



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



**INCIDENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DPTO. DE RR.HH.
DEL INSTITUTO AUTÓNOMO DE LA SALUD
DEL ESTADO YARACUY**

Autora:
Rojas, Carlen

Bárbula, Mayo del 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**INCIDENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DPTO. DE RR.HH.
DEL INSTITUTO AUTÓNOMO DE LA SALUD
DEL ESTADO YARACUY**

**Tutora:
Belkis Rojas M**

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Áreas de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales
Prof: Belkis Rojas M
C.I.: 4.872.471

Bárbula, Mayo del 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **"INCIDENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DPTO. DE RR.HH. DEL INSTITUTO AUTÓNOMO DE LA SALUD DEL ESTADO YARACUY"**. Presentado por el (la) ciudadano (a): **Rojas Carlen** Titular de la Cédula de identidad N° V. 11.276.976 Para optar al título de **Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales**, el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

Aprobado

Nombre, Apellido	C.I.	Firma del Jurado
<i>Jura Selgado</i>	<i>5676353</i>	<i>Jura Selgado</i>
<i>Conrado Guerra</i>	<i>5222637</i>	<i>Conrado Guerra</i>
<i>OMAR W. MENDOZA GONZALEZ</i>	<i>12.761.400</i>	<i>OMAR W. MENDOZA GONZALEZ</i>

Bárbula, Mayo del 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



**INCIDENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DPTO. DE RR.HH.
DEL INSTITUTO AUTÓNOMO DE LA SALUD
DEL ESTADO YARACUY**

Autora: Rojas, Carlen

Tutora: Belkis Rojas M.

Fecha: Marzo del 2016.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general analizar la incidencia de riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de recurso humano del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy (PROSALUD). El problema central está basado en ciertas dificultades que el trabajador presenta en la organización como resultado a factores de riesgos psicosociales que presume condiciones que afectan su desempeño laboral. Esta investigación fue de campo con un nivel descriptivo y un diseño no experimental. La población estuvo conformada por un total de cincuenta y tres (53) trabajadores pertenecientes a la organización, de los cuales se seleccionó una muestra de treinta y siete (37) trabajadores, utilizando para ello el método de muestreo estratificado con afijación proporcional. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario conformado por veinte y siete (27) ítems, en los cuales se consideró para cada uno de los riesgos psicosociales, modelos que ya han sido ampliamente estudiados, validados y aplicados a nivel mundial por diversos autores. A través de la aplicación del instrumento a la muestra de estudio, se determinó que los trabajadores encuestados manifiestan niveles medios de estrés laboral y sintomatología asociadas al síndrome de burnout de Desgaste Emocional, despersonalización y realización personal por lo cual, se recomienda aplicar medidas de participación que abarquen estrategias tanto individuales como grupales y organizacionales para el manejo efectivo de las emociones y el control de estrés.

Palabras Claves: Riesgos psicosociales, desempeño laboral, recurso humano.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



**INFLUENCE OF PSYCHOSOCIAL RISKS ON THE LABOR
REDEEMING OF THE EMPLOYEES ON DPTO. OF RR.HH.
IN THE INSTITUTE AUTÓNOY OF THE HEALTH
ESTATES YARACUY .**

AUTHOR: Rojas, Carlen

TUTOR: Belkis Rojas M.

DATE: Mayo del 2016

ABSTRACT

This research was conducted with the main objective of Analyze the influence of psychosocial risks on the labor redeeming the employees on Dpto of RR.HH in the institute autonomy of the health Estates Yaracuy(PROSASLUD). The principal problems are some difficulties on the employees on the organization, the which's have bad results in the factors of psychosocial risks that its possible influence the labor redeeming the employees. This investigationis framed in a study of field of descriptive modality and not experimental structure. The population object of this study, was selected by fifty and three (53) employees on the organization, which they form an representative sample of thirty an seven (37) employees, was utilized the technical of sampling proportional stratification. As technical of data collection would be used the questionnaire, conformed by twenty and seven (27) questions. In the which, were utilized cuestionary models for the study of psychosocial risks, validated globally by variousauthors on character universally. Through the application of the instrument the sample object of this study, it waspossible to be verified that the sworkers present laboral Stress and some symptoms of Syndrome of Burnout, although show elevated levels of Emotional Wearing down, mean levelshigh of Cynicism and high levels of Professional Effectiveness; thus, is recommended, in order to avoid that this situation happens, to apply intervention measures that as much include individual strategies as group and organizational for the effective handling of the emotions and the control of stress.

Keywords: Psychosocial risks, talent human, employees.

INDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE DE CUADROS.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE GRÀFICOS.....	xii
DEDICATORIA.....	xiii
AGRADECIMIENTOS.....	xv
INTRODUCCIÒN.....	16
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	19
Objetivos de la Investigación.....	26
Objetivo General.....	26
Objetivo Específicos.....	26
Justificación de la Investigación.....	27
CAPITULO II	
MARCO TEORICO	
Antecedentes de la Investigación.....	30
Bases Teóricas.....	42
Factores Psicosociales.....	43
Contexto histórico de los Factores Psicosociales.....	46
Factores Protectores Psicosociales.....	48
Factores de Riesgos Psicosociales o de Estrés.....	49
Riesgo Psicosocial.....	53
Estrés Laboral.....	55
El Burnout o Síndrome de estar quemado.....	62
Mobbing o acoso en el trabajo.....	70

Fases del Mobbing.....	74
Violencia en el trabajo.....	77
Desempeño Laboral.....	81
Gestión de desempeño en la organización.....	84
Factores que influyen en el desempeño laboral.....	85
Bases Legales.....	87
 CAPITULO III	
MARCO METODOLOGICO	
Diseño de la Investigación.....	98
Tipo de Investigación.....	99
Nivel de Investigación.....	100
Estrategia Metodológica.....	101
Población y Muestra.....	104
Técnicas o Instrumentos de recolección de datos.....	108
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	112
Técnicas de Análisis e interpretación de datos.....	113
CAPITULO IV	114
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	
Conclusiones.....	172
Recomendaciones.....	175
LISTA DE REFERENCIAS.....	177
ANEXOS.....	182

INDICE DE CUADROS.

Cuadro		pp.
1	Clasificación de los Factores Psicosociales.....	45
2	Factores de Riesgos Psicosociales o de Estrés.....	53
3	Modelo orientado a la dirección propuesto por Matteson e Ivancevich.....	59
4	Fases del proceso de Burnout.....	63
5	Diferencias entre Síndrome de Burnout y el Estrés.....	64
6	Grupos estresores susceptibles a desencadenar el Burnout.....	66
7	Factores que pueden incrementar la posibilidad de que produzcan actos violentos.....	79
8	Cuadro Técnico Metodológico.....	99
9	Distribución de la Población.....	105
10	Muestreo Estratificado con afijación proporcional para el cálculo de la muestra de los trabajadores de Prosalud.....	108

ÍNDICE DE TABLA.

Tablas	pp.
1 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 1	115
2 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 2	117
3 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 3	119
4 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 4	121
5 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 5	123
6 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 6	125
7 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 7	127
8 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 8	129
9 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 9	131
10 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 10	133
11 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 11	135
12 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 12	137
13 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 13	139
14 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 14	141
15 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 15	143
16 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 16	145
17 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 17	147
18 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 18	149
19 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 19	151
20 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 20	153
21 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 21	155
22 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 22	157
23 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 23	159
24 Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 24	161

25	Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 25	163
26	Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 26	165
27	Distribución absoluta y porcentual en relación al ítem N° 27	167
28	Distribución absoluta y porcentual correspondiente a los niveles de referencia de la dimensión Estrés Laboral del Modelo de R. Karasek.....	169
29	Distribución absoluta y porcentual correspondientes a los niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout en función a los criterios del Manual de Masloch y Jackson 1986.....	170

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico

1	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N°1	115
2	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N°2	117
3	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N°3.....	119
6	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 6.....	125
7	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 7.....	127
8	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 8.....	129
9	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N°9.....	131
10	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N°10.....	133
11	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 11.....	137
12	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 12.....	139
13	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 13.....	141
14	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N°14.....	143
15	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N°15.....	145
16	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N°16.....	147
17	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 17.....	149
18	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 18.....	151
19	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 19.....	153
20	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 20	155
21	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 21	157
22	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 22	159
23	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 23	161
24	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 24	163
25	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 25	165

26	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 26	167
27	Distribución Gráfica y porcentual en relación al Ítem N° 27	
28	Distribución Gráfica y porcentual correspondiente a los niveles de referencia de la dimensión Estrés Laboral del Modelo de R. Karasek	168
29	Distribución Gráfica y porcentual correspondientes a los niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout en función a los criterios del Manual de Moloch y Jackson 1986	169

DEDICATORIA

A Dios y al Espíritu Santo, por haberme permitido la dicha de vivir, por darme la fe y fortaleza para culminar esta meta.

A mis Padres, Neyis por su amor incondicional y Francisco (+) aunque no estés físicamente sigues vivo en mi corazón, este triunfo es de ustedes. ¡Los amo!

A mi hijo Carlos Luis, a quien amo, adoro, por ser la razón y el motivo para seguir adelante.

A mis hermanos y sobrinos, por ser tan especiales y maravillosos, por estar siempre a mi lado.

A mi compañero de vida, por su apoyo en los momentos más difíciles de esta experiencia.

A toda mi familia por ser tan imprescindibles, por todo el apoyo y los consejos que siempre me han brindado, por todo esto y más les dedico mi trabajo, los amo a todos.

A todos les dedico.....

AGRADECIMIENTOS

A Dios quien ha sido mi guía en todos los logros alcanzados y la fuente de fortaleza e inspiración personal.

A la Universidad de Carabobo por la inestimable formación académica que me brindó a lo largo de mi carrera, por ser la casa de estudio y por darme las herramientas para el desarrollo personal y profesional.

A la Profesora Belkis Rojas, por aceptar ser mi tutora, y por su orientación y dedicación en la elaboración de este proyecto de grado.

Al Dr. Omar Mendoza, por su aporte y valiosa colaboración en la culminación de este trabajo.

A la Prof. Mairy Cejas, por su apoyo en todo el trayecto de esta Maestría.

A las Lcdas. María Elena Cariño y Roxangeles Rodríguez, por su vocación, dedicación y consejos para llevar a feliz término esta Maestría

A mi gran amiga, hermana de corazón y compañera de estudios Hecdiar Carrillo, por su apoyo, estímulo y por la gran amistad que nos mantiene unidas.

Agradezco también a mis amigos, Ángel Medina y Mary Famiglietty, y a todos mis compañeros de trabajo por el apoyo incondicional que me brindaron para el desarrollo mi trabajo de grado,

Y a todas aquellas personas que siempre creyó en mí y que de una u otra forma, aún en los momentos difíciles, me brindaron su aliento y buenos deseos, gracias, muchas gracias.

INTRODUCCIÓN

En relación a la dinámica que caracteriza a la sociedad actual, con mayor frecuencia los trabajadores se encuentran expuestos a entornos laborales que ameritan considerables esfuerzos físicos y mentales, lo que trae como consecuencia desgaste emocional, fatiga, estrés, accidentabilidad, disminución de la calidad en el desempeño y abandono de la organización; por lo cual los riesgos psicosociales deben considerarse como un factor importante para la seguridad y salud mental, reconociéndose esta última como el estado de equilibrio entre una persona y su entorno garantizando la participación activa en el trabajo, desarrollo intelectual y relaciones^{xv} interpersonales de manera de alcanzar bienestar y calidad de vida.

Indiscutiblemente, el desempeño en un cargo debería proporcionar al talento humano condiciones físicas, psicológicas, organizacionales y sociales óptimas y sanas. Sin embargo, el resultado de ambientes de trabajos nocivos y perjudiciales, constituye un reto trascendental para las comunidades, los ámbitos económicos, trabajadores, personal directivo, accionistas, profesionales de la salud, entre otros. Las causas que la originan son diversas, algunas de las más importantes son características de la tarea, el empleo, estructura organizacional y del trabajo.

Afortunadamente, estos tipos de riesgos se han venido estudiando y abordando desde la psicología organizacional, salud ocupacional y seguridad industrial, entre otras áreas; generando tal impacto en quienes tienen la responsabilidad de ocupar cargos directivos para que centren su atención en el conocimiento y fortalecimiento del ser humano dentro de la empresa más que en las máquinas, los procesos tecnológicos y resultados productivos. Sin embargo no siempre fue así, diversos autores ya venían planteando en distintas concepciones paradigmáticas la limitada capacidad de respuesta de los modelos de comportamiento organizacional, para no tan

sólo comprender debidamente este fenómeno, sino también intervenir en las organizaciones de forma eficaz.

Por tal motivo, los riesgos psicosociales, por tratarse de un tema que merece ser analizado y evaluado en el sector empresarial venezolano, y dada la demanda que existe para las asesorías brindadas desde las instancias gubernamentales, son muchos los empresarios que tienen una corresponsabilidad para llevar a cabo una evaluación de los mismos en sus organizaciones, ya no puede existir excusas para el desconocimiento de los tipos de riesgos a los que pudieran estar expuestos los trabajadores. Tal es el caso de la empresa en la cual se desarrolló la presente investigación, donde el abordaje desde la concepción científica, epistemológica, ontológica y axiológica en torno a esta temática no ha sido previamente estudiado.

En tal sentido, el estudio tiene como objetivo analizar los riesgos psicosociales a los cuales los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud (PROSALUD), ubicado en el Estado Yaracuy, de la ciudad de San Felipe- Venezuela se encuentran expuestos dentro de su área administrativa. Dicha investigación se corresponde con un nivel descriptivo, ya que se centra en describir la percepción que tienen los trabajadores del instituto objeto de estudio, respecto a los riesgos presentes y como inciden en su desempeño laboral, a fin de conocer la problemática y plantear alternativas en beneficio de la salud y mejora en la calidad de vida del talento humano. Dentro de este orden de ideas, la investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

En primer lugar el **Capítulo I:** Desarrolla una aproximación del objeto de estudio, realizando unas consideraciones preliminares acerca de los riesgos psicosociales con el fin de alcanzar una comprensión básica acerca de la incidencia que pueden tener en el desempeño laboral del trabajador; para luego entrar de lleno a una descripción de las dimensiones que lo caracterizan, posteriormente se plantea la formulación y sistematización del

problema, las preguntas claves realizadas en torno a la problemática elegida que darán origen al objetivo general y a los específicos de la investigación y finalmente se incorpora la justificación, en la cual se expone la importancia del estudio, así como los logros que se pretenden alcanzar con la misma.

Seguidamente, el **Capítulo II**: Expone el Marco Teórico Referencial, en éste se hace una breve presentación de los antecedentes previos tanto nacionales como internacionales y regionales, vinculados directa o indirectamente con el objeto estudiado que dieron aportes positivos a la investigación, se presentan las bases teóricas que sustentan los conceptos implícitos en dicho estudio, se destacan por último los términos o conceptos básicos más relevantes alrededor de los cuales gira el problema, proporcionando así un mejor entendimiento del mismo.

Por su parte, el **Capítulo III**. Comprende el Marco Metodológico, donde se aborda la naturaleza del estudio, tipo y el diseño de investigación elegido, se caracteriza la población y la muestra, se presenta la estrategia metodológica; junto al cuadro técnico metodológico, en el cual se señalan los indicadores e ítems en los que se basa la misma y se hace una sinopsis de los instrumentos de recolección de datos, así como de las técnicas utilizadas para el procesamiento de la información concerniente a la investigación

El **Capítulo IV**. Sistematiza el Análisis e Interpretación de datos donde se presenta a manera de cuadros y gráficos la información obtenida a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos con respecto a los ítems propuestos; las conclusiones y recomendaciones que precisan las reflexiones oportunas en base a los resultados obtenidos y en consonancia con los objetivos planteados al inicio de la investigación. Finalmente se incluyen las referencias bibliográficas utilizadas y se anexan algunos elementos que, a criterio del investigador resultan pertinentes para una comprensión eficaz y eficiente del tema.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la actualidad, las empresas se proyectan como sistemas vivos, dinámicos, flexibles y abiertos con un talento humano complejo y difícil de predecir, el cual no puede ser descrito de la misma forma en que las máquinas son programables mediante rutinas y controles. En lugar de eso, los sistemas dinámicos están basados en planes estratégicos y proyectos claros por realizar donde se enfatiza la importancia de las buenas relaciones personales en condiciones de trabajo agradables como requisito para un alto rendimiento y el logro de las metas establecidas.

No obstante, con las crecientes exigencias de la sociedad en cuanto a la calidad de los productos y servicios demandados, así como los niveles de competitividad en el marco de la globalización, hay una mayor propensión de que los trabajadores se encuentren expuestos a entornos laborales poco flexibles, lo que trae como consecuencia alteraciones de sus funciones biológicas, psíquicas entre otros como el estrés. A este respecto, Ramírez (2012: 117) 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 con baja motivación, lo que genera desequilibrio emocional en sus trabajadores. En consecuencia, el contenido del trabajo, evaluación del desempeño, modelos de inducción y

capacitación, la comunicación, el estilo de liderazgo, forman elementos que deberían estar presentes para ser gestionados de forma efectiva y subsanar los problemas que enfrente la organización en torno a las condiciones laborales, sociales y psicológicas que otorgue al empleado.

