



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



**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES PRESENTES EN LOS
TRABAJADORES, PERTENECIENTES A UNA PEQUEÑA EMPRESA DE
CORTE Y CONFECCIÓN DE ROPA DEPORTIVA, UBICADA EN
VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Línea de Investigación:
Salud y Riesgo Laboral

Autoras:
Infante, Yelibeth
Torres, Jackeline

Bárbula, Agosto de 2014



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



**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES PRESENTES EN LOS
TRABAJADORES, PERTENECIENTES A UNA PEQUEÑA EMPRESA DE
CORTE Y CONFECCIÓN DE ROPA DEPORTIVA, UBICADA EN
VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Autoras:
Infante, Yelibeth
Torres, Jackeline

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

Bárbula, Agosto de 2014



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES PRESENTES EN LOS
TRABAJADORES, PERTENECIENTES A UNA PEQUEÑA EMPRESA DE
CORTE Y CONFECCIÓN DE ROPA DEPORTIVA, UBICADA EN
VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Tutora:
Belkis Rojas M.

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Belkis Rojas
C.I. 4.872.471

Bárbula, Agosto de 2014



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



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado, titulado: **“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES PRESENTES EN LOS TRABAJADORES, PERTENECIENTES A UNA PEQUEÑA EMPRESA DE CORTE Y CONFECCIÓN DE ROPA DEPORTIVA, UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO”**, presentado por: Infante Yelibeth, cédula de Identidad V-19.479.384, Torres Jackeline, cédula de Identidad V-18.858.852, para optar al título de: Licenciadas en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____ .

Nombre y Apellido

C.I

Firma

Dedicatoria

A Dios primeramente por darme fuerza para seguir adelante y ayudarme a cumplir con todas mis metas.

A mi madre LUCILA CAMACHO por ser una madre perseverante y haberme dado la vida y siempre estar conmigo en las buenas y en las malas, por apoyarme en todo momento por eso mama te amo. A mi padre ADRIAN TORRES por apoyarme siempre, a los dos mil gracias.

A mi hijo GREGORY RAMIREZ por ser la razón de seguir adelante y enseñarle que a pesar de las cosas que te pasan en la vida uno siempre debe perseguir su sueño y lograrlo. A mi esposo JORVYS RAMIREZ por estar conmigo siempre y decirme siempre que tú si puedes, por todo y mil cosas más los amo y le doy gracias a Dios por tenerlos.

A mi hermano ALEXANDER CAMACHO por ser mi inspiración a buscar mi sueño. A mi sobrina ALEJANDRA CAMACHO por ser el regalo más grande que me ha dado mi hermano y a mi cuñada AIRAM por apoyarme en estos momentos, los amo.

A mi ti ANA CAMACHO y mi madrina NIUVIVA CAMACHO por apoyarme siempre y de hacerme saber que cuento con ellas, mil veces gracias.

Especialmente a mi compañera YELIBETH por su paciencia y gran ayuda en este camino por todos los momentos que vivimos, y en los que nos faltan, gracias por su amistad.

Y todas las personas que de una u otra manera tuvieron conmigo apoyándome dándome su fortaleza a todas mil gracias...

JACKELINE TORRES

Dedicatoria

Todo lo que he logrado en los años que tengo de vida se los debo a mi Padre Celestial, Jesucristo y a mi fiel amigo el Espíritu Santo, por el hecho de que antes de mi nacimiento había establecido planes para mí, por ello a Él la primera persona en dedicarle mi Trabajo de Grado.

A mis padres hermosos, los cuales honro y amo, Pedro y Ada, quienes han sido de ejemplo a seguir; ellos que por su perseverancia en verme alcanzar mis metas les hago esta dedicatoria, ya que uno de los primeros motivos por el que seguí luchando a pesar de los obstáculos fue el deseo de ver sus rostros llenos de satisfacción y orgullo de que hicieron muy bien su rol como padres.

A mis hermanos, por ser muchos no los menciono a cada uno, a ustedes los amo y con esto doy muestra de que si se puede alcanzar todo en cuanto uno se propone.

A Nina Díaz “mi Doñita”, a quien aprecio por ser una segunda madre para mí, demostrándome en todo tiempo su apoyo y que por medio de sus consejos me motivaba a seguir luchando por mis metas.

Al amor de mi vida Daniel Yáñez (No mi primer amor, por ser Dios quien ocupe ese lugar), agradecida estoy porque a pesar de conocerlo ya teniendo un recorrido en la Universidad, ha estado presto en todo tiempo, ayudándome, motivándome en momentos de cansancio y recordándome que TODO lo podemos en Cristo quien nos fortalece.

A mi compañera Jackeline Torres, una mujer luchadora, esmerada por alcanzar sus sueños, quienes juntas con mucho esfuerzo hemos hecho de algo que veíamos difícil en algo posible.

Yelibeth Infante...

AGRADECIMIENTO

A DIOS primeramente le agradecemos por fortalecernos cada día y mostrarnos su mano cuando tanto necesitamos, nos dio paciencia, sabiduría e inteligencia en el transcurrir de esta investigación.

A nuestros padres, nuestro gran agradecimiento por el esmero que ponían cada día por darnos lo mejor y hasta de lo que no tenían buscaban la manera para darnos con tal de que cumpliéramos con nuestros estudios.

A nuestra Tutora la profesora Belkis Rojas, quien estuvo con nosotras y se mantuvo dispuesta en ayudarnos a pesar de las dificultades que se le presentaron por su salud, dándonos su apoyo para culminar nuestro trabajo de grado, agradecidas estaremos siempre.

A todos nuestros compañeros de clase que de una u otra manera contribuyeron a cumplir con cada etapa a lo largo de nuestra carrera.

A la Universidad de Carabobo, la cual abrió sus puertas para formarnos profesionalmente por medio de excelentes profesores que la integran.

A los trabajadores de la empresa corte y confección de ropa deportiva por colaborarnos en todo momento para la realización de nuestro Trabajo de Grado.

A todos mil gracias...

Yelibeth y Jackeline



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



**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES PRESENTES EN LOS
TRABAJADORES, PERTENECIENTES A UNA PEQUEÑA EMPRESA DE
CORTE Y CONFECCIÓN DE ROPA DEPORTIVA, UBICADA EN
VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Autoras: Infante, Yelibeth; Torres, Jackeline

Tutora: Rojas, Belkis

Fecha: Agosto 2014

RESUMEN

La investigación tuvo por objeto diagnosticar los factores de riesgo psicosociales presente en una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva ubicada en Valencia, Edo Carabobo, con la finalidad de conocer cómo estos pueden afectar la salud de los trabajadores. El diseño de la investigación es de campo y de carácter descriptivo. Se aplicó el cuestionario ISTAS21 (CoPsoQ) en su versión corta, a una población total de 9 trabajadores para la recolección de datos; por medio del cual se obtuvieron resultados dando repuesta al objetivo general de la siguiente manera: con un nivel de exposición psicosocial para la salud: a) desfavorable en un 67% en el apartado de exigencias psicológicas, b) desfavorable en un 56% para el apartado de calidad del rol en el trabajo, c) desfavorable en un 78 % en el apartado doble presencia. Debido a la alta presión de tiempo manifestado por los mismos se recomienda la planificación del trabajo, suministrándole al trabajador toda la información necesaria para que no exista la necesidad de trabajo nocturno u horas extras producto de la acumulación de las tareas y de esta manera se reduce la exposición de altas exigencias cuantitativas.



Palabras claves: factores de riesgo psicosociales, desfavorable, nivel.

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



**PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS IN THESE WORKERS WITHIN A
SMALL BUSINESS PACKAGE OF CUTTING AND SPORTSWEAR,
LOCATED IN VALENCIA, CARABOBO**

AUTHORS: Infante, Yelibeth; Torres, Jackeline
Tuto: Rojas, Belkis
Date: August 2014

ABSTRACT

The investigation is to diagnose the psychosocial risk factors present in a small dressmaking business sportswear located in Valencia, Edo Carabobo, with the purpose of how these can affect the health of workers. The research design is descriptive field. ISTAS21 (CoPsoQ) apply the questionnaire in its short version, a total population of 9 workers to collect data. Whereby results were obtained in response to the overall objective as follows, with a level of exposure to psychosocial health: a) unfavorable health by 67% in the section on psychological demands, b) unfavorable by 56% for the section of quality role at work, c) unfavorably by 78% in the double section presence. Due to the high pressure at said same time, planning work is recommended, the worker will supply all the necessary information so that there is the need for night work or overtime due to the accumulation of tasks and thus the exposure of high quantitative demands are reduced.

Keywords: psychosocial risk factors, unfavorable, level.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vii
Resumen.....	viii
Índice de Cuadros.....	xii
Índice de Gráficos.....	xiii
Introducción.....	xiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	16
Objetivos de la Investigación.....	20
Justificación.....	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes.....	23
Bases teóricas.....	28
Modelo de demandas/control y apoyo social.....	29
Factores psicosociales en el trabajo.....	35
Clasificación de los factores psicosociales.....	37
Consecuencias de los factores psicosociales.....	49
Factores de riesgo psicosociales en el contexto laboral.....	53
Bases legales.....	59

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la investigación.....	63
Estrategia Metodológica.....	63
Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	67
Población.....	69

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	70
---	-----------

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
--	-----------

LISTA DE REFERENCIAS.....	83
----------------------------------	-----------

ANEXO.....	87
-------------------	-----------

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No	Pág.
1. Entorno Laboral.....	36
2. Clasificación de los factores psicosociales.....	37
3. Efectos de los factores psicosociales sobre la salud.....	50
4. Consecuencias del estrés.....	52
5. Cuadro Técnico Metodológico.....	65
6. Distribución de la población.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	Pág.
1. Distribución porcentual de los trabajadores según el control sobre el trabajo.....	71
2. Distribución porcentual de los trabajadores según el apartado claridad de rol en el trabajo.....	72
3. Distribución porcentual de los trabajadores según el apartado de doble presencia.....	73
4. Distribución porcentual de los trabajadores según el apartado de exigencias psicológicas.....	74

INTRODUCCIÓN

La preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales que exigen un mayor esfuerzo de definición en sus diferentes formas, y que a su vez pueden afectar no solo la salud sino el entorno laboral social y familiar del trabajador.

Por consiguiente, los factores psicosociales abarcan todas aquellas condiciones del medio ambiente de trabajo, la cual puede ser un factor de riesgo para el trabajador cuando son totalmente inadecuadas. Este tipo de riesgos son los más peligrosos, ya que ellos no se perciben fácilmente, y por lo tanto se hace de gran importancia la evaluación de los mismos, tanto en los puestos de gran esfuerzo mental, como lo son aquellos considerados aplicar cualquier conocimiento para poder resolver una situación, pero también en aquellos puestos donde se ejerza esfuerzo físico.

Es importante resaltar que este tipo de riesgo hay que prevenirlo a tiempo ya que puede generarle al trabajador daños no solo en la salud sino también en el rendimiento laboral.

Es por esta razón, que surge esta investigación, en donde se logra diagnosticar si este tipo de riesgo psicosocial se encuentra presente en los trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva, y de esta manera generar recomendaciones a dicha empresa para minimizar estos riesgos.

Esta investigación es de tipo descriptiva, la cual está compuesta de la siguiente manera:

Capítulo I, este capítulo contiene el planteamiento del problema a estudiar, de acuerdo a las interrogantes surgieron los objetivos basados en uno general y tres (3) específicos, por último contiene la razón por la cual se justifica este problema.

Capítulo II, señala todos aquellos antecedentes relacionados a la investigación, los referentes teóricos basados en el modelo, las bases teóricas que permiten conocer y tener claridad sobre su conceptualización, y de esta manera comprender aún más el objeto de estudio.

Capítulo III, basado en el marco metodológico quien comprende por el tipo de investigación, la población a investigar y la técnica e instrumento llevada a cabo.

Capítulo IV, comprende el análisis e interpretación de los resultados obtenido de acuerdo al instrumento aplicado, además contiene las gráficas de esos resultados y las conclusiones a las cuales se llegaron y sus respectivas recomendaciones para prevenir o minimizar esos riesgos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En un principio al hombre le bastaba recolectar vegetales, frutas y cazar, pero luego esto ya no fue suficiente y se dedicó a criar animales y a cultivar, siendo su primer objetivo el accionar sobre la naturaleza, lo que se considera la producción de bienes y servicios, esto le llevó a formar un sistema de provisión, permitiendo mejorar la calidad de vida, el almacenamiento de alimentos, el avance de la cultura, la asistencia médica y la seguridad. De esta manera, se puede decir que el trabajo humano es el instrumento que el hombre utiliza para mejorar su calidad de vida, creando y diseñando herramientas y técnicas, para lograr una estabilidad.

La relación que existe entre el hombre y los dos elementos (trabajo y tecnología), es que para realizar un trabajo de manera rápida y fácil, se ha visto en la necesidad de crear máquinas que transformen recursos materiales en productos y servicios.

Por consiguiente, la relación hombre-trabajo tuvo cambios significativos, en especial una vez dada la Revolución Industrial, quien generó progresos tecnológicos, condiciones sociales, políticas, económicas, entre otras.

La implementación de innovaciones tecnológicas que se dieron por la mencionada Revolución, ha producido una serie de cambios en los puestos de trabajo que habitualmente se venían ejerciendo. Hoy en día la competitividad de las empresas no se basa únicamente en la inversión de tecnología, sino también en el factor humano, en la calidad e iniciativa de

Recursos Humanos, centrando la tarea en el individuo como parte indispensable de la organización.

Ante lo anteriormente expuesto, se puede decir que la atención al trabajador en cuanto a los factores de riesgos psicosociales y las consecuencias que pueden generarle, es tan evidente y envolvente hoy en día mucho más que en cualquiera de las etapas en la que transitó la relación seres humanos y organización. A nivel mundial se ha generado en las últimas décadas mayor preocupación y atención por el bienestar y salud de los trabajadores, y de cómo las condiciones psicosociales presentes en el trabajo pueden afectar a los mismos.

Según Creus y Mangosio (2011), hacen referencia a los factores de riesgo psicosociales:

Los factores de riesgo psicosociales abarcan el conjunto de exigencias y características del trabajo y su organización y, al coincidir con las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, inciden en su salud con el resultado de un gran ausentismo laboral o su envejecimiento prematuro. (p. 389).

