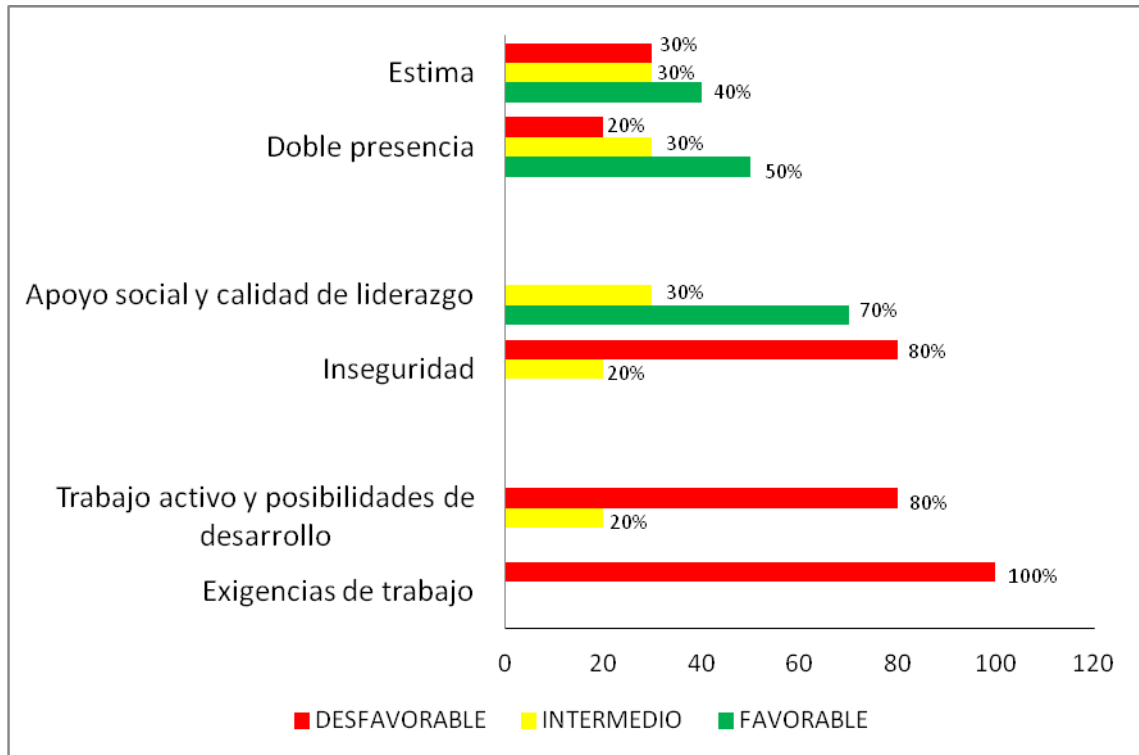
En resumen, a través de los resultados obtenidos se pudo describir las tareas que realizan los operadores de las máquinas de termoencogibles. Para esto se descompuso cada elemento de las tareas encontrándose en general que en relación a la "variedad", no se visualiza una diversidad de habilidades o competencias que el operador utilice para sus labores.

En las características de autonomía el operador no puede tomar decisiones, manejar criterio para realizar algún tipo de mejora, cambio o ajuste a las operaciones que ejecuta. De igual forma, en el significado de la tarea no se manifiesta que tenga impacto con otras áreas conexas. En lo que respecta a la identidad de la tarea, el operador no comprende el nivel de intervención que él tiene en el producto o resultado final de sus labores; sin embargo los operadores reciben instrucciones, supervisión y retroalimentación en su trabajo.

Por lo tanto, se estimó que los operadores ejecutan una tarea monótona, rutinaria, donde no hay participación dinámica con el proceso para que pueda mejorar la secuencia de las operaciones. Esta situación denota que existen factores psicosociales presentes en el contexto laboral estudiado.

El tercer objetivo específico de la investigación consistió en identificar los factores psicosociales de riesgo laboral que se manifiestan en los operadores de las máquinas de termoencogibles del área de producción de la empresa objeto de estudio. En este sentido se presenta el gráfico número seis (6):

Gráfico 6. Presencia de Factores Psicosociales en los Operadores de las Máquinas de Termoencogibles.



Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

Los resultados obtenidos en el primer apartado vinculado a las exigencias de trabajo obtuvieron un 100% de opiniones desfavorables. Esto quiere decir, que el operador siente que trabaja bajo presión, ya que es un trabajo muy rápido, la distribución de las tareas siempre es irregular y se le acumula el trabajo. También se puede interpretar que al terminar la jornada le cuesta olvidar el trabajo, el mismo es desgastador emocionalmente y necesita esconder sus emociones.

En el segundo apartado relacionado con el trabajo activo y posibilidad de desarrollo, el 80% de las respuestas fueron desfavorables. De lo cual se pudo interpretar que el operador tiene poca influencia en la cantidad de

trabajo que se le asigna, sus opiniones no son tomadas en cuenta y no tiene influencia en el orden de las tareas ejecutadas. Algunas veces puede atender alguna situación familiar dejando de lado su trabajo, sin embargo, el trabajo no requiere de iniciativa, y de aprender cosas nuevas.

En el tercer apartado referente a la inseguridad, las opiniones demostraron que el 80% de los operadores revelan un nivel desfavorable. En este caso el nivel desfavorable se inclina hacia la inseguridad en el empleo el cual está relacionado con el desempleo, la jornada, el horario, el salario, la forma de pago y la movilidad funcional. Siendo la mayor incertidumbre entre los operadores el no conseguir otro empleo en caso de quedarse desempleado, ocasionando grandes problemas de salud por estrés, ya que el individuo percibe el desempleo como una condición indigna relacionada al no tener dinero y un lugar donde destacarse.