Resulta oportuno mencionar que a nivel mundial; se han venido presentado cambios relevantes en los puestos de trabajo tales como la ergonomía y estructura de los mismos, donde los colaboradores pasan la mayor parte de su tiempo interactuando con el entorno que les rodea, procesando información e intercambiando conocimiento. Dichos cambios, se traducen en una respuesta positiva, cuando buscan la mejora de la calidad de vida y el rendimiento profesional con una disminución en la existencia de los riesgos psicosociales.

En torno a ello, es imperante destacar que muchos actores sociales, entes gubernamentales y comités internacionales, han centrado su atención en este último fenómeno hasta el punto de constituir un problema laboral. No obstante en el pasado se tenía indiferencia en la manera de cómo eran abordados los factores de riesgos psicosocial, sumado al hecho de que los mismos en comparación con otros agentes de riesgo, como los químicos, físicos y/o biológicos, no podían ser identificados en el trabajo de forma objetiva.

En relación a lo que se viene planteando, una de las primeras definiciones sobre los riesgos psicosociales laborales fueron las realizadas por el comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984, en el cual señalan que consisten en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias que pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

Dicha definición también se apoya en García (2012) quien expone lo siguiente:

Los factores de riesgos psicosociales se expresan a partir de patologías orgánicas, con mecanismos tales como: cognoscitivos (manifestados en la disminución de la capacidad retentiva); afectivos (ansiedad, depresión); conductuales (consumo excesivo de alcohol, drogas..) Fisiológicos (aparición de enfermedades, trastornos orgánicos, psicológicos), igualmente en patologías psicosomáticas, emocionales, y alteraciones en el comportamiento; todos estos factores se pueden presentar por funciones ambiguas, turnos rotativos y nocturnos, horas extras, pautas de descanso insuficientes, tareas repetitivas, parceladas y monótonas, inestabilidad laboral, relaciones de autoridad rígida y déspota, aumento e intensificación de las cargas laborales y la pobre remuneración económica. (p.78)

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, en la cual se identifican como afecciones por factores de riesgos psicosociales: al estrés ocupacional, la fatiga laboral, el agotamiento emocional (síndrome burnout), la respuesta a acoso laboral (síndrome de mobbing) y trastornos no orgánicos del sueño (INPSASEL, 2008).

En este orden de ideas y dirección, se evidencia que los riesgos psicosociales negativos forman parte de los denominados problemas, riesgos emergentes o “procesos peligrosos”; nomenclatura recientemente adoptada en nuestro país y como éstos tienen origen en unas condiciones de trabajo deficientes, en este caso, de la organización y sus complejas relaciones, así como de las condiciones extra-laborales. Por otra parte se debe dejar claro

que no todos los trabajadores reaccionan de idéntica manera ante la exposición de tales riesgos, por el contrario sus propias habilidades para manejar situaciones relacionadas con las actividades que desempeñan y el entorno que les rodea determinan importantes diferencias entre la posibilidad o no de ser afectado.

De esta manera, si las personas responsables de gestionar el talento humano dentro de la organización utilizaran determinadas estrategias funcionales, podrían manejar efectivamente la situación laboral para eliminar el riesgo al modificar determinados comportamientos, sus cogniciones o emociones para adaptarse a situaciones estresantes y convivir con ellas. Por esto, es importante desarrollar programas de formación en materia de prevención junto a otro tipo de acciones dirigidas a eliminar las fuentes de riesgo. No obstante, y debido a que se ha demostrado que los riesgos psicosociales en el trabajo suelen tener carácter crónico, la exposición a situaciones frecuentes inestables, supone una tensión psicológica continua para todos los individuos. En palabras de Moncada y otros (2010) se reafirma esta idea cuando señalan:

Para la salud laboral, los factores de riesgos psicosocial representan un campo de creciente interés, especialmente desde que en las últimas décadas la investigación epidemiológica ha aportado fuertes evidencias de su impacto sobre la salud. Sin embargo, no se trata de un hecho nuevo, lo que la investigación ha identificado como factores de riesgos psicosocial no es más que condiciones de trabajo, relacionadas con su organización, que son causa de enfermedad. En este contexto, se vinculan ritmos e intensidad de trabajo excesivo, tiempos incontrolables, trato injusto, futuro inseguro; en definitiva en condiciones de trabajo alienantes que no permitan el aprendizaje, el crecimiento y la autonomía, limitando al hombre como ser social y creativo capaz y deseoso de aprender y decidir sobre su vida cotidiana y su futuro.(p.35)

Por consiguiente, la existencia de riesgos psicosociales y la intervención sobre el desempeño laboral de los trabajadores, es sin duda uno de los problemas más frecuentes a los que hoy en día no escapan las empresas. A este respecto, Chiavenato (2011:78) define el desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”.

De esta forma, es imperante que la gerencia realice un diagnóstico oportuno para precisar las dificultades que lejos de lograr la productividad y satisfacción personal, adicionen elementos desestabilizadores en donde el individuo enfrente un desgaste emocional que no le permita llevar una óptima calidad de vida y le impida relacionarse adecuadamente con su entorno familiar, social, laboral; subsistemas a los cuales se integra y de los cuales se hace necesario evaluar correctamente los cambios que puedan suceder a su alrededor .

De esta situación no escapa El Dpto. de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del estado Yaracuy (PROSALUD-Yaracuy), ubicado en el edificio sede, Municipio Independencia, Estado Yaracuy en donde los trabajadores están sometidos a una constante rotación del personal directivo, situación que ha afectado la organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo; ya que las instrucciones inicialmente dadas para ejecutar una tarea en un determinado cargo se modifican inesperadamente al existir nueva autoridad de mando, generando en el talento humano tensión debido al volumen de trabajo y a los plazos ajustados de tiempo y exigencias en la rapidez de las tareas asignadas.

Dentro de este contexto, uno de los problemas que posee el rendimiento laboral del talento humano, radica en las características de las labores que realizan en su cotidianidad cuando están sometidos a más

exigencias de las que pueden responder asertivamente, lo cual pudiera incidir en la fatiga mental. Por otra parte, una situación particular que llama la atención es que en dicha Institución se maneja dos tipos de nóminas y de presupuesto (regional y nacional), donde la mayoría de los trabajadores no se sienten satisfechos dada la diferencia que prevalece en la remuneración devengada; ya que el personal regional percibe menores beneficios en comparación con los trabajadores nacionales.

Aunado a esto, en lo actuales momentos se está en el proceso de liquidación del Instituto para pasar a ser una Corporación, lo cual ha generado desinformación y comentarios confusos que han puesto a los trabajadores adscritos a la nómina del ejecutivo regional bajo presión, por cuanto todos serán retirados o liquidados. En tal sentido, la comunicación vertical descendente se ha visto afectada ya que el personal directivo al no desmentir o precisar información oportuna y veraz contribuye a que se continúen generando rumores, mismos que afectan los principios, normas y metas de la institución.

Es de importancia mencionar que, la comunicación es uno de los pilares básicos en los que se apoya cualquier tipo de relación humana, es crucial para el bienestar personal ayudando a superar situaciones delicadas y evitando malas interpretaciones, no obstante esta situación de incertidumbre también ha ocasionado inestabilidad e inseguridad del trabajador en su cargo actual por futuras situaciones de despido, nuevas contrataciones y rotación de personal. En cuanto a los trabajadores adscritos a la nómina del ejecutivo nacional, de acuerdo a información estadística suministrada por el Departamento de Recursos Humanos, se observó que la mayoría presentan muchos años de servicio y continúan con el mismo cargo.

En referencia a esto último, la causa se debe a que la institución durante ese tiempo no ha llevado a cabo el proceso de reclasificaciones, limitando en parte las posibilidades de desarrollo profesional debido a que el proceso

administrativo es centralizado y tarda en ser aprobado, por lo tanto son jubilados con el mismo cargo que ingresaron hace 25 años atrás, indiscutiblemente, esto genera en el talento humano unas condiciones laborales donde se ve afectado el desarrollo en su carrera por medio de la promoción y ascenso, el fortalecimiento de los planes de proyección y formación intelectual, lo que pudiera verse reflejado en la motivación y desempeño laboral.

Es oportuno proponer una solución efectiva a dicha problemática, porque las consecuencias recaen directamente sobre los trabajadores de PROSALUD y frente a toda la Organización, de esta forma si no hay un análisis de los riesgos psicosociales, los trabajadores no mostrarán acertados resultados en el rendimiento laboral. A veces se dice de los riesgos psicosociales, que son menos evidentes o difíciles de demostrar, pero ya hay mecanismos para identificarlos, evaluarlos y prevenirlos. Es fundamental que toda organización asuma el compromiso de valorar a su talento humano el cual solo se alcanzará si mantiene equilibrio y justicia empresarial.

En resumen, las organizaciones jamás existirían sin las personas que les dan vida, dinámica e impulso, creatividad y racionalidad. En consecuencia, es necesario que el área de recursos humanos de un nuevo paradigma de actuación, orientado en primer lugar hacia el trabajador otorgándole condiciones laborales adecuadas, sistemas de trabajo efectivos y el establecimiento de relaciones humanas gratificantes, generando así no solo organizaciones de mayor impacto sino también mecanismos psicológicos y fisiológicos que promuevan salud y bienestar. En aras de lo anteriormente expuesto surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los riesgos psicosociales presentes en las labores desempeñadas en el Departamento de Recursos Humanos del Instituto

Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy (PROSALUD-Yaracuy) que inciden en el desempeño de los trabajadores?

¿Cómo serán los riesgos psicosociales que causen mayor impacto en el desempeño de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy (PROSALUD-Yaracuy)?.

¿Qué tipo de estrategias pudieran promover la prevención de riesgo psicosociales para los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy (PROSALUD-Yaracuy)?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la incidencia de riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy (PROSALUD-YARACUY).

Objetivos Específicos

Identificar los riesgos psicosociales presentes en las labores desempeñadas en el Departamento de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy (PROSALUD-YARACUY) que inciden en el desempeño de los trabajadores.

Describir los riesgos psicosociales de mayor impacto en el desempeño de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy (PROSALUD-Yaracuy).

Formular estrategias que promuevan la prevención de riesgo psicosociales para los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy (PROSALUD-YARACUY).

Justificación de la Investigación

Los riesgos psicosociales representan uno de los problemas de mayor repercusión en el campo laboral, ocasionando ausentismo por enfermedad y accidentes de trabajo, sin contar con el efecto que puede tener en la productividad, desempeño y calidad de vida del trabajador. Sin duda alguna, el trabajo es la actividad por medio del cual el hombre se relaciona con la naturaleza para satisfacer sus necesidades de alimentación, salud, autorrealización, entre otras; no obstante cuando el talento humano se encuentra en condiciones inadecuadas para lograr sus actividades asignadas, puede existir consecuencias negativas influenciadas por factores como el entorno, la especialización de las tareas y la estructura de la organización.

Es oportuno destacar que los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral por años ha tenido una correlación muy baja, implicando una percepción rígida y despreocupada del empleador frente a su trabajador. De allí que la investigación tenga una relevancia epistemológica; ya que se busca crear un cambio de actitud organizacional, una transformación individual y colectiva dentro y fuera de la organización, al tratar de comprender al hombre desde una visión multiforme y compleja, a fin de establecer los mejores mecanismos para favorecerlo con todo lo que le permita desarrollar su bienestar y promover la mejora en su seguridad emocional. De tal manera que todo proceso de gestión debe estar enfocado a la real comprensión del rol del ser humano en la empresa.

En otro orden de ideas, desde una perspectiva ontológica y socio histórica, el estudio centra la realidad manifiesta en donde la evolución del trabajo, si bien es cierto ha traído consigo un cambio en la calidad de vida de los trabajadores, ha sido responsable en la aparición de una serie de efectos negativos donde se ve limitado el logro de una productividad saludable que favorezca el control de escenarios multifactoriales incidentes en el desempeño del talento humano, ocasionando muchas veces el desgaste laboral como respuesta a síntomas físicos y psicológicos, que ubica a quien lo percibe desde sentirse bien a sentirse exhausto y es producto de la sinergia del sistema interactuante del propio ser, que determina la disposición para llevar a cabo una actividad y repercute directamente en la productividad empresarial.

Por su parte, la investigación tiene una relevancia axiológica puesto que el proceso en la gestión del talento humano debe estar alineado a un enfoque estratégico emergente, donde su desarrollo y la praxis estén basados en el fortalecimiento de valores como honestidad, responsabilidad, iniciativa y determinación; a fin de identificar el factor preponderante para el rendimiento laboral en los trabajadores, buscando siempre el bienestar en condiciones adecuadas en las cuales se ejecuten las tareas. Se trata de consolidar valores individuales e institucionales, donde la transformación en relación a la organización, dirección, planificación y control del trabajo permita incidir positivamente en el desempeño productivo del individuo, el entorno y la manera de cómo él responde a los cambios que se suscitan dentro del mismo.

Dentro de este contexto, el estudio está enmarcado dentro de la línea de investigación de la Universidad de Carabobo, denominada “**salud y riesgo laboral**”; que conforma el Ambiente y Gestión de Riesgos, a su vez vinculado con la seguridad e higiene laboral del trabajador y fundamentado legal y jurídicamente en la Constitución de la República Bolivariana de

Venezuela (CRBV), la Ley Orgánica del Trabajador y Trabajadora (LOTT) y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), dónde se busca garantizar los derechos de los trabajadores y establecer las obligaciones y deberes de los empleadores en cuanto a Salud y Seguridad Ocupacional.

Sin duda alguna, la realización de este estudio, tiene un impacto institucional al integrar como beneficiarios a muchos actores; comenzando por el personal directivo que podrá contar con trabajadores sanos, motivados y de alto desempeño, logrando en la organización mayor alcance competitivo y productivo. Por otra parte, un talento humano más satisfecho con las labores que realiza, se podrá proyectar mejor profesionalmente, su rendimiento se verá reflejado en incrementos de utilidades más significativas y en mejoras de condiciones de trabajo y de compensación monetaria y no monetaria.

Es así como el presente estudio, tiene un impacto académico ya que puede servir de fuente inspiradora para otros investigadores, sus hallazgos aquí encontrados servirán para redireccionar el curso de una investigación con un fin más trascendente. Además otros contextos organizacionales similares a los aquí indagados pueden asumir en el gerente una reflexión que permita tomar conciencia de que los individuos dentro de un sistema no son seres aislados, al contrario se relacionan e interactúan con los diversos procesos y subsistemas de la empresa de allí la importancia de valorarlos y considerar los riesgos psicosociales a los que pudieran estar expuestos para prevenirlos.

CAPITULO II

MARCO TEÒRICO

Antecedentes de la Investigación

El marco teórico, es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio; de allí que su racionalidad, estructura lógica y consistencia interna, permita el análisis de los hechos así como la orientación de la búsqueda de otros datos relevantes. De acuerdo con Camacho (2008:38) “éste supone más que la exposición de teorías, enfoques o tendencias propuestas por diversos autores, es la disertación argumentada de quien investiga en relación con las variables, dimensiones e indicadores del estudio”. Con relación a lo expuesto por el autor, se puede decir que el marco teórico a un nivel más específico contiene la ubicación contextual del problema en una determinada situación histórica social, a ello se le adiciona la organización de los antecedentes.

Dentro de este contexto, Palella, S. (2006:68) expone lo siguiente: “se entiende como diferentes trabajos realizados por otros estudiosos sobre el mismo problema”. Estos antecedentes pueden ser tanto nacionales como internacionales, el título de los trabajos referidos debe estar relacionado con las variables de la investigación propuesta”. En este sentido, para la determinación de estudios precedentes, se realizó una revisión acerca del análisis de los riesgos psicosociales y su incidencia con el desempeño laboral, así como también indagar un poco más sobre cuál ha sido el quehacer investigativo en materia de la gerencia del talento humano para impulsar estrategias que disminuyan tales riesgos y las consecuencias que

ocasionan en el bienestar del trabajador, los cuales se mencionan a continuación:

Primeramente, Zambrano, E. (2014) realizó una investigación para optar al título de Magister en Dirección de Personas y Talento Humano en la Universidad Politécnica Salesiana titulada: "Análisis y evaluación de los factores de riesgos psicosociales sobre el desempeño laboral en el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa EconofarmS.A de Guayaquil". El presente estudio, pretendió analizar y evaluar los factores de riesgos psicosociales para determinar su impacto en el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa EconofarmS.A de Guayaquil, para lo cual se aplicó una metodología descriptiva, inductiva y cuantitativa. El instrumento fue aplicado a una muestra de 257 trabajadores que laboraban en los establecimientos farmacéuticos de la organización.

De acuerdo a ello, los resultados evidenciaron que los colaboradores no se encontraban satisfechos con la distribución de las tareas en su área de trabajo; considerando que la carga que tienen frecuentemente en sus asignaciones les produce un desgaste emocional. Además no se estima que su opinión sea importante para los directivos, por tanto no están aprendiendo cosas nuevas, ni perciben el reconocimiento por su desempeño. Esto evidenció una calificación de 2,18 puntos sobre 5 puntos, lo que estadísticamente significó que la corporación no está protegiendo adecuadamente a sus trabajadores de la exposición a los factores psicosociales. Por lo que el investigador recomendó, planes de incentivos que promuevan el desarrollo de su creatividad y los motiven para maximizar su nivel de satisfacción laboral.