Venezuela ha atravesado por un proceso de transformación en donde cada día la economía está afectada por los cambios políticos, económicos y sociales que han surgido, la globalización, los avances tecnológicos en distintas áreas, la competitividad, la polarización marcada por cambios profundos y complejos que le ha tocado vivir el país, todo estos factores, afectan positiva y negativamente en sus relaciones interpersonales, en el desenvolvimiento de sus labores como trabajador, la seguridad y el empleo,

a medida que se generen estos factores se puede ver afectada la jornada laboral y el desempeño.

Según la Ley de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), de acuerdo al art. 1 contempla:

Establecer las instituciones, normas y lineamientos de políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales. (p. 3).

Vale destacar, que las normativas están orientadas a establecer servicios de seguridad y salud en el trabajo, entre sus funciones tienen el promover y mantener el nivel más elevado de bienestar físico, mental y social de la población laboral.

Según Cortés (2007), hace mención ante los factores psicosociales:

El conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra-laboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador. (p. 596).

Visto de esta forma, el nivel de rendimiento de una persona en su puesto de trabajo va a depender de su entorno laboral, social, personal, como en el

caso familiar, cultural, entre otros aspectos no laborales que de igual manera influyen.

La investigación tiene como propósito realizar un estudio acerca de los factores de riesgo psicosociales en una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva, ubicada en Valencia Edo. Carabobo. Debido a la inquietud generada ante esta pequeña empresa que incumple las leyes y normas establecidas, donde los trabajadores pueden con más facilidad estar expuestos a condiciones de trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los mismos, a su vez el desarrollo individual y desenvolvimiento laboral puede llegar a ser muy deficiente.

Tomando como base la situación planteada, surgen las siguientes interrogantes, tales como:

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales presentes en una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva, ubicada en Valencia, Estado Carabobo?

¿Cuál es el contenido de las tareas en el puesto de trabajo de los trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva?

¿Cuáles son las exigencias psicológicas de los trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva?

¿Cuáles serían las recomendaciones que contribuyan a minimizar los factores de riesgo psicosociales presentes en el contexto laboral?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diagnosticar los factores de riesgo psicosociales presentes en una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva, ubicada en Valencia, Estado Carabobo; con la finalidad de conocer cómo éstos pueden afectar la salud de los trabajadores.

Objetivos específicos

- Describir el contenido de las tareas en el puesto de trabajo de los trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva.
- Analizar las exigencias psicológicas de los trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva.
- Proponer recomendaciones que minimicen la presencia de los factores de riesgo psicosociales presentes en el contexto laboral.

Justificación

Los trabajadores son un recurso importante para toda organización, por lo tanto es imprescindible que el empleador ofrezca en lo posible un ambiente laboral seguro, que resguarde la seguridad y por supuesto la salud del trabajador, lo cual es necesario que realicen estudios de riesgo en cada puesto de trabajo, así poder minimizar y prevenir cualquier riesgo que se pueda presentar.

Es importante resaltar que hoy en día las empresas van en búsqueda de la competitividad y la calidad, sólo lo logran si sus trabajadores tienen salud y un adecuado nivel de calidad de vida en el trabajo. El hecho que los trabajadores no posean buena salud afecta de manera directa el proceso productivo de la organización, ya que genera baja productividad, ausentismo y rotación de personal.

Vale destacar que los factores de riesgo psicosociales son un tema de gran importancia para las organizaciones porque tienen mucha incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, quiere decir, que si estos se encuentran bajo condiciones de riesgo psicosociales no logran el desenvolvimiento esperado en sus actividades. Esto se debe a que el trabajador se hace susceptible a ciertas tensiones generadas por factores individuales, grupales, organizacionales y externos a la institución, los cuales afectan la salud física y mental.

Esta investigación tiene la finalidad de diagnosticar los factores de riesgo psicosociales presentes en los trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva.

De acuerdo a lo señalado anteriormente, la misma tendrá un aporte significativo en el área de salud ocupacional, basándose en autores que ayudaron a tener información, por consiguiente contribuir a la detección y control de factores de riesgos psicosociales, y lograr prevenir cualquier tipo de consecuencia desfavorable al trabajador.

Por otra parte, este trabajo es útil para la empresa objeto de estudio, debido a que permite la identificación de los factores de riesgo psicosociales presentes en ella, logrando así, mejorar el rendimiento, promover y asegurar la salud y seguridad de sus trabajadores.

De igual manera, sirve de antecedente a futuras investigaciones relacionadas con la línea de Salud y Riesgo Laboral, encontrando en este estudio un aporte relevante, puesto que esta desarrolla información teórica sobre los factores de riesgos psicosociales que puedan estar presentes en una empresa de esta índole, como lo es la de corte y confección de ropa deportiva.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes

Para realizar la investigación se hace necesario indagar acerca de los estudios de los factores de riesgo psicosociales en el ámbito laboral, por lo tanto a continuación se presentan algunas investigaciones que sirven como aporte valioso para la misma.

Carrera, Cinthya y Ramírez, Carlos (2012) Factores psicosociales y calidad de vida laboral caso: Empresa de servicio de comida rápida ubicada en Valencia estado Carabobo. Trabajo de investigación para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Venezuela. No publicado.

El objetivo fundamental de esta investigación, es estudiar la presencia de los factores de riesgos psicosociales como elemento que inciden en la calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa de servicio de comida rápida ubicada en Valencia estado Carabobo, para comprender el nivel de exposición de los trabajadores a los factores psicosociales y como repercutirían estos en la calidad de vida laboral de la organización.

Dicho trabajo de investigación se ubica dentro de las categorías descriptiva y de campo. Donde arrojó como resultado la identificación de II dimensiones de los factores psicosociales a los que se han expuesto los trabajadores, siendo esta:

- ✓ Las exigencias psicológicas cuantitativas, emocionales y cognitivas.
- ✓ Conflicto de rol.

- ✓ Control de los tiempos a disposición.
- ✓ Apoyo social de los compañeros.
- ✓ Doble presencia.
- ✓ Esconder emociones.
- ✓ Previsibilidad, influencia y posibilidad de relación social.

Estos resultados se obtuvieron mediante la aplicación de técnicas e instrumentos a los 41 trabajadores de la organización, tales como: Revisión documental, Instrumento de la CoPsoQ-istas²¹ y entrevista semiestructurada.

En este orden de ideas, el principal aporte que otorga este antecedente a la presente investigación y que nos permite incorporarlo a nuestro trabajo de investigación, radica en que debido a que ambas tienen como campo de estudio los factores de riesgos psicosociales, las conclusiones y principales hallazgos realizados por los autores en su investigación, contribuyen al desarrollo y complemento del presente trabajo de investigación, indicando la importancia que se le debe tomar a este fenómeno que puede generar daños en la salud de los trabajadores sino se atiende a tiempo, además, permite realizar comparaciones ante las diferentes teorías utilizadas por los autores.

Conti, González y Pérez, parten su investigación desde su objetivo general, el cual es evaluar los factores de riesgos psicosociales presentes en el teletrabajo de una empresa contable ubicada en el municipio Valencia estado Carabobo, con la finalidad de proponer estrategias de prevención, para determinar el riesgo psicosocial más predominante y su nivel de afectación, para así de esta manera plantear posibles recomendaciones que contribuyan a minimizar su magnitud.

Esta investigación es de naturaleza descriptiva de campo, porque permitió precisar las dimensiones psicosociales presentes en la modalidad de trabajo seleccionado.

Para llegar a resultados concretos se utilizó el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales PSQ CAT21 COPSQ (Versión 1.5) en su versión corta sin modificación o adaptación alguna, aplicado a diez (10) trabajadores, divididos en dos grupos denominados teletrabajo y trabajo presencial. Esto logró determinar que los factores que obtuvieron mayor nivel de nocividad para la salud en el caso de los teletrabajadores fueron la estima, el apoyo social y la calidad de liderazgo. Donde se recomienda a la empresa que establezca y aplique acciones para prevenir y eliminar dicha situación desfavorable.

La relación que se pudo encontrar con el antecedente arriba señalado con respecto a la presente investigación, es la coincidencia en cuanto a los factores de riesgos psicosocial a los que están expuestos los trabajadores, que llevan como objeto de estudio aun siendo en una actividad económica de distinta índole, por lo que constituyen un agente de riesgo que debe ser tomado en consideración en las organizaciones. De igual manera, aporta valiosa información al trabajo de investigación que se está llevando a cabo, para conocer los posibles factores de riesgos psicosocial que puedan estar presentes en los trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Carrero, Gehitza y Guerra, Daniela (2013) Factores Psicosociales que afectan a funcionarios adscritos a un Cuerpo de Bomberos, ubicado en Valencia Estado Carabobo. Trabajo de investigación para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Venezuela. No publicado.

La investigación de Carrero y Guerra se planteó como objetivo Analizar los factores psicosociales de riesgo asociados al trabajo desempeñado por funcionarios adscritos a un cuerpo de bomberos del Edo Carabobo.

El mismo se basa en un estudio de carácter descriptivo, para llevar a cabo los objetivos, las investigadoras aplicaron dos instrumentos: el cuestionario istas21 en su versión media y la observación. El estudio fue realizado a una población de 29 bomberos.

Con dicho instrumento determinaron las autoras que su trabajo era variado, no presentaba estrés del rol, se conocía que tenían alto apoyo social, buena comunicación, funcionan un estilo de mando participativo, los bomberos se sienten comprometido con su trabajo, entre otros. Pero sin embargo se encontró una jornada extensa de trabajo, ritmo acelerado y gozan de poca autonomía, igualmente manifestaron que no recibían el reconocimiento que se merecían por su trabajo.

El aporte de este trabajo con la presente investigación, es que contribuye en profundizar acerca del modelo que sirvió de base con el objeto de estudio de la misma, de manera que, se logró describir y analizar situaciones de trabajo como lo son las demandas y exigencias, que en lo posible, estos pueden causar efecto en el bienestar y la salud del trabajador

González, Julibeth y Rojas, Esther (2012) Factores de riesgo presentes en los trabajadores del departamento de administración de dos empresas de servicio ubicada en Valencia. Estado Carabobo. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Venezuela. No publicado.

El objetivo general de esta investigación se centra en evaluar los factores de riesgo psicosocial que están presentes en el departamento administrativo de dos empresas de servicio. La investigación es de campo y es de tipo

descriptiva. La recolección de datos fue directamente a nueve (9) trabajadores mediante un cuestionario ISTAS21 en su versión corta.

De acuerdo con los resultados obtenidos se concluyeron que las dimensiones con mayor situación desfavorable se encuentran en la inseguridad que el trabajador experimenta sobre el futuro y la doble presencia. Se recomienda a la empresa que establezca y aplique acciones para prevenir y eliminar dicha situación desfavorable.

El mayor aporte de esta investigación de González y Rojas se encontró en la perspectiva de la metodología, puesto que, utilizaron para conseguir respuestas a sus objetivos, planteando la versión corta del cuestionario ISTAS21, que proporciona gran cantidad de información acerca de los factores psicosociales dentro de una organización. Esto es de gran provecho, debido a que es una aproximación que permite guiar esta investigación.

Cardoza, Yohalys (2012) Factores de riesgo psicosociales presentes en el departamento de recursos humanos de una empresa de impresión integral. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Venezuela. No publicado.

El mismo tiene como objetivo general de la presente investigación, analizar los factores de riesgo psicosociales presentes en el departamento de recursos humanos de una empresa de impresión integral, ubicada en Maracay estado Aragua, la investigación es de campo y de carácter descriptiva, ya que permite caracterizar las situaciones a las cuales se encuentran expuestos los trabajadores de dicho departamento, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario ISTAS21 en su versión corta, ya que se aplicó a una población de 10 trabajadores, mediante los resultados obtenidos se evidenciaron que los trabajadores presentan niveles

desfavorables en cuanto a las exigencias psicológicas, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, y estima.

En este sentido la autora recomiendo aplicar estrategias de intervención a nivel individual, de grupo de trabajo y organizacional.

Por consiguiente, se puede decir que el antecedente mencionado generó aportes significativos a la presente investigación, donde radica que, debido a que ambas tiene como campo de estudio los factores de riesgo psicosociales, las conclusiones y principales hallazgos realizados por la autora en su investigación, contribuyen al desarrollo y complemento de la presente investigación, permitiendo a su vez, realizar comparaciones, señalar conclusiones y recomendaciones más amplias.

Bases teóricas

Para elaborar y desarrollar este estudio es preciso describir argumentos relacionados con los factores de riesgo psicosociales, teniendo en cuenta conocimiento sobre las bases teóricas quien según las ideas de Bavaresco (2006:51) menciona que “las bases teóricas tienen que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio”.

Por consiguiente, orientar mediante el modelo utilizado como base de investigación para el desarrollo de la misma y que a su vez, engloba la terminología de los factores de riesgo psicosociales, es: demandas/control y apoyo social de Robert Karasek.

Atendiendo al término empleado en cuanto a, orientar sobre el objeto a investigar se tiene el mencionado modelo:

Modelo de demandas/control y apoyo social

Se trata de un modelo desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en la que los estresores son permanentes, y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo.

Según Hurrell, Levi, Murphy y Sauter (2012), señala que:

El modelo de demandas/control se ha desarrollado, en cambio, en relación con entornos de trabajo en los que los estresores son crónicos, inicialmente no suponen una amenaza para la vida y son el producto de complejas decisiones humanas en materia de organización. El modelo de demanda/control de Robert Karasek se formuló en 1976, la cual se basa en función de las características psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas que este plantea y una cierta combinación del nivel de control de las tareas y uso de las capacidades. El modelo predice, en primer lugar, el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés, y después los correlatos de comportamiento activo/pasivo de los puestos de trabajo. Se ha utilizado principalmente en estudios epidemiológicos de enfermedades crónicas, como la enfermedad coronaria. Desde el punto de vista pedagógico, es un modelo sencillo que puede ayudar a comprender claramente varias cuestiones importantes que son de interés para los análisis de la salud y la seguridad en el trabajo en el ámbito de la política social:

1. Que las características de organización social del trabajo, y no sólo los riesgos físicos, producen enfermedades y lesiones.
2. Las consecuencias relacionadas con el estrés tienen que ver con la organización social de la actividad del trabajo y no solo con sus exigencias.