En lo que respecta al apartado número cuatro referido al apoyo social y liderazgo, el 70% de las respuestas son favorables para la salud. Esta situación permitió deducir que conoce el nivel de libertad en su trabajo, sus responsabilidades, se le informa con anticipación los posibles cambios que le pueden afectar, recibe el apoyo de sus compañeros y jefe inmediato.

En el quinto apartado se presenta la doble presencia, donde el 50% contestó de manera favorable. En este sentido, se puede decir que la mayoría de los trabajadores no son responsables y colaboradores en las tareas del hogar, otros medianamente lo hacen, y la minoría lo realiza. En este particular debe destacarse que la totalidad de los encuestados, eran de género masculino.

Finalmente, el sexto apartado relacionado con la estima, es representado por el 40% que afirma de manera favorable, que su trabajo es reconocido y recompensado.

De acuerdo a los resultados, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2014) establece los factores psicosociales presentes en las organizaciones, entre los cuales se mencionan:

- El exceso de exigencias psicológicas del trabajo: hay que trabajar rápido o de forma irregular, el trabajo requiere que escondamos los sentimientos...(apartado 1 del cuestionario).
- La falta de control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo y de posibilidades de desarrollo: no tenemos influencia ni margen de autonomía en la forma de realizar nuestro trabajo, el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o no tiene sentido, no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares... (apartado 2 del cuestionario).
- La falta de apoyo social, de calidad de liderazgo, de previsibilidad o de claridad de rol en el trabajo: cuando hay que trabajar aisladamente, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo... (apartado 4 del cuestionario).
- Las escasas compensaciones del trabajo: falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra nuestra voluntad, trato injusto.... (apartados 3 y 6 del cuestionario). (p.9).

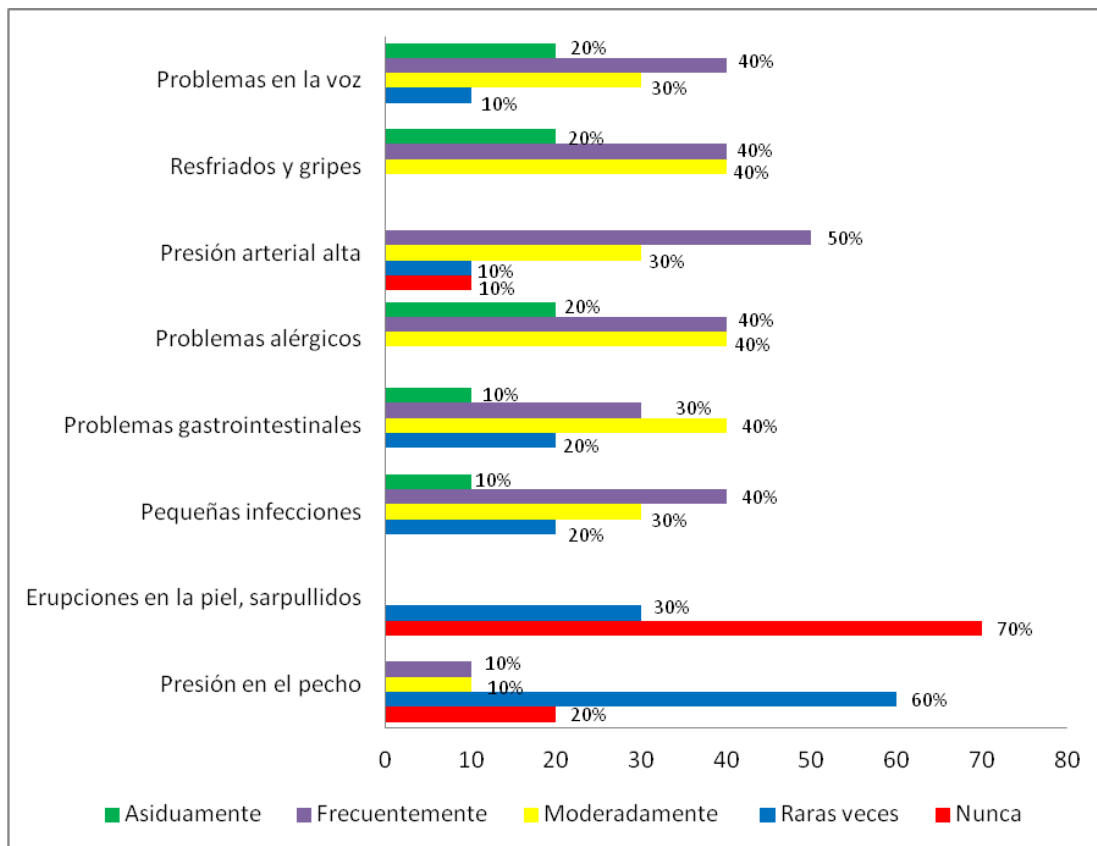
De estos resultados, se puede interpretar que la organización del trabajo, en la empresa en objeto de estudio, contiene factores psicosociales que están afectando al trabajador. Por tanto, los factores psicosociales de riesgo laboral que se manifiestan en los operadores de las máquinas de termoencogibles del área de producción de la empresa objeto de estudio son:

- Exceso de exigencias psicológicas del trabajo

- Poca posibilidad de desarrollo e incorporación de ideas en el proceso de trabajo
- Inseguridad en el trabajo

Como cuarto objetivo específico se planteó señalar la influencia de los factores psicosociales de riesgo laboral sobre la salud de los operadores de las máquinas de termoencogibles de la empresa en estudio. Al respecto los gráficos a continuación muestran la sintomatología que se presentan en los operadores de las máquinas de termoencogibles en lo físico, psíquico y social. El gráfico número siete (7) representa la sintomatología física:

Gráfico 7. Sintomatología Física



Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

De acuerdo con los resultados obtenidos en la sintomatología física, el 50% de las personas encuestadas manifestaron presentar frecuentemente pequeñas infecciones. Mientras que el 40% considera que los problemas gastrointestinales se presentan en ellos moderadamente. En los problemas alérgicos los resultados obtenidos fueron comprendidos entre el 40% moderadamente y 40% frecuentemente. Con respecto a la presión arterial alta, el 50% afirman que se presenta frecuentemente. Mientras que en los resfriados y gripes se presenta el 40% moderadamente y el 40% frecuentemente. Finalmente en los problemas de la voz, el 40% afirmó que se presenta frecuentemente.