Indiscutiblemente, la relevancia de esta investigación como antecedente radica en que permitió al investigador, formarse una idea clara

acerca del funcionamiento de los programas de seguridad laboral y salud ocupacional, considerando que todo cuanto ocurra dentro del puesto de trabajo incide sobre la calidad de vida del trabajador, por ello debe involucrar necesariamente a los actores vinculados al tema de la seguridad y salud laboral, debido a que son quienes poseen el mejor conocimiento acerca de la vida del trabajador dentro de la organización.

En segundo lugar, Monserrate, J. (2013) realizó una investigación para optar al título de Magister en Psicología Industrial en la Universidad de Ambato titulada: “Los riesgos psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral en el sector de mantenimiento de las redes aéreas de la Empresa Eléctrica Ambato en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato”. El presente estudio se realizó con el propósito de determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Ambato. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, enmarcado en la observación de campo, con un nivel descriptivo.

Se asignaron al azar, a los colaboradores de cada empresa para la aplicación de los respectivos cuestionarios e identificar los posibles riesgos a los cuales se están enfrentando. Al recopilar la información, el autor obtuvo como resultado que hay un grado de asociación implícita entre: los riesgos psicosociales y el rendimiento laboral; además el proceso de gestión del recurso humano se centra en tareas rutinarias y duplicidad de trabajo, limitando la creatividad e iniciativa propia, lo que a su vez evidenció en los trabajadores la presencia de factores estresantes y niveles poco óptimos de satisfacción laboral.

Al respecto, la relación de este trabajo con la presente investigación, descansa en el hecho de que el objeto de estudio abordado coincide desde el ámbito laboral contribuyendo así a profundizar los conocimientos con respecto a la manifestación de los riesgos psicosociales, sus causas y la

relación que guardan con el rendimiento profesional del trabajador dentro de la empresa. Así mismo, el investigador denota la importancia de adecuar los procesos de gestión en actividades donde se permita la creatividad para llevarlas a cabo y no caer en trabajos repetitivos y monótonos. Los hallazgos aquí encontrados, relaciona el riesgo psicosocial al desgaste profesional, además de identificar la influencia de factores estresantes dentro de este grupo de trabajadores que prestan un servicio y tratan directamente con cliente.

Por su parte, Montesinos, J. (2012) realizó un trabajo doctoral para la Universidad de Murcia titulado “Consecuencias psicosociales del trabajo en el personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de recursos humanos”. La presente investigación partió de las disciplinas como la psicología social y la enfermería, su objetivo general fue analizar las consecuencias psicosociales (estrés, burnout, síntomas psicosomáticos, somnolencia, niveles de satisfacción laboral y bienestar psicológico) que sufre el personal de enfermería que desempeña su actividad en los hospitales de la comunidad autónoma de Murcia, como indicadores subjetivos del rendimiento desde la perspectiva de la gestión de recursos humanos, según el modelo teórico del comportamiento organizativo y su asociación con las variables socio demográficas y socio laborales incluidas en el estudio.

La investigación se enmarcó en el método cuantitativo con un nivel descriptivo y un diseño no experimental; así mismo se fundamentó en el Modelo de Auditoria del Sistema Humano (ASH), asociando el comportamiento del trabajador con elementos relacionados con el entorno, la organización y las estrategias para alcanzar los resultados. Para ello, se tomo una población de cincuenta y cinco (55) profesionales de enfermería de la comunidad autónoma de Murcia y de allí se extrajeron una muestra

incidental, procedente de los distintos servicios de los centros hospitalarios seleccionados.

Entre los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un 76% de la muestra no presentó alto riesgo de problemas psicológicos en el trabajo, pero es manifiesto el cansancio emocional y físico hasta llegar al agotamiento extremo, considerado como indicador subjetivo de rendimiento desde la gestión de recurso humano. Otro aspecto importante, fue la percepción que tuvo el personal de enfermería en relación a su desempeño profesional, pues consideraban que existía un trato injusto respecto a lo que rinden en su trabajo física y emocionalmente, con poco reconocimiento hacia el rol desempeñado.

Sin duda alguna, la significancia de este estudio para la presente investigación viene dado por la relevancia que da la autora a la presencia de predictores de Burnout, estrés y síntomas psicosomáticos, mismos que originan la tensión psicológica en el trabajo y que es preciso contemplar desde el área de gestión de recursos humanos, analizando e identificando aquellos factores que al relacionarse con determinadas variables socio laborales del sujeto, originen consecuencias que repercuten en su bienestar profesional, social y familiar.

En otro orden de ideas, Carvajal, M. (2011), realizó una investigación para optar al título de Magister en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional en la Universidad de Pereira, titulada: "Análisis de riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional". El presente estudio, tuvo como objetivo analizar los factores de riesgos psicosociales bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional en los trabajadores de dicha empresa. La investigación consistió en observar, evaluar y analizar los factores de riesgos psicosociales intra-laborales, extra-laborales e individuales de tal manera que se pudiera proponer un modelo

metodológico de prevención, identificándose aspectos a mejorar en la organización del trabajo y planteando acciones para la optimización de la calidad de vida de los seres humanos que hacen parte de la Institución.

El instrumento, contenía las siguientes dimensiones psicosociales: doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social, calidad de liderazgo, compensaciones y las dimensiones de Salud, estrés y satisfacción; manejándose herramientas de análisis descriptivas y metodológicas como el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) de mejora continua. Luego de procesar los datos, el investigador obtuvo como resultado que la empresa debía incorporar un programa actualizado generando planes de acción, evaluación y monitoreo, encaminados a la promoción de la salud y prevención de enfermedades ocupacionales. Así mismo, la gerencia debía tomar en cuenta la organización del trabajo, características del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, condiciones del medio ambiente de trabajo, jornada de trabajo y tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar suministrados por la empresa a su talento humano.

El aporte que realiza dicho estudio a la presente investigación, radica en que se pudo confirmar la importancia de la salud como fundamento de la productividad del trabajador y deducir la necesidad de implementar en las organizaciones, programas en materia de seguridad y salud laboral a fin de que se estimule la formación profesional en relación a la prevención de riesgos laborales. De esta forma, se establecerían canales de participación de manera eficaz en la aplicación de correctivos de carácter estructural, ambiental, ergonómico, organizativo y psicosocial, tendiente a reducir las enfermedades ocupacionales, los índices de accidentabilidad y mejorar la gestión de los procesos en el trabajo.

En el ámbito Nacional

Primeramente, Barrios, M. (2014), realizó una investigación doctoral para la Universidad de Carabobo titulada: “Efectos del desgaste laboral como riesgo psicosocial en la productividad”. La profundidad del estudio, lo clasifica como explicativo con diseño de campo, usándose una muestra de 135 personas del sector industrial, donde se realizaron entrevistas estructuradas y se aplicó el instrumento de medición propuesto ProdSalud-MBL. El mismo, fue validado estadísticamente por contenido, criterio, constructo y su fiabilidad por un Alfa de Cronbach para cada dimensión mayor a 0.8.

Se identificaron cinco categorías (5) para la percepción del desgaste: tensión laboral, cumplimiento de metas organizacionales, relación trabajo-salud, autogestión y apoyo organizacional y finalmente relación trabajo-familia. En relación a los resultados obtenidos, se evidenció que cuando los trabajadores perciben alto desgaste laboral, la productividad tiende a disminuir, siendo requerido aplicar estrategias de autogestión, apoyo organizacional y equilibrio trabajo-familia, entre otros, para ofrecer un estado de confort al empleado que favorezca su productividad.

La importancia de este estudio como antecedente vinculante a la actual investigación, se enfoca en que el autor aporta contribuciones de carácter científico en donde evidencia que el logro de la productividad saludable, solo es posible por medio de escenarios multifactoriales que incidan en el desempeño del capital humano y que permitan amortiguar el desgaste laboral. Así mismo, el investigador hace énfasis a una adecuada gestión donde se fijen lineamientos para una organización socialmente responsable que permita establecer un equilibrio entre trabajo y familia.

Seguidamente, Mata, E. (2013) realizó un trabajo de investigación en la especialidad de salud ocupacional para la Universidad Nacional Experimental de Guyana titulado “Riesgos psicosociales en el Personal

Docente de la Unidad Educativa privada Instituto Fermín Toro en el Tigre- Estado Anzoátegui. Dicho estudio, tuvo como objetivo determinar los riesgos psicosociales en el personal docente de la Unidad Educativa privada Instituto Fermín Toro en el tigre- Estado Anzoátegui. La metodología se llevó a cabo siguiendo el tipo descriptivo con diseño de campo, lo cual permitió realizar observaciones en el lugar de los hechos y la población en estudio estuvo conformada por 36 docentes, a quienes se les aplicó un cuestionario para recolectar información por medio del método istas 21 versión corta.

Los resultados obtenidos, permitieron concluir que las condiciones más desfavorables de riesgo psicosocial en las áreas de trabajo de los docentes fueron: exigencias psicológicas, inseguridad y doble presencia. Mientras que las situaciones favorables de riesgo psicosocial fueron: trabajo activo, posibilidades de desarrollo, apoyo social, calidad de liderazgo y estima. En relación a los riesgos relacionados a las condiciones de trabajo; se evidenció que los docentes están expuestos a agentes biológicos como microorganismos infecciosos y a riesgo disergonómico debido a la posición de pie que adoptan para realizar sus actividades. En relación a los principales síntomas de tipo físico y psicológico, se encontraron: tensión muscular, cansancio mental, alteraciones respiratorias y presión arterial alta, lo cual indica que la exposición a factores de riesgo psicosocial y condiciones de medio ambiente laboral, pudiera estar influyendo en el desarrollo de estas patologías.

Es importante acotar que el trabajo investigativo se relaciona con este estudio, no solo por la similitud que tiene con la metodología empleada por el autor sino también por hacer énfasis en elementos importantes que deben tomarse en cuenta para la valoración del individuo en la organización sin descuidar las condiciones de su entorno laboral y los posibles riesgos psicosociales a los que están expuestos. Por su parte el autor en la investigación, reveló la presencia de factores que contribuyen positivamente

al desarrollo del individuo; lo cual es un indicador de que se pudieran adecuar ciertos elementos por parte de la gerencia que permitan propiciar asertivamente el desarrollo psicosocial y emocional del talento humano en vez de ocasionar la presencia de patologías asociadas a enfermedades profesionales.

Por su parte, Cedeño, C. (2012). Realizó un trabajo de investigación para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo titulada: “Modelo de evaluación de riesgos laborales para la Universidad Nacional Experimental Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Caso: UNELLEZ –Apure. Dicho estudio, empleó una metodología cuantitativa con un nivel de proyecto factible y un diseño descriptivo. La población estuvo conformada por 560 trabajadores, de los cuales se extrajo una muestra probabilística estratificada de 21 trabajadores.

El investigador, aplicó una encuesta de opinión, entrevista personalizada y la lista de cotejo al departamento de seguridad e higiene industrial; misma que fue previamente validada y con un nivel de confiabilidad determinado por el Método de Haynes en un 85.0%. En relación a los resultados obtenidos; se identificó como principal debilidad, adolecer de un modelo de evaluación de riesgos laborales, unido al no funcionamiento del Comité de Seguridad y Salud Laboral y la no elección de los delegados de prevención, razón por la cual, se detectan fallas que afectan la calidad del servicio de la seguridad y salud en el trabajo, unido a la no consideración presupuestaria de los gastos que necesita esta actividad.

Sin duda alguna, el aporte más significativo de este estudio para la presente investigación viene dado por la relevancia que da la autora al talento humano, articulando a su vez elementos claves como ambiente laboral, calidad de vida, formación e incentivos, mismos que al ser tomados en cuenta permitirán una gerencia efectiva, ya que se busca dar valor al

personal y se destaca la implementación de planes estratégicos en aras de mejorar su potencial a beneficio de la organización. Por otra parte, la investigación se direcciona hacia la implementación de un modelo de evaluación de riesgos laborales, como una necesidad didáctica y participativa que permita conocer todo lo relacionado a los factores psicosociales, la seguridad y salud laboral.

En el ámbito Regional

En un primer momento, Duque, F. (2014), realizó un trabajo de investigación para optar al título de Magister en Gerencia Empresarial en la Universidad Fermín Toro, titulado: “Factores de riesgo psicosocial asociados al estrés que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa Aguas de Yaracuy, ubicada en San Felipe-Estado Yaracuy”. El objetivo de esta investigación, fue establecer la asociación del estrés como uno de los factores de riesgo psicosocial inherentes al trabajo, con incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores en el área administrativa. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, que observó y documentó el curso natural del comportamiento, en el escenario donde normalmente los trabajadores desempeñan sus actividades laborales, sin manipulación de las variables independientes.

En relación a la muestra, participaron 74 trabajadores del área administrativa comprendida entre mujeres adultas y jóvenes; obteniendo su consentimiento informado previa explicación de las características del estudio y del manejo anónimo que se le dio a través de la designación de códigos para cada persona. La información se recolectó directamente en el sitio de trabajo y se hizo de manera personalizada entre los investigadores y el trabajador. De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo evidenciar que el personal que realiza variedad de funciones es más vulnerable al riesgo

psicosocial y está expuesto a sufrir estrés, ansiedad y depresión. Los factores de riesgo psicosociales denominados en esta investigación como 'administración de personal', 'relaciones interpersonales' y 'alteraciones psíquicas y biológicas' derivadas del desempeño laboral, se encuentran en un grado de peligrosidad bajo, lo cual demanda una atención progresiva con seguimiento e intervención de acuerdo con las prioridades generales del área de salud ocupacional.

El estudio anteriormente expuesto es trascendental para la investigación actual, ya que el autor toma en consideración el estrés como uno de los riesgos psicosociales más frecuentes que se mide como una variable fundamental dentro de la productividad organizacional con incidencia en el desempeño laboral, dado la dinámica en la que hoy día se realizan las tareas bajo presión, presentando importantes hallazgos a la hora de definir su influencia como factor nocivo para la salud del trabajador y de promover una calidad de vida en las organizaciones.

Seguidamente, González, V. (2014), realizó un trabajo de investigación para optar al título de Magister en Gerencia Administrativa en la Universidad Lisandro Alvarado de Barquisimeto Estado Lara, titulado: "Factores de riesgo psicosocial, salud mental y desempeño laboral. Caso: Empresa Cerámicas Caribe. San Felipe- Estado Yaracuy." El estudio presentado; mostró la relación estrecha que existe entre los factores de riesgo psicosocial y cómo influye con la salud mental de los trabajadores. El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental y desempeño de los trabajadores. El trabajo se enmarcó en la metodología cuantitativa, con un enfoque descriptivo y diseño no experimental.

Para ello, se realizó tomando en cuenta una muestra constituida por hombres y mujeres de todos los departamentos de la organización a quienes se les administró el test ISTAS 21; que evalúa riesgos laborales de naturaleza

psicosocial y el test salud mental positiva el cual tenía por objetivo identificar y clasificar las características principales de la salud mental. Conforme a los resultados obtenidos, se comprobó que existe influencia de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud mental y el desempeño laboral; debido a que la mayor parte de los sujetos evaluados obtuvieron puntuaciones desfavorables y una salud mental baja con incidencia en los niveles de desempeño. De esta forma, el investigador concluyó que los factores de riesgo psicosociales en los que está expuesto el trabajador son: exigencia psicológica, inseguridad, doble presencia y estima por lo que se recomienda a un análisis de condiciones y medio ambiente de trabajo para poder profundizar sobre las causas de los factores de riesgo.

En este orden de ideas, se denota la relevancia de este antecedente no solo por las variables consideradas por el autor tales como factores psicosociales, salud mental y desempeño laboral; sino porque también profundiza sobre las condiciones de trabajo que debe tener en cuenta la organización y gestión de la empresa, como elementos importantes en la protección de la salud de los trabajadores.

Finalmente, Useche, A. (2014) realizó una investigación para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, a través de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, titulado: “Riesgos psicosociales y su incidencia en la productividad organizacional de los trabajadores administrativos de la Empresa Cerámicas Vizcaya – Estado Yaracuy”. Este estudio, se enmarcó dentro del nivel descriptivo, según los lineamientos metodológicos de una investigación de tipo proyectiva ya que se ofrece una solución viable a un problema de tipo práctico; apoyado en el diseño de campo. Para el estudio se trabajó en función de una población conformada por cincuenta y cinco (55) personas, quienes constituyen un grupo de trabajadores pertenecientes a los distintos departamentos que conforman la organización.

En cuanto a la muestra; no se aplicó ningún criterio muestral por tanto estuvo conformada por la totalidad de la población en estudio. Para darle cumplimiento a los objetivos específicos, se emplearon como técnicas e instrumentos de recolección de datos una encuesta apoyada en cuestionario conformado por quince (15) ítems de tipo lickert, el cual fue validado por tres (3) expertos y su confiabilidad fue aplicada por el coeficiente Alfa de Cronbach dando como resultado 0,90, siendo una alta confiabilidad. De acuerdo a los resultados, se pudo observar que la empresa no está protegiendo adecuadamente a sus trabajadores de la exposición a factores nocivos de riesgos psicosociales, lo que pudiera afectar su salud mental, por ende es necesario generar planes de incentivo y desarrollar estrategias que permitan reducir el estrés y la fatiga mental.