3. La actividad social del trabajo afecta a los riesgos relacionados con el estrés, no solo las características personales.
4. La posibilidad tanto de un estrés positivo, como de un estrés negativo, puede explicarse en términos de combinaciones de demandas y control. (p.34).

De igual manera, este modelo propone que el tipo de investigación que se puede establecer entre las altas demandas del trabajo y el bajo control para responder a dichas demandas genera tensión emocional en los trabajadores, lo cual repercute en la salud de los mismos, de esta manera, los componentes principales del trabajo que afectan a los trabajadores son, por un lado las demandas o exigencias del trabajo, y por otro el control que se tiene para responder a dichas demandas.

En este sentido, los autores establecen que la demanda se refiere a la carga cuantitativa y cualitativa del trabajo, es decir, el nivel de actividad o alerta mental que requiere el trabajador para realizar la tarea, de esta manera si a ciertas cantidades de trabajo o cierto nivel de dificultad de la tarea se le agrega presión de tiempo, se considerara que la carga mental también se incrementa.

A partir de este punto, se comprende que las demandas del trabajo vienen determinadas por las exigencias de naturaleza fundamentalmente psicológicas (ritmo de trabajo, grado de atención y responsabilidad), aunque también tienen demandas de naturaleza física (esfuerzo, postura al trabajar).

Hurrell, Levi, Murphy y Sauter (2012:11), toman como referencia a Karasek y Theorell (1979), quien define el control “son el factor contingente que determina si las exigencias conducen al aprendizaje activo o la tensión psicológica”.

De acuerdo a los citados autores, la productividad de una persona está basada en la posibilidad de decisión en el proceso de aprendizaje que se presenta con las exigencias del trabajo, es decir, cuando el trabajo pone cargas o demandas específicas a la persona, existe una condición de desafío y de oportunidad de aprendizaje, de modo que, en la medida en que el trabajador tenga la oportunidad de aprender y de usar sus habilidades para resolver el desafío, percibirá mayor control para dar respuesta a las demandas.

En caso contrario, si una persona tiene un trabajo que implica altas exigencias o demandas, pero baja oportunidad para usar sus habilidades o para tomar decisiones a fin de dar respuesta a las exigencias del trabajo, se encontrará en una situación de altas demandas y bajo control, lo cual genera tensión emocional, debido al desbalance percibido, y se encontrará en un alto riesgo para su salud.

Según Hurrell, Levi, Murphy y Sauter (2012:07) plantea que el modelo de Karasek y Theorell establece varios aspectos del modelo demandas/control las cuales menciona las siguientes:

- Tensión del trabajo:

El primer aspecto es que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y en cambio es escasa la latitud de toma de decisiones del trabajador. Estas reacciones indeseables, de tipo estrés, que se producen cuando la actuación se combina con limitadas oportunidades para actuar o para afrontar el estresor, se denominan “tensión psicológica”.

No es solo la libertad de acción respecto de la manera de realizar la tarea formal lo que libera la tensión, sino que puede ser también la libertad para participar en las actividades informales, las pausas para el café, que actúan como mecanismos complementarios de “liberación de la tensión” durante la jornada de trabajo.

- Aprendizaje activo:

Cuando el control sobre el trabajo es elevado y también son elevadas las demandas psicológicas, pero no abrumadoras, los efectos sobre el comportamiento que se predicen son el aprendizaje y el crecimiento (es decir, el aprendizaje activo).

Para este “trabajo activo” se predice únicamente una tensión psicológica media, pues gran parte de la energía que provocan mucho de los estresores del trabajo “retos” se traducen en acción directa (solución eficaz de problemas), de manera que queda poca tensión residual que cause trastornos.

En el modelo demandas/control se produce aprendizaje en situaciones que exigen tanto un gasto de energía psicológica individual (demandas o retos) como el ejercicio de la capacidad de toma de decisiones. Cuando el individuo que dispone de la suficiente latitud de toma de decisiones hace una elección en cuanto a la mejor manera de afrontar un nuevo estresor, esa nueva respuesta de comportamientos, si es eficaz, se incorpora a su repertorio personal de estrategias similares (es decir, aprende).

Hurrell, Levi, Murphy y Sauter siguen mencionando que el modelo demandas/control, fue revisado en 1988 por Johnson y Hall, ampliando el modelo ya mencionado, introduciendo la dimensión de apoyo social como

moduladora, de tal forma que un nivel de alto apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras que un nivel bajo la aumenta.

El apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos, como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se pueda expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés.

De manera que, el apoyo social en el trabajo hace referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros, y entre los subordinados y los jefes, y puede verse influido e influir en los cambios de la organización y en el clima laboral.

Conviene destacar, que éste conlleva a varios efectos positivos, ya que el mismo, actúa como mecanismo protector de la salud ante las presiones laborales que enfrenta el trabajador, los contactos y estructuras sociales afectan los procesos fisiológicos de manera importante, favoreciendo la salud y la adquisición de nuevos conocimientos, igualmente el apoyo social puede afectar favorablemente los patrones de afrontamiento y comportamiento productivo, contribuye a tener sentido positivo de la identidad, a partir del aporte individual que hace la persona.

Por otra parte, cabe mencionar, que el apoyo social tiene a su vez, dos componentes básicos: el apoyo de los compañeros o compañeras de trabajo y el de los niveles de supervisión directa. El apoyo social de compañeros y superiores, tal y como lo define el modelo, representa el aspecto funcional de las relaciones, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional, que actuaría como modificador de efecto de la alta tensión, de forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto de la alta tensión, mientras que un nivel bajo aumenta.

Es importante, resaltar que los autores Sauter, Murphy, Hurrell y Levi explican cómo fue la intercepción del último aspecto del modelo de demanda/control la cual establece:

Apoyo social:

Johnson ha ampliado de manera provechosa el modelo de demandas/control añadiéndole como tercera dimensión el apoyo social (Johnson 1986; Kristensen 1995). Consiste en que los puestos de trabajo con grandes exigencias y escaso control, y también un escaso apoyo social en el trabajo, son los que mayor riesgo de enfermedad presentan, se ha probado empíricamente con éxito en diversos estudios sobre enfermedades crónicas.

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

Podemos decir que, lo expuesto anteriormente sobre el Modelo de demandas/control y apoyo social de Karasek y Theorell; Johnson y Hall, cumple su función como referente teórico, ya que este expone que la tensión laboral a la cual se encuentran expuestos los trabajadores, se deriva de las demandas psicológicas del trabajo, del nivel de control que tenga el trabajador sobre estas y de las relaciones sociales que este tenga en su entorno de trabajo, lo cual se manifiesta en los procesos fisiológicos de manera importante, afectando la salud y la adquisición de nuevos conocimientos, y los patrones de comportamiento productivo; siendo principalmente, el objeto de estudio del presente trabajo de investigación,

diagnosticar los factores de riesgo psicosociales que puedan estar presentes en los trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva, para lo cual es imprescindible abordar las exigencias o demandas psicológicas a las cuales se encuentran sometidos los trabajadores en cuestión, al igual que el grado de control que estos tienen sobre dichas exigencias, y el grado de cohesión del grupo de trabajo.

Factores psicosociales en el trabajo:

Secretaría de Acción Sindical (2006), citó a la OIT (1986), donde plantea que:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (p. 23).

Es decir, que dichos factores van a depender de las condiciones de su organización y por supuesto de su nivel interno (personal) y que todas esas consecuencias influyen de manera directa a la salud de los trabajadores.

Los factores psicosociales se pueden definir según Cortés (2007) de la siguiente manera:

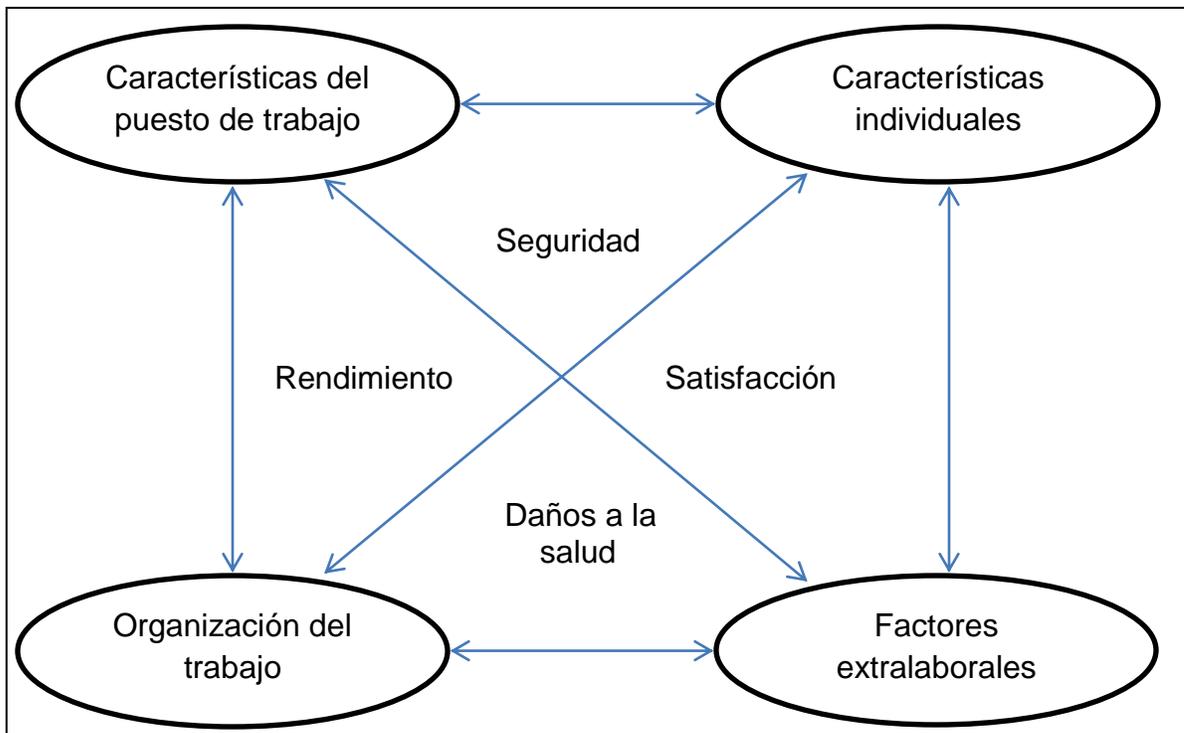
El conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra-

laboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador. (p. 596).

De acuerdo a este enfoque, el nivel de rendimiento de una persona en su puesto de trabajo va a depender de su entorno laboral, social y personal, como en el caso de su relación familiar, cultural entre otros aspectos no laborales que de una u otra manera influyen de manera significativa.

A fin de ilustrar esta definición, se presenta el siguiente cuadro: (Ver cuadro 1, Entorno Laboral).

Cuadro 1 Entorno laboral



Fuente: Cortés (2007), adaptado por: Infante y Torres.

Clasificación de los factores psicosociales:

De acuerdo a la definición de Cortés, los factores psicosociales pueden ser motivados por:

- Las características del puesto de trabajo.
- La organización del trabajo.
- Las características personales.

Representando lo mencionado a través del posterior cuadro, compuesto en los grupos que los originan: (Ver cuadro 2, Clasificación de los factores psicosociales).

Cuadro 2 Clasificación de los factores psicosociales

Clasificación de los factores psicosociales		
Característica del puesto de trabajo	Organización del trabajo	Características personales
<ul style="list-style-type: none">- Iniciativa/autonomía- Ritmos de trabajo- Monotonía/repetitividad- Nivel de cualificación exigido- Nivel de responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Estructura de la organización<ul style="list-style-type: none">- Comunicación en el trabajo- Estilos de mando- Participación en la toma de decisiones- Asignación de tareas• Organización del tiempo de trabajo<ul style="list-style-type: none">- Jornadas de trabajo y descansos- Horarios de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">• Características individuales<ul style="list-style-type: none">- Personalidad- Edad- Motivación- Formación- Actitudes- Aptitudes• Factores extralaborales<ul style="list-style-type: none">- Factores socioeconómicos- Vida familiar- Entorno social- Ocio y tiempo libre

Fuente: Cortés (2007).

A partir de entonces, se dará el respectivo desarrollo de cada elemento comprendido en la clasificación de los factores psicosociales, Cortés (2007) indica al respecto:

1. Características del puesto de trabajo:

1.1. Iniciativa/autonomía:

Es la posibilidad que tiene el trabajador para organizar su trabajo, regular su ritmo, determinar la forma de realizarlo y corregir las anomalías que se presentan, etc., lo que constituye un importante factor de satisfacción.

Por el contrario, la falta de autonomía, que puede llegar a anular cualquier tipo de iniciativa, puede tener repercusiones negativas en el trabajador y ser causa de insatisfacción, pérdida de motivación, pasividad, empobrecimiento de capacidades y en algunos casos, dar lugar a ciertas patologías como ansiedad o alteraciones psicosomáticas. (p. 597).

Es de mencionar, ante lo expuesto, que permitirle al trabajador que tome iniciativas en su puesto de trabajo para llevar a cabo sus tareas es relevante, tienen la capacidad de tener un criterio propio y transformar las ideas en acciones, manteniendo siempre una visión positiva, para que así no surjan fallas y no allá ningún tipo de repercusión.

1.2. Ritmos de trabajo:

Los ritmos de trabajo, característicos de los trabajos en cadena, repetitivos o no, motivan que el trabajador se encuentre sometido al ritmo que la propia cadencia le impone, coartando sus libertades para realizar cualquier acción e impidiendo la posibilidad de autorregulación.

Este factor puede ser la causa de efectos negativos tales como: fatiga física o mental, insatisfacción, ansiedad, depresión, etc., que, en todo caso, vendrán condicionadas por las características individuales y sus

posibilidades de adaptación a este tipo de trabajo. (p. 597).

Principalmente cuando el trabajador está expuesto a un ritmo de trabajo acelerado, puede generarle un daño a su salud tanto física como mental, por el hecho de tener que estar fijamente en su puesto de trabajo.

