

Evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa metalmecánica

Evaluation of the psychosocial risks in a metallurgical enterprise

Mervyn Márquez Gómez, Jusbeth Zambrano Suárez

Palabras Clave: riesgos psicosociales, carga psicológica, control sobre el trabajo

Key Words: psychosocial risks, psychological load, control over the work

RESUMEN

Debido al perfil dinámico que caracteriza a la sociedad actual, cada vez los trabajadores se encuentran expuestos a ambientes laborales que ameritan mayores esfuerzos físicos y mentales, lo que trae como consecuencia la aparición del estrés laboral, conduciendo además a absentismo, disminución de la calidad, aumento de la accidentabilidad y abandono de la organización; por lo que los riesgos psicosociales deben considerarse como un factor importante para la salud y seguridad laboral. Esta investigación tiene como objetivo evaluar los factores psicosociales en una empresa metalmecánica grande ubicada en el estado Táchira, Venezuela, a partir del diseño y validación de una escala de medición en la que fueron evaluados la carga psicológica, el control sobre el trabajo, el interés por el trabajador y las relaciones personales. El instrumento presentó una confiabilidad aceptable ($\alpha=0,868$) y validez de criterio y de constructo de acuerdo a las pruebas U de Mann - Whitney y coeficiente de correlación de Spearman, a un nivel de significancia del 5%. Los datos fueron recopilados directamente de un total de 88 trabajadores de la empresa, y se consiguió que el aspecto más desfavorable se encuentra representado por la carga psicológica,

mientras que el más favorable por las relaciones personales.

ABSTRACT

Due to the dynamic profile that characterizes the current society, increasingly workers are exposed to work environments that warrant greater physically and mentally efforts, which brings as a consequence the occurrence of work-related stress, leading to absenteeism, decreased quality, increase in accident rates and abandonment of the Organization; so psychosocial risks must be considered as an important factor for health and safety at work. This research aims to assess psychosocial factors in a metalworking company located in the State of Táchira, Venezuela, from the design and validation of a measurement scale in which were evaluated the psychological load, control over the work, the interest by the worker and personal relationships. The instrument presented an acceptable reliability ($\alpha = 0, 868$) and validity of criterion and construct according to the U Mann - Whitney tests and correlation coefficient Spearman, at a significance level of 5%. Data were directly collected from a total of 88 company workers, and it was found that the worst aspect is represented by the psychological load, while the favorable one by personal relationships.

INTRODUCCIÓN

Con las crecientes exigencias de la sociedad en cuanto a la calidad de los productos y servicios demandados, así como a los crecientes niveles de competitividad en el marco de la globalización, hay una mayor propensión de que los trabajadores se encuentren expuestos a ambientes laborales que ameritan mayores esfuerzos físicos y mentales, lo que trae como consecuencia alteraciones de sus funciones biológicas y psíquicas, y la aparición del estrés. Al respecto, Ramírez (2006) explica que el

nuevo perfil dinámico de la sociedad, hace que las empresas se tornen estresadas frente al entorno y estresantes hacia su interior; según el autor, una empresa estresada se caracteriza por tener una mínima capacidad de actualización, poca planeación, una gestión débil y desordenada, resistencia a los cambios y en fin escasa competitividad. Además, crea un ambiente laboral incómodo y desmotivante, lo que genera estrés a sus trabajadores.

Desde el punto de vista de la organización, un ambiente laboral estresante da origen a

absentismo, a disminución de la calidad, al aumento de la accidentabilidad y a una mayor propensión de abandonar la organización, y cuando menos a reclamos y modificaciones de tácticas operativas, todo ello en detrimento de la productividad. Estudios realizados en la Unión Europea sugieren que entre un 50% y un 60% del total de los días laborales que se pierden está asociado al estrés, y actualmente se perfila como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT, s.f.).

Según cifras del Observatorio de Riesgos Psicosociales de la Unión General de Trabajadores de España (2009), a partir de un estudio efectuado sobre 4500 empleados de diferentes empresas con distintas actividades laborales, señalan que el 75% de los trabajadores afirma sufrir de estrés derivado de las condiciones laborales, y apuntan entre las causas más importantes: una elevada carga mental, la falta de autonomía, ambigüedad en el rol laboral e imprecisión en la definición de tareas y a un pobre contenido de trabajo. En el mismo estudio, se obtuvo que 81% de los trabajadores afirman que experimentan síntomas de burnout (agotamiento, sensación de ineficacia, distanciamiento mental); y el 31% de las personas manifestaron que su salud ha empeorado a consecuencia del trabajo. Por lo que la misma instancia señala que los riesgos psicosociales deben considerarse como un factor de riesgo primario para la salud y la seguridad laboral.