Cada uno de estos antecedentes investigativos estudia los factores de riesgo psicosocial como uno de los mayores problemas en el campo laboral, demostrando el impacto que tienen en la productividad, el desempeño en la organización y satisfacción personal; generando altos costos y alteraciones en la calidad de vida del trabajador. De esta manera, las investigaciones realizadas, demuestran que los riesgos psicosociales presentes en cualquier empresa independientemente de su naturaleza, tienen cada vez mayor incidencia en la salud mental y el bienestar social del individuo. Además de generar alteraciones psicológicas, emocionales y biológicas. Por ende el reconocimiento de dichos hallazgos, son de fundamental importancia cada vez de forma más amplia, lo que han supuesto un aumento de interés y profundización del tema.

Bases Teóricas

Para alcanzar un buen desarrollo de las bases teóricas; se requiere una descripción de la teoría y seguidamente una explicación de la misma, manteniendo un orden lógico según su complejidad. En tal sentido, el marco

referencial de toda investigación requiere de consulta a diversas fuentes bibliográficas, publicaciones y revistas. Todo esto se realiza con el fin de recopilar la información necesaria para el desarrollo y sustento del tema en estudio. En este orden de ideas, dado que el alcance de esta investigación es analizar la incidencia que tienen los riesgos psicosociales en el desempeño laboral, se abordó para ello los siguientes conceptos: factores psicosociales, factores protectores psicosociales, factores de riesgo psicosocial, riesgo psicosocial y desempeño laboral.

Indiscutiblemente, las personas en la actualidad trabajan muchas horas sujetas a una presión continua, enfrentando constante cambios, todo esto como producto de las transformaciones que se están produciendo en el mercado laboral, la globalización, los avances tecnológicos y la propia naturaleza del trabajo. Un efecto poco afortunado de esta tendencia, es poner demasiada tensión en querer hacer las cosas más rápido, lo cual puede conllevar a unos resultados con utilidades más altas, pero también puede desencadenar en situaciones que poco favorezcan la salud del trabajador y su bienestar. De allí la importancia de sustentar el presente trabajo, con aportes teóricos de varios autores e investigadores, que en los últimos años han abordado la temática de los riesgos psicosociales a fin de interiorizar el proceso de evaluación y prevención de los mismos; valorando su impacto en los trabajadores de la Empresa PROSALUD.

Factores Psicosociales

En la actualidad, las tendencias en el ámbito de la promoción de la seguridad e higiene del trabajo, tienen en cuenta no sólo los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, sino también a diferentes factores psicosociales propios de la empresa, que cuentan con la capacidad de influir

de manera considerable en el bienestar tanto físico como mental de la población trabajadora. Por tanto, desde una visión organizacional y de la necesidad de obtener trabajadores saludables y satisfechos capaces de favorecer el desempeño laboral, Betancourt (2012) manifiesta lo siguiente:

La intervención de los factores psicosociales en el trabajo, son hoy día, una estrategia inherente de la gestión de las organizaciones, pues son analizados aspectos como: el contenido y la organización del trabajo, las prácticas de gestión, la calidad de las relaciones humanas, las características personales, entre otros elementos, que intervienen directamente con la satisfacción y el desempeño de los trabajadores. (p.56)

De esta manera y como lo expone el autor, la convergencia entre la gestión organizacional, la satisfacción y el desempeño laboral, facilitan la obtención de objetivos tanto en beneficio del trabajador como en la propia organización. A partir de allí y considerando la perspectiva integradora del trabajador con su entorno, el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS), propuso como definición lo siguiente:

Los factores psicosociales laborales, son interacciones que se encuentran inmersas entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones propias de la organización, por una parte; y por la otra, la capacidad del empleado, lo que requiere, su cultura, así como su condición personal fuera del trabajo (ámbito extralaboral); todo lo que a través de apreciaciones y experiencias afectan la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (p.1984)

Por lo anteriormente citado, tal conceptualización muestra la importancia concedida por la OIT y la OMS al trabajador real; precisando en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la

salud de los mismos como sobre la empresa. De acuerdo a estos elementos, se puede realizar la siguiente clasificación de los factores psicosociales:

Cuadro 1. Clasificación de los Factores Psicosociales

Características del Puesto	Autonomía y control. Ritmo de trabajo Monotonía y repetitividad Contenido de la tarea.
Características Individuales	Personalidad, Edad. Motivación Formación. Aptitudes. Actitudes
Organización del Trabajo	Comunicación. Estilos de mando Participación en la toma de decisiones Asignación de tareas Jornada de trabajo y descanso
Factores Extra laborales	Entorno socioeconómico Vida personal y familiar. Ocio y tiempo libre

Fuente: OIT (1986)

Conforme a la clasificación anteriormente expuesta, se puede resumir que los factores psicosociales son condiciones organizacionales y psicológicas del trabajo que como tales pueden ser positivas y negativas. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estado de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. De manera que, las formas acertadas de cultura empresarial, liderazgo y clima laboral, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional. Es por ello, que el equilibrio entre el manejo de los recursos frente a las demandas laborales, es lo que garantiza, el bienestar y el sano desempeño del trabajador.

Contexto Histórico de los Factores de Riesgos Psicosociales

El estudio de todo lo concerniente a los elementos organizacionales y psicosociales y su vinculación con la salud laboral data de muchos años, sin embargo es ahora donde se les ha dado gran amplitud en su importancia y reconocimiento; como consecuencia de los trascendentales cambios que han surgido a nivel empresarial en cuanto a los avances tecnológicos, culturales, estilos de gestión y procesos de globalización actual. Es por tal razón; que la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus impactos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo.

En este orden de ideas, es oportuno destacar que el inicio más formal de la preocupación por los factores de riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fecha a partir de la cual la referencia a ellos y la importancia otorgada fue en ascenso, al mismo tiempo en que se ha generado en torno a la temática amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. De acuerdo a lo que establece León, C (2010: 4) “existen muchas formas prevalentes de referirse a ellos entre las que destacan: a) factores psicosociales, b) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y c) riesgos psicosociales”.

Aunque parecieran ser términos próximos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes, no obstante en la literatura actual es frecuente hablar de unos y otros sin establecer ninguna distinción. De tal forma que, uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales, fue el publicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1984 titulado: “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”. Por otra parte; se hace referencia a

un segundo documento histórico que lleva por nombre “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, editado por la OMS y coordinado por los investigadores Kalimo, Batawi y Cooper en el año de 1988.

En dicha investigación, un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce Batawi al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos. Bajo esta perspectiva, Batawi manifiesta que los factores que están asociados a propiciar efectos positivos, se pueden entender como factores protectores psicosociales, pues cumplen una función benéfica que genera bienestar y salud para el trabajador ó por el contrario, estos factores, pueden ser generadores de efectos negativos, como enfermedad, ausentismo, desmotivación, insatisfacción laboral, reducción del desempeño laboral, los que, en cuyo caso, son considerados factores de riesgo psicosocial.

Es importante acotar que, en lo referente al equilibrio entre el trabajador y sus condiciones laborales, la OIT para el año de 1997 expuso que los factores psicosociales al ser positivos cumplen con una función protectora del bienestar y la salud del trabajador y esto es el resultado del encuentro y del permanente equilibrio entre las condiciones laborales y el factor humano. Es así como, el equilibrio producto de las condiciones de trabajo y el factor humano, genera por sí mismo, bienestar desde su función protectora. En resumen englobado, si en la década de 1970 se alerta sobre la sensibilidad en torno a la relevancia y los efectos que pueden tener los factores de riesgos psicosociales, ya para el año de 1980 se producen las primeras investigaciones en obras colectivas y oficiales, indicando aproximaciones conceptuales al tema y vinculando los efectos que pueden traer a la organización sobre el trabajador y su salud.

Factores Protectores Psicosociales

El lugar de trabajo debería ser uno de los principales escenarios para promover la salud de su talento humano, ya que es a partir de allí; donde se puede influenciar de manera positiva los estilos de vida de los trabajadores, causando un impacto benefactor en la promoción de su salud y la seguridad. A este respecto, Astudillo, Alarcón & Lema (2009:89) definieron los factores protectores psicosociales como “aquellas características del individuo o del ambiente laboral, o incluso, lo que se percibe acerca de ellos, los cuales son capaces de reducir los efectos nocivos que los estresores pueden ocasionar sobre la salud y el bienestar”. Es por ello, que ante los desajustes ocasionados por el estrés, la función del protector psicosocial, es mitigar los efectos lesivos, impidiendo la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermedad.

De manera complementaria, Salcedo (2011:78), señala que los factores protectores “son aquellos aspectos de la organización de la empresa que se encuentran en el ambiente laboral y que ayudan a propiciar el bienestar de los colaboradores, generando satisfacción personal, y por ende, aumento de la eficiencia”. Es claro, que el bienestar es uno de los principales promotores de la satisfacción laboral, y por tanto, un precursor de la productividad y la eficiencia empresarial. Consecuentemente con lo anterior, Valencia (2010:123), explica que los factores protectores psicosociales son “cualquier condición psicosocial presente en el trabajo de una persona o colectividad laboral, que mitiga o elimina un riesgo y además ejerce un efecto positivo sobre la salud, el bienestar, el desempeño y también su propio desarrollo personal”.

De todas las aseveraciones expuestas, se puede decir que los factores protectores psicosociales, son características de las personas,

organizaciones y/o de situaciones, que protegen, equilibran, modifican y modulan el efecto, frente a estímulos perjudiciales o ambientales que puedan afectar la salud física o mental del trabajador. Es por ello, que la presencia de los mismos ejerce una función beneficiosa o protectora sobre el estado de salud del individuo, favoreciendo su proceso de adaptación al entorno social y físico, disminuyendo así, la probabilidad de enfermar, promoviendo la salud y el bienestar del trabajador así como el fortalecimiento de la organización.

Desde la perspectiva de la política organizacional, el National Institute of Occupational Health and Safety (NIOSH, 1999) indica como factores protectores en el trabajo: las políticas explícitas de reconocimiento por un buen rendimiento laboral, oportunidades para el crecimiento y el desarrollo de su profesión, una cultura organizacional que valore al trabajador de manera particular y unas acciones en la administración confluentes con las decisiones y los valores organizacionales. Es por eso que la cultura y la administración organizacional, se debería mantener solo a partir de patrones transparentes, saludables y coherentes, con políticas organizacionales establecidas en pro del desarrollo del trabajador y el fortalecimiento de la compañía.

Factores de Riesgo Psicosocial o de Estrés.

Las constantes transformaciones y necesidades que emergen, producto de la globalización, hace que cada vez con mayor frecuencia se incremente la aparición de factores de riesgos psicosociales, pues, las diversas estrategias de mercados, dinámicos y cambiantes, afectan las condiciones laborales, incrementando así las exigencias en los trabajadores, ocasionando daños en la salud y el bienestar. Desde este contexto, los factores de riesgo psicosocial, son negativos y desfavorables, relacionándose con el estrés y el desgaste emocional que como consecuencia, pueden perturbar y desequilibrar los recursos, las capacidades y demandas con las

que cuenta una persona, para controlar, manejar y responder a la cantidad de actividades provenientes del trabajo. Bajo esta perspectiva, Villalobos (2004) explica que:

Los factores de riesgo psicosocial, son aquellas condiciones del individuo, del entorno laboral y extra laboral, que crean un riesgo cuando, bajo determinadas características de intensidad y tiempo de exposición, afectan negativamente la salud de los trabajadores, la organización y también los grupos, por lo cual, producen de forma directa una respuesta de estrés en los individuos, mostrando sus efectos, en lo emocional, cognoscitivo, laboral, fisiológico y social. (p.189)

Con relación a lo que expone la autora, el factor de riesgo psicosocial, se presenta como una condición o condiciones características de cada individuo, medio de trabajo y del entorno extralaboral, que se encuentran determinadas bajo niveles de intensidad y tiempo de exposición, son generadores de efectos nocivos en el trabajador y finalmente, ocasionan estrés ocupacional, el cual, puede causar desequilibrios en la salud del trabajador o de su colectivo, a nivel intelectual, fisiológico, psicológico, emocional y también, social. En este sentido, los factores de riesgos psicosociales son incontables y pueden derivarse de los diversos componentes en el trabajo, como por ejemplo: ausencia de control en el trabajo, cambios de horarios de manera improvisada, ambigüedad del rol, inadecuada comunicación organizacional, aumento en el ritmo del trabajo, entre otros.

Tal afirmación, la sustenta Salcedo (obv.cit) cuando desde las condiciones del entorno en las que se desarrolla el trabajador define a los factores de riesgo psicosocial como “aquellas condiciones en las que interactúa el individuo cuando las demandas y características del trabajo, no se adaptan a las expectativas, necesidades o capacidades propias del

trabajador” (p.288). De esta forma el autor plantea que, pueden aparecer un número de efectos que alteran perjudicialmente la salud del trabajador, entre los que se encuentran: la insatisfacción laboral e inconvenientes en las relaciones de trabajo.

Bajo este mismo enfoque, Valencia (obv.cit) a partir del binomio trabajador-organización vs. desempeño, expone que los factores de riesgos psicosociales pueden afectar no solo el bienestar y la salud de los trabajadores desde sus diversos aspectos (físico, social o psíquico), sino de la misma manera, influir de forma negativa en su desempeño laboral. Sus efectos en la salud y el bienestar del trabajador, ocasionan dificultades en la gestión y el manejo del estrés, falta de motivación y satisfacción con el quehacer laboral y con los compañeros, lo que favorece el absentismo laboral.

Indiscutiblemente, cuando los factores psicosociales de las organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés como lo confirman los investigadores Cox y Griffiths (1996), quienes establecieron una serie de categorías entre las que destacan: contenido de trabajo, sobrecarga y ritmo, horario, control, ambiente y equipos, cultura organizacional y funciones, relaciones interpersonales y rol en la organización. Cada una de esas categorías a su vez, puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés.

Se puede decir que el origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar por lo general en el entorno; que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. Por este motivo, las condiciones laborales de exposición crónica a riesgos psicosociales van más allá de ser un problema individual, y pueden constituir un verdadero problema de salud pública cuando su tasa de prevalencia e incidencia resulta alta.

Así mismo, se debe considerar que aunque los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores, se pueden en algunos casos encontrar individuos que presentan unas cualidades personales muy particulares superiores al resto de sus compañeros, a los cuales no les afecte. No obstante, es necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo para generar unas condiciones de trabajo adecuadas para el “trabajador normal” que debe desempeñar su puesto. A continuación se expone el modelo de clasificación de Cox y Griffiths (1996):

Cuadro 2. Factores de Riesgos Psicosociales o de Estrés

Contenido de Trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, horarios inflexibles, jornadas largas o sin tiempo para la interacción, horario de trabajo imprevisible.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo y otros factores laborales.
Ambiente y Equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajos inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio temporal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura Organizacional y Funciones	Mala comunicación interna, bajo niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo a los objetivos organizacionales.
Relaciones Interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Rol en la Organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, problemas duales de carrera.
Seguridad Contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

Fuente: Cox y Griffiths (1996)

Riesgo Psicosocial

Los cambios sociales ocurridos; la nueva ordenación del trabajo; los cambios en los sectores ocupacionales; el cambio de la relación profesional entre los trabajadores y los clientes o usuarios, han contribuido al incremento de los riesgos psicosociales, hasta el punto de constituir un problema que, por el número de bajas laborales en las que están implicados y por las consecuencias que tienen sobre el éxito de una organización merecen ser considerados y tratados por las autoridades que regulan el mundo del trabajo y de la salud. De acuerdo a lo que establece la OIT, un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo y que a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada individuo los efectos puedan ser diferenciales.

Sin lugar a duda, este planteamiento no disminuye la importancia de los factores psicosociales, ni de los factores psicosociales de riesgo o estrés, sino que los enmarca en el concepto más global y básico de riesgos laborales y sus posibles efectos negativos para la salud. Por su parte, Valenzuela (2015:89) hace mención sobre los riesgos psicosociales emergentes a cualquier riesgo que está causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos; o era un factor conocido, pero se considera como un nuevo riesgo debido a avances científicos o percepciones sociales. De esta misma forma, el autor expone que estos riesgos emergentes han sido agrupados en cinco áreas:

1. Nuevas formas de contratación laboral, caracterizadas por la aparición de contratos de trabajo precarios junto con la tendencia a la producción ajustada, y la subcontratación e inseguridad en el puesto

de trabajo. De esta manera, la falta de estabilidad laboral y contractual puede aumentar los niveles de estrés y de ansiedad del trabajador.

2. Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional.
3. Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, y carga de trabajo cada vez mayores y bajo una intensa presión en el ámbito laboral. Este riesgo está presente sobre todo en los campos muy competitivos en los que los trabajadores pueden temer que su eficiencia y su rendimiento se evalúen con mayor detenimiento y, por ello, tienden a trabajar más horas para finalizar sus tareas. En ocasiones, puede que no reciban una compensación adecuada por ese aumento de la carga laboral, o que no reciban el apoyo social necesario para poder asumir dicha carga.