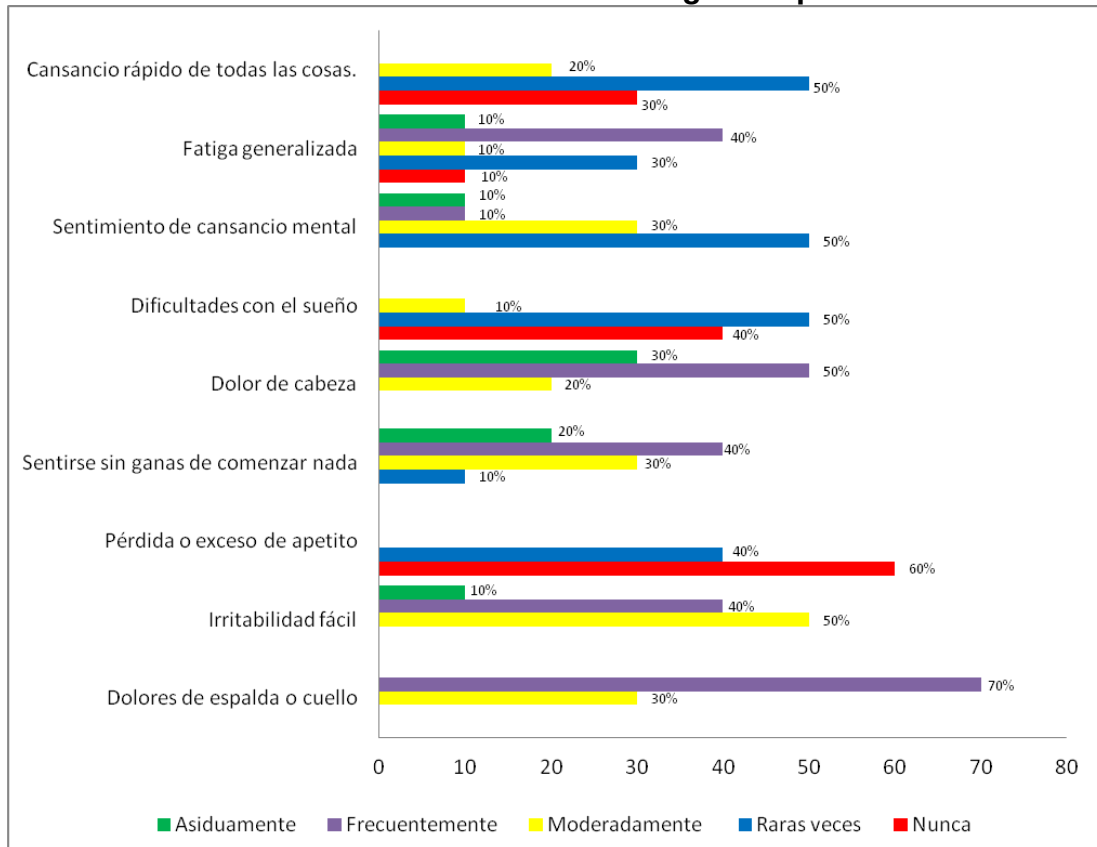
Partiendo de estos resultados se pudo resumir que el valor más alto de las afecciones fue con un 50% la presión arterial, seguido de las alergias, resfriados, problemas en la voz con el 40% respectivamente.

Es preciso acotar que entre los efectos físicos de los riesgos psicosociales se encuentra según Del Nogal y Yusti (2003):

Psicosomáticos: fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares. Aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, reducción de la salivación, hiperventilación, dificultad para respirar, liberación de glucosa, aumento del colesterol y triglicéridos, trastornos dermatológicos. (En línea).

En cuanto al gráfico número ocho (8), correspondiente a la sintomatología psíquica, se mostrarán los resultados obtenidos a continuación:

Gráfico 8. Sintomatología Psíquica



Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

Los resultados mostraron que el 70% presentan frecuentemente dolores de espalda y cuello. El 50% respondió moderadamente a la opción irritabilidad fácil, mientras que el otro 50% afirma que presentan irritabilidad facial frecuentemente. Por otro lado, casi el 60% de los encuestados indica sentirse sin ganas de comenzar nada. El 80% señala que los dolores de cabeza aparecen frecuentemente. Mientras que en el 50% apunta que los

trabajadores sienten cansancio mental la mayoría de las veces. De igual manera 50% manifestó sentir frecuentemente fatiga generalizada.

En resumen, los síntomas que más se manifiestan de forma negativa en lo psíquico se tienen: frecuentemente dolores de espalda y cuello con el 70%, dolor de cabeza el 50%, irritabilidad fácil 50%, fatiga generalizada 50%, sentirse sin ganas de comenzar nada con 60%. Caso contrario, los síntomas positivos nunca se presenta pérdida o exceso de peso, cansancio rápido, raras veces dificultad con el sueño.

Al respecto, los efectos psíquicos según Del Nogal y Yusti (2003) son:

Conductuales: absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, entre otros.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas. Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad. Propensión a sufrir accidentes, arranques emocionales, anorexia, bulimia, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud. (p. 24).