De acuerdo al Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, 2010), la combinación de unas altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo o con escasas compensaciones, duplican el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular; y agrega que la eliminación de estos factores desfavorables podrían evitar entre el 25% y el 40% de los casos de enfermedad cardiovascular. Así mismo, según la referida fuente, además de este tipo de enfermedades, los riesgos psicosociales también se han vinculado a otros trastornos de salud (alteraciones de tipo gastrointestinal,

dermatológica y endocrinológica) y a ciertas conductas relacionadas con la salud como el hábito de fumar, el consumo de alcohol y drogas y el sedentarismo.

En Venezuela, el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), organismo encargado de Vigilar y fiscalizar el cumplimiento de las normas en materia de salud y seguridad en el trabajo, reconoce la clasificación estadística internacional de enfermedad y problemas relacionados con la salud, establecida por la Organización Panamericana de la Salud, en la cual se identifican como afecciones por factores psicosociales al estrés ocupacional, la fatiga laboral, el agotamiento emocional (síndrome burnout), la respuesta a acoso laboral (síndrome de moobing) y trastornos no orgánicos del sueño (INPSASEL, 2008).

Los riesgos psicosociales, por tratarse de un tema aun poco analizado y evaluado en el sector empresarial venezolano, y dada la poca asesoría brindada desde las instancias gubernamentales y educativas, son muchos los empresarios que no han llevado a cabo, ni siquiera por primera vez, una evaluación de los factores psicosociales en sus organizaciones, por lo que desconocen cuáles son, ni la magnitud de los riesgos de este tipo a los cuales pudieran estar expuestos sus trabajadores. Tal es el caso de la empresa donde fue desarrollada la presente investigación, en la cual el tema psicosocial como riesgo laboral, no ha sido previamente estudiado.

No obstante, la dirección de la empresa planteó su interés y necesidad de conocer los riesgos psicosociales más notables percibidos por sus trabajadores, debido en primer lugar, a la constante rotación de su personal, en promedio entre 2 y 3 personas mensualmente durante el año 2012; y en segundo lugar, para cumplir con las pautas establecidas en una inspección general sobre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, realizada por la Dirección Estatal de Salud de los Trabajadores (DIRESAT) del INPSASEL, en el mes de abril del año 2011, y en la que se señala la existencia de trabajos con un alto grado de concentración en la tarea.

En tal sentido, se planteó como objetivo de la investigación, evaluar los riesgos psicosociales presentes en la empresa, de acuerdo a la

METODOLOGÍA

La investigación realizada corresponde al nivel o alcance descriptivo, ya que el objetivo fundamental fue conocer o describir la percepción que tienen los trabajadores de la empresa analizada, respecto a los factores psicosociales presentes en su lugar de trabajo. Por su parte, el diseño de investigación, referido al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea, se corresponde al denominado por Hernández, Fernández y Baptista (2010) como diseño no experimental, dado que no hay manipulación deliberada de variables y sólo se observó el fenómeno en su ambiente natural para su posterior análisis. A su vez, la investigación tuvo un diseño transeccional o trasversal, de acuerdo a lo definido por los mismos autores, en el sentido de que sólo se recopilaban datos en un único momento.

La unidad de análisis de la investigación se encontró representada por los 129 trabajadores pertenecientes a la empresa metalmecánica estudiada; mientras que con relación a la muestra, se optó por un muestreo de tipo aleatorio estratificado, diferenciándose básicamente dos grupos de trabajadores: el personal administrativo (37 personas) y el personal operativo o de planta (92 personas), considerando las posibles diferencias en cuanto a los factores psicosociales a los que se encuentran expuestos ambos estratos.

Con la finalidad de estimar los parámetros para calcular el tamaño de muestra del estudio se realizó una prueba piloto a un conjunto de 30 trabajadores, definiéndose p como la proporción de trabajadores que consideran que en la empresa existen riesgos psicosociales altos; obteniéndose una p inicial de 0,23 ($p=7/30$). De esta forma, partiendo de este valor y con un nivel de confianza de 95% y un error máximo aceptable de 5%, se obtuvo un tamaño de muestra de 88 trabajadores (25 del área administrativa y 63 del área operativa, valores proporcionales a la cantidad de

percepción de los trabajadores, tanto del área operativa como del área administrativa.

trabajadores de cada sector existentes en la empresa).