1.3. Monotonía/repetitividad:

Como consecuencia de la Organización Científica del Trabajo en los procesos industriales han proliferado numerosos puestos de trabajo, que se caracterizan fundamentalmente por su monotonía y repetitividad, en los que el trabajador carece de iniciativa y sus movimientos se convierten en meros actos reflejos, disminuyendo su libertad y limitándose su intervención únicamente cuando advierte alguna anomalía o desajuste.

Como consecuencia de este factor el trabajador pierde libertad e iniciativa, desconoce el sentido de su trabajo. Pudiendo ser origen de afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos u otras enfermedades. (p. 598).

En efecto, el trabajador que debe realizar siempre sus labores de manera rutinaria, lo conduce a perder el sentido de sus tareas y la iniciativa para realizarla de manera eficaz.

1.4. Nivel de cualificación exigido:

Cuanto mayor sea el nivel de cualificación exigido para una determinada tarea mayores serán las posibilidades de satisfacción en el trabajador y de desarrollo de su personalidad.

Mientras más oportunidad se les dé a los trabajadores de que expongan sus habilidades y destrezas, con más pasión llevaran a cabo lo que se les ha asignado.

1.5. Nivel de responsabilidad:

La responsabilidad constituye un importante elemento de satisfacción y se encuentra ligada a la cualificación y retribución de los puestos de trabajo. Cuando la responsabilidad no se corresponde con el nivel de formación y cualificación del trabajador, la posibilidad de que se produzcan errores puede ser causa de la aparición de alteraciones diversas. (p. 598).

Pese a este punto, se alude que el asignarle responsabilidades a los trabajadores de acuerdo a sus capacidades le permitirá desarrollarse y a su vez causarle satisfacción con lo que realiza.

2. Organización del trabajo

Por lo que respecta a este elemento se tienen:

2.1. Estructura de la organización:

El comportamiento de la persona se encuentra condicionado por sus propias características y la situación en la que se encuentra. Por ello, la organización debe adecuar su estructura para conseguir el máximo logro de satisfacción laboral, centrandose sus actuaciones en los siguientes factores psicosociales: comunicación en el trabajo, estilos de mando y participación en la toma de decisiones.

- a. Comunicación en el trabajo: la comunicación en la empresa contribuye en gran medida al logro de un adecuado clima de trabajo ya que el ser humano es por encima un ser social y como tal tiene necesidad de comunicarse con los demás. Como se verá en el correspondiente tema las comunicaciones, ya sean descendentes, ascendentes o colaterales, deben ser potenciadas con el fin de evitar el aislamiento del trabajador dentro del grupo de trabajo, ya que una comunicación escasa o deficiente puede ser causa de

insatisfacción, estrés o de conflictos laborales o personales.

- b. Estilos de mando: el mando en la empresa es el encargado de facilitar la información, dar las ordenes e instrucciones, asignar tareas o funciones, etc., y como tal, puede adoptar diferentes estilos: autocrático, paternalista, laissez faire, democrático, etc., siendo el estilo democrático o participativo el que más beneficios aporta al encontrarse los trabajadores más satisfechos (aumento de su bienestar y enriquecimiento de su personalidad y aumento de la productividad de la empresa).
- c. Participación en la toma de decisiones: si la participación del personal de la empresa se considera necesaria en la toma de cualquier tipo de decisión, en el caso de la seguridad y salud adquiere un papel preponderante ya que solo contando con la participación de todos y cada uno de los trabajadores se pueden llegar a alcanzar compromisos en este tema. La falta de participación puede ser un factor causante de ansiedad y estrés en la medida en que su ausencia conlleve una falta de control sobre sus propias condiciones de trabajo.
- d. Asignación de tareas: la falta de asignación de tareas, con claridad en cuanto a su contenido, las decisiones que serán precisas tomar y las personas a las que le corresponde tomarlas, pueden ser causa de conflictos de competencias, que además de incidir sobre la productividad pueden ser causa de estrés. (p. 598).

Vale la pena señalar, que entre los estilos de mando, en cuanto lo que argumenta Fernández (2010), están:

- ✓ Estilo autocrático. Se basa en el principio de autoridad. Considera que la mayor eficacia se consigue procurando que los trabajadores interfieran lo menos posible en la toma de decisiones. las consecuencias de estilo de autoridad son una relativa calidad en la producción pero a costa de tensiones, competitividad entre los miembros del grupo así como una falta de

motivación de aquellos que tienen una mínima responsabilidad dado que no encuentran sentido al trabajo que realizan.

- ✓ Estilo paternalista. Se basa en la suposición de que la empresa u organización se justifica si permite el desarrollo personal de los individuos que la componen. Por tanto prevalecen los intereses personales por encima de las demandas de la organización. El jefe paternalista intenta eliminar los conflictos y el malestar del ambiente a toda costa. Confía en su diplomacia personal y emplea métodos de control muy general y suave. Como en el caso anterior, tampoco deja vías de participación a los trabajadores.
- ✓ Estilo "Dejar hacer". El jefe que aplica este tipo de liderazgo se abstiene de guiar, no da ningún tipo de consigna, deja que el grupo siga sus propias inclinaciones. La consecuencia es que en el grupo suele haber una cierta agresividad latente, aunque sin tensiones manifiestas, debido a que la falta de directrices hace que no se consiga el objetivo de trabajo o que éste sea de baja calidad.
- ✓ Estilo democrático. En este estilo de mando se valora tanto la tarea como el individuo: se conseguirá un objetivo si este tiene sentido para los miembros de un grupo y si estos trabajan con un cierto grado de satisfacción.

Su función, más que en el control, se centra en la coordinación de los miembros del grupo y en su participación como un miembro más. En los grupos en los que se practica este estilo de mando suelen conseguirse los objetivos perseguidos, en un clima de compañerismo y de crítica constructiva del trabajo. Se consigue también una mayor identificación con la tarea y por tanto una mayor satisfacción en el trabajo. (p. 75).

2.2. Organización del tiempo de trabajo:

Constituye un factor fundamental de la organización de la propia empresa, ya que viene condicionada por los objetivos que la empresa debe cubrir, tales como:

máximo aprovechamiento de equipos, máquinas y herramientas, adaptación a la demanda del mercado, disminución de los tiempos improductivos o simplemente razones de productividad y competitividad.

a. Jornadas de trabajo y descanso: a la hora de establecer las jornadas de trabajo (su duración y distribución) deberá tenderse a la consecución del necesario triple equilibrio físico, mental y social del trabajador. Por lo que se deberá tener en cuenta, no solo su rendimiento, su consumo energético y su posibilidad de recuperación, sino también sus necesidades personales, familiares y sociales. Una jornada de trabajo excesiva puede ser causa de fatiga en el trabajador, pudiendo además, si el tiempo de descanso es insuficiente, ser causa de una disminución de su rendimiento y un aumento del riesgo de accidentes o enfermedades.

b. Horarios de trabajo: se pueden distinguir tres tipos de horarios: flexible, a turnos y nocturno.

El trabajo flexible permite que el trabajador organice su tiempo de trabajo y lo adapte a sus necesidades personales, familiares o sociales.

El trabajo nocturno puede considerarse como uno de los turnos del horario a turnos, en cuyo caso es discontinuo, o bien implantarse de forma fija cuando las circunstancias lo requieren.

En ambos casos, sea trabajo nocturno o a turnos, puede dar lugar a problemas fisiológicos como insomnio, fatiga, trastornos digestivos o cardiovasculares y problemas psicológicos y sociales (deterioro de la relación familiar, profesional y social, trastornos sexuales, etc.). (p. 599).

Aspectos asociados a la organización del trabajo y de la empresa, según indica Fernández (2010:72): “Una Organización es una estructura formal de coordinación planeada entre dos o más personas para alcanzar una meta común. Se caracteriza por tener relaciones de autoridad y cierto grado de división del trabajo”.

El factor organizacional tiene una presencia continua en el desarrollo del estrés, evidentemente no siempre actúa como un estresor negativo, pero sí que es cierto que las organizaciones tanto familiares, sociedades limitadas, anónimas, grupos de profesionales, empresas unifamiliares, cooperativas, etc., juegan un papel fundamental dada la relevancia que adquiere la actividad laboral desempeñada y el tiempo dedicado a la misma.

Como factores destacados asociados a la organización destacan:

- Cultura de la organización y gestión:
- El conflicto: la combinación de lo esperado, el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan conflictos de rol.

Así aparecen dos tipos de conflictos:

Conflictos objetivos: surgen al recibir órdenes contradictorias.

Conflictos subjetivos: provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo.

- La ambigüedad de rol:

El rol en una organización es un conjunto de expectativas de conductas asociadas con su puesto, un patrón de comportamiento que se espera de quien desempeñe cada puesto, con cierta independencia de la persona que sea.

La ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive la persona cuando no tiene suficiente punto de preferencia para desempeñar su labor o bien estos no son adecuados. En definitiva, disponen de una información inadecuada para el desempeño de sus funciones y responsabilidades, bien o

ser incompleta, bien por ser interpretable de varias maneras, o bien por ser muy cambiante.

La persona con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe que se espera de ella, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su papel en la empresa. Tal información debería tratar sobre el propósito u objetivos de su trabajo, su autoridad y sus responsabilidades o su estilo de relación y comunicación con lo demás.

- Relaciones interpersonales en el trabajo:

Son valoradas positivamente pero pueden convertirse en un factor de estrés. Las malas relaciones con los compañeros, con los superiores, con los subordinados, o la falta de cohesión del grupo, las presiones y el mal clima de trabajo así como los escasos contactos sociales y el aislamiento en el puesto de trabajo, llevan a un incremento del estrés entre los miembros de la organización.

- La inestabilidad en el empleo:

Afecta a los trabajadores y a su bienestar ya que están dispuestos a aceptar un trabajo aunque las condiciones sean precarias. A las tensiones relacionadas con el trabajo se añade la incertidumbre, de cara al futuro, respecto a la inseguridad en el empleo y al poder adquisitivo. En un plazo más inmediato se teme al cese del contrato, cambio de actividad, compañeros, mandos, los posibles traslados, fechas de vacaciones, etc. En estos últimos aspectos puede reducirse la incertidumbre a través de una buena comunicación que permita a los interesados conocer los posibles cambios con la suficiente antelación, de manera que les sea más fácil adaptarse a ellos.

- Relaciones con los compañeros y los supervisores:

- Relaciones con los compañeros. Si las relaciones con los compañeros son malas estas van a ser un estresor muy importante. Como consecuencia de esta mala relación su grupo de trabajo, sección, etc., no realizara su trabajo a pleno rendimiento.
- Relaciones con los supervisores. Debe existir cordialidad entre trabajador y empresa, de forma que este pueda exponer sus problemas del trabajo e incluso los extralaborales. Para ello los superiores deben intentar elevar la autoestima del trabajador e intentar evitar que se hunda en la problemática que plantea.

Otros factores de la organización, Fernández (2010):

Además de los aspectos de la organización se ha señalado, existe otros factores ligados a la organización que también ha de tenerse en cuenta:

1. Productividad: en la actualidad y debido a la gran competencia empresarial, el trabajador está sometido a constante estímulo externo para llegar a la productividad fijada o incluso mejorarla, y en ciertas maneras la maquinaria es la impone el ritmo de trabajo, teniendo que acomodar la repuesta del individuo a este ritmo.
2. Horas extras: es la consecuencia de una falta de salario adecuado. Se realiza para conseguir una mayor independencia económica y aptar así a una mayor comodidad social.
3. Pluriempleos: conlleva a un agotamiento tanto físico como psíquico que al final produce insatisfacción en su trabajo principal.
4. Estatus social: se refiere a la consideración social. El trabajador se sentirá más o menos valorado según el prestigio que la tarea que se realiza tiene para los demás (compañero, amigo y familia) y para uno mismo, indicadores de estatus social podría ser el salario, la ubicación del puesto de trabajo, el cargo dentro de la organización, entre otros.

5. La identificación con las tareas: se refiere a la imagen que el individuo tiene en su trabajo, según la valoración de que a su tarea dentro del proceso productivo; es decir, de la importancia de que su trabajo tiene dentro del contexto total en el que se desarrolla. Esta valoración depende dos criterios: el lugar que ocupa el trabajador dentro del proceso y la importancia de la modificación efectuada por el trabajador.
6. La iniciativa: se define como la posibilidad que tiene el individuo de organizar su trabajo. Se refiere a la posibilidad de que el trabajador puede intervenir en la elección del método, la determinación del ritmo, y el control del el trabajo efectuado. La automatización y producción masiva suelen dificultar el desarrollo de la iniciativa. (p. 83).

3. Características personales:

El hecho de que cada individuo tenga perspectivas, deseos, capacidades de tolerancia y de adaptarse a las situaciones presentes, da lugar a como los factores psicosociales inciden en cada trabajador de manera diferente. Para que pueda haber una significativa adaptación ante la misma, este se regirá por los factores personales, clasificándose de la siguiente manera:

- 3.1. Factores endógenos o individuales, Cortés (2007:602) contempla que “son los determinantes de las características de la propia persona y de su forma de ser y reaccionar (personalidad, edad, sexo, formación, motivaciones, actitudes, aptitudes, expectativas, etc.)”. Por consiguiente, se deriva de la siguiente manera:
 - a. Personalidad: se puede definir como un estilo de comportamiento que permite a las personas reaccionar y adaptarse a las circunstancias que le rodean, existiendo numerosas teorías y muy

- diversos tipos de personalidad. El estrés está relacionado con el tipo de personalidad.
- b. Edad: las personas más jóvenes suelen tener mayores expectativas, son más exigentes y por ello se encuentran más expuestas a situaciones de estrés o insatisfacción. Por el contrario, las personas mayores tienen mayor experiencia, conocimientos y capacidad de adaptación, lo que les permite resolver los problemas, por lo que disponen de más recursos para hacer frente a situaciones de estrés.
 - c. Motivación: todas las personas tienen unas aspiraciones que condicionan nuestra conducta y unas necesidades que deben ser satisfechas, constituyendo la motivación el tipo de conducta humana encaminada al logro de lo que se desea o se necesita y el trabajo el vehículo que posibilita el logro de estas necesidades, ya que de no ser así puede ser origen de insatisfacción.
 - d. Formación: constituye un importante factor de satisfacción personal pero, al igual que las capacidades, los conocimientos adquiridos y la experiencia, puede constituir importante fuente de insatisfacción cuando no existe correspondencia entre la capacitación del trabajador y el trabajo que realiza.
 - e. Actitudes y aptitudes: las actitudes favorables permiten que la adaptación a las condiciones de trabajo se realice más fácilmente y la adecuación entre las actitudes de las personas y el esfuerzo que requiere una determinada actividad da lugar a trabajos más satisfactorios. En el caso de que se produzcan desequilibrios entre las actitudes o aptitudes de las personas y lo que el trabajo requiere, será preciso la intervención, introduciendo cambios en la organización del trabajo o a través de acciones formativas. (p. 602).