En relación al 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 en Venezuela, 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 riesgos psicosociales: el estrés laboral, el agotamiento emocional (síndrome burnout), la respuesta al acoso laboral (síndrome de moobing) y acoso sexual. Mismos que se detallan a continuación:

Estrés Laboral

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales bien sea laboral, social, familiar; mismas que son recibidas por el individuo y a las cuáles debe dar una respuesta adecuada. Si estas demandas resultan ser excesivas, se van a desarrollar

una serie de reacciones adaptativas que implican activación fisiológica, generando en el peor de los casos respuestas emocionales negativas de las cuáles las más importantes son: ansiedad, ira y depresión. De acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012) el estrés se define como:

El conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento, ante aspectos adversos del contenido del puesto, la organización o el entorno de trabajo. Igualmente sustenta que el estrés relacionado con el trabajo se experimenta cuando las demandas del medio ambiente laboral exceden la capacidad de los trabajadores para controlarlas, obteniendo como posibles efectos: el absentismo, problemas disciplinarios, comunicación agresiva, disminución de la producción o de la calidad; comportamientos negativos como alcoholismo, drogas, violencia, hostigamiento; trastornos psicológicos como trastornos del sueño, depresión, ansiedad o irritabilidad. (p.45)

Conforme a lo planteado, el estrés podría ser definido como un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral, siendo el resultado de una exposición a una amplia gama de exigencias o demandas laborales que pueden contribuir igualmente a una variedad de consecuencias para la salud del trabajador, caracterizado por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a una situación específica. En torno a ello, (Griffi, 2010:124) acota que el estrés resulta ser “un esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro o como imposibilidad de predecir el futuro”.

Paradójicamente, algunas investigaciones científicas han demostrado que al aumentar el estrés se pueden mejorar los niveles de salud y

desempeño, siempre y cuando no se dé con excesiva frecuencia e intensidad superando la capacidad de adaptación de la persona. Además, el aburrimiento y falta de estímulo también puede perjudicar la salud. Es por ello, que también se habla de un estrés positivo, el cual ejerce una función protectora en el organismo, caso contrario ocurre con el estrés negativo, el cual es resultante de un nivel de activación excesivo o inadecuado a la demanda de una situación incontrolable que el individuo refleje. En relación a un informe realizado por la Comisión Europea en el año 2009, algunos de los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral son los siguientes:

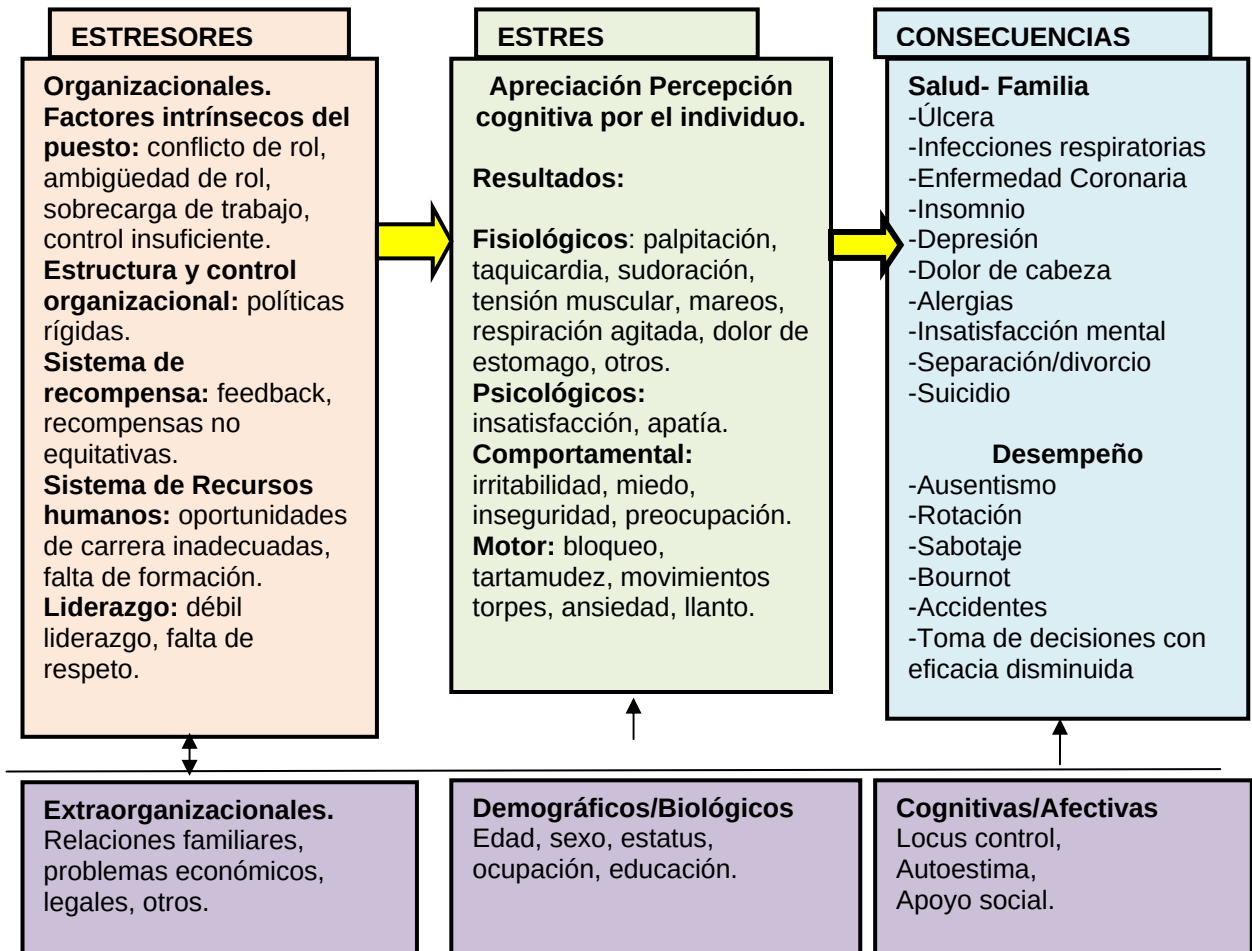
1. Exceso y falta de trabajo.
2. Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio.
3. Ausencia de una descripción clara del trabajo o de la cadena de mando.
4. Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
5. No tener oportunidad de exponer las quejas.
6. Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
7. Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
8. Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado.
9. Inseguridad en el empleo, poca estabilidad laboral.
10. Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
11. Exposición a la violencia, amenazas o intimidaciones.
12. Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
13. No tener oportunidad para desarrollar el talento o las capacidades personales.

14. Posibilidad de que un pequeño error o inatención momentánea tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
15. Cualquier combinación de los factores anteriores.

Indiscutiblemente, las personas que se encuentran sometidas a estrés presentan una serie de síntomas que pueden afectar considerablemente la salud derivado a las condiciones en las que realizan su trabajo; esto también puede generar el ausentismo laboral, lo que determina un alto índice de rotación de personal en las empresas. Sin embargo, son los diagnósticos los que pueden dar una idea más clara del efecto que ocasiona este tipo de riesgo psicosocial en el bienestar de los trabajadores. En este orden de ideas, estudios realizados por la Dirección de Epidemiología e Investigaciones del INPSASEL para el 2006, evidenciaron que las afecciones psicosociales ocuparon el sexto lugar de las enfermedades profesionales; y dentro de ellas el estrés laboral se ubicó en la tercera posición (INPSASEL, 2010).

Es importante destacar, que los investigadores Matteson e Ivancevich en 1987, propusieron un modelo orientado a la dirección donde mencionan unos componentes que denominaron “los estresores”, entre los cuales incluyen no solo a los factores organizacionales, sino también a los factores extra organizacionales. Dichos estresores, inciden sobre la apreciación y percepción cognitiva del trabajador, este a su vez incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos, motores y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva y sobre las consecuencias tanto referidas a la salud del individuo como al desempeño dentro de la organización.

Cuadro 3. Modelo Orientado a la Dirección Propuesto por Matteson e Ivancevich (1987)



Fuente: Matteson e Ivancevich (1987)

Diferencias Individuales

Tal y como se observa en el esquema, el estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se pudieran producir en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés, no son perceptibles para el ser humano y se deben precisar procedimientos clínicos que reflejen un diagnóstico para

determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico se pudiera decir que muchos síntomas producidos por el estrés, pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios tal como insatisfacción, apatía, ansiedad, ira, irritabilidad, tristeza, depresión y otras reacciones emocionales adversas.

Aunado a ello, también se puede identificar claramente otros síntomas como son el agotamiento físico y la falta de rendimiento, esto último no solo perjudica al individuo sino que también puede producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones personales como en el desempeño y productividad. Pueden inducir al ausentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad del trabajador, lo que genera para la organización un enorme coste humano y económico. Es por ello que la prevención del estrés no solo debe llevarse a cabo de manera individual, la gerencia también debe intervenir generando propuestas adecuadas que logren el desarrollo emocional de su talento humano.

En este sentido, se debe prestar especial atención a la adecuada estructura organizativa, el estilo de comunicación, la efectividad de los procesos en la toma de decisiones, las funciones y tareas de trabajo, el ambiente físico, el tipo de liderazgo ejercido y métodos para capacitar al trabajador, entre otros aspectos no menos importantes. En este marco de ideas Chiavenato (2010), considera que el objetivo general de la gestión del talento humano “es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr en las personas el despliegue de todas sus habilidades, capacidades, la eficiencia y la competitividad organizacional” (p.115).

En consecuencia, es propicio mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, mejorar las condiciones ambientales, favorecer la cohesión del trabajo en equipo y

articular el apoyo social. Si las organizaciones quieren captar sus objetivos de la mejor manera posible, deben saber canalizar los esfuerzos de las personas sin llegar a generar tanta tensión ni propiciar situaciones de estrés laboral, el cual representa un riesgo para la salud. En torno a ello, la gerencia debe generar estímulos direccionados al resguardo de la estabilidad emocional en el trabajador, de esta manera Chiavenato (obv.cit) establece una serie de ideas que pudieran servir de medidas preventivas en el lugar de trabajo, las cuales se mencionan a continuación:

1. Diseñar horarios de trabajo de forma tal que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo.
2. Favorecer que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten su trabajo.
3. Comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador,
4. Diseñar tareas de forma que confieran estímulos, sentido y oportunidad de crecimiento y desarrollo de potencialidades.
5. Definir con claridad los roles y responsabilidades en los puestos de trabajo.
6. Crear oportunidades para la interacción social, incluido apoyo social y la ayuda directa en el trabajo.
7. Evitar la inseguridad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

Ante tales planteamientos, las organizaciones deben reorientarse y administrarse bajo la premisa de que las personas hacen la diferencia lo cual obliga que la gerencia regrese al ser humano. Es conveniente acotar, que toda acción gerencial implica una relación directa, persona a persona, en donde el Gerente tiene una potestad para dirigirse a sus miembros y lograr

en ellos su desempeño efectivo en donde deben estar presentes las motivaciones psicológicas y actitudinales a través del esfuerzo personal y la práctica. Estas formas representativas conforman la base para transmitir con éxito las experiencias y los conocimientos adquiridos en la organización, reforzados con los comportamientos modelados que representan la personalidad del trabajador y de sus virtudes morales.

El Burnout o Síndrome de estar quemado

El síndrome de Burnout, también denominado por algunos autores como “síndrome de quemarse por el trabajo”, “síndrome de desgaste profesional” o “síndrome de desgaste emocional”; se caracteriza por ser un trastorno adaptativo crónico con ansiedad, derivado de la combinación de situaciones laborales con las características personales, produciendo un desequilibrio entre las expectativas del trabajador respecto a su trabajo y su realidad laboral. El psicoanalista Freudenberger (1974:4), utiliza por primera vez el término Burnout de manera clínica, definiéndolo como “una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

Anteriormente, se tenía como paradigma que las personas que podían ser susceptibles de Burnout eran aquellas cuyas profesiones prestaban una atención directa y constante de ayuda hacia otros semejantes, como es el caso de profesionales en el área educativa, sanitaria y social. No obstante, autores como Carter y Munzenrider (1983) señalaron que el síndrome puede ser desarrollado en todo tipo de profesiones, incluso llevaron a cabo estudios con muestras de trabajadores que incluían directivos, vendedores o profesionales que estaban ajenos a prestar servicios con otras personas.

En este contexto; Balseiro (2010:112), expone lo siguiente: “el síndrome de Burnout se asocia a un conjunto de manifestaciones fisiológicas,

conductuales, psicológicas y laborales que dan idea a un padecimiento por actividades profesionales; afectando así la salud de los trabajadores de diversas ramas”. En relación a esta conceptualización, se pudiera decir que se generan síntomas que traen también consecuencias negativas hacia la vida en general del individuo, aumentando los problemas familiares, debido a que las interacciones se hacen tensas y se tiende hacia el aislamiento. Considerando los diversos estudios que describen la transición por etapas del síndrome de Burnout, Vega (2006), destaca cinco fases en su desarrollo las cuales se resumen a continuación:

Cuadro 4. Fases del Proceso de Burnout

FASES	CARACTERISTICAS
I Entusiasmo	Se experimenta ante el nuevo puesto de trabajo gran energía y se dan expectativas positivas, no importa alargar la jornada laboral.
II Estancamiento	No se cumplen las expectativas profesionales, se empieza a valorar las contraprestaciones de trabajo, percibiendo que la relación entre esfuerzo y recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés). El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.
III Frustración	El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflicto en los grupos de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.
IV Apatía	En esta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales como la tendencia a tratar de forma distanciada y mecánica.
V. Quemado.	Colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente con importantes consecuencias para la salud. Además puede obligarle al trabajador a dejar el empleo y ocasionar frustración e insatisfacción.

Fuente: Vega (2006)

Por otra parte, el carácter de riesgo laboral de este síndrome proviene de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal que pudo haber tenido en el pasado. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial; ya que sus mayores efectos se centran sobre el agotamiento emocional más que en el físico y la consiguiente pérdida de motivación en el trabajo. A este respecto, Vega

(obv.cit) puntualiza unas diferencias muy detalladas entre el Síndrome de Burnout y el Estrés, mismas que se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 5. Diferencias entre Síndrome de Burnout y Estrés

ESTRÉS	BURNOUT
Se centra en el daño fisiológico	Se centra en el daño emocional
Agotamiento o falta de energía física.	El agotamiento afecta la motivación y la energía psíquica.
La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas.	La depresión en Burnout es como una pérdida de ideales de referencia tristeza.
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas.	Solo tiene efectos negativos.

Fuente: Vega (2006).

Tal y como se observa en el cuadro, el Síndrome de Burnout posee unas características tan específicas, donde el individuo centra el sentimiento de estar emocionalmente exhausto debido al trabajo que realiza, junto a la sensación de no tener nada que ofrecer psicológicamente a los demás. Se debe dejar claro, que este síndrome no es sinónimo de estrés psicológico, sino una respuesta a fuentes de estrés laboral crónico; esto no quiere decir que no desaparezca eliminando los estresores que lo originaron, sino que una vez ya incorporado en el sujeto, se debe emplear todas las acciones necesarias para facilitar la recuperación del afectado.

Por otra parte, una de sus principales causas se relaciona con el ambiente estresante que rodea al trabajador y con sus funciones laborales como: la sobrecarga de trabajo, el sueldo, las relaciones con los compañeros, supervisores y gerentes o la antigüedad en el puesto de trabajo. Todos estos factores pueden ser causantes o no para la aparición de Burnout, cabe recalcar que también influyen las diferencias individuales; ya que a un individuo le puede afectar más que a otro. De acuerdo a la Organización Mundial del Trabajo (OIT) otras causas pudieran ser: inseguridad laboral, exigencias del medio, competitividad, cambios trascendentales en la vida y costumbres, globalización entre otros aspectos a considerar. No obstante, Vega (obv.cit) cuando se trata de factores de riesgo, puntualiza los siguientes:

Cuadro 6. Grupos Estresores susceptibles a desencadenar el Burnout.

Factores de Riesgos a nivel de la Organización.	Factores de Riesgos relativos al Diseño del Puesto de Trabajo.	Factores de Riesgos relativos a las Relaciones Interpersonales.
Estructura de la organización muy jerárquica y rígida. Falta de apoyo instrumental por parte de la organización. Exceso de burocracia. Falta de participación de los trabajadores. Falta de coordinación entre las unidades. Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías. Falta de refuerzo o recompensa Falta de desarrollo profesional. Relaciones conflictivas en la organización. Estilo de dirección inadecuado	Sobrecarga de trabajo. Descompensación entre responsabilidad y autonomía. Disfunciones de rol Carga emocional excesiva. Falta de control de los resultados de la tarea. Falta de apoyo social. Tareas inacabadas que no tienen fin. Poca autonomía decisional. Estresores económicos. Insatisfacción en el trabajo.	Relaciones conflictivas con compañeros de trabajo. Negativa dinámica de trabajo. Relaciones tensas, competitivas. Falta de apoyo social. Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias. Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales.

Fuente: Vega (2006).