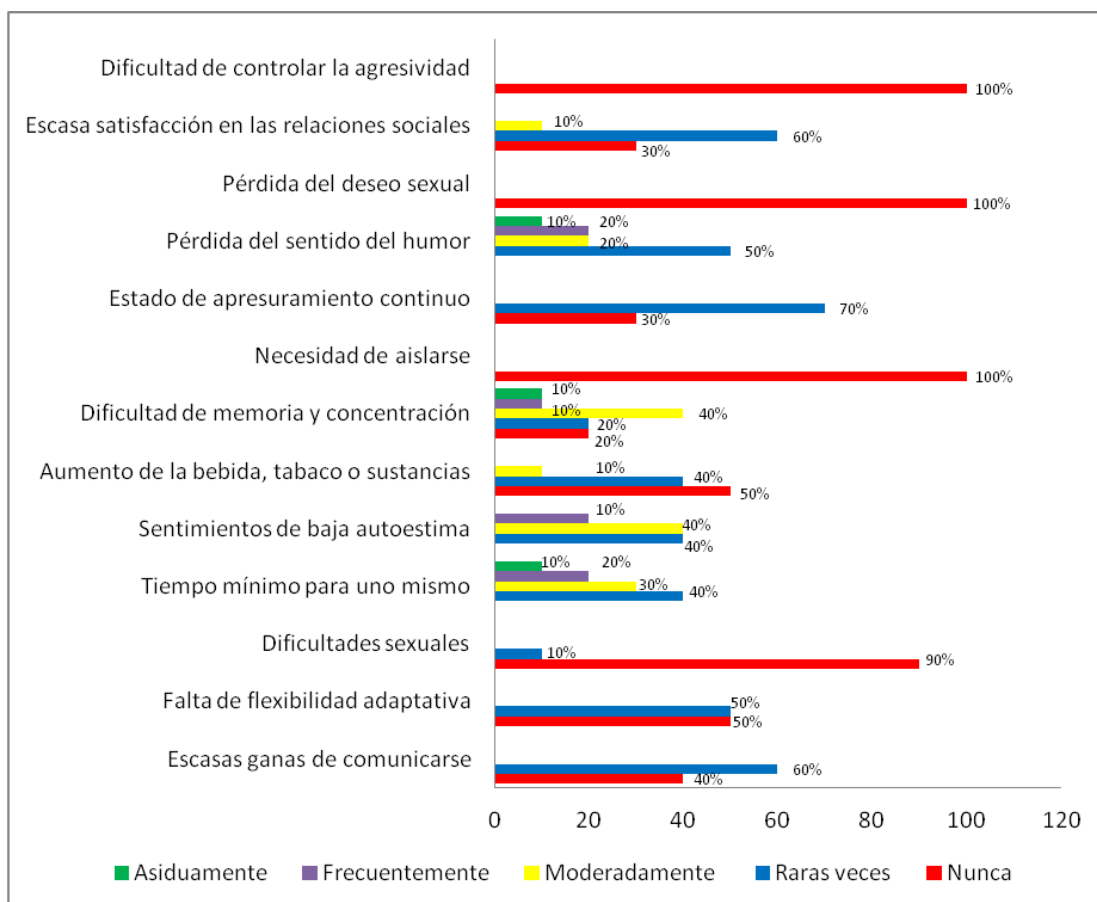
En este caso, se manifiestan los dolores de espalda, de cabeza, fatiga y falta de ánimo, que se encuentra en los efectos de los factores riesgos psicosociales, lo que determina que si causan daño a la salud del operador de termoencogible.

Sin embargo, no se visualizó en las respuestas aportadas por los operarios problemas de falta de sueño o insomnio, entre otros que produzca inhabilidad total para continuar con sus labores, en tal caso, la organización

debe revisar las condiciones y riesgos para disminuir el efecto actual en los trabajadores.

El gráfico número nueve (9) indica los resultados obtenidos en la sintomatología social:

Gráfico 9. Sintomatología Social



Fuente: Guevara y Zúñiga (2015)

De acuerdo con los resultados se observó que el 40% expresó moderadamente tener tiempo mínimo para uno mismo. El 50% respondió moderadamente poseen sentimientos de baja autoestima. Así mismo, para la dificultad de memoria y concentración el 60% respondió moderadamente.

Resumiendo estos datos se observó aspectos positivos como que nunca tienen necesidad de aislarse, dificultad de contralar la agresividad, ni estado de apresuramiento continuo. Así mismo, en este renglón no se manifiesta dificultades sexuales. Otros aspectos positivos ubicados en el reactivo raras veces se encuentra escasa satisfacción de necesidades sociales, pérdida del humor, escasa necesidad de comunicarse y falta de flexibilidad adaptativa.

Por otra parte, los resultados negativos se ubican en sentimiento de baja autoestima, tiempo mínimo para uno mismo y dificultad de memoria y concentración en el reactivo de moderadamente, es decir, que si se manifiestan estos efectos pero discretamente.

Al respecto, los efectos sociales según Del Nogal y Yusti (2003) son:

Emocionales: distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos. Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. (p. 24).

CONCLUSIONES

Al llegar a esta etapa de la investigación, aplicados los procedimientos metodológicos que abarcaron desde la indagación a través de las fuentes documentales hasta la recopilación de información directamente de los empleados de la empresa en estudio, se presentan las conclusiones que están vinculadas directamente con el propósito general que fue analizar los factores psicosociales de riesgo laboral asociados al contenido de la tarea de los operadores de las máquinas de termoencogibles, a fin de indagar en las consecuencias sobre la salud de este grupo de trabajadores.