Para llevar a cabo la medición de la variable se utilizó como instrumento de recolección de los datos una escala de medición o valoración multidimensional, tipo Likert, caracterizada por estar conformado por un conjunto de ítems presentadas en forma de afirmaciones para conocer la reacción de los trabajadores, en este caso en cinco categorías: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5) (Hernández et al, 2010). Esta escala corresponde a las denominadas técnicas subjetivas planteadas por Dalmau (2008), quien explica que a pesar de que existen otros tipos de procedimientos de evaluación tales como medidas de rendimiento, registros psicofisiológicos, metodologías analíticas y medidas de exigencia, las técnicas subjetivas se han convertido en uno de los procedimientos más utilizados, entre otras razones porque resultan más económicas al momento de aplicarlas, son fáciles de emplear y requieren pocos requisitos, son altamente aceptadas por los trabajadores e interfieren poco con la tarea.

La escala de medición fue diseñada considerando cuatro dimensiones: carga psicológica, control sobre el trabajo, interés por el trabajador y relaciones personales, como resultado de la integración y compilación de los factores planteados por diferentes fuentes tales como el ISTAS, el INSHT y el Laboratorio de Psicología del Trabajo y Estudios de Seguridad de la Universidad Complutense de Madrid (Martín, Luceño, Jaén y Rubio, 2007), constituyendo un total de 47 ítems. La carga psicosocial es definida como el esfuerzo intelectual al que se ve sometido el trabajador producto de la complejidad de las tareas realizadas, el nivel de atención requerido y la presión de tiempos impuesta. El control sobre el trabajo es definido como la autonomía o atribución que tiene el trabajador para participar en la

asignación de las tareas, decidir el método a utilizar en su propio trabajo y decidir las pausas e interrupciones durante la jornada laboral. El interés por el trabajador es definido como la importancia que da la empresa a aspectos de índole personal y a largo plazo del trabajador, como sus posibilidades de desarrollo, estima y seguridad sobre el futuro laboral y sus condiciones. Las relaciones personales son definidas como la posibilidad y calidad de las comunicaciones en el trabajo, las relaciones de los trabajadores con sus superiores y compañeros, y la cohesión de grupo.

Con la finalidad de analizar la consistencia interna del instrumento diseñado, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones de la escala; los resultados obtenidos en este análisis expresaron un índice $\alpha = 0,872$ para carga psicológica, $\alpha = 0,852$ para control sobre el trabajo, $\alpha = 0,790$ para interés por el trabajador y $\alpha = 0,819$ para relaciones personales, lo cual indica una homogeneidad y coherencia aceptable de las respuestas a los ítems de la escala, y por consiguiente una fiabilidad aceptable del instrumento (Hernández et al, 2010).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Dentro de las características demográficas de la muestra se obtuvo que 58% (51) de los trabajadores consultados pertenecen al género masculino; 68% (60) son personas jóvenes menores a 35 años; y 91% (80) manifestaron tener una relación laboral de fijo en la empresa. En general, se aprecia una población laboral de reciente ingreso, resaltando en primer lugar, un 41% (36) de los trabajadores con una antigüedad entre 1 y 5 años, seguido de un 25% (22) de trabajadores con menos de 1 año laborando en la empresa.

Identificación de los Riesgos Psicosociales

En principio se puede mencionar que se obtuvo una valoración media general en la escala de 2,83 (escala de 1 a 5, donde 5 implica mayor prevalencia de riesgo), por lo que en general, los trabajadores perciben los riesgos psicosociales en

En cuanto a la validez del instrumento, referida al grado en que éste mide en realidad la variable que intenta medir, se incluyeron dos ítems adicionales en el instrumento a partir de los cuales se determinaron la validez relacionada con el criterio (específicamente validez concurrente) y la validez de constructo (validez convergente y discriminante). En el caso de la validez concurrente fue utilizada la prueba no paramétrica U de Mann – Whitney para la comparación de dos muestras independientes (Juárez, Villatoro y López, 2002; Maneiro y Mejías, 2010), obteniéndose resultados que confirman la validez concurrente al 5% de significancia, y por consiguiente validez de criterio. Por su parte, para la validez convergente y discriminante se empleó la prueba de correlación de Spearman, obteniéndose en el primer caso un coeficiente de 0,332 (significativo al 5%) respecto al concepto de ambiente laboral (concepto diferente pero vinculado a los factores psicosociales) y por tanto demostrándose validez convergente. En el segundo caso se obtuvo un coeficiente de -0,079 (no significativo al 5%) respecto al concepto de calidad de los productos (no relacionado con los factores psicosociales), confirmándose validez discriminante, y por tanto validez de constructo.

un nivel medio; el valor mínimo fue de 1,49 y el máximo de 4,23.