Tal como se demuestra en el cuadro, ya en el ámbito laboral el Burnout afecta tanto al trabajador, como a la organización y al ambiente de trabajo, manifestando incluso un progresivo deterioro en la comunicación y en las relaciones interpersonales, lo que repercute en la productividad y calidad del trabajo. Sin lugar a duda, en términos de prevención de riesgos laborales, se deben identificar los mismos mediante el diagnostico de daños causados en los individuos, por tanto es importante evaluar la presencia de antecedentes

o elementos capaces de impactar en el trabajador y que por su potencial nocivo, puedan originar el síndrome. A este respecto, Flores (2002) expone:

Los riesgos laborales del Burnout requieren de una evaluación psicosocial asociada al síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) y de la corrección de dichos factores. Es evidente que los desencadenantes en los que se ha de incidir pueden ser diferentes y que el grado de impacto sobre los trabajadores es variable, es decir, que en muchos casos se precisará conocer indicios sintomáticos, que siempre pueden sondearse de forma colectiva, anónima y con consentimiento informado, para estimar el grado de exposición. La vigilancia de la salud ha de actuar coordinada con técnicos de prevención de riesgos psicosociales para alcanzar, en este terreno, los objetivos preventivos en la organización. (p.36)

En efecto, los síntomas que se producen en el Burnout son indicadores de cuando ya están actuando sobre un trabajador de un modo nocivo, como consecuencia de una exposición a los factores de riesgo psicosociales que lo producen. Por ende, los objetivos de la evaluación se deben centrar en una serie de parámetros, tales como: valoración de los síntomas presentes en el trabajador, análisis del proceso de aparición, diagnóstico diferencial, evaluación de la frecuencia e intensidad de los síntomas e identificación de las fuentes de estrés y consecuencias. A este respecto Vega (obv.cit) comenta lo siguiente:

Se han descrito desde el plano individual más de 100 síntomas relacionados con el Burnout que afectan a las emociones y los afectos, a las cogniciones, a las actitudes, a las conductas y al sistema fisiológico. Algunos síntomas, al hacerse crónicos se intensifican y degeneran hacia procesos más graves, si no se corrige la situación. Esta respuesta surge cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suelen emplear los profesionales. Supone para el trabajador

una sensación de fracaso profesional y de fracaso en las relaciones interpersonales con los usuarios. (p.7)

De tal manera que, cuando un trabajador se encuentra sometido a situaciones negativas para sus emociones, puede llegar a percibir sentimientos de poca realización y, por ende, desgaste emocional, condición que obliga al ser humano a buscar alternativas de afrontamiento generando cambios en su personalidad, conductas, actitudes, entre otros aspectos que dañan la salud; de acuerdo a este criterio otros autores como Martínez y Hernández (2005), Ríos(2009) y Balseiro (2010) identifican como sintomatologías las siguientes:

1. Trastornos mentales: alteraciones en la emocionalidad (ansiedad, depresión, irritabilidad, agresividad, labilidad emocional, temores, fobias, etc.).
2. Trastornos del sueño: insomnio, trastornos del ritmo circadiano y las parasomnias o pesadillas. Los trastornos sexuales, tales como la impotencia, la frigidez, la eyaculación precoz guardan una correspondencia con la rotación de turnos o el turno nocturno.
3. Adicciones: el alcoholismo, la drogadicción, el tabaquismo, así como la ingesta de tranquilizantes y estimulantes.
4. Trastornos psicosomáticos: enfermedades orgánicas que se presentan en distintos aparatos, sistemas, tejidos u órganos del cuerpo humano, como: cefalea tensional, migrañas, trastornos cardiovasculares (infarto al miocardio, arritmia, angina de pecho), hipertensión e hipotensión y palpitaciones.
5. Padecimientos músculo-esqueléticos: que surgen y se ven agravados por los llamados factores psicosociales.

Para prevenir el Burnout hay que tomar en cuenta la calidad de vida de la persona ya sea física, social y laboral. En cuanto a lo físico, es necesario e importante hacer ejercicios constantemente, por lo menos tres

veces a la semana como caminar, aeróbicos, trotar, también se pueden incluir ejercicios de relajación como yoga. Otro factor importante es la alimentación, es necesario comer bien y de manera saludable, tomar mucha agua, evitar el cigarrillo, alcohol y cualquier clase de fármacos que perjudique la salud. En cuanto a lo social, es necesario tener tiempo libre y no perder las relaciones entre grupos de amistades donde se pueda compartir actividades recreativas y de la misma manera con los familiares.

Por su parte, en el ámbito laboral va a depender en gran medida de la organización y de la forma en cómo la gerencia articule estrategias que resguarden el bienestar psicosocial del trabajador, así como también de llevar a cabo una revisión permanente de los problemas que surjan. Es importante, implementar cursos de inducción y ajuste al puesto de trabajo, desarrollar talleres de liderazgo, motivación, habilidades sociales, vigilar las condiciones de trabajo, anticipar a los trabajadores de nuevos cambios y por último brindar información acerca del síndrome de Burnout tal como sus síntomas, fases y consecuencias, para poderlo identificar rápidamente. Resulta oportuno acotar que se hace más fácil prevenir el síndrome en la fase inicial que cuando ya se encuentra establecido.

Mobbing o Acoso en el Trabajo

El Mobbing es un tipo de violencia laboral que es ejercida por personas sin distinción de género sobre hombres y mujeres en formas sistemática y por un tiempo prolongado; con el objetivo de provocar un daño deliberado, donde sus consecuencias pueden ser devastadoras para las víctimas dando origen a una serie de trastornos psicológicos. Resulta oportuno mencionar que, en el Congreso sobre Higiene y Salud en el Trabajo del año de 1990, el psicólogo sueco Heinz Leymann definió por primera vez el término Mobbing como: la situación en que una persona ejerce una violencia psicológica extrema de forma sistemática, recurrente y durante un

tiempo prolongado sobre otra persona o personas, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que esa persona acabe abandonando el lugar de trabajo.

Siguiendo el mismo orden de ideas, es importante mencionar que muchos países han utilizado términos distintos para referirse a este tipo de conducta indeseable dentro del ámbito laboral y que para los últimos tiempos ha generado mayor impacto. Es así, como en Inglaterra y Australia utilizan la palabra “Bulling” en cualquiera que sea el ámbito social en que se produzca; mientras que en Estados Unidos y el resto de Europa, tal terminología se usa únicamente en relación con las situaciones de acoso producidas en el ámbito escolar donde se relacionan los niños y adolescentes, y el termino mobbing es usado cuando las conductas aparecen en el lugar de trabajo. Por otra parte, diversos autores han generado distintas expresiones como sinónimo del mobbing, generando sus propias conceptualizaciones, es así como durante la década de los 80, el Psicólogo Heinz Leyman (1997) de la Universidad de Estocolmo, conceptualiza lo siguiente:

El Psicoterror en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuente y persistentes (al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo de tiempo (al menos durante seis meses). A causa de la alta frecuencia y la larga duración de estas conductas hostiles a que es sometido un individuo, el maltrato sufrido se traduce en un suplicio psicológico, psicosomático y social de proporciones. (p.89)

Esta definición deja fuera los conflictos temporales y se centra en el momento en que la situación psicológica que afecta al individuo se traduce en trastornos psiquiátricos. Aquí la distinción entre conflicto y psicoterror no está centrada en qué se hace, o cómo se hace, sino mas bien en la duración de lo que se hace. Para Leyman el concepto de mobbing en el medio laboral, refleja una conducta similar a la descrita entre los animales y niños, sin embargo considera que no es un fenómeno nuevo y que posiblemente se venga produciendo desde años atrás en distintas culturas. Otra de las terminologías fue la utilizada por el Psicólogo Piñuel (2001), profesor de la Universidad de Alcalá de Henares, quien definió lo siguiente:

El acoso laboral consiste en el deliberado y continuo maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización. (p.88)

En este sentido el acoso laboral se presenta como un conjunto de conductas premeditadas las cuales se ejecutan de acuerdo a una estrategia preconcebida y extremadamente sutil. Otras terminologías usadas frecuentemente como sinónimos del mobbing son “acoso moral”, “acoso institucional”; “acoso psicológico” y “victimización”. Existen datos que revelan una amplia muestra de sintomatología física y mental frente a este tipo de conducta, Leyman (1997), uno de los primeros estudiosos de tema se refería a un amplio espectro de patologías somáticas como pérdidas del apetito, fatiga crónica, sueño inquieto y perturbado, despertar precoz, agresividad e hipersensibilidad, dolor de espalda y muscular. Respecto a la salud mental pueden citarse el trastorno de estrés postraumático, el deterioro de la

autoestima, la irritabilidad, la apatía o trastornos de la memoria, recuerdos obsesivos, sentimientos de inseguridad, entre muchos otros.

Uno de los elementos más característicos del Mobbing en el trabajo es que no deja rastros visibles y las secuelas son las propias del deterioro psicológico que presenta la víctima, las cuales fácilmente pueden atribuirse a problemas personales o de relación con sus compañeros laborales. De esta forma, él o los acosadores inician este proceso motivados por distintas razones: celos profesionales, envidia, donde esta última no se focaliza sobre los bienes materiales de la víctima, sino sobre sus cualidades personales positivas, como su inteligencia, capacidad de trabajo, razonamiento, entre otros. También son objeto de ataques, ciertos rasgos diferenciales respecto del grupo como son la procedencia social, nivel cultural y / o profesional, ó alguna característica física la cual es aprovechada por el o los acosadores para utilizarla en sus fines.

En relación a investigaciones realizadas, se ha determinado que el Mobbing presenta la peculiaridad de que no ocurre directamente por causas relacionadas con el desempeño del trabajo o con la organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en los distintos trabajadores de cualquier organización. En tal sentido, Einarsen y otros (2003: 230) señalan que existen unos elementos característicos del Mobbing exponiendo los siguientes:

1. Se trata de un proceso de conductas no ocasionales, sino repetidas y prolongadas en el tiempo.
2. Las conductas son consideradas negativas y hostiles con un amplio rango que va desde las críticas al trabajo hasta calumnias.
3. Las conductas provocan en las victimas consecuencias diferentes, según la fase del proceso en que se encuentre.
4. El acosador tiene una intencionalidad de carácter instrumental para alcanzar un objetivo, o de carácter finalista para destruir a la víctima.

5. Hay desequilibrio de poder entre las partes enfrentadas.

De acuerdo a estas características puntuales, es fundamental precisar que el proceso de Mobbing se verá favorecido en organizaciones donde el trabajo está orientado a una gestión deficiente de conflictos interpersonales y por un clima laboral donde se propicie el abuso de poder, liderazgo inadecuado, incomunicación y un alto grado de estrés laboral. Esta argumentación, la complementa (Bilbao: 2001) cuando cita que “las organizaciones tóxicas suponen un peligro para la salud de los trabajadores, ya que su gestión es improvisada y el gerente responsable para llevarla a cabo es impotente para resolver conflictos o se despreocupa de los mismos”.

De este planteamiento, se pudiera afirmar que el desarrollo gerencial, es una herramienta poderosa para propiciar organizaciones sanas y preparar a los individuos y en especial a los gerentes, en asumir posiciones que impulsen el nivel de talento en el trabajador, incrementando la comprensión y la calidad de las relaciones humanas en el trabajo. Según Luna (2003:89), en las organizaciones el Mobbing puede afectar indistintamente cualquier nivel jerárquico, manifestándose este fenómeno en tres formas:

1. Ascendente: donde una persona con rango jerárquico superior en la organización es agredida por uno o varios subordinados. Esto ocurre en forma general cuando se incorpora una persona desde el exterior y sus métodos no son aceptados por sus subordinados, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos. Otra modalidad dentro de este tipo, es aquella en que un funcionario o trabajador es ascendido a un cargo donde debe dirigir y organizar a antiguos compañeros, los cuales no están de acuerdo con la elección.
2. Horizontal: en esta categoría, las conductas de acoso pueden ser ejecutadas por un individuo ó por un grupo en contra de otro trabajador. En este último caso, se sabe que un grupo tiene una

identidad y comportamientos que son propios, se rige por reglas y códigos los cuales no corresponden a la suma de los comportamientos individuales de sus miembros, bajo esta premisa un trabajador puede ser acosado por los restantes miembros del grupo ó al no pertenecer a él, el grupo lo toma como blanco de sus ataques.

3. Descendente: esta modalidad es la más habitual, donde la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica o de hecho con respecto al agresor. Las conductas ejecutadas por la persona que ostenta el poder tienen por objetivo minar el ámbito psicológico del trabajador, ya sea para mantener su posición jerárquica o como una estrategia de la organización para que el afectado se retire en forma voluntaria sin que ésta incurra en costos económicos compensatorios.

Fases del Mobbing

El Mobbing no es un fenómeno ocasional, sino un proceso gradual de desarrollo a largo tiempo, donde se identifica una etapa inicial caracterizada por conductas hostiles que a menudo pueden pasar desapercibidas por el grupo de trabajo, hasta llegar a fases más activas que involucran a terceras personas e incluso donde se llegan a presentar ya los síntomas que afectan la salud del trabajador.

A continuación, se explican cada una de estas fases de forma más detallada de acuerdo a los planteamientos de Leymann (obv.cit).

Fase I. Conflicto

En una organización integrada por personas que tienen intereses, objetivos distintos y hasta contrapuestos, no debe extrañar la existencia de conflictos, sin embargo cuando los mismos no son resueltos de forma

positiva a través del diálogo, pueden dar origen a un problema más profundo con posibilidades de estigmatizarse, y es en este caso cuando se ingresa a la fase siguiente del síndrome.

Fase 2. De Mobbing o Estigmatización

Es esta fase cuando él o los acosadores inician el proceso de hostigamiento hacia su víctima, utilizando en forma sistemática y por un tiempo prolongado un conjunto de conductas cuyo objetivo es ridiculizar y apartar socialmente a la víctima escogida. En este momento se puede hablar de acoso psicológico.

Fase 3. De intervención desde la organización

En esta etapa, lo que en un principio era un problema conocido por los miembros del grupo al que pertenece la víctima, trasciende hacia niveles superiores. Por lo tanto, el conflicto puede evolucionar en dos caminos: una solución positiva donde el gerente del departamento de recursos humanos pueden realizar una investigación de la situación conflictiva y tomar las medidas apropiadas, ya sea cambiando de puesto al trabajador o al acosador, amonestando verbalmente o por escrito a éste último y manifestando que estas conductas son faltas graves y no serán toleradas a ningún miembro independientemente del nivel que ocupe en la estructura de la organización.

Por otra parte, si la solución es negativa; los caminos a seguir pueden ser en un primer momento, negar la existencia del problema con lo cual la víctima queda en un estado indefenso y el acosador continúa con su mal comportamiento. Pero también pudiera pasar, que el gerente reconozca la existencia del conflicto y minimice sus consecuencias, donde la víctima queda nuevamente en un estado indefenso; ya que siente que el propósito de la organización es restarle importancia a la presencia del acoso, no

considerando la gravedad del problema y no sancionando adecuadamente estas conductas.

Fase 4: De Marginación o Exclusión de la Vida Laboral

En el ámbito privado el trabajador decide cambiarse de trabajo y presenta la renuncia a su puesto como solución al conflicto que vive, ya que considera que la organización ha hecho poco o nada por solucionar el problema. En el caso de la administración pública, los trabajadores suelen solicitar internamente un cambio de puesto de trabajo o en menor medida un traslado a otra ciudad, ya que los costos involucrados pudieran ser altos, considerando que afecta al entorno familiar. Dado que el Síndrome de Mobbing o Acoso Laboral, ha cobrado especial importancia en estos últimos años, trayendo consigo consecuencias físicas, psíquicas, sociales y laborales de gran magnitud en el trabajador que desempeña un cargo en una organización, se hace necesario que el gerente preste atención en sus fases iniciales o tempranas para evitar un entorno de trabajo destructivo que propicie la exclusión social.

En torno a ello, una serie de recomendaciones otorgadas por la OIT para la organización son las siguientes: ofrecer a cada trabajador la posibilidad de escoger la manera de realizar su trabajo, reducir el volumen de trabajos monótonos y repetitivos, desarrollar el estilo democrático de dirección, evitar las especificaciones pocas claras de funciones y tareas, crear una cultura organizativa con normas y valores contra el acoso laboral. Hay algunos factores que incrementan la efectividad del trabajador frente al Mobbing, los cuales son establecidos por Leymann (obv.cit) y se orientan hacia la buena forma física y mental del individuo, la autoconfianza, el apoyo del entorno familiar y social, la estabilidad económica y la capacidad de resolver problemas con asertividad. Finalmente, Bilbao (obv.cit) señalan otros elementos que deberían favorecer son:

1. El reconocimiento por parte de la organización de que estos fenómenos pueden existir.
2. La planificación y diseño de las relaciones sociales en la organización como parte de su cultura empresarial.
3. La atención a las deficiencias del diseño de trabajo, al comportamiento de los líderes y a la protección social de la persona mediante reglas claras, escritas y publicas sobre la resolución de conflictos.

Violencia en el Trabajo

El trabajo es, en principio, un contexto protegido al que se va a realizar una tarea y a desarrollar una serie de capacidades y habilidades que aumenten el valor de un producto o de un servicio, por ello, el supuesto de base es la expectativa de disponer de la seguridad básica que no permita atentados a la seguridad personal, física y psicológica. Por esta razón, cuando aparece la violencia, la misma puede definirse como una forma de comportamiento negativo, entre dos o más personas caracterizada por agresividad, que produce efectos nocivos sobre la seguridad, salud y el bienestar de los trabajadores en su lugar de trabajo. Es importante destacar que la OIT (2003) definió a la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.