En relación al primer objetivo que perseguía la descripción de las condiciones de trabajo existentes en el área de producción de una empresa de pinturas ubicada en Guacara, estado Carabobo, se tiene que los factores de riesgo laborales más relevantes en cuanto a las condiciones medio ambientales fueron: iluminación, temperatura, ruido. En este sentido, los trabajadores sufren los efectos de altas temperatura, proveniente de las máquinas termoencogibles, aunado a la deficiente iluminación, debido a que existen dos (2) lámparas de iluminación de la cual solo funciona una de ellas; seguido por altos niveles de ruido que originan problemas en la audición.

En cuanto a los agentes químicos, se encontró la presencia de: polvos por el almacenamiento de materias primas y suministros productivos; de la misma manera, gases generados por solventes que encuentran alojados en tanques cercanos al área de termoencogibles, mientras que en los líquidos se encontraron, derrames de pinturas, solventes, acetona, resina y otras materias primas.

Por otra parte, se apreció la presencia de agentes biológicos como parásitos y bacterias, producto de las heces y fluidos orgánicos de los animales, que contaminan el ambiente laboral originando enfermedades por el contacto directo con los mismos.

En cuanto a las condiciones disergonómicas el realizar las actividades de pie (bipedestación) casi toda la jornada, así como mantener los brazos extendidos al frente, es la rutina de los movimientos corporales propios de la tarea que se ejecuta, capaces de producir cansancio y estrés al trabajador.

Por último, en relación al saneamiento básico, orden y limpieza se evidenció que la empresa objeto de estudio no cuenta con un control de animales, lo que ha ocasionado que se alojen perros, gatos, roedores e insectos en las áreas de trabajo; en cuanto a las aguas residuales existe una planta de tratamiento que no funciona correctamente, ocasionando que el agua residual sea desechada al ambiente sin el tratamiento adecuado causando contaminación al ambiente; respecto al servicio de aseo, no es realizado constantemente, produciendo de esta manera acumulación de desechos de materiales en las áreas de trabajo.

En relación al segundo objetivo, donde se describen las tareas que realizan los operadores de las máquinas de termoencogibles, a través de los resultados obtenidos se dieron a conocer las actividades que realizan los operadores de las máquinas de termoencogibles. En general, en el factor variedad, no se visualizó una diversidad de habilidades o competencias que el operario utilice para sus labores. En autonomía, el operario no puede tomar decisiones, manejar criterio para realizar algún tipo de mejora, cambio o ajuste a las operaciones que ejecuta.

De igual forma en el significado de la tarea no se manifiesta que tenga impacto con otras áreas conexas. Para la identidad de la tarea, el operador no comprende el nivel de intervención en el producto o resultado final de sus labores.

Para el tercer objetivo específico que consistió en identificar los factores psicosociales de riesgo laboral que se manifiestan en los operadores de las máquinas de termoencogibles, se denotó que los factores psicosociales de riesgo laboral que se manifiestan en los operadores de las máquinas de termoencogibles del área de producción de la empresa objeto de estudio son: exceso de exigencias psicológicas en el trabajo, poca posibilidad de desarrollo e incorporación de ideas, y la inseguridad en el trabajo.

Por último, el cuarto objetivo específico se orientó en señalar los efectos de los factores psicosociales de riesgo laboral sobre la salud de los operadores de las máquinas de termoencogibles. Tales efectos producen en los trabajadores una sintomatología física que genera presión arterial, alergias, resfriados, problemas en la voz. En lo psicológico son somatizados por el trabajador, como: dolores de espalda, de cabeza, fatiga y falta de ánimo; y por último, en lo social sentimiento de baja autoestima, tiempo mínimo para sí mismo, dificultad de memoria y concentración.

En conclusión, se estima que existen factores psicosociales asociados al contenido de la tarea, tales como: exigencias psicológicas, posibilidad de desarrollo e inseguridad, pero igualmente, la ejecución de estas tareas está influenciado en condiciones medioambientales, agentes químicos, biológicos y condiciones disergonómicas. Todas estas variables han logrado afectar la salud de estos trabajadores, quienes manifiestan la ocurrencia de síntomas de naturaleza física, psíquica y social.

RECOMENDACIONES

Una vez expuestas las conclusiones, se llega a una última fase de la investigación concerniente a las sugerencias que se plantea a la organización en estudio para mejorar las condiciones actuales que afectan la salud de los trabajadores. A continuación se presentan las recomendaciones resultantes luego de la investigación realizada.

En vista de que en la empresa objeto de estudio existen problemas de iluminación, temperatura y ruido. Es necesario el mantenimiento del sistema de iluminación en las áreas de trabajo. Así como también, la instalación de ventilación industrial a través de un sistema de extracción e inyección de aire. De igual manera, se recomienda suministrar los equipos de protección personal tanto en calidad, cantidad, tiempo y tipo de riesgo asociado a las tareas.

En cuanto al control animal se recomienda la contratación de una entidad que se encargue periódicamente del control de animales para evitar la permanencia en la organización.

A propósito de los riesgos laborales, se recomienda realizar un análisis de riesgos, a fin de establecer los agentes causantes de enfermedades y accidentes laborales en los puestos de trabajo del área de termoencigibles.

Referente a las tareas, se recomienda aumentar la autonomía sobre los tiempos de trabajo, que permita a los trabajadores disponer de tiempos de descanso cuando éstos son más necesarios, flexibilizando así la jornada y horario de trabajo en función del bienestar del trabajador. Así como también, diseñar un programa de mejora continua que permita y consiga la

participación de los trabajadores para aportar ideas positivas en el desarrollo de sus tareas. Del mismo modo, reestructurar las descripciones de cargos de los operadores de las máquinas de termoencogibles, con el fin de incluir actividades que minimicen la monotonía y la simplicidad de las tareas.