A su vez, se encuentran:

- 3.2. Factores exógenos, Cortés (2007:603) manifiesta que, “son aquellos factores extralaborales (factores socioeconómicos, vida familiar,

entorno social, ocio y tiempo libre, etc.), que pueden tener una marcada influencia sobre la satisfacción o insatisfacción laboral al incidir sobre otros factores psicosociales del trabajo”.

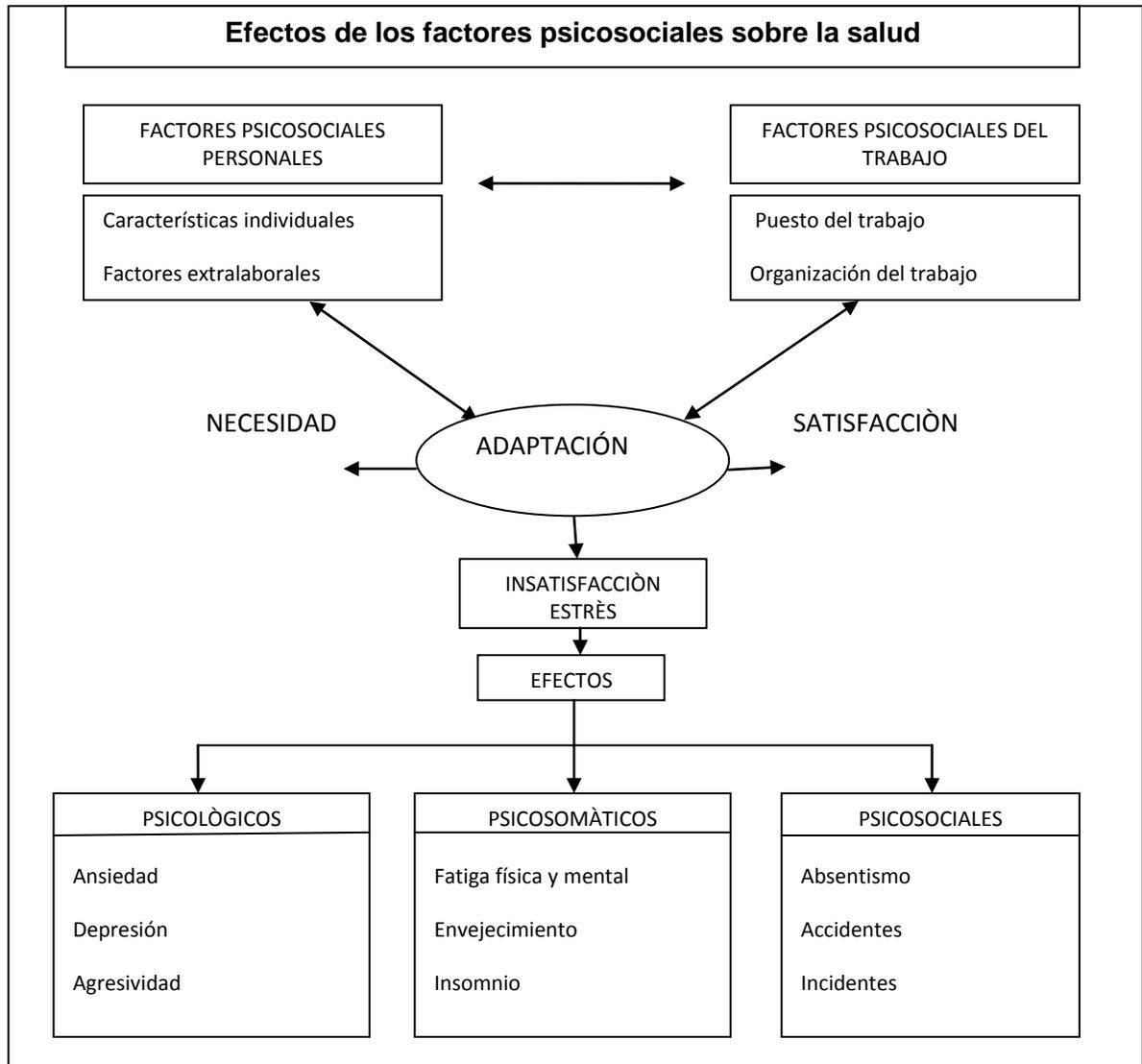
Consecuencias de los factores psicosociales:

Es preciso hacer mención de las consecuencias que originan los factores de riesgo psicosociales, partiendo de lo que Cortés (2007) considera:

Los factores psicosociales estudiados dan lugar a la aparición de determinados efectos que pueden originar múltiples y variadas consecuencias sobre el trabajador, motivadas por el medio ambiente laboral (características del puesto y organización del trabajo) que inciden sobre el trabajador y por las propias características personales de éste (individuales y extralaborales), que al interaccionar entre si provocan comportamientos diversos. La satisfacción laboral expresa la medida en la que las características del trabajo se acomodan a los deseos, aspiraciones, necesidades o expectativas del trabajador. (p. 604).

Tal concepción sostiene, que por el contrario, cuando las necesidades no están satisfechas, se produce una situación de bajo grado de bienestar denominada insatisfacción, frente a la que el trabajador reacciona con respuestas de carácter psicológico, fisiológico o psicosocial, pudiendo ser causa además de accidentes o incidentes como se puede ver en la siguiente figura. (Ver cuadro 3 Efectos de los factores psicosociales sobre la salud).

Cuadro 3 Efectos de los factores psicosociales sobre la salud



Fuente: Cortés (2007).

Partiendo de este punto, se desprenden ciertos factores que Cortés (2007) conceptualiza de la siguiente manera:

- Estrés laboral: se define como “el resultado de un equilibrio sustancial entre las demandas del entorno y la capacidad de repuesta del individuo para

afrontarlas bajo condiciones en las que el fallo de estas repuestas puede tener importantes consecuencias”.

Para que se produzca estrés en el individuo se requiere que este perciba que las demandas del entorno (estresores) superan sus capacidades para afrontarlas y además que la situación sea percibida como amenazante para su estabilidad.

Por estresores se entiende según Llaneza (2007) “un conjunto de situaciones físicas o psicosociales de carácter estimular que se dan en el trabajo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para la persona”.

Entre los agentes estresores están, los relativos al ambiente de trabajo (ruido, temperatura, iluminación, entre otros), los relativos a las características del puesto de trabajo (autonomía, ritmo de trabajo, monotonía, carga mental), los relativos a la organización del trabajo (jornada de trabajo, trabajo turno y nocturno, tipos de tareas, entre otros), y los relativos a las características personales (motivación, factores extralaborales).

Frente a estas presiones que afectan al individuo, alterando su estabilidad, se desencadena en este una reacción orgánica, de alerta o de preparación, para hacer frente a la situación a la que se le denomina repuesta de estrés, que puede ser fisiológica, psicológica o conductual, la cual no tiene que ser necesariamente negativa, puesto que se supone una forma de adaptación del individuo a la realidad y solo si esta activación supera ciertos límites puede tener efectos nocivos de tipo fisiológicos (trastornos cardiovasculares, respiratorios, dermatológicos, musculares, gastrointestinales, endocrinos, insomnio, cefaleas), psicológicas (ansiedad, depresión, trastorno de personalidad, adicción a la drogas o alcohol), o conductuales (tartamudeos, temblores, comer excesivamente).

Reflejando las consecuencias del estrés, se presentan a continuación, (ver cuadro 4 Consecuencias del estrés).

Cuadro 4 Consecuencias del estrés

Consecuencias del estrés	
<p>INDIVIDUALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Síntomas:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Irritabilidad y mal humor. • Absentismo familiar. • Trastornos del sueño. • Consumo de estimulantes. • Automedicación. - <i>Vulnerabilidad a enfermar:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Trastornos ansioso-depresivos. • Hipertensión arterial. • Úlcera. • Cardiopatías. 	<p>ORGANIZACIONALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Absentismo. - Inhibición. - Resistencia al cambio. - Falta de creatividad. - Abandono del trabajo. - Accidentabilidad. - Baja productividad. - Dificultad para trabajar o relacionarse en grupo. - Falta de iniciativa.

Fuente: Llaneza (2007).

- Insatisfacción laboral: Cortés (2007) lo define como “el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo”. Por el contrario, cuando la situación es de malestar o se tiene un bajo grado de bienestar, recibe el nombre de insatisfacción laboral, la cual se utiliza como sinónimo de estrés, pero que se puede diferenciar a partir de sus manifestaciones.

Mientras el estrés presenta manifestaciones de carácter psicossomático, que origina una sintomatología característica de tipo físico, psíquico o social, la insatisfacción no tiene carácter psicossomático ni presenta síntomas físico y

los psíquicos que presenta, si bien son similares a los de estrés, suelen presentar menor gravedad.

Factores de riesgo psicosociales en el contexto laboral:

Según Secretaria de Acción Sindical (2006), señala que el comité mixto OIT/OMS (1984) la define como:

Aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización los trabajos susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo. (p. 22).

De manera que, los factores de riesgo psicosociales son condiciones que afectan directamente a los trabajadores y a su desempeño en el contexto laboral.

De acuerdo a esta definición, se puede decir que, los factores de riesgo psicosociales son condiciones ocasionadas por la organización a nivel personal que pueden traer como consecuencias, deficiencias en la salud del trabajador y puede tener una disminución en su desempeño laboral.

La Agencia Europea De Salud y Seguridad en Trabajo OSHA (2000:20) define los factores de riesgo psicosociales como “un aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos los trabajadores”.

Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, constituyen uno de los temas que mayor preocupación y atención han generado en las últimas

décadas por su relación con el bienestar y la salud de los trabajadores. Las investigaciones realizadas en diversos países muestran una gran cantidad de información sobre cómo las condiciones psicosociales en el trabajo pueden afectar a los trabajadores.

Por consiguiente, Fernández (2010) menciona al respecto:

Nuestra Ley de prevención de Riesgos Laborales define un riesgo psicosocial como cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado, bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador, bien como consecuencia de la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales de la empresa y de cualquier otro “factor ambiental” del trabajo. (p. 65).

Generando así agentes estresores, el cual se entiende como, cualquier factor de riesgo que pueda desencadenar estrés. Son, por tanto, cualquier conjunto de situaciones físicas y/o psicosociales que se dan en el trabajo y que producen tensión u otros resultados desagradables para la persona.

Los aspectos que favorecen la aparición de este tipo de conductas suelen estar relacionados con la organización del trabajo y con la gestión que de los conflictos hace la organización. En relación con la organización del trabajo, alguna de las situaciones que pueden generar este riesgo psicosocial son:

- Empleo inseguro.
- Malas relaciones interpersonales.
- Canales inadecuados de comunicación.
- Flujos pobres de información.
- Deficiencias en la política de personal.

- Estilos de supervisión autoritarios.

Estos estresores dependen de:

- La valoración que la persona hace de la situación.
- Vulnerabilidad al mismo y características individuales.
- Las estrategias de afrontamiento disponibles a nivel:
 - Individual.
 - Grupal.
 - Organizacional.

En este sentido, los factores de riesgo psicosociales según Góngora y Lahera (2002) son:

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea, que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador. (p. 05).

Por lo tanto, las condiciones que se pueden encontrar en las empresas pueden ocasionar daños en la salud de los trabajadores y además en su facultad física, psíquica y social, lo cual se debe generar un ambiente adecuado antes la realización de la tarea.

En la actualidad la seguridad e higiene del trabajo, ya no solo tienen en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, sino también diversos factores psicosociales inherentes a la empresa que pueden influir considerablemente en el bienestar físico y mental del trabajador. El

medio ambiente de trabajo es considerado como un grupo de factores interdependientes que actúan sobre el hombre en el trabajo.

Posteriormente a lo mencionado por dichos autores, Creus y Mangosio (2011) hacen referencia a los factores de riesgo psicosociales:

Los factores de riesgo psicosociales abarcan el conjunto de exigencias y características del trabajo y su organización y, al coincidir con las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, inciden en su salud con el resultado de un gran ausentismo laboral o su envejecimiento prematuro. (p. 389).

Visto de esta forma, vale la pena ampliar lo que contempla lo antes expresado por Creus y Mangosio, en cuanto a contenido de las tareas y exigencias psicológicas, de este modo se tiene:

1) Contenido de las tareas, de acuerdo a Llanea (2007):

Un trabajo con contenido es aquel que permite al trabajador sentir que lo que hace tiene utilidad para alguien o algo, en el conjunto del proceso en que se desarrolla y para la sociedad en general, y que le ofrece la posibilidad de aplicar y desarrollar sus conocimientos y capacidades.

Con el desarrollo industrial, el trabajo se ha ido fragmentando, pasando de una actividad completa, bien definida, con un producto terminado fácilmente reconocible, a una serie de numerosas subunidades pequeñas, altamente específicas, con poca relación aparente con el producto terminado.

Esto hace que el trabajo en muchos casos consista en la realización de una porción muy pequeña del conjunto de operaciones, con lo que la tarea pierde su significado, pues ocurre que la persona que lo realiza desconoce la totalidad del proceso productivo, e incluso, llega a ignorarse la finalidad del propio trabajo. (p. 400).

De igual manera la Unión General de Trabajadores de España (2006), indica respecto al contenido de las tareas lo siguiente:

Hace referencia tanto a condiciones específicas del trabajo que marcan la prestación de servicio del trabajador, como al grado de que tales tareas responden a las expectativas, intereses y derechos de este. Entre estos factores están: carga de trabajo, el margen de autonomía o control del trabajador, trabajar a turnos y nocturnos. (p. 19).