Sin embargo, la conceptualización de esta terminología debe ser más amplia que el de la mera agresión física, y debe incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre, puesto que en muchas oportunidades la violencia puede ser gradual hasta llegar a pasar a situaciones de mayor intensidad. Dentro de este contexto, se puede mencionar que una de las clasificaciones más difundidas sobre los tipos de violencia en el trabajo es la elaborada por la California División of

Occupational Health and Safety, la cual divide los eventos violentos en tres grupos, en función de quiénes son las personas implicadas y del tipo de relación entre ellas. Entre las cuales se distinguen:

1. Violencia I. Caracterizada porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación con la víctima: la circunstancia habitual es el robo.
2. Violencia II. Existe algún tipo de relación profesional entre el agresor y la víctima. Habitualmente estos hechos violentos se producen mientras hay un intercambio de bienes y servicios: seguridad pública, conductores, personal sanitario, profesores y vendedores.
3. Violencia III. Hay algún tipo de implicación laboral con el afectado como compañero de trabajo, de relación personal como cónyuge o ex-cónyuge, pariente, amigo o con el lugar donde se realiza la acción violenta porque se le da un valor simbólico.

La OIT (2003) igualmente menciona que se puede establecer los niveles o intensidad de la violencia de acuerdo al tipo de agresión, indicando la agresión verbal cuando la persona utiliza un vocabulario despectivo, insulta, grita y expresa intimidación o desprecio. Cuando la agresión verbal es grave; se tiende amenazar al trabajador y a sus familiares, cuando pasa a ser física se realizan intentos para golpear, empujar, escupir y hasta amenazar con algún objeto de oficina. De acuerdo a Barling (2000), existen algunos factores que pueden incrementar la posibilidad de que se produzcan actos de violencia, mismos que están relacionados a las características del medio social, características del trabajo y características del agresor, los cuales se exponen en el siguiente cuadro:

Cuadro 7. Factores que pueden incrementar la posibilidad de que produzcan actos violentos

Medio Social	Trabajo	Agresor
Organizaciones ubicadas en zonas marginadas.	Organización muy rígida o demasiado flexible.	Antecedentes de sustancias psicotrópicas.
Valoración cultural del individualismo.	Carencia de políticas y normativas coherentes.	Padecimiento de enfermedad mental.
Economías inestables.	Canales de comunicación inoperantes.	Historial de actitudes agresivas
Modelos de conducta agresiva.	Estilo de mando arbitrario.	
	Contenidos informativos ambiguos y tardíos.	
	Trato discriminatorio o desigual.	
	Falta de reconocimiento y apoyo por parte de los jefes y compañeros de trabajo.	
	Clima de trabajo estresante	
	Poca participación en la toma de decisiones.	

Fuente: Barling (2007)

Como se observa en el cuadro, la violencia en el lugar de trabajo se ha relacionado con el abuso de alcohol, antecedentes de violencia en la familia, baja autoestima, sentimiento de inseguridad en el empleo, inadecuada relaciones interpersonales y percepción de que los factores organizativos y de gestión son injustos. Es por ello que, la creencia generalizada, de que en ciertas ocupaciones pudiera existir en cierto grado la violencia como parte misma del trabajo, mas sin embargo un buen gerente debe implicar y comprometer activamente a todos sus trabajadores en denunciar cualquier hecho de agresión que se presente. En este sentido, se puede decir que la violencia requiere de un enfoque integrado de prevención de conductas y de atención reparadoras a las víctimas; focalizando de acuerdo al INSHT, 1998 y la (OIT, 2003) las siguientes estrategias de carácter preventivo:

En relación al entorno:

1. Posibilitar al personal una buena visibilidad e iluminación para la observación de las áreas de trabajo.
2. Establecer algún sistema sonoro o de iluminación para poder pedir ayuda rápidamente.
3. Colocar servicios de seguridad a la entrada principal.
4. Establecer mecanismos que permitan la identificación del agresor.
5. Dotar de medidas de seguridad como cámaras en lugares estratégicos de la organización.
6. Proporcionar equipo apropiado de comunicación para el personal.

En relación al procedimiento de trabajo:

1. El trabajador debe comunicar a los jefes inmediatos cualquier preocupación que tenga sobre su seguridad e informar cualquier incidente por escrito.
2. Asegurar que el número de trabajadores es el adecuado para cada tarea.
3. Dar a los trabajadores información adecuada sobre los procedimientos y sistemas de trabajo.
4. Impartir información específica sobre cómo manejar situaciones de violencia en el puesto de trabajo.
5. Realizar información y formación sobre la detección de conflictos.

En relación al sistema de seguridad:

1. Los equipos diseñados para prevenir o detener la violencia tienen que ser fáciles de usar.
2. Se deben disponer de mantenimiento periódico de los equipos diseñados para prevenir o detener la violencia laboral.

3. Entrenar a los trabajadores en el manejo de los equipos de seguridad.

Desempeño Laboral

El desempeño de un trabajador se encuentra en estrecha vinculación con el éxito de la empresa y esto es justamente porque su trabajo, sumado al del resto de los trabajadores, incide en el correcto funcionamiento de la misma, por tanto, es una práctica habitual que el área, sector o profesional que corresponda realice un detallado seguimiento del desempeño de los trabajadores. En este sentido, García (2001) define el desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa” (p.78).

Es importante destacar que, al existir un buen desempeño laboral no sólo se refiere al empleado que cumple con las obligaciones sino que también se compromete en conductas beneficiosas para la empresa. Según Chiavenato (2010: 359) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”; y de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994) este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.

Considerando las anteriores aseveraciones, se puede definir al desempeño laboral como las actividades que el trabajador realiza en su cargo o puesto de trabajo para la consecución de metas institucionales; es por eso que evaluar el desempeño es fundamental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus trabajadores; sin embargo esto nunca ha sido una tarea fácil, ya que a veces

se entremezclan consideraciones subjetivas que entorpecen la propia evaluación. En tal modo, se puede decir que la evaluación del desempeño representa una técnica muy valiosa en la administración de personal, ya que permite dar a conocer la actuación y el potencial de avance profesional dentro de la organización, además detectar situaciones que impidan el correcto desarrollo de la persona dentro del ámbito laboral que merecen ser atendidas para su pronta rectificación.

La Evaluación del Desempeño es una herramienta que nos ayuda a mejorar los resultados del personal en la organización. Para llegar a ese objetivo fundamental, se busca obtener diversos objetivos intermedios, las cuales son: Idoneidad del individuo para el puesto, capacitación, promociones, incentivo salarial por buen desempeño, mejora de las relaciones humanas entre superiores y subordinados, desarrollo personal del empleado Información básica para la investigación de recursos humanos, estimación del Potencial del desarrollo de los empleados, estímulo para una mayor productividad, conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización, retroalimentación (feedback) de información al individuo evaluado y otras decisiones del personal, como transferencia, contrataciones, etc. En relación a los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se considera por Chiavenato (2010: 359) los siguientes:

1. Permitir medir el potencial humano para poder determinar su plena utilización.
2. Permitir que los recursos humanos sean tratados como una ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede ser desarrollada.

3. Brindar oportunidades de desarrollo profesional y de intervención a todos los miembros de la organización, de acuerdo a los objetivos de la organización y los objetivos de los individuos.

Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si sólo se tomara en cuenta el desempeño del trabajador, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (obv.cit) “las mediciones individuales de éste no podrían revelar si bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.” (p.65). Sin duda alguna, la evaluación del desempeño es un proceso ordenado y constante que le sirve a la empresa para evaluar de manera cuantitativa y cualitativamente el nivel de eficiencia y eficacia de los empleados evidenciándose de esta manera sus puntos fuertes y débiles con el propósito de ayudarles a mejorar.

Por otra parte, el desempeño laboral debe diferenciarse de la conducta laboral, ya que se refiere a las contribuciones que realiza el empleado y tienen que ver con objetivos de la organización y son observables, en cambio la conducta laboral se refiere solamente a lo que las personas realizan o hacen. Sin embargo el desempeño si tiene una pequeña relación con la conducta y con otro término como es la eficacia. La relación está en que el desempeño es conducta pero no cualquier clase de conducta, tienen que ser conductas que están relacionadas con las metas de la organización y cuando esas conductas son beneficiosas para la empresa se convierten en resultados y es ahí donde aparece la eficacia.

Gestión del Desempeño en la organización

Ruiz (2004) define la gestión del desempeño, como un proceso que permite orientar, seguir, revisar y mejorar la gestión de las personas para que éstas logren mejores resultados y se desarrollen continuamente. El objetivo fundamental de la gestión del desempeño es incrementar la eficacia de la organización mediante el conocimiento y aprovechamiento de los recursos, la mejora de los rendimientos personales y la orientación coordinada de estos hacia los objetivos generales. La Gestión del Desempeño es un proceso integrador y continuo que tiene tres fases: planificación, coaching y revisión.

Características de las fases del ciclo de Gestión del Desempeño

1. Planificación: Objetivos críticos; aquéllos que tienen la máxima importancia para alcanzar los resultados del puesto. Competencias críticas, que son las conductas que requieren ser demostradas en el trabajo diario para poder lograr los objetivos establecidos.
2. Coaching: Se hace un seguimiento del desempeño con el propósito de proveer retroalimentación, apoyar y reforzar el desempeño actual para lograr mayores expectativas a futuro.
3. Revisión: Evalúa el desempeño actual versus el esperado al final del ciclo para analizar las tendencias identificando áreas de oportunidad y fortalezas que permitan planificar el logro del nivel de desempeño esperado para el año siguiente.

Factores que influyen el Desempeño Laboral

No cabe duda que la motivación es una de las piezas claves para tener un buen desempeño pero ésta sin duda puede cambiar a lo largo del tiempo. No siempre las motivaciones del trabajador serán las mismas, la realidad cambia, al igual que los intereses y necesidades sean familiares,

económicas y sociales. En la medida que se puedan satisfacer esas necesidades se tiene un nivel de motivación mayor o menor. Por otra parte; Chiavenato (2010: 380) establece otros factores condicionantes tales como:

Condiciones de Trabajo

Las condiciones de trabajo pueden presentarse en cualquier momento y tienen diferentes efectos como son los específicos, históricos y condicionados.

- Específicos: las condiciones pueden afectar de manera diferente a las personas o de igual manera.
- Históricos: en el transcurso de la actividad laboral pueden aparecer hechos que ganen influencia en el trabajo y otros que pierdan influencia.
- Condicionados: varias situaciones actúan como condiciones de trabajo solo bajo premisas determinadas o depende del grado o efecto.

Condiciones Exteriores

Se refiere al entorno físico del trabajo y se lo puede clasificar en:

- Ambiente físico: que es la temperatura, humedad, nivel de ruido, iluminación, la limpieza del puesto de trabajo, higiene y orden.
- Variables de espacio-geográficas: se refiere al espacio suficiente para desarrollar la actividad laboral como la privacidad, aislamiento, territorialidad.
- Diseño espacial-arquitectónico: diseño ergonómico del entorno laboral y/o distribución del mismo.

Condiciones de Seguridad

Está relacionado con la prevención de riesgos o accidentes, enfermedades o patologías profesionales que pueden surgir, se refiere a la salud física y psíquica o social.

Condiciones de la tarea o contenido del Trabajo

Aquí se refiere al contenido del puesto propiamente dicho, es decir las funciones, las responsabilidades, el grado de autonomía, la ambigüedad del rol, la sobrecarga que conlleva, las expectativas de promoción, participación, desarrollo.

Condiciones sociales y organizacionales

Tiene que ver con la interacción del empleado con sus compañeros de trabajo, jefe inmediato y los clientes. Así como los aspectos relacionados del trabajador con su entorno laboral como las condiciones de contratación, las condiciones salariales, estabilidad y seguridad en el empleo, del mismo modo se puede incluir las condiciones que se refiere a convenios que tiene la empresa con otras entidades, las afiliaciones, vacaciones, beneficios, etc. Tiene que ver también con el reconocimiento del trabajo ya sea por medio de incentivos sociales o salariales

Bases Legales

En todo trabajo de investigación se debe tener presente el marco jurídico; en este contexto Palella (obv. cit) expone que la fundamentación legal “se refiere a la normativa jurídica que sustenta el estudio, desde la carta

magna, las leyes orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros. Es importante que se especifique el número de articulado y una breve paráfrasis de su contenido relacionado con la investigación” (p.69).

Al respecto, el presente estudio se sustenta en una serie de leyes, de las cuales se han seleccionado los artículos que tienen mayor relación con el objeto de investigación, los cuales se exponen a continuación:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela
Gaceta Oficial N° 36.860 de 1999

Artículo 83.

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

De acuerdo a lo que contextualiza el artículo, la salud es considerada un derecho social, es por eso que en todas las organizaciones preservar el bienestar de sus trabajadores debería ser uno de los objetivos principales, ya que es importante para que puedan cumplir satisfactoriamente con todas sus obligaciones y de esta forma lograr las metas planeadas tanto de forma individual como colectiva. Por lo anterior y debido a la estrecha relación que los factores de riesgos guardan con la aparición de diversas patologías que pueden dar origen a enfermedades crónicas e incluso a los accidentes laborales, se hace necesario que los gerentes centren su atención en el establecimiento de programas efectivos que permitan mantener el equilibrio

entre la estructura, organización del trabajo y características del cargo con el factor humano.

Así mismo, el artículo hace mención a la participación activa que tiene el trabajador en la promoción y defensa de su salud, de allí la relevancia que tienen como delegados en la conformación de comités de higiene y seguridad laboral, de manera tal que puedan diagnosticar la situación actual de trabajo, identificando las posibles causas de un problema para realizar una intervención psicosocial, es decir un conjunto de medidas previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir riesgos derivados del trabajo. En tal sentido, el modelo de gestión que los directivos vayan a adoptar para analizar los riesgos psicosociales en la organización, deben incluirse dentro de la planificación, revisiones, evaluaciones y auditorias periódicas.

Artículo 87

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Tal y como el legislador indica en la Carta Magna, el ejercicio del trabajo como hecho y derecho social, implica la necesidad de una concertación entre organizaciones del sector público y privado, donde ambos actores deben impulsar estrategias a partir de las cuales se les pueda proporcionar a los individuos una existencia digna y decorosa, lo cual resulta

imposible de lograr si se cuenta con organizaciones que no manifiestan preocupación por el control y seguimiento de la presencia de riesgos laborales que pueden inducir en los trabajadores a situaciones de estrés, síndrome de burnout, síndrome de mobbing o violencia laboral. Incidiendo de esta manera en la productividad y el desempeño laboral, ya que cada factor de riesgo cuando se manifiesta trae consigo una serie de características y patologías que implica además, el desequilibrio del bienestar psicosocial del individuo; reduciendo drásticamente su calidad de vida, misma que constituye el motivo por el cual los seres humanos se entregan de lleno al trabajo, para mejorarla de manera sustancial.

Ley Orgánica del Trabajo
Gaceta Oficial N° 6.076 del 2012

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, garantizando:

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

Después de lo anteriormente expuesto en el artículo, el trabajo debe propiciar el proceso de transformación integral del ser humano; donde el conocimiento se renueva constantemente y se dé el intercambio colectivo de saberes de forma satisfactoria garantizando el desarrollo físico, intelectual y moral. De esta manera, se contribuye a propiciar en el trabajador el bienestar

emocional, social, laboral y familiar; lo que a su vez permitiría un mejor estado de ánimo, el cumplimiento de sus deseos y satisfacción de necesidades, desarrollo de capacidades, la orientación al logro y la calidad de vida, entre otros. Por tanto, mientras mejor se adecuen los factores organizativos y su entorno, esto permitirá que el trabajador se pueda sentir bien consigo mismo, desarrolle relaciones positivas con los demás, y conservar el interés por la permanente búsqueda de crecimiento personal.

En este sentido, vale la pena destacar que la ley también es bastante explícita cuando busca garantizar un ambiente saludable en el trabajo; ya que todo trabajador debe prestar su servicio en condiciones apropiadas de higiene y seguridad sin estar expuesto a la acción de agentes o entornos que puedan causar daños a su salud, y que en la organización no les hayan advertido de la naturaleza de los mismos, de los daños que pueden producirle y los principios para prevenirlos. Para el cumplimiento de las premisas antes mencionadas, se les debe garantizar políticas en pro del seguimiento y control de la aparición de las enfermedades y la ocurrencia de accidentes laborales, que pueden conducir a la muerte o la incapacidad de sus trabajadores. Finalmente, la ley condena cualquier hecho que conlleve al hostigamiento, acoso laboral o sexual ya que solo conduce a la decadencia del ser humano y a la violación de su dignidad.

Artículo 164

Se prohíbe el acoso laboral en los centros de trabajo públicos o privados, entendiéndose como tal el hostigamiento o conducta abusiva ejercida en forma recurrente o continuada por el patrono o la patrona o sus representantes; o un trabajador o una trabajadora; o un grupo de trabajadores o trabajadoras, que atente contra la dignidad o la integridad biopsicosocial de un trabajador, una trabajadora o un grupo de trabajadores y trabajadoras, perturbando el ejercicio de sus labores y poniendo en peligro su trabajo o degradando las

condiciones de ambiente laboral. Esta conducta será sancionada conforme las previsiones establecidas en la presente Ley, su Reglamento y demás que rigen la materia.

Artículo 166

El Estado, los trabajadores y trabajadoras, sus organizaciones sociales, los patronos y patronas, quedan obligados a promover acciones que garanticen la prevención, la investigación, la sanción, así como la difusión, el tratamiento, el seguimiento y el apoyo a las denuncias o reclamos que formule el trabajador o la trabajadora que haya sido objeto de acoso laboral o sexual.