Para los factores psicosociales que se encuentran presente en los operadores de las máquinas de termoencogibles se recomienda crear planes de trabajo flexibles que aligeren la carga laboral, permitiendo así que los trabajadores puedan llevar a cabo sus actividades sin ser presionados. Igualmente planificar y desarrollar programas de capacitación y desarrollo profesional que permitan a los trabajadores incrementar sus competencias para la promoción a cargos de mayor jerarquía.

Finalmente, se recomienda la evaluación periódica de los riesgos laborales y establecer medidas preventivas en base a las enfermedades ocupacionales más recurrentes e incapacitantes, para tomar las acciones y medidas preventivas adecuadas a la naturaleza de los riesgos detectados.

LISTA DE REFERENCIAS

Arias, Fidas. (2006). **El proyecto de investigación:** Introducción a la metodología científica. Caracas: Episteme.

Arias, Fidas. (2004). **El proyecto de investigación.** México: Episteme.

Arias, Fidas. (2012). **El proyecto de investigación:** Introducción a la metodología científica (6ª. ed.). Caracas: Episteme.

Balestrini, Mirian. (2002). **Como se elabora el proyecto de investigación.** Venezuela: BL Consultores Asociados.

Bermúdez, Yolibeth. (2002). **Factores psicosociales en el trabajo.** Trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Publicada.

Bonillo, Domingo y Nieto, Francisco. (2002). **La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado.** Universidad. Trabajo (2002) 189-200 de Almería. Documento en línea. Disponible: <http://www.uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/trabajo/article/viewFile/166/274>. Consulta: 2014, junio 20.

Cachutt, Marisela (2008). **Determinación de los factores de riesgo psicosociales a los cuales se exponen los trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera.** Trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. No publicado.

Castejón, Luis. (2000). **Investigación en ciencias sociales.** México: Limusa.

Chaj, Adrian. (2013). **Factor de riesgo psicosocial y salud mental (estudio realizado con empresas de computación en la zona 3 de**

Quetzaltenango). Previo a conferirle en el grado académico de Licenciado en el título de Psicólogo Industrial/Organizacional. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala. Documento en línea. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Chaj-Adrian.pdf>. Consulta: 2014, junio 20.

Chiavenato, Idalberto (2000). **Administración de recursos humanos.** (5ª. ed.). México: McGraw-Hill.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) **Con la Enmienda No 1 del 15 de Febrero de 2009.** Gaceta Oficial No 5.908 extraordinario de fecha 19 de Febrero de 2009.

Contreras, Joan (2010). **Efectos físicos, psíquicos y sociales debido a la jornada de trabajo en los Operadores de subestaciones eléctricas de una empresa prestadora del servicio eléctrico en el estado Carabobo.** Venezuela. Trabajo de grado. Universidad de Carabobo.

Delgado de Smith, Yamile (2008). **El proceso de la investigación en proceso, ejercicios y respuestas.** (3ª. ed.). Valencia: Universidad de Carabobo.

Delgado de Smith, Yamile (2013). **La investigación social en proceso: Ejercicios y respuestas** (3ª. ed.). Valencia: Universidad de Carabobo.

Del Nogal José y Yusty Gustavo (2004). **Los factores psicosociales de riesgo y La ocurrencia de accidentes de trabajo en el área de mantenimiento caso: Empresa Manufacturera de Papel C.A.** Trabajo de grado. Universidad de Carabobo. Documento en línea. Disponible: http://www.bvsst.org.ve/documentos/tesis/tesis_DD98jnogal.pdf. Consulta: 2014, Noviembre 24

Díaz, Echeverri, Ramírez y Ramírez (2010). **Diagnóstico de riesgo psicosocial en trabajadores del área de la salud.** Medellín: Universidad de CES.

Elías, Ángel; Cerrato, Javier; Apellániz, Íñigo; Ugarteburu, Itziar; Larrazabal, Eider; Borja, Antón; Iradi, Jon y García, Cecilia (2009) **“Análisis de riesgos psicosociales en el trabajo entre las/os trabajadoras de limpieza, hostelería y seguridad en la Universidad del País Vasco”**. Trabajo de Grado publicado. Universidad del País Vasco, España. Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.

Eyssautier de la Mora, Maurice (2006). **Metodología de la investigación. Desarrollo de la inteligencia**. México: Thompson.

Fernández, Ilse (2013). **Evaluación de los factores psicosociales en el personal docente de una unidad educativa del estado Carabobo**. Trabajo de grado. Universidad de Carabobo. Publicado.

Ferrigno, José. (2005) **Factores de riesgo laboral psicosociales**. Universidad Central de Venezuela, Facultad de Ciencia Económicas y Sociales, Post Grado en Seguridad Social. República Bolivariana de Venezuela (Documento en línea) (Consulta: 2014, Diciembre 04) disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos16/riesgo-psicosocial/riesgo-psicosocial.shtml#EVAL>. Consulta: 2014, Noviembre 24

García, Y; Castaño G; y Fernández A. (2007). **La relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral**. Gestión Práctica de Riesgos Laborales, 41, 46-52.

Hackman, J.Richard. & Oldham, G. R. (1974). **The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of job and the evaluation of job redesign projects**. Yale University, Depart. of Administ. Sciences. http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1994/vol3/arti3.htm#_Hlk422188099. Consulta: 2014, Noviembre 24

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (1994). **Metodología de la investigación** México, D.F: Mc Graw Hill Interamericana.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (1998). **Metodología de la investigación** .México, D.F: Mc Graw Hill Interamericana.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2010). **Cuestionario para la Auto-evaluación de riesgos Psicosociales en el trabajo. Versión 1.5.** Versión corta del CoPsoQ danés NRCWE 2005. ISTAS 2002, 2010. Instrumento de dominio público en los términos especificados en la licencia de uso. Documento en línea. Disponible en: http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/cuestionario_autoevaluacion.pdf. Consulta: 2014, Julio 19.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2014). **Salud laboral**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=2142>. Consulta: 2014, Noviembre 21.