De lo expuesto se desprenden algunos elementos como:

- La carga de trabajo: toda tarea requiere un esfuerzo tanto físico como psíquico en diferente proporción, cuando estos esfuerzos sobrepasan la capacidad del trabajador se puede producir sobrecarga, desgaste y fatiga, con consecuencias negativas para la salud del trabajador.
- El margen de autonomía o control del trabajador: cuando el ritmo y el método de trabajo son impuestos, así como las herramientas y el orden de las tareas, el trabajador tiene poco control y altas exigencias, que derivan en presión intensa, estrés, entre otros.
- La presión del tiempo de trabajo: los trabajadores sometidos a ritmos elevados de trabajo muestran fatiga, baja autoestima, errores en las tareas, entre otros.
- Trabajador a turnos y nocturno: provocan desajustes en los principales ritmos o ciclos del organismo humano (el biológico, el laboral y el socio-familiar) y ocasiona disfunciones psicosomáticas.

Las diversas tareas determinan la satisfacción o el estrés que pueden provocar en los trabajadores. De hecho hay trabajadores que querrían siempre que su trabajo sea creativo y para otros, esto mismo sería fuente de estrés, ya que se sienten mejor en trabajos conocidos y tareas rutinarias.

En general, cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone una fuente de motivación importante. Si, por el contrario, existe un desacuerdo entre las percepciones de las personas acerca de las demandas que recaen sobre ellas y su habilidad para afrontarlas, se producirá estrés laboral.

2) Exigencias psicológicas, de acuerdo al argumento de Vallejo (2006):

Son aquellas de tipo cuantitativo cuando se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo en que se dispone para llevarlo a cabo o de tipo cualitativo, cuando hablamos de las demandas emocionales, cognitivas o sensoriales que suponen el desarrollo del trabajo. (Online).

Estas se clasifican en:

- a. Exigencias cuantitativas: se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde.
- b. Exigencias cualitativas: se refieren a algunos aspectos de la naturaleza de éstas: el trabajo emocional (trabajo que expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que requieren contacto con usuarios, público y

clientes), trabajo cognitivo (que requiere gran esfuerzo intelectual) o el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos).

Los factores de riesgo psicosociales ya mencionados anteriormente influyen directamente de manera positiva o negativa en la salud de los trabajadores, en la medida que se refieren a la aplicación de sus conocimientos, capacidades y sentimientos, a su vez a la propia organización debido a que la producción y la calidad de servicio puede bajar de nivel o aumentar.

Bases legales

Hoy en día, en nuestro país se han generado muchos cambios debido a la preocupación que existe acerca de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras por lo que se han creado y modificado disposiciones legales para mejorar su nivel de vida.

Dentro de las bases legales en la que se desarrolla la presente investigación se encuentran:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36.860

En su artículo 46, establece que, toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral. No obstante, cabe señalar que nadie puede ser sometido a situaciones inhumanas, y por lo tanto sus derechos humanos deben en su totalidad ser respetados, de lo contrario se estará afectando su bienestar y poner en riesgo su salud.

**Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (2012),
Gaceta Oficial Extraordinaria 6.076**

Artículo 156, 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. Es decir, facilitándole un ambiente de trabajo saludable y seguro, con prevención y protección a la vida para poder potenciar sus talentos.

**Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo
Gaceta Oficial Nº 38.236 (2005)**

Artículo 40, los servicios de seguridad y salud en el trabajo en su numeral (2) promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y las trabajadoras.

En el artículo 53, 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. De acuerdo a lo mencionado, es importante señalar que el trabajador o la trabajadora al no encontrarse cómodo en su labores deberá notificar las condiciones inseguras o insalubres de trabajo ante un ente gubernamental que rija estas condiciones que le está provocando cualquier daño a su salud.

Artículo 56, sobre los deberes de los empleados y empleadoras en su numeral (4), se debe informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras y al comité de seguridad y salud laboral sobre las condiciones inseguras a las que están expuesto, incluye condiciones disergonómicas o psicosociales que puedan causar daños a la salud de acuerdo a los criterios establecidos por el

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral. Lo que quiere decir, que estos riesgos se deben notificar no solo de la perspectiva de seguridad industrial e higiene, sino también se deben notificar los psicosociales los cuales están expuestos en un ambiente laboral.

El artículo 59 de esta misma ley, sobre las condiciones y ambiente en que se debe desarrollar el trabajo, numeral (4), establece que se debe facilitar 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. Lo cual estas acciones pueden disminuir las tensiones y los efectos de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores.

Artículo 60, el empleador o empleadora deberá adecuar los métodos de trabajo así como las máquinas, herramientas y útiles utilizados en el proceso de trabajo a las características psicológicas, cognitivas, culturales y antropométricas de los trabajadores y trabajadoras. En tal sentido, deberá realizar los estudios pertinentes e implantar los cambios requeridos tanto en los puestos de trabajo existentes como al momento de introducir nuevas maquinarias, tecnologías o métodos de organización del trabajo a fin de lograr que la concepción del puesto de trabajo permita el desarrollo de una relación armoniosa entre el trabajador o la trabajadora y su entorno laboral. Por lo tanto explica el deber que tiene el empleador respecto a la adaptación de equipos y herramientas de los trabajadores, con el fin de desarrollar las capacidades intelectuales en el puesto de trabajo.

Según el artículo 70 se incluyen los factores psicosociales como enfermedad ocupacional de acuerdo a los estados patológicos o agravados.

En el artículo 71, hace mención a que es responsabilidad subjetiva del empleador por la alteración de la integridad emocional y psíquica de los trabajadores y trabajadoras.

Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2007)

Es complemento de la ley, profundizar más en materia de salud y seguridad laboral, así como prevenir toda causa que pueda ocasionar daño físico, mental y social de los trabajadores y las trabajadoras.

En su artículo 12, explica que son las condiciones inseguras e insalubres y las condiciones dadas para estas. Mientras que el artículo N°16 bajo el capítulo del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales menciona las competencias de este organismo de los cuales se resalta en su numeral (2) el de desarrollar programas de educación y capacitación técnica para los trabajadores y las trabajadoras y los patronos y las patronas, en materia de seguridad y salud en el trabajo.

En el artículo 20, se define a los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo como la estructura organizacional de los patronos, patronas, cooperativas y otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicios, que tiene como objetivos la promoción, prevención y vigilancia en materia de seguridad, salud, condiciones y medio ambiente de trabajo, para proteger los derechos humanos a la vida, a la salud e integridad personal de los trabajadores y las trabajadoras. Por consiguiente los patronos y patronas deben vigilar que sus trabajadores se sientan seguros dentro de su área de trabajo y que sientan que su salud juega un papel importante para la organización.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la investigación

La investigación a desarrollar es de carácter descriptiva, la cual, según Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003:43) puntualizan que “están dirigidas a reseñar las características primordiales de un fenómeno... este tipo de investigación da un gran aporte al medir, aunque sea de manera independiente, los conceptos, variables o dimensiones”.

El diseño de esta investigación es considerada de campo, tal como lo menciona, Rasse (2013), quien a su vez cita a Balestrini (2001:Online) “El diseño de investigación de campo, permite no sólo observar, sino recolectar los datos directamente de la realidad objeto de estudio, en su ambiente cotidiano, para posteriormente analizar e interpretar los resultados de estas indagaciones”.

En este sentido, se busca diagnosticar los factores de riesgo psicosociales que puedan estar presentes en los trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva, para lo cual es necesario examinar los diversos acontecimientos que se presentan en el mismo, señalando las características principales de dichos acontecimientos.

Estrategia Metodológica

La estrategia metodológica utilizada para concentrar de manera ordenada los datos más relevantes de la presente empresa investigada, es el Cuadro

Técnico Metodológico, quien agrupa elementos del objeto de estudio, así lo explican Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003):

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

A partir de este punto, es de contemplar que el Cuadro Técnico Metodológico es realizado en base a siete (07) columnas, partiendo de la primera donde se ubican los objetivos específicos de la investigación, luego se encuentra la columna con las variables a abordar, las cuales fueron extraídas directamente de los objetivos; con relación a cada objetivo se hizo el mismo procedimiento, es decir, se permitió desglosar los indicadores ante su definición como lo son: carga de trabajo, margen de autonomía, exigencias cuantitativas y cualitativas, entre otros, partiendo de allí se pudo realizar los ítems por cada indicador.

Por consiguiente, se lleva a cabo cada uno de los ítems, a través del cuestionario ISTAS21 aplicada a los trabajadores de una pequeña empresa en estudio, quienes son la fuente de la investigación. (Ver cuadro 5, Cuadro Técnico Metodológico).

Cuadro 5
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Describir el contenido de las tareas en el puesto de trabajo de los trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva.	Contenido de las tareas	Hace referencia tanto a condiciones específicas del trabajo que marcan la prestación de servicio del trabajador, como al grado de que tales tareas responden a las expectativas, intereses y derechos de este. Entre estos factores están: carga de trabajo, el margen de autonomía o control del trabajador, trabajar a turnos y nocturnos. Unión General de Trabajadores de España (2006).	Carga de trabajo Margen de autonomía o control del trabajador Trabajo turno y nocturno	Sobrecarga Desgaste Fatiga Poco control Altas exigencias Biológico Laboral Socio-familiar	Cuestionario ISTAS21 (CoPsoQ)	Trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva.

Continuación

<p>Analizar las exigencias psicológicas de los trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva.</p>	<p>Exigencias Psicológicas</p>	<p>Son aquellas de tipo cuantitativo cuando se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo en que se dispone para llevarlo a cabo o de tipo cualitativo, cuando hablamos de las demandas emocionales, cognitivas o sensoriales que suponen el desarrollo del trabajo. Vallejo (2006).</p>	<p>Exigencias cuantitativas Exigencias cualitativas</p>	<p>Presión de tiempo Volumen de trabajo Trabajo emocional Trabajo cognitivo Trabajo sensorial</p>	<p>Cuestionario ISTAS21 (CoPsoQ)</p>	<p>Trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva.</p>
---	--------------------------------	---	--	--	--------------------------------------	---

Fuente: Infante y Torres (2014).

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para la realización de esta investigación se utilizó como instrumento de recolección de información: El cuestionario ISTA21 (COPSOQ).

Durante el proceso investigativo, es de vital importancia contar con herramientas que permitan la recolección de la información necesaria que tenga pertinencia con el objeto de estudio, por esta razón se aplicará como instrumento el cuestionario ISTAS21 (COPSOQ), donde el mismo es definido según Creus y Mangosio (2011):

Diseñado para cualquier tipo de trabajo. Incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual. Supone una buena base de información para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas como unidades integrales...

Tiene dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo: una para centros de 25 o más trabajadores y otra para centros de menos de 25 trabajadores (existe una tercera versión, más exhaustiva, para su uso por personal investigador). (p. 400).

Con este cuestionario se desea saber el nivel de exposición de los trabajadores ante los factores de riesgo psicosociales en el trabajo.

El Instituto Sindical de Treball, Ambiente y Salud (2005), hace mención de la adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) para el Estado Español realizado por el ISTAS, creado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca,

quien denomina dicho método como ISTAS21 CoPsoQ por el nombre de quienes lo han adaptado que son el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y

Salud y por las 21 dimensiones psicosociales que valora, teniendo como autores de tal adaptación: Moncada, Llorensa, Navarrod y Kristensene.

De acuerdo a lo expuesto por el Instituto Sindical de Treball, Ambiente y Salut (2005), vale la pena señalar el proceso de adaptación y validación del Cuestionario ISTAS21 CoPsoQ:

El estudio de la validez del constructor y de la fiabilidad y reducción de escalas, se realizó mediante encuestas a una muestra (N= 859) representativa de la población, ocupada en la Comunidad Autónoma de Navarra. El análisis incluyó técnicas descriptivas uni y bivariadas, análisis factorial y de reducción de escalas, evaluación de concordancias y ajuste de modelos logísticos.

Resultados: 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. Concordancia entre versiones: el índice Kappa osciló entre 0,64 y 0,89. La versión castellana del COPSOQ "ISTAS21 CoPsoQ" se corresponde con el original y presenta un nivel excelente de validez, fiabilidad y concordancia entre versiones. (p. 18).

Por ende, se puede decir, que el cuestionario antes mencionado permite encaminar una investigación con resultados confiables y seguros, puesto a su aprobación ya dada por investigadores, en ser un cuestionario con excelente validez, fiabilidad y concordancia entre versiones.

Con respecto a lo anterior, cabe destacar que el cuestionario ISTA21 (COPSOQ), es utilizado para llevar a cabo el objeto de estudio de esta investigación, debido a que identifica y mide los factores de riesgo psicosociales, es decir, aquellas características de la organización del trabajo

para las que hay evidencia científica suficiente de que puedan perjudicar la salud.

Población

A los fines de la presente investigación, es tomado como población a todo el personal que labora en la pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, siendo estos un número manejable, al estar compuesto por nueve (09) personas que repercuten en el 100% de la población.

En este sentido, para efectos de la investigación no se extrajo muestra, sino que se trabajó con las nueve (09) personas que componen la población, por lo tanto, el presente es un estudio censal.

De esta manera, la población objeto de estudio se encuentra distribuida de la siguiente forma, expuesta en el cuadro siguiente: (Ver cuadro 6, Distribución de la población).

Cuadro 6 Distribución de la población

Cargo	N° Empleados
Costureros	07
Rectificado de cortes	01
Personal de mantenimiento	01

Fuente: Infante y Torres (2013)

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El análisis e interpretación de los resultados, es aquel compuesto por una serie de actividades entrelazadas, como por ejemplo, organizar, procesar e interpretar la información obtenida, llevadas a cabo luego de la aplicación del instrumento, que en el presente caso de estudio es el ISTAS21 (CoPsoQ) en su versión corta, por consiguiente conlleva a una profunda reflexión, con conocimientos previos para la obtención de conclusiones.