No obstante, al discriminar por estrato, cada una de las dimensiones consideradas en la escala, se puede apreciar que la dimensión carga psicológica obtuvo la mayor puntuación tanto en el personal administrativo (3,66) como en el personal operativo (3,30), ambos valores por encima de la mediana, lo que indica que ésta constituye el principal factor de riesgo psicosocial en la empresa. El factor más favorable está representado por las relaciones personales en el trabajo, el cual tuvo una media de 2,19 y 2,48 en el personal administrativo y operativo, respectivamente. Los puntajes generales obtenidos en cada dimensión se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1. Medias y desviaciones típicas de las puntuaciones obtenidas en cada dimensión por el personal administrativo y operativo

Dimensión	Personal Administrativo		Personal Operativo	
	Media	Desv.	Media	Desv.
Carga psicológica	3,66	0,41	3,30	0,52
Control sobre el trabajo	2,61	0,70	2,83	0,57
Interés por el trabajador	2,33	0,88	2,72	0,69
Relaciones personales	2,19	0,81	2,48	0,62
Global	2,81	0,35	2,84	0,53

Sin embargo, al realizar pruebas de hipótesis para conocer si existen diferencias significativas entre ambos estratos de trabajadores, se consiguió que con un nivel de significancia de 0,05, sólo en las dimensiones carga psicológica e interés por el trabajador se presentan diferencias; en el caso de la carga psicológica, el personal administrativo la consideró como un riesgo mayor, en comparación al personal operativo de la empresa; mientras que el riesgo asociado a la dimensión interés por el trabajador es percibido más alto por el personal operativo. Con relación al control sobre el trabajo y a las relaciones personales no se encontraron diferencias significativas entre ambos estratos de trabajadores.

Por otro lado, al procesar los datos discriminados por sexo, se aprecian diferencias significativas (al 0,05) sólo en la dimensión carga psicológica, donde los hombres (51) perciben un mayor riesgo que las mujeres (37); mientras que en las dimensiones restantes no se encontraron diferencias significativas. Estos resultados contradicen datos como los obtenidos por el Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud del ISTAS (2010), en cuyos estudios detectaron que las mujeres están expuestas a peores condiciones que los hombres. Sin embargo, al profundizar en los resultados encontrados, no se observa una clara correspondencia con el estrato o área laboral en que se ubica el personal, sino más bien constituyen diferencias de percepción o aptitud hacia el trabajo entre el personal masculino y el femenino.

Percepción respecto a la carga psicológica

La carga psicológica representa el factor con la mayor puntuación dada por los trabajadores, lo que significa que es el riesgo psicosocial más importante en la empresa. Al analizar los resultados de sus principales indicadores se tiene que el nivel de atención requerido en el trabajo constituye el factor más desfavorable percibido por los trabajadores tanto del área administrativa como del área operativa, con un valor de 3,84 y 3,56, respectivamente; en segundo lugar se ubica el factor complejidad con 3,66 y 3,26, y por último la presión de tiempos con 3,40 y 3,06, tal como se aprecia en la Figura 1.

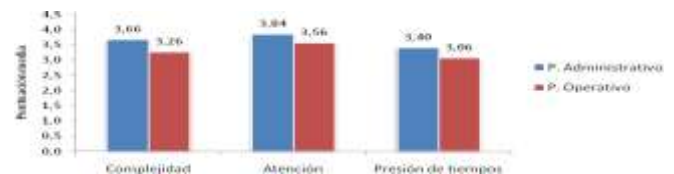


Figura 1. Medias de las puntuaciones obtenidas en la dimensión carga psicológica

Percepción respecto al control sobre el trabajo

La dimensión referida a la autonomía que tiene el trabajador para decidir y controlar sus tareas, constituye la segunda peor ponderada, después de la carga psicológica. Los factores evaluados en esta dimensión se refieren a la participación que tiene el trabajador en la asignación de sus actividades, la posibilidad de decidir el método de trabajo a implementar y la administración de pausas e interrupciones durante su jornada laboral. De todos ellos, el relacionado a método de trabajo fue el más favorable tanto para el personal administrativo como operativo, con una ponderación media de 2,28 y 2,79, respectivamente; tal como se puede visualizar en la Figura 2.



Figura 2. Medias de las puntuaciones obtenidas en la dimensión control sobre el trabajo

Percepción respecto al interés por el trabajador

En esta dimensión fueron consultados los factores relacionados a las posibilidades de desarrollo, estima e inseguridad, los cuales presentaron valoraciones medias por debajo de la mediana (3, de acuerdo con la escala utilizada), tanto en el personal administrativo como operativo, tal como se muestra en la Figura 3. El aspecto más desfavorables entre los tres fue el de inseguridad (2,40 y 2,82 para los trabajadores administrativos y operativos, respectivamente) y el más favorable el de posibilidades de desarrollo.