Klinger, Donald. (2002). **Administración de personal en el sector público.** México:McGraw-Hill.

Karasek, Robert (1979). **Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign** *Administrative Science Quarterly*, 1979; 24: 285-309. Documento en línea. Disponible en: <http://ilo.law.cornell.edu/public/spanish/region/ampro/cinterfor/sid/servicio/enciclop/tomo2/34.pdf>. Consulta: 2014, Julio, 20.

Lahera, Matilde y Góngora, Juan (2005). **Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo.** Instituto Navarro de Salud Laboral. Documento en línea. Disponible en: <http://www.bvsde.paho.org/bvsast/e/fulltext/riesgo/riesgo.pdf>. Consulta: 2014, Julio, 20.

Liendo, Liliana y Rozo, Vanessa (2009). **Estudio comparativo de los factores psicosociales de riesgo laboral en diferentes sectores industriales.** Trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Publicada

Mansilla, Fernando (2012) **Manual de riesgo psicosociales en el trabajo: teoría y práctica.** Documento en línea. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>. Consulta: 2014, Noviembre,10.

Martin, Pérez (1999) **Factores psicosociales: Metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.** Documento en línea. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf. Consulta: 2014, Noviembre,03.

Melia, José; Nogareda, Clotilde; Lahera, Maltilde; Duro, Antonio; Peiro, José; Salanova, Marisa (2006). **Principios comunes para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa.** Documento en línea. Disponible en: <http://www.uv.es/~meliajl/Papers/2006FTNCap1.pdf>. Consulta: 2014, Julio 20.

Moncada, Salvador (1999). **I Foro ISTAS de salud laboral: Lesiones músculo-esqueléticas.** Documento en línea. Disponible en: <http://www.istas.ccoo.es/descargas/bajar/lforo5.pdf>. Consulta: 2014, Noviembre 07.

Moncada, Salvador, Llorens, Calra y Kristense, Tage (2002). **Método ISTAS21.** Documento en línea. Disponible en: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3195>. Consulta: 2014, Noviembre, 07.

Morett, Nelson (2005); **El desgaste profesional y el estrés traumático secundario en una muestra de bomberos,** Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid. España.

Navarro, Llorens, Kristensen y Moncada (2005). **Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague.** Archivos de prevención de riesgos laborales, Vol. 8, (1):18-29. Documento en línea. Disponible en: <http://www.scsmt.cat/pdf/8n1orig1.pdf>. Consulta: 2015, Enero 05.

Nogareda, Clotilde. (2006). **Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa.** Barcelona.

Organización Internacional del Trabajo. Organización Mundial de la Salud (1984), **“Los factores psicosociales de riesgos”**. Única Edición. México: Alfa Omega.

Orozco, Moret.; Labrador, C.; Palencia de M., A. (2002). **Metodología: Manual teórico de metodología para tesis, asesores, tutores y jurados de trabajos de investigación y ascenso**. Valencia: Ofimax de Venezuela C. A.

Palacios, Juan. (2000). **Riesgos psicosociales**. [Resumen en línea]. Trabajo de grado. Documento en línea. Disponible: <http://www.prevention-world.com/des/des.asp?ID=303&area=4>. Consultada: 2015, Enero 9.

Parra, Héctor (2012). **Características de la tarea en el riesgo psicosocial en el trabajo**. Documento en línea. Disponible en: <http://enfoqueocupacional.blogspot.com/2012/09/caracteristicas-de-la-tarea-en-el.html>. Consulta: 2014, Junio 30

República Bolivariana de Venezuela (2005) **Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), Definición de accidente de trabajo y enfermedades ocupacionales**. Gaceta oficial No 38.236. Caracas.

República Bolivariana de Venezuela (2005) **Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), Definición de accidente de trabajo y enfermedades ocupacionales**. Gaceta oficial No 38.236. Caracas.

República Bolivariana de Venezuela (2007) **Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo** Gaceta oficial No 38.596. Caracas.

República Bolivariana de Venezuela (2012) **Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT)**, comentada y con casos prácticos. Gaceta oficial Ext. 6.076. Caracas

Rodríguez, Isabel; González, María y Carbonell, S. (2007). **“El modelo AMIGO y la Metodología PREVENLAB PSICOSOCIAL”** Ediciones Seguridad y Salud en el Trabajo.

Rodríguez, Mariela (2009). **Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?** Observatorio Laboral Revista Venezolana, (3), 127-141. Documento en línea. Disponible en: <http://servicio.cid.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/index.htm>. Consulta: 2014, Julio 09.

Sauter, Steven, Murphy, Lawrence, Hurrell, Joseph y Levi, Lennart (1996). **Factores psicosociales y de organización: Factores psicosociales y organizativos**. Enciclopedia de la Organización Internacional del Trabajo. Documento en línea Disponible en: <http://ilo.law.cornell.edu/public/spanish/region/ampro/cinterfor/sid/servicio/enciclop/tomo2/34.pdf>. Consulta: 2014, Julio 20.

Tamayo y Tamayo. (2009). **El proceso de la investigación científica**. (5ª. ed.). México: Limusa, S.A.

Vega, Sofía (2001). **Riesgo psicosocial el modelo demanda-control-apoyo social**. Documento en línea. Disponible en: <http://74.125.47.132/search?q=cache:Y6jzAjHGUGUJ:www.feteugtcyl.es/Salud%2520laboral/Notas%2520Tecnicas%2520y%2520comunicados/NTP%2520603%2520Riesgo%2520psicosocial%2520el%2520modelo%2520demandaconcontrolapoyo%2520s.doc+modelo+demand+control&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ve>. Consulta: 2014, Julio, 02.