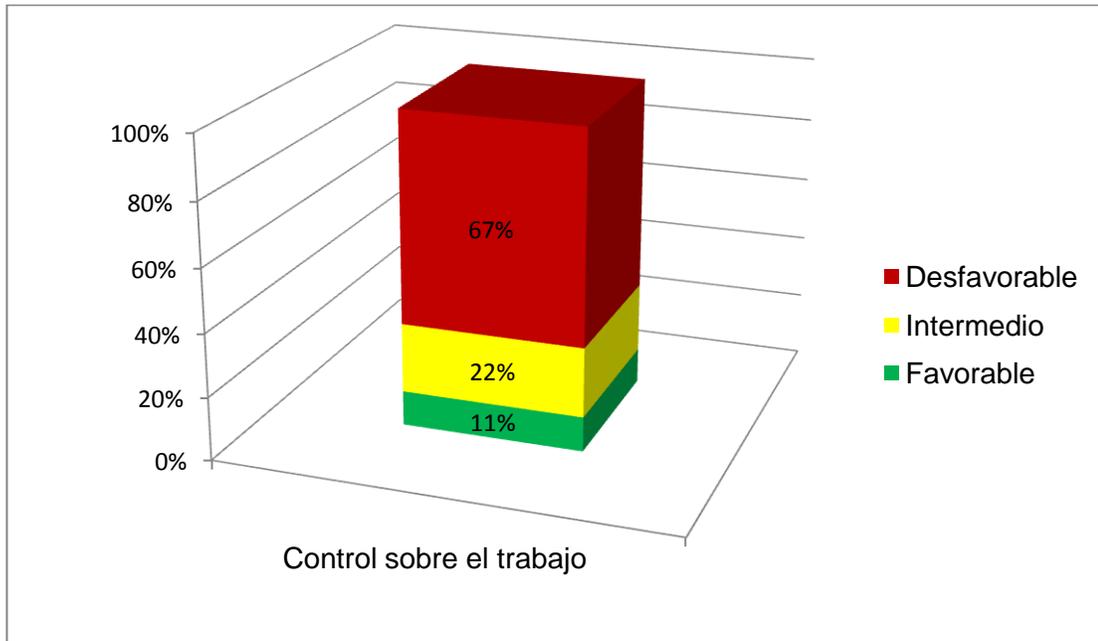
Para cumplir con el análisis de los resultados, se procedió a graficar los mismos, los cuales arrojaron respuestas a cada uno de los ítems que conforman el cuestionario según objetivos planteados, teniendo en consideración que cada apartado del instrumento está compuesto por repuestas como, siempre, muchas veces, algunas veces, poca veces y nunca.

En tal sentido, se presentan los resultados graficados en porcentajes, dando respuesta al objetivo general, diagnosticar los factores de riesgo psicosociales presentes en una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Por lo que respecta al objetivo específico N° 01, el cual plantea describir el contenido de las tareas en el puesto de trabajo de los trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva.

Los resultados obtenidos se muestran a continuación:

Gráfico 1 Distribución porcentual de los trabajadores según el control sobre el trabajo



Fuente: Infante y Torres (2014).

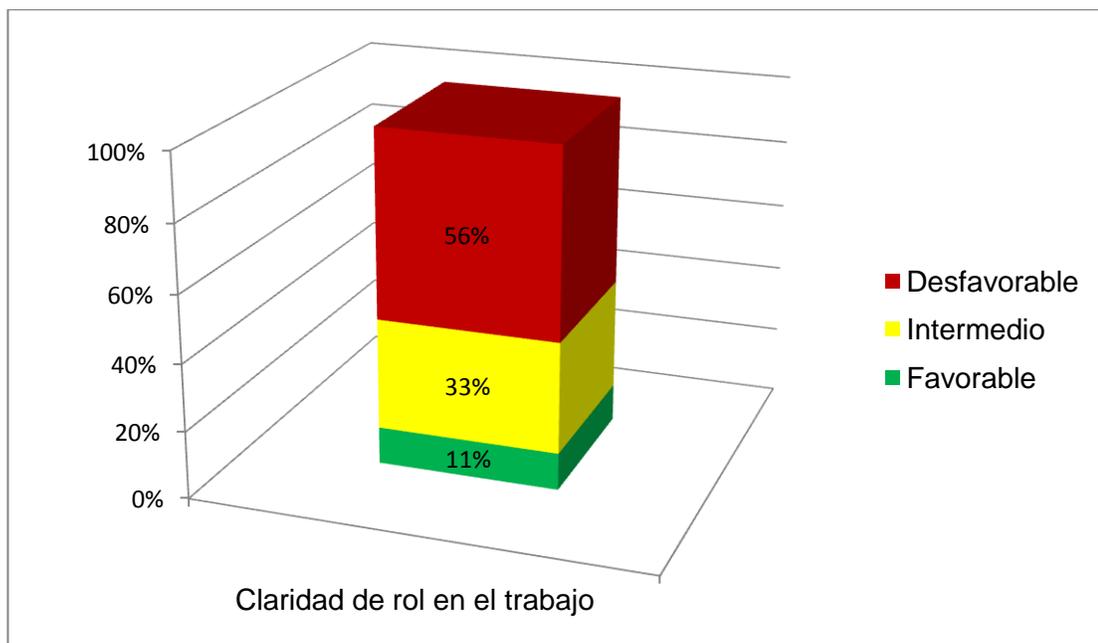
El gráfico 1 referido al apartado “control sobre el trabajo”, se observa que en un 67% de los trabajadores, se encuentran en un nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud, debido a que algunas veces tienen influencia sobre la cantidad de trabajo que se les asigna, algunas veces se les toma en cuenta su opinión en la asignación de tareas, la mayoría de los encuestados algunas veces tienen influencia sobre el orden en que realizan sus tareas y en su mayoría los encuestados nunca pueden decidir cuándo hacer un descanso. El 22% de los encuestados se encuentran en un nivel de exposición psicosocial intermedio donde sólo algunas veces tienen influencia para opinar y poner en orden las tareas asignadas. Así como el 11% de los encuestados se encuentran en un nivel

de exposición favorable para la salud, puesto que se sienten con influencia sobre la cantidad de trabajo asignada.

Partiendo de este hecho, es de señalar que cuando los esfuerzos sobrepasan la capacidad del trabajador se puede producir sobre carga, desgaste y fatiga, generando consecuencias negativas para la salud del trabajador según lo planteado por la Unión General de Trabajadores de España (2006).

Dando repuesta al mismo objetivo, se utilizaron los gráficos que a continuación se presentan:

Gráfico 2 Distribución porcentual de los trabajadores según el apartado claridad de rol en el trabajo



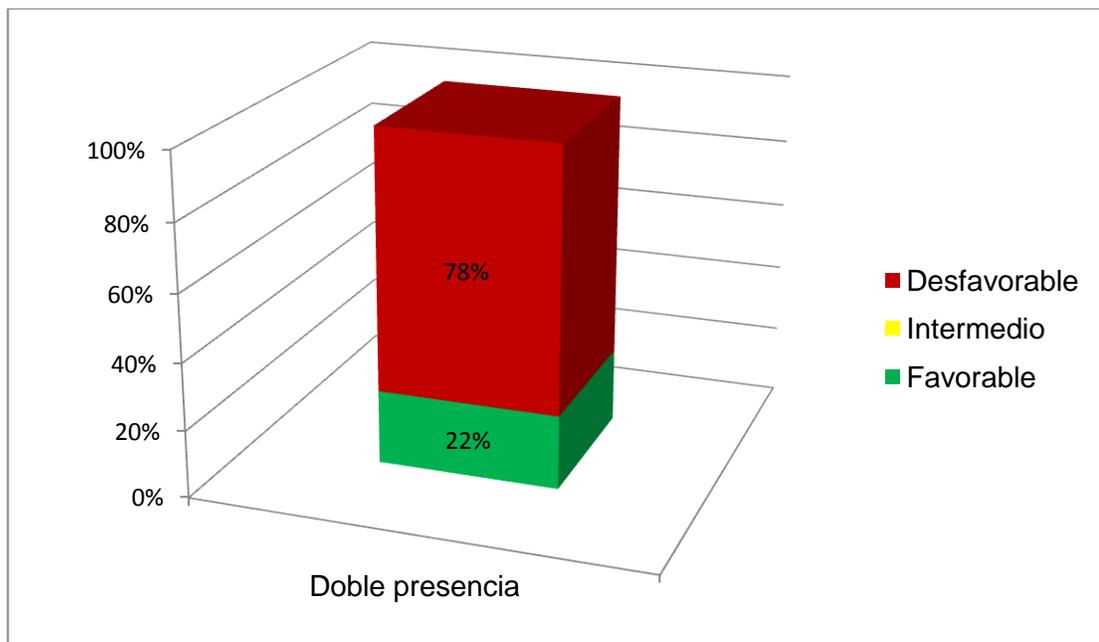
Fuente: Infante y Torres (2014).

El 56% representa el nivel de exposición psicosocial desfavorable, el 33% nivel de exposición intermedio y el 11% con un nivel de exposición favorable,

partiendo de este supuesto hecho, los resultados indican que la mayoría de los trabajadores nunca se les informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar su futuro, algunas veces saben exactamente que margen de autonomía tienen, sólo algunas veces reciben toda la información que necesitan para realizar bien sus labores, mas sin embargo manifestaron que siempre saben exactamente qué tareas son de su responsabilidad.

El hecho de que el ritmo y método de trabajo sean en su mayoría impuestos sin una profunda explicación de lo que deba realizar, así como las herramientas y el orden de las tareas a llevar a cabo, genera en la salud de los trabajadores trastornos psicosomáticos producto de estrés y presión intensa.

Gráfico 3 Distribución porcentual de los trabajadores según el apartado de doble presencia

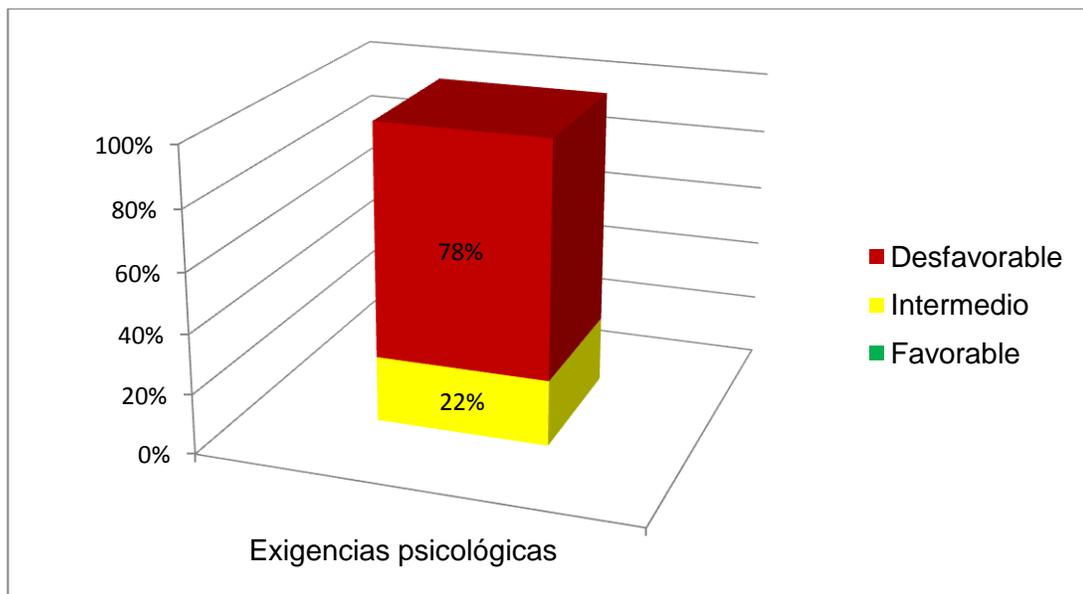


Fuente: Infante y Torres (2014).

Se observa en el gráfico expuesto anteriormente, que el 78% de los encuestados se sitúan en un nivel de exposición desfavorable para su salud y el 25% en un nivel de exposición favorable. Resaltando que el porcentaje más elevado es, debido a que gran parte de los trabajadores realizan la mayor cantidad de las tareas familiares, con necesidad de muchas veces estar en el trabajo y a su vez en la casa. Como consecuencia de esto, el hecho de no poder estar en su hogar producto del trabajo, su relación socio-familiar podría verse afectada.

En relación al segundo objetivo que busca analizar las exigencias psicológicas de los trabajadores de la pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva. Los resultados obtenidos se muestran a continuación:

Gráfico 4 Distribución porcentual de los trabajadores según el apartado de exigencias psicológicas



Fuente: Infante y Torres (2014).

El gráfico 4 referido a las exigencias psicológicas muestra que el 78% de los trabajadores se encuentran en un nivel de exposición desfavorable y un 22% en el nivel de exposición intermedio. Lo que conlleva a decir, que una parte de los encuestados consideran que siempre tiene que trabajar muy rápido y la otra parte considera que muchas veces tienen que trabajar muy rápido, a su vez una mayoría indica que muchas veces la distribución de sus tareas es irregular provocando que se les acumule el trabajo, como consecuencia de no poder llevar a tiempo su trabajo.

Por último es conveniente acotar, que el apartado de exigencias psicológicas da respuesta en cuanto al segundo objetivo específico sobre las exigencias cuantitativas y cualitativas, demostrando la existencia de volumen de trabajo debido a la presión de tiempo que se le genera en la mayoría de los casos por su irregular distribución de tareas y que deben trabajar muy rápido para cumplir con la producción. Se puede argumentar que sólo algunas veces, a los trabajadores les cuesta olvidar los problemas del trabajo, generando desgaste emocional y a su vez deben esconder las emociones estando en el área de trabajo.

CONCLUSIONES

Una vez realizado el análisis e interpretación de los datos, llevado a cabo por la aplicación del instrumento istas21 (CoPsoQ) en su versión corta, se ha llegado a conclusiones concretas respecto al objetivo general, que es diagnosticar los factores de riesgo psicosociales presentes en una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva. De lo dicho se deducen las siguientes conclusiones:

Respondiendo al primer objetivo que es describir el contenido de las tareas en el puesto de trabajo de los trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva, se concluye que:

En la pequeña empresa se hacen manifiestos factores de riesgo psicosociales como lo son: sobrecarga de trabajo, poco control, altas exigencias y consecuencias en lo socio-familiar. La mayoría de los trabajadores se encuentran en un nivel de exposición desfavorable para su salud, debido a que no tienen influencia sobre la cantidad de trabajo que se les asigna, llevándolos al mal orden sobre el contenido de las tareas, puesto a que su opinión en la asignación de las mismas no es tomada en cuenta, todo esto generando a su salud sobrecarga, desgaste y fatiga. El ritmo y método de trabajo en su mayoría es impuesto, sin una profunda explicación de lo que deba realizar.