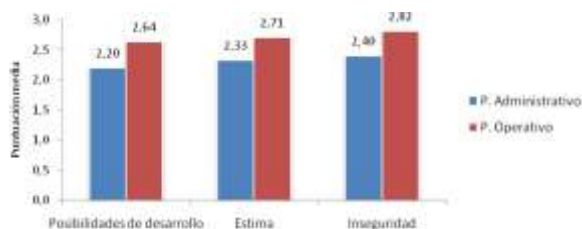


Figura 3. Medias de las puntuaciones obtenidas en la dimensión interés por el trabajador

Percepción respecto a las relaciones personales

El tema de las relaciones personales pareciera representar el aspecto menos desfavorable en la empresa, en cuanto a factores psicosociales se refiere. Como se puede visualizar en la Figura 4, la comunicación constituye el factor más desfavorable para el personal operativo (2,62), entre tanto, las relaciones con superiores y compañeros representa el más desfavorable para el personal administrativo (2,28). Lo relacionado a cohesión como grupo de trabajo, es el factor más favorable para ambos estratos. Además, no existen diferencias significativas (Con una confianza de 95%) entre las medias obtenidas de ambos estratos del personal.

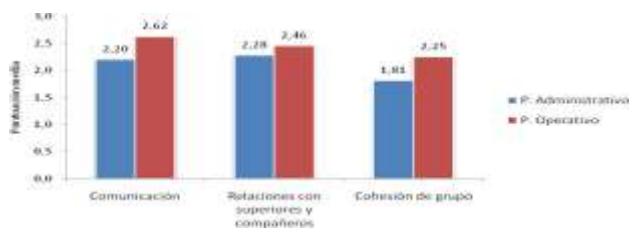


Figura 4. Medias de las puntuaciones obtenidas en la dimensión relaciones personales.

Valoración de los Riesgos Psicosociales Identificados

De acuerdo con lo planteado por el INSHT (2005), una vez identificados los factores de riesgo, deben analizarse los resultados, para dar cumplimiento así a la fase de evaluación de los factores de riesgo psicosocial. De esta manera, con el fin de determinar el grado de nocividad que generan los factores psicosociales para la salud de los trabajadores, y facilitar la elaboración, puesta en marcha y seguimiento de propuestas de mejora, resulta importante valorar el nivel de riesgo de los diferentes factores psicosociales analizados anteriormente. Para ello se determinó el promedio de los puntajes ponderados obtenidos en cada una de las dimensiones consideradas, al cual se le asoció además una interpretación referencial: de 1 a 1,80 riesgo muy bajo o inexistente; de 1,81 a 2,60 riesgo bajo; de 2,61 a 3,40 riesgo medio; de 3,41 a 4,20 riesgo alto; y de 4,21 a 5 riesgo muy alto.

En la Tabla 2 se indican los tipos de riesgo encontrados para el personal de la empresa, en cada uno de los factores psicosociales estudiados. Se aprecia, en el caso del personal administrativo, una prevalencia de riesgo mayor en la dimensión carga psicológica del trabajador, específicamente en los factores complejidad y atención requerida; en tanto que las dimensiones interés por el trabajador y relaciones personales no fueron percibidas como un riesgo importante. De forma similar, para el personal operativo o de planta de la empresa, la carga psicológica representa el riesgo psicosocial más importante, en especial el factor relativo a la atención, mientras que la dimensión relaciones personales constituye el riesgo más bajo percibido.

Los resultados obtenidos coinciden en parte con los estudios realizados por el Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud del ISTAS (2010), los cuales reflejan que los trabajadores que realizan tareas operativas están expuestos a factores psicosociales más desfavorables para la salud en comparación con los que realizan tareas de diseño y planificación (administrativas), ya que en efecto se obtuvo un mayor puntaje en las valoraciones dadas por el personal operativo pero

sólo en los factores inseguridad y control sobre el método de trabajo, sin embargo, en los factores relacionados a la complejidad del trabajo y la

presión de tiempos el riesgo fue percibido más alto en el personal administrativo.

Tabla 2. Valoración de riesgos psicosociales en el personal administrativo y operativo

Dimensión	Factor	Tipo de riesgo	
		P. Administrativo	P. Operativo
Carga psicológica	Complejidad	Alto	Medio
	Atención	Alto	Alto
	Presión de tiempos	Medio	Medio
Control sobre el trabajo	Asignación del trabajo	Medio	Medio
	Método de trabajo	Bajo	Medio
	Pausas e interrupciones	Medio	Medio
Interés por el trabajador	Posibilidades de desarrollo	Bajo	Medio
	Estima	Bajo	Medio
	Inseguridad	Bajo	Medio
Relaciones personales	Comunicación	Bajo	Medio
	Relación con superiores y compañeros	Bajo	Bajo
	Cohesión de grupo	Bajo	Bajo

Plan de acción

Es importante mencionar que estas medidas o sugerencias planteadas deben entenderse como recomendaciones generales, de carácter orientativo, ya que las soluciones definitivas a ser implementadas, deben ser analizadas por la misma organización a través de un grupo integrado por los diferentes involucrados, donde se evalúe su factibilidad y viabilidad.