ANEXOS

ANEXO.A CHECK LIST. FACTORES DE RIESGO LABORAL

CHECK LIST

FACTORES DE RIESGO LABORAL						
FACTORES DE RIESGO		Bueno	Regular	Malo		
Condiciones del medio ambiente	Iluminación					
	Temperatura					
	Ventilación					
	Ruido					
	Vibración					
	Infraestructura / Instalación					
FACTORES DE RIESGO		EXISTE		SUFICIENTE		MANIFESTACION
		Si	No	Si	No	
Agentes de Riesgo Químico	Polvos					
	Gases					
	Líquidos					
FACTORES DE RIESGO		EXISTE		SUFICIENTE		MANIFESTACION
		Si	No	Si	No	
Agentes de riesgos biológicos	Hongos					
	Parásitos					
	Bacterias					

FACTORES DE RIESGO		EXISTE		SUFICIENTE		MANIFESTACION
		Si	No	Si	No	
Saneamiento básico, orden y limpieza						
	Control de animales					
	Servicio de aseo					
	Tratamiento de aguas residuales					
FACTORES DE RIESGO		EXISTE		SUFICIENTE		MANIFESTACION
		Si	No	Si	No	
Condiciones <u>disergonomicas</u>	Bipedestado					
	Sentado					
	Brazos extendidos al frente					

ANEXO.B CUESTIONARIO ISTAS21 VERSIÓN CORTA.

Apartado 1

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

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

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

Apartado 2

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

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

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



Apartado 3

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

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

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



Apartado 4

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

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

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



Apartado 5

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

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

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

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

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

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 a 34 = puntos



Apartado 6

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

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

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

**ANEXO.C CUESTIONARIO MODELO DE CARACTERÍSTICAS
DEL TRABAJO**

Cuestionario modelo de características del trabajo Hackman y Oldham

	ITEM 8	Totamente desacuerdo	Endesacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totamente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	Tengo la responsabilidad total para decidir cómo y cuándo realizo el trabajo.					
2	Tengo la oportunidad de hacer una serie de tareas diferentes, utilizando una amplia variedad de diferentes habilidades y talentos.					
3	Los resultados de mis esfuerzos son claramente visibles e identificables.					
4	Lo que hago sí afecta el bienestar de otras personas de manera muy importante.					
5	Mi jefe me da una retroalimentación constante acerca de cómo lo estoy haciendo.					
6	El trabajo en sí me proporciona información acerca de lo bien que lo estoy haciendo.					
7	Puedo hacer aportes significativos al producto o servicio final.					
8	Puedo llegar a utilizar un número de habilidades complejas en este trabajo.					
9	Tengo muy poca libertad para decidir cómo es el trabajo por hacer.					
10	Sólo haciendo el trabajo me da la oportunidad de descubrirlo bien que lo estoy haciendo.					
11	El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
12	Mis supervisores o compañeros de trabajo rara vez me dan información sobre lo bien que estoy haciendo mi trabajo.					
13	Lo que hago es de poca consecuencia para las personas.					
14	Mi trabajo implica hacer una serie de tareas diferentes.					
15	Los supervisores me hacen saber lo bien que hago mi trabajo.					
16	Mi trabajo está organizado de forma que no tengo la oportunidad de hacer una pieza entera de trabajo de principio a fin.					
17	Mi trabajo no me permite la oportunidad de usar mi criterio o participar en la toma de decisiones.					
18	Las exigencias de mi trabajo son muy rutinarias y predecibles.					
19	Mi trabajo proporciona pocas pistas acerca de si lo estoy realizando adecuadamente.					
20	Mi trabajo no es muy importante para la supervivencia de la empresa.					
21	Mi trabajo me da una gran libertad en hacer las tareas.					
22	Mi trabajo me da la oportunidad de terminar por completo cualquier tarea empezada.					
23	Muchas personas se ven afectadas por el trabajo que hago.					

**ANEXO.D INVENTARIO DE SINTOMATOLOGÍA DE
ESTRÉS**

INVENTARIO DE SINTOMATOLOGÍA DE ESTRÉS

(Moreno Jiménez y Benavides Pereira, 2002)

Alternativas de Respuesta

0	1	2	3	4
Nunca	Raras veces	Moderadamente	Frecuentemente	Asiduamente

Señale con una "X" la frecuencia con que ha sentido los siguientes síntomas en los últimos seis meses:		0	1	2	3	4
Síntomas						
1.	Dolores de espalda o cuello					
2.	Irritabilidad fácil					
3.	Pérdida o exceso de apetito					
4.	Sentirse sin ganas de comenzar nada					
5.	Dolor de cabeza					
6.	Escasas ganas de comunicarse					
7.	Presión en el pecho					
8.	Falta de flexibilidad adaptativa					
9.	Dificultades con el sueño					
10.	Sentimiento de cansancio mental					
11.	Dificultades sexuales					
12.	Tiempo mínimo para uno mismo					
13.	Erupciones en la piel, sarpullidos					
14.	Fatiga generalizada					

15.	Pequeñas infecciones					
16.	Sentimientos de baja autoestima					
17.	Aumento de la bebida, tabaco o sustancias					
18.	Dificultad de memoria y concentración					
19.	Problemas gastrointestinales					
20.	Necesidad de aislarse					
21.	Problemas alérgicos					
22.	Estado de apresuramiento continuo					
23.	Presión arterial alta					
24.	Pérdida del sentido del humor					
25.	Resfriados y gripes					
26.	Pérdida del deseo sexual					
27.	Problemas en la voz (afonías, carraspera, etc.)					
28.	Escasa satisfacción en las relaciones sociales					
29.	Dificultad de controlar la agresividad					
30.	Cansancio rápido de todas las cosas.					

□