El hecho de que la mayoría de los encuestados tienen una gran carga en el hogar, existe más responsabilidad en las tareas del hogar y gran parte de su tiempo presentan la necesidad de estar en el trabajo y el hogar a la misma vez, poniendo en riesgo su relación socio-familiar.

En cuanto al segundo objetivo de analizar las exigencias psicológicas de los trabajadores de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva, se tienen las conclusiones:

Respecto al gráfico 4, según el apartado exigencias psicosociales, se identificaron los siguientes factores de riesgo psicosociales: alto volumen de trabajo, presión de tiempo, provocando así que se les acumule el trabajo; desgaste emocional, al tener que someterse a esconder sus emociones y la dificultad de olvidar los problemas ocurridos en el entorno laboral.

Por consiguiente, se argumenta que la manera de dar respuesta al último objetivo que es proponer recomendaciones que minimicen la presencia de los factores de riesgo psicosociales presentes en el contexto laboral, es por medio de los resultados obtenidos de los objetivos anteriormente señalados y a su vez de acuerdo a lo observado al momento de la aplicación del instrumento dado en las instalaciones de la pequeña empresa, a la totalidad de la población de 9 trabajadores.

RECOMENDACIONES

Para disminuir el impacto de los factores de riesgo psicosociales sobre la salud de los trabajadores es importante la intervención ante dichos riesgos lo que implica introducir cambios en las estrategias de gestión de personal y producción para mejorar la organización del trabajo. A su vez dando repuesta al tercer objetivo específico el cual es, proponer recomendaciones que minimicen la presencia de los factores de riesgo psicosociales presentes en el contexto laboral, de una pequeña empresa de corte y confección de ropa deportiva, por consiguiente la misma se lleva a cabo de acuerdo a los apartados del instrumento utilizado en dicha investigación.

- Control de trabajo:

De acuerdo a los resultados arrojados en dirección a dicho apartado es relevante hacer mención de las consecuencias que producen en el trabajador la sobre carga de trabajo quien según la Unión General de Trabajadores de España (2006) tomado en cuenta en el desarrollo de esta investigación señala que : “toda tarea requiere un esfuerzo tanto físico como psíquico en diferente proporción, cuando estos esfuerzos sobrepasan la capacidad del trabajador se puede producir sobrecarga, desgaste y fatiga, con consecuencias negativas para la salud del trabajador”.

- Es por ello que se recomienda adaptar la carga de trabajo, es decir, adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada laboral, esto mediante adecuadas planificaciones y correctas asignaciones de tareas, con la finalidad de reducir las

altas exigencias de la carga de trabajo y generar satisfacción laboral en los trabajadores.

- Claridad en el rol del trabajo:

Ante el apartado señalado, en cuanto a la claridad de rol, que tiene que ver con aquellas situaciones en que el trabajador recibe adecuadas informaciones para el desempeño de sus tareas y responsabilidades e incluso la definición de los puestos de trabajo, margen de autonomía y cambios que realiza la organización. Por consiguiente la falta de información al trabajador genera incertidumbre debido a que no se sabe que se espera de los cambios organizacionales.

- De esta manera se recomienda consultar a los trabajadores con anterioridad sobre cualquier cambio que realiza la organización para así potenciar la participación de ellos en las decisiones relacionadas no solo de sus tareas sino también de la organización.
- Así como también fomentar la claridad y transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía e iniciativa, lo que permite la creación de un clima de trabajo agradable y un mejor desempeño laboral.
- Delegar funciones y responsabilidades individuales, de manera que los trabajadores puedan crear una cultura de sentido de pertenencia y a su vez encontrar en su autonomía un medio para explotar su creatividad e innovación.

- Doble presencia:

Para dar seguimiento a las acotaciones de acuerdo a cada apartado, los resultados obtenidos del instrumento reflejan que el porcentaje más elevado es, debido a que gran parte de los trabajadores realizan la mayor cantidad de las tareas familiares, con necesidad de muchas veces estar en el trabajo y a su vez en la casa. Como consecuencia de esto, el hecho de no poder estar en su hogar producto del trabajo, su relación socio-familiar podría verse afectada. Por lo tanto se hace las siguientes recomendaciones:

- Promover la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral de los trabajadores, por medio de la aplicación de horarios flexibles y de jornadas de acuerdo con las necesidades derivadas del empleado y de la empresa, logrando así la satisfacción del trabajador y la reducción de la exposición a la alta doble presencia.
- Brindar formación e información a los trabajadores sobre el adecuado manejo de sus roles en la vida personal, familiar y laboral, a fin de que aprenda a gestionar efectivamente sus compromisos, apuntando principalmente al equilibrio. Esto le permitirá tener cada vez mejores niveles de bienestar y tranquilidad, lo que se traduce en una persona integral, con mejor disposición al trabajo, rendimiento y productividad.

- Exigencias psicológicas:

Teniendo en cuenta que las exigencias psicológicas según Vallejo (2006):

Son aquellas de tipo cuantitativo cuando se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo en que se dispone para llevarlo a cabo o de tipo cualitativo, cuando hablamos de las demandas emocionales,

cognitivas o sensoriales que suponen el desarrollo del trabajo. (Online).

Es de indicar que la exposición de los trabajadores ante este apartado, es la existencia de volumen de trabajo debido a la presión de tiempo que se le genera en la mayoría de los casos por su irregular distribución de tareas y que deben trabajar muy rápido para cumplir con la producción; argumentando que algunas veces, a los trabajadores les cuesta olvidar los problemas del trabajo, generando desgaste emocional.

Vale la pena señalar recomendaciones que minimicen este factor de riesgo psicosocial, el cual trae daños a la salud tanto física como mental, entre ellas se tienen:

- Planificación del trabajo, suministrándole al trabajador toda la información necesaria para que no exista la necesidad de trabajo nocturno u horas extras producto de la acumulación de las tareas y de esta manera se reduce la exposición de altas exigencias cuantitativas.
- Evitarle al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo de parte del jefe, de manera que el trabajador se sienta cómodo al realizar sus tareas y con mayor rendimiento.
- Crear programas de entretenimiento utilizando el tiempo libre y descanso, con la finalidad de que el trabajador pueda recrearse gestionando mejor tanto la carga de trabajo como la familiar.
- Implantar programas, cursos para desarrollar habilidades sociales, gestión de emociones y poder modificar pensamientos (negativos y positivos).

- La supervisión adecuada debe estar orientada a ser una ayuda al trabajador de forma que potencie su crecimiento en el trabajo, desarrolle sus capacidades y no sea vivida como un control.

LISTA DE REFERENCIAS

Agencia Europea De Salud y Seguridad en Trabajo OSHA (2000). **Los factores de riesgo psicosocial**. Documento en línea. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/>. Consulta: 2013, Noviembre 20.

Bavaresco, A. (2006). **Proceso metodológico en la investigación ¿Cómo hacer un Diseño de Investigación?**. Editorial de la Universidad del Zulia. Maracaibo.

Cardoza, Yohalys (2012). **Factores de riesgo psicosociales presentes en el departamento de Recursos Humanos de una empresa de impresión integral**. Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela. No publicado.

Carrera, Cinthya y Ramírez, Carlos (2012). **Factores psicosociales y calidad de vida laboral. Caso empresa de servicio de comida rápida ubicada en Valencia Estado Carabobo**. Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela. Publicado.

Carrero, Gehitza; Guerra, Daniela (2013). **Factores psicosociales que afectan a funcionarios adscritos a una cuerpo de bomberos del Estado Carabobo**. Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela. No publicado.

Centro Canadiense de seguridad y salud ocupacional (2012). **Salud en el trabajo y la guía de Wellness**. Documento en línea. Disponible en: http://www.ccsso.ca/oshanswers/hsprograms/job_design.html. Consulta: 2013, Noviembre 28.

Creus, Antonio y Mangosio, Jorge (2011). **Seguridad e higiene en el trabajo**. Ediciones Alfaomega. Colombia.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36.860, Extraordinaria.** Diciembre 30,1999. Caracas.

Cortés, José (2007). **Seguridad e Higiene del Trabajo.** Editorial Tebar, S.L. Madrid. España.

Conti, Gianni; González, Rosa y Pérez, Amara (2012). **Factores de riesgos psicosociales y teletrabajo. Caso de estudio en una empresa contable, ubicada en el municipio Valencia del Estado Carabobo.** Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela. No publicado.

Delgado de Smith Yamile (2011). **La investigación social en proceso: ejercicios y repuestas. 1° reimpresión de la tercera edición.** Valencia Universidad de Carabobo.

Delgado de Smith, Yamile; Colombo, Leyda y Orfila, Rosmel (2003). **Conduciendo la investigación.** Editado por Comala.com. Caracas.

Fernández, Ricardo (2010). **La Productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo.** Editorial Club Universitario ECU. San Vicente.

González, Julibeth; Rojas, Esther (2012). **Factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores del departamento de Administración de dos empresas de servicio.** Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela. No publicado.

Hurrell, Joseph; Levi, Lennart; Murphy, Lawrence y Sauter, Steven (2012). **34. Factores psicosociales y de organización.** Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>. Consulta: 2013, Noviembre 19.

Instituto Sindical de Treball, Ambiente y Salud (2005). **ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ)**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.scsmt.cat/pdf/8n1orig1.pdf>. Consulta: 2013, Noviembre 14.

Lahera, Martin y Góngora, Yerro (2002). **Factores psicosociales, identificación de los factores de riesgo**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.ual.es/gruposInv/Prevención/evaluación/procedimiento/F.%20Factores%Psicosociales.pdf>. Consulta: 2013, Noviembre 20.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.236**. Julio 26, 2005. Caracas.

Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 6.076, Extraordinaria**. Mayo 07, 2012. Caracas.

Llaneza, Javier (2009). **Ergonomía y psicopsicología aplicada. Manual para la formación del especialista**. Ediciones Lex Nova. Valladolid.

Rasse, Rafael (2013). **Cómo hacer un buen proyecto: Modelo de Investigación de Campo**. Documento en línea. Disponible en: <http://aulavirtual-udo.blogspot.com/p/como-hacer-un-buen-proyecto-modelo-de.html>. Consulta: 2014, Mayo 20.

Secretaria de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente (2006). **Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.ugtcai.org/portada/manual.pdf>. Consulta: 2013, Noviembre 14.

Unión General de Trabajadores de España (2006). **Guía sobre los factores y riesgos psicosociales**. Documento en línea. Disponible en:

[http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Documentos%20Noticias/Gu%C3%A](http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Documentos%20Noticias/Gu%C3%A9stimo_Factores_Psicosociales.pdf)
DA_Factores_Psicosociales.pdf. Consulta: 2013, Noviembre 14.

ANEXO



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



Cuestionario istas21 (CoPsoQ)

Versión corta

Estimado trabajador(a), a continuación se presenta un cuestionario para recabar los datos que permitan a esta investigación, diagnosticar los factores de riesgos psicosociales a lo que usted se expone dentro de su área laboral.

La información que usted suministre es de carácter confidencial con fines exclusivamente académicos del Trabajo de Grado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales.

INSTRUCCIONES

- Lea cuidadosamente antes de responder cada afirmación.
- Responda de acuerdo a la escala que se le presenta, marcando con una Equis(x) la opción correspondiente, según sus apreciaciones respecto a la respuesta que más se aproxime a su juicio.
- Marca solo una opción por cada renglón.

Gracias por su colaboración...

Creado por: Istan21 (CoPsoQ)
Adaptado por: Infante y Torres.

Apartado 1: Exigencias Psicológicas

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

Ítem	Preguntas	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo 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)

VERSIÓN CORTA DEL MÉTODO ISTAS 21 CoPsoQ NTP 703 DEL INSHT: El método de evaluación de riesgo psicosocial. Creado en el año 2000. Instrumento de dominio público en los términos especificados en la licencia de uso. Prohibido su uso comercial.

Apartado 2: Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo

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

Ítem	Preguntas	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo 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 cuando 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 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)	¿Tienen sentido tus tareas?	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
16)	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)

VERSIÓN CORTA DEL MÉTODO ISTAS 21 CoPsoQ NTP 703 DEL INSHT: El método de evaluación de riesgo psicosocial. Creado en el año 2000. Instrumento de dominio público en los términos especificados en la licencia de uso. Prohibido su uso comercial.

Apartado 3: Inseguridad

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

En estos momentos,
¿Estás preocupado/a...

Ítem	Preguntas	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
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, hora de entrada y salida) contra voluntad?	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)

VERSIÓN CORTA DEL MÉTODO ISTAS 21 CoPsoQ NTP 703 DEL INSHT: El método de evaluación de riesgo psicosocial. Creado en el año 2000. Instrumento de dominio público en los términos especificados en la licencia de uso. Prohibido su uso comer

Apartado 4: Apoyo social y Margen de Autonomía.

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES

PREGUNTAS:

Ítem	Preguntas	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 que 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 compañeras o compañeros?	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
26)	¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe?	(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)	¿Tu jefe planifica bien tu trabajo?	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
30)	¿Tu jefe se comunica bien con los trabajadores y trabajadoras?	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)

VERSIÓN CORTA DEL MÉTODO ISTAS 21 CoPsoQ NTP 703 DEL INSHT: El método de evaluación de riesgo psicosocial. Creado en el año 2000. Instrumento de dominio público en los términos especificados en la licencia de uso. Prohibido su uso comercial

Apartado 5: Doble presencia

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES

PREGUNTAS:

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)

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

VERSIÓN CORTA DEL MÉTODO ISTAS 21 CoPsoQ NTP 703 DEL INSHT: El método de evaluación de riesgo psicosocial. Creado en el año 2000. Instrumento de dominio público en los términos especificados en la licencia de uso. Prohibido su uso comercial.

Apartado 6: Estima

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

Ítem	Preguntas	Excelente	Buena	Regular	Mala	Escasa
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)

Ítem	Preguntas	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
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)

VERSIÓN CORTA DEL MÉTODO ISTAS 21 CoPsoQ NTP 703 DEL INSHT: El método de evaluación de riesgo psicosocial. Creado en el año 2000. Instrumento de dominio público en los términos especificados en la licencia de uso. Prohibido su uso comercial.