De manera ilustrativa, a continuación se mencionan las acciones recomendadas a corto, mediano y largo plazo para disminuir los factores de riesgo más importantes de ser disminuidos, dado la valoración dada por los propios trabajadores.

Acciones orientadas a reducir el riesgo por carga psicológica

Acción 1: Evitar mostrar una sensación de urgencia y apremio de tiempo innecesario.

Factor de riesgo: La presión de tiempos.

Responsable: Gerencia media.

Tiempo de ejecución: Corto plazo.

Objetivo: Disminuir la percepción de un trabajo intenso.

Actividades:

1. Capacitar a la gerencia media en el manejo de personal y comunicación efectiva.
2. Informar claramente los plazos de entrega de productos o trabajos desde el momento de su asignación.

Acción 2: Promover la formación en el desarrollo correcto y saludable del trabajo.

Factor de riesgo: La complejidad de las tareas realizadas y el nivel de atención requerido.

Responsable: Gerencia media y trabajadores.

Tiempo de ejecución: Corto plazo.

Objetivo: Mejorar la capacidad de respuesta del trabajador y mitigar la complejidad percibida.

Actividades:

1. Elaborar un listado de las dudas que tienen los trabajadores respecto a sus tareas.
2. Identificar a los trabajadores de mayor experiencia en cada área.
3. Programar talleres para los trabajadores novatos.
4. Llevar a cabo talleres que permitan transferir conocimientos de los trabajadores experimentados a los nuevos.
5. Propiciar la comunicación permanente entre el personal a objeto de evitar que las personas se cohiban de aclarar cualquier duda del trabajo.

Acción 3: Establecer pausas en el trabajo.

Factor de riesgo: La complejidad de las tareas realizadas.

Responsable: Gerencia media y trabajadores.

Tiempo de ejecución: Corto plazo.

Objetivo: Permitir la recuperación del trabajador en tareas que requieren esfuerzos intensos y continuados.

Actividades:

1. Identificar los trabajos con mayor esfuerzo tanto físico como mental.
2. Evaluar la posibilidad de incluir pausas en el trabajo, en común acuerdo entre trabajadores y mandos medios, que permitan reducir la fatiga

Acción 4: Aportar la información suficiente para que el trabajador pueda enfrentarse a diversas situaciones del trabajo.

Factor de riesgo: La complejidad de las tareas realizadas y el nivel de atención requerido.

Responsable: Gerencia media.

Tiempo de ejecución: Mediano plazo.

Objetivo: Aumentar en el trabajador su confianza para realizar el trabajo y tomar decisiones.

Actividades:

1. Establecer los procedimientos de cada trabajo.
2. Validar los procedimientos con los trabajadores.
3. Documentar los procedimientos según el formato sugerido.

Acción 5: Desarrollar la rotación y enriquecimiento de tareas.

Factor de riesgo: La complejidad de las tareas realizadas y el nivel de atención requerido.

Responsable: Gerencia media y trabajadores

Tiempo de ejecución: Mediano plazo.

Objetivo: Reducir el tiempo de exposición a tareas que implican un alto esfuerzo mental.

Actividades:

1. Identificar las tareas que implican un esfuerzo mental alto.
2. Crear una programación sobre la rotación de los trabajadores, entre tareas con esfuerzo alto y bajo, con la participación de los mismos.
3. Implementar el sistema de rotación del trabajo creado.
4. Evaluar los resultados en conjunto con los trabajadores.

Acción 6: Crear e incorporar dispositivos a prueba de errores (poka yoke).

Factor de riesgo: El nivel de atención requerido.

Responsable: Gerencia media y trabajadores.

Tiempo de ejecución: Mediano plazo.

Objetivo: Evitar la ocurrencia de errores en los puestos de trabajo cuya posibilidad y gravedad sea significativa.

Actividades:

1. Identificar los errores más recurrentes en el trabajo.
2. Diseñar métodos que permitan al operario evitar errores en su trabajo.
3. Probar los métodos diseñados.
4. Adiestrar a los trabajadores en el uso de los métodos probados.
5. Implementar su uso.

Acción 7: Contar con la plantilla necesaria de personas para llevar a cabo todo el trabajo requerido.

Factor de riesgo: La presión de tiempos.

Responsable: Dirección.

Tiempo de ejecución: Largo plazo.

Objetivo: Reducir la intensidad del trabajo.

Actividades:

1. Evaluar la capacidad actual.

2. Elevar la capacidad actual mediante la mejora de los métodos de trabajo.

3. Estimar las necesidades de capacidad presentes y proyectarla hacia el futuro.

4. Determinar las diferencias entre necesidades y disponibilidad.

5. Determinar la cantidad de trabajadores faltantes.

6. En caso de requerirse, contratar la cantidad de trabajadores faltantes.

Acción 8: Establecer un sistema de información que permita a los trabajadores conocer su rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible.

Factor de riesgo: La presión de tiempos.

Responsable: Gerencia media y trabajadores.

Tiempo de ejecución: Largo plazo.

Objetivo: Administrar mejor el tiempo del trabajador y disminuir su carga mental y memorización, y concentrarse sólo en la ejecución del trabajo.

Actividades:

1. Implementar el uso de pizarras en cada área de la empresa.
2. Publicar información referente al trabajo asignado y sus lapsos de entrega.
3. Efectuar reuniones semanales con los trabajadores del área con el propósito de dar retroalimentación sobre el rendimiento individual y grupal alcanzado.

Acciones orientadas a reducir el riesgo debido al control sobre el trabajo

Acción 1: Fomentar la participación del trabajador en la toma de decisiones relacionadas con la asignación de sus tareas y la distribución de pausas.

Factor de riesgo: La escasa participación del trabajador en la asignación de las tareas.

Responsable: Gerencia media y trabajadores.

Tiempo de ejecución: Corto plazo.

Objetivo: Aumentar el bienestar del trabajador al tomársele en cuenta en las decisiones sobre su trabajo, además de crear un mayor compromiso.

Actividades:

1. Programar reuniones periódicas con los trabajadores de cada área para llevar a cabo la asignación de tareas.
2. Preguntar a los trabajadores sus sugerencias respecto a la distribución del trabajo.
3. Efectuar la distribución de responsabilidades de manera conjunta.

Acciones orientadas a reducir el riesgo debido al desinterés por el trabajador

Acción 1: Demostrar al trabajador que la empresa tiene un interés en él a largo plazo.

Factor de riesgo: Escasas posibilidades de desarrollo e inseguridad sobre el futuro laboral.

Responsable: Dirección y Gerencia media.

Tiempo de ejecución: Corto plazo.

Objetivo: Disminuir la inseguridad percibida por el trabajador respecto a su futuro laboral.

Actividades:

1. Explicar al trabajador las posibilidades de crecimiento dentro de la empresa.

2. Mostrar receptividad e interés ante cualquier inquietud planteada por el trabajador, a nivel laboral y personal.

3. Considerar la colaboración en la solución de problemas comunes.

Acción 2: Fomentar el reconocimiento del trabajo realizado como política de gestión de personal.

Factor de riesgo: Falta de estima en el trabajo.

Responsable: Dirección y Gerencia media.

Tiempo de ejecución: Corto plazo.

Objetivo: Dar el reconocimiento que merecen los trabajadores.

Actividades:

CONCLUSIONES

Se determinó que en la empresa se encuentran presentes ciertos factores de riesgo psicosocial, tanto en el estrato de los trabajadores administrativos como en el personal operativo; adicionalmente se encontraron diferencias significativas al 5% entre la percepción de ambos estratos de trabajadores, para las dimensiones carga psicológica e interés por el trabajador, mientras que en las dimensiones control sobre el trabajo y relaciones personales no hubo tal diferencia. Esto comprueba la hipótesis planteada inicialmente sobre la existencia de factores de riesgo psicosocial tanto en el personal operativo como administrativo de la empresa, dada la alta rotación de personal dentro de la empresa así como el veredicto entregado por el INPSASEL en la inspección general realizada; no obstante, es importante hacerle seguimiento a la tasa de rotación de personal que se continúe presentando luego de llevar a cabo las acciones propuestas, ya que dicha rotación pudiera tener otras causantes adicionales a los factores psicosociales, las cuales pudieron no ser identificadas en el presente estudio.

A pesar de que el objetivo del estudio se planteó en términos de identificar los factores psicosociales

1. Dar a conocer periódicamente, quienes han sido los trabajadores con mejores rendimientos en cada área.

2. Dar a conocer y premiar a los trabajadores que aporten ideas innovadoras en el mejoramiento de su trabajo.

3. Felicitar cotidianamente a los trabajadores que realizan bien sus labores.

Acción 3: Considerar el pago de incentivos salariales a los trabajadores según los resultados obtenidos.

Factor de riesgo: Falta de estima en el trabajo.

Responsable: Dirección y Gerencia media.

Tiempo de ejecución: Largo plazo.

Objetivo: Reconocer el esfuerzo y contribución al logro de los objetivos.

Actividades:

1. Establecer estándares de producción.

2. Evaluar el rendimiento de cada trabajador mensualmente.

3. Determinar y otorgar el incentivo laboral correspondiente a cada trabajador.

4. Explicar el incentivo como un incremento de su sueldo que se gana como consecuencia de su buen desempeño.

tanto en el personal administrativo como operativo de la empresa, resultaría interesante analizar el comportamiento de este tipo de riesgos en función de otros estratos tales como el sexo, la antigüedad dentro de la empresa, el nivel de instrucción, entre otros. Así mismo, convendría realizar estudios ergonómicos relacionados al diseño del puesto de trabajo, incluyendo el estudio de factores ambientales, de forma que contribuyan y complementen los hallazgos aquí presentados, y permita la disposición de un lugar de trabajo seguro y saludable.

El instrumento diseñado fue aplicado a un total de 88 trabajadores de las diferentes áreas de la empresa, obteniéndose que el aspecto psicosocial más desfavorable se encuentre representado por la carga psicológica, seguido por el control sobre el trabajo, mientras que las relaciones personales constituyen el aspecto más favorable valorado por los mismos trabajadores. Resulta fundamental el seguimiento que se realice a estos factores psicosociales, en especial, a la carga psicológica percibida por los trabajadores, en la medida en que se vaya ejecutando el plan de acción y se vayan implementando los cambios propuestos. En este sentido, a pesar de que el instrumento diseñado y

utilizado en el estudio es susceptible a cambios y mejoras, la sugerencia es que los próximos diagnósticos se realicen con el mismo cuestionario a objeto de facilitar las comparaciones y cuantificar las mejoras en términos de reducción de los niveles de riesgo psicosocial.

Dentro de los factores específicos peor percibidos y que pudieran representar un riesgo psicosocial se encuentran: la alta responsabilidad y concentración del trabajo; la necesidad de tomar decisiones rápidas y difíciles; la intensidad mental y el manejo de informaciones complejas; el alto nivel de

exactitud, calidad y perfección que exige el trabajo; el ritmo elevado e impuesto del trabajo; la falta de autonomía de los trabajadores para participar en la asignación de tareas y en la administración de pausas o descansos; la inseguridad respecto a la estabilidad de su trabajo y falta de reconocimiento por parte de los supervisores. Muchos de estos factores de riesgo específicos pueden vincularse a deficiencias en los modelos y prácticas gerenciales ejercidas en la empresa, por lo que la capacitación y formación en la materia constituye una necesidad que facilitará cualquier cambio a implementar.

REFERENCIAS

Dalmau, I. (2008). Evaluación de la carga mental en tareas de control: técnicas subjetivas y medidas de exigencia (Tesis de Doctorado). Recuperado el 01 de marzo de 2012 de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6777/01Idp01de01.pdf?sequence=1>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5a ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales [INPSASEL]. (2008). Norma Técnica para declaración de enfermedad ocupacional (NT-02-2008). Recuperado el 16 de abril de 2012 de http://www.inpsasel.gob.ve/moo_doc/Nor_Decl_Enfer_Ocup.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT]. (2005). NTP 702: el proceso de evaluación de los factores psicosociales. Recuperado el 21 de marzo de 2012 de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT]. (s.f.). Estrés laboral. Recuperado el 16 de abril de 2012 de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/>

Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/ntp_efp_34.pdf

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS]. (2010). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Barcelona, España: Autor.

Juárez, F., Villatoro, J., y López, E. (2002). Apuntes de Estadística Inferencial. México D.F., México: Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente.

Maneiro, N., y Mejías, A. (2010). Estadística para ingeniería. Valencia, Venezuela: Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.

Martín, J., Luceño, L., Jaén, M., y Rubio, S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. *Psicothema*, 19, 95-101.

Ramírez, C. (2006). Ergonomía y productividad (2a ed.). México D.F., México: Limusa.

Unión General de Trabajadores. Observatorio de Riesgos Psicosociales. (2009). Nuevo informe de UGT sobre riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo. Recuperado el 13 de abril de 2012 de http://www.infocop.es/view_article.asp?id=2581

Autores

Mervyn Márquez Gómez. Ingeniero Industrial. Magíster en Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Experimental del Táchira. Participante del Doctorado en Ingeniería, Área Industrial, Universidad de Carabobo. Profesor Agregado a Dedicación Exclusiva, Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Experimental del Táchira, San Cristóbal, Venezuela. Investigador PEII.
E-mail: mervyn@unet.edu.ve

Jusbeth Zambrano Suárez. Ingeniero Industrial. Magíster en Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Experimental del Táchira. Profesora Asistente a Dedicación Exclusiva, Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Experimental del Táchira, San Cristóbal, Venezuela. Investigadora PEII.
E-mail: jzambranos@unet.edu.ve

Recibido: 06/09/2013

Aceptado: 30/11/2013