Conforme a los artículos señalados, el acoso laboral y sexual forma parte de los riesgos psicosociales que deben evitarse en todo tipo de organización independientemente de su naturaleza, ya que deja consecuencias devastadoras en sus víctimas dando origen a una serie de trastornos psicológicos, por tanto debe ser condenado cualquier tipo de violencia presente en el ámbito laboral ya que solo es signo de deshumanización, humillación e intimidación a la naturaleza del ser humano. Sin duda alguna, la necesidad de adecuar las estructuras de las organizaciones para poder responder a las demandas y desafíos que genera un mundo cada vez más globalizado, tanto en el ámbito público como privado, supone que sus miembros estén sometidos a continuas y cada vez más complejas relaciones interpersonales.

En tal sentido, este proceso de interacción no solo se lleva a cabo dentro del propio sistema organizacional sino también con individuos de otras organizaciones y es en este contexto donde se planifican y ejecutan conductas de mobbing o acoso laboral que muchas veces pueden generar acoso sexual, de parte de uno o más de sus miembros contra otros

individuos. Es por tanto que el gerente, debe adecuar estrategias y programas que permitan el desarrollo integral de sus trabajadores más no el deterioro de su calidad de vida en el ámbito individual, laboral, social, familiar y hasta moral.

Artículo 168

Durante los períodos de descansos y alimentación los trabajadores y las trabajadoras tienen derecho a suspender sus labores y a salir del lugar donde prestan sus servicios. El tiempo de descanso y alimentación será de al menos una hora diaria, sin que puedan trabajarse más de cinco horas continuas.

Indiscutiblemente, propiciar periodos de descanso debe ser una de las herramientas que deben aprovechar las organizaciones de manera potencial, a fin de lograr trabajadores más productivos y menores posibilidades de incidencia en riesgos laborales como el estrés, síndrome de burnout, además de otras patologías de carácter psicosomático y físico no menos importantes. Para ello, es necesario que los patronos respeten los horarios de descanso de los trabajadores en la medida que les resulte posible, con lo que evitaren en gran manera su agotamiento mental, físico y emocional y esto pudiera incidir hasta en el buen desempeño de sus capacidades y el desarrollo de su talento, en las diferentes áreas donde la persona labore en la organización.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo Gaceta Oficial N° 38.236 del 2005

Artículo 59. A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
6. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

Una de las cosas que llama la atención , es que este artículo destaca los rasgos generales que caracterizan a un ambiente y condiciones de trabajo que procura brindar protección a la integridad individual, siendo el reglamento parcial, el responsable de definir los elementos a partir de los cuales pueden medirse o hacerles seguimiento, dado que constituyen el eje medular a través del cual pueden ser desglosadas las condiciones de seguridad presentes en la organización y salud laboral, que deben tener los trabajadores independientemente de su sexo, raza o religión.

De tal forma, es responsabilidad del personal directivo especificar con mayor profundidad el ambiente y las condiciones adecuadas que debe gozar los trabajadores en el ejercicio de sus labores, a fin de no exponerlos a intensos ritmos de trabajo y jornadas laborales no acordes a sus capacidades físicas y mentales; porque este es también un mecanismo a través del cual se termina deshumanizando el proceso productivo, contribuyendo a la generación de una población cada día más débil y enfermiza, lo que

representaría un costo social para la nación. Es fundamental que las organizaciones hoy día, adecuen sus estructuras para el desarrollo del talento humano y no para la disminución progresiva de sus capacidades, propiciando condiciones desencadenantes de efectos negativos en los factores psicosociales, que a su vez generen factores de riesgos con consecuencias irreversibles en el trabajador.

Artículo 40. Señala como algunas de las funciones primordiales de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo las siguientes:

1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
7. Asegurar el cumplimiento de las vacaciones por parte de los trabajadores y trabajadoras y el descanso de la faena diaria.
8. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia Epidemiológica de accidentes y enfermedades ocupacionales, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.
9. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia de la utilización del tiempo libre, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.
16. Elaborar la propuesta de Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, y someterlo a la consideración del Comité de Seguridad y Salud Laboral, a los fines de ser presentado al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales para su aprobación y registro.
18. Participar en la elaboración de los planes y actividades de formación de los trabajadores y trabajadoras.

De acuerdo a lo que establece el artículo, el único modo en el cual esto puede hacerse, es mediante la participación concertada de todos los involucrados, trabajadores y patronos, en cuanto a materia de la salud ocupacional. Lo que implica una evaluación de cada uno de los puestos de trabajo que componen la organización, para determinar si son o no

compatibles con las tareas que les corresponde realizar a cada trabajador y en caso negativo, asumir los correctivos que tengan lugar en tales situaciones.

Solo de este modo resulta posible que los trabajadores y trabajadoras mantengan un elevado nivel de bienestar físico, mental, social y familiar. Es necesario que se desarrollen a la par de estas medidas, programas de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, manejo de procesos peligrosos generadores de agentes nocivos para la salud, de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, que es una de las áreas que sigue siendo vista por muchas organizaciones como un gasto y no como una inversión, destinada a evitar que la masa laboral resulte estresada, “quemada” o con síndrome de burnout, que manifiesten ciertas patologías de mobbing y hasta incluso se lleguen a propiciar actos de violencia laboral en un corto periodo de tiempo.

Artículo 70. Expresa la definición de enfermedad ocupacional: Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes. Se presumirá el carácter ocupacional de aquellos estados patológicos incluidos en la lista de enfermedades ocupacionales establecidas en las normas técnicas de la presente Ley, y las que en lo sucesivo se añadieren en revisiones periódicas realizadas por el Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo conjuntamente con el Ministerio con competencia en materia de salud.

Conforme lo expresa el artículo, toda enfermedad ocupacional es contraída con ocasión del trabajo, o exposición al medio en el cual se desenvuelve el trabajador, y susceptible de manifestarse por lesiones, trastornos o desequilibrios, de carácter temporal o permanente. Sin duda alguna, los factores psicosociales laborales se presentan como condiciones presentes en el trabajo bien sea de carácter tecnológico, empresarial, socio-económico o personal, a los cuales se vinculan las personas y que puede afectarles de manera positiva o negativamente la salud, el bienestar, el desempeño o el desarrollo individual o colectivo. No obstante, cuando se observa la probabilidad de ocasionar efectos negativos, se convierten potencialmente en factores de riesgo que generalmente desencadenan en tensión y estrés laboral.

Es por eso, que se busca generar conciencia acerca de los procesos de trabajo que cada individuo desempeña, sus alcances, riesgos, así como el nivel de desgaste que tienden a provocar, y su incidencia en la aparición de ciertas enfermedades ocupacionales, con lo cual el trabajador dispone de los insumos necesarios acerca de la conveniencia o inconveniencia de tomar la decisión de ejecutar un determinado proceso de trabajo, y producir una mayor articulación entre los diversos mecanismos creados para la intervención de los factores de riesgo laboral en el seno de las organizaciones radicadas en Venezuela. Hay que tener en cuenta que; desde la normativa legal, interactúan obligaciones y responsabilidades tanto del empleador como de los trabajadores, por eso en todo lugar de trabajo se deben tomar medidas que busquen disminuir los riesgos laborales sobre los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En toda investigación la metodología es de importancia y trascendencia fundamental, por tanto, los hechos y relaciones que establece, los resultados obtenidos o nuevos conocimientos deben tener el grado máximo de exactitud y confiabilidad. Para ello, se plantea un procedimiento ordenado que se sigue para establecer el significado del fenómeno hacia lo cuales está encaminada la investigación. En este orden de ideas, Balestrini, M. (2006) conceptualiza lo siguiente:

El marco metodológico, está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos de estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. (p.125)

De acuerdo a este contexto, toda investigación ha de seguir una serie de pasos de forma sistemática y ordenada con el fin de alcanzar los objetivos planteados, dicho procedimiento es lo que se conoce como método para aproximarse a tal fin. En tal sentido, el método utilizado para este estudio se refiere al hipotético deductivo, el cual de acuerdo a Palella, (ob.cit) se expone lo siguiente “están basados en la descomposición del todo en sus partes, van de lo general a lo particular y se caracteriza porque contiene un análisis. Parten de las generalizaciones ya establecidas, de leyes, reglas o principios destinados a resolver problemas particulares”. (p.89).

Con respecto a lo anteriormente planteado, dicha afirmación sustenta que lo que no se puede medir, no es digno de credibilidad y que los datos se organizan sobre la base de procesos sistemáticos que permite descomponer

el todo en sus partes e integrar estas para lograr el todo. A continuación, se desarrolla el contenido de este capítulo que hace referencia al diseño y tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad, estrategia metodológica y técnicas de análisis de datos e interpretación de los resultados.

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. De acuerdo a lo antes expuesto; se aplicó un diseño no experimental que según Hernández y otros (2006) “se realizan sin manipular las variables intencionalmente, se observa al fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural para después analizarlo” (p.67). A este respecto, a partir de la problemática real que se presenta en PROSALUD; se orientaron los objetivos de la investigación, el corpus teórico y la estrategia metodológica, en función de las variables observadas: riesgos psicosociales y desempeño laboral, ambas sin ser manipuladas por la investigadora, para posteriormente desglosar las dimensiones, indicadores e ítems respectivos direccionados al objeto de estudio.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar, orienta sobre la finalidad general del mismo y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios. En este sentido, la investigación es de campo porque estudia el fenómeno en su ambiente natural, tal como lo sustenta Palella, S. (ob.cit) cuando define que “la recolección de datos se hace directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables” (p.97). De esta manera, la

recopilación de la información primaria referente al problema tratado; al momento de realizar la aplicación del instrumento, se obtuvo directamente de los trabajadores y trabajadoras pertenecientes a PROSALUD, en su escenario natural donde normalmente desempeñan sus actividades laborales.

Nivel de Investigación

La presente investigación se enfoca en un nivel descriptivo, que según Palella, S. (ob.cit) “el propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hecho, incluye la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos” (p.102). En consecuencia, el estudio centra su atención en la descripción minuciosa del problema, detallando las situaciones o eventos que se presenten y como se manifiesten, en este caso, las variables (Riesgos Psicosociales y Desempeño laboral) en un contexto en particular; es decir se debe tomar en cuenta todas las características que sirvan de gran aporte para el desarrollo de la investigación, así como también para los resultados obtenidos y el logro de los objetivos planteados.

Estrategia Metodológica

La estrategia metodológica aplicada en la investigación desarrollada; se presenta a través del cuadro técnico metodológico y es donde se descomponen las variables correspondientes al objeto de estudio. Al respecto, para Arias (2010). “Una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios; consiste por lo tanto en una serie de características por estudiar definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores unidades de medidas” (p.4). Es por eso, que fue desarrollado en un cuadro donde además se especifica la definición conceptual, dimensión, indicadores y el número de ítems correspondientes a cada objetivo. Por su

parte; Balestrini (2006:114), manifiesta que el cuadro técnico metodológico implica “seleccionar los indicadores contenidos de acuerdo al significado que se le ha otorgado, a través de sus dimensiones a la variable en estudio. Supone la definición operacional la referencia empírica”.

En tal sentido, se debe recordar que es necesario definir variables teóricas en términos de variables empíricas o indicadores. Con la finalidad de abordar los tópicos planteados en esta investigación, se abordó como estrategia metodológica la elaboración de un cuadro técnico metodológico, el cual sintetiza en función de los objetivos específicos elegidos para el cumplimiento de la investigación, la sustentación estadística y epistemológica a los resultados que se obtendrán del estudio y que al ser operacionalizados permitieron obtener seis (6) dimensiones, diez (10) indicadores y no menos de tres (03) ítems por indicador, los cuales constituyen los parámetros de medición de las dimensiones que servirán de base para la interpretación del instrumento aplicado a la muestra seleccionada. A continuación se presenta el cuadro técnico metodológico:

Cuadro Técnico Metodológico N° 1

Objetivo General: Analizar la incidencia de riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy (Prosalud-Yaracuy)						
Objetivos Específicos	Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Identificar los tipos de riesgo psicosociales que inciden en el desempeño de los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy. (Prosalud-Yaracuy)	Tipos de Riesgos Psicosociales	Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo y que a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada individuo los efectos puedan ser diferenciales. (OIT,2000)	Estrés laboral	Monotonía de Falta de Autonomía Ritmo elevado Contradicción	1 2 3,4 5,6	Modelo de R. Karasek.
			Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional Despersonalización Falta de realización Personal	7,8 9,10 11,12	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)
			Mobbing	Perdida de autoestima Desvalorización	13,14 15,16	Cuestionario LIPT-60 Leyman
			Violencia Laboral	Actitud hostil Agresividad	17,18 19,2	Cuestionario de estimación de escala de Lickert

Fuente: Rojas, C. (2016)

Cuadro N° 8. Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar la incidencia de riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy (Prosalud-Yaracuy)						
Objetivos Específicos	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Describir los tipos de riesgos psicosociales de mayor impacto en el desempeño de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy (PROSALUD-Yaracuy).	Desempeño Laboral	El desempeño laboral son todas aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. García (2001).	Gerencial	Calidad Trabajo en Equipo Recompensas Desarrollo Profesional.	21 22 23 24	Cuestionario de estimación LIKERT
Establecer estrategias que promuevan la prevención y control de riesgo psicosociales para los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy (PROSALUD-Yaracuy).	Estrategias de prevención y control de riesgos psicosociales	Conjunto de acciones encaminadas a preservar la salud del trabajador en sus puestos de trabajo, logrando su desarrollo integral y psicosocial. Vega (2006).	Organizacional	Habilidades personales Liderazgo asertivo Flexibilización de las tareas	25 26 27	

Fuente: Rojas, C. (2016)

Población y Muestra

Población

Todo estudio, en la fase de diseño implica la determinación del tamaño poblacional y muestral necesario para su ejecución; la ausencia de este paso pudiera conducir a la carencia del número preciso de sujetos, factor que imposibilitaría estimar correctamente los parámetros estadísticos identificando diferencias significativas en la realidad. En referencia, Palella S. (ob.cit) expone que “la población de una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones “(p. 115).

En este contexto, la población objeto de estudio está conformada por cincuenta y tres (53) trabajadores pertenecientes al instituto PROSALUD YARACUY; de los cuales cuarenta y siete (47) son trabajadores de sexo femenino y solo seis (06) corresponden al sexo masculino. Cada uno de ellos se encuentra laborando en la actualidad en los siguientes departamentos: administración del personal, administración de recursos humanos, retención, jubilaciones, prestaciones sociales, nomina, bienestar social, asuntos laborales y archivo personal. Seguidamente se muestra en el siguiente cuadro los datos que contiene la población.

Cuadro 9. Distribución de la Población

Departamentos	Nº	Cargo	Años de Serv.	Sexo
Admón. RRHH	2	Asistente de Oficina I	3	M/F
	1	Secretaria II		
Retención	1	Auxiliar de servicio de oficina	18	F
	1	Analista de Personal I	18	F
	1	Asistente Administrativo III	10	F
Jubilaciones	1	Analista de Personal II	29	F
	2	Asistente Administrativo III	11,27	F
	2	Asistente Analista III	10,31	F
		Analista de Personal I	2	F
Prestaciones Sociales.	1	Asistente de Analista III	11	F
	3	Analista de Personal I	11,17,19	F
	1	Operador de Equipos de Computación I	5	F
Nómina	5	Asistente Administrativo III	1,1,1,30,36	F
	1	Operador Equipos Computac III	5	F
	2	Asistente de Analista III	11,19	F
	3	Analista de Personal I	4,11,24	F/M
	1	Asistente Administrativo IV	34	F
	1	Asistente de Analista III	11	F
	1	Analista de Personal II	4	F
Bienestar Social	3	Analista de Personal I	3,17,18	F
	1	Analista de Personal II	34	F
	3	Asistente Administrativo III	10,17,19	F
	1	Analista de Procesamiento de Datos I	23	M
	1	Asistente de Analista III	34	F
Asuntos Laborales	1	Asistente Administrativo III	26	F
	1	Abogado	2	F
Archivo Personal	1	Archivista	10	F
Admón. de Personal	2	Secretario Ejecutivo III	10,20	F
	2	Analista de Personal I	10,18	F
	2	Asistente de Analista III	7,18	F
	2	Asistente Administrativo III	20,32	M/F
	1	Analista de Personal IV	17	M
	1	Equipos de Computación III	18	F
	1	Secretario Ejecutivo III	10	F
	1	Analista de Procesamiento de Datos II	17	M
TOTAL	53			

Fuente: Departamento de RRHH de Prosalud (2016)

Muestra

Cuando se realiza un estudio, generalmente se pretende inferir o generalizar resultados sobre una población a partir de una muestra. Este proceso de inferencia se realiza mediante la aplicación de métodos estadísticos basados en la probabilidad. Según Palella, S. (ob.cit) “es posible afirmar que la muestra representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizadas a la población. (p.116).

Es importante destacar que para el cálculo de la muestra de los trabajadores se realizó un muestreo probabilístico, utilizando la fórmula para poblaciones finitas sugerida por Palella, S. (ob. cit) quien conceptualiza lo siguiente: “la población finita es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran, además existe un registro documental de dichas unidades” (p.82). A continuación se representa el cálculo de la muestra en la siguiente ecuación:

$$n = \frac{N}{e(N-1)+1}$$

Donde: n =
n= tamaño de la muestra.

N= población.

e = error de estimación.

N = 53

n = ? n = 37 sujetos.

e = 0.09

$$\frac{53}{(0.09)^2 (53 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{53}{0.0081 \times (52) + 1}$$

En este sentido la muestra quedó representada por 37 trabajadores. Es importante destacar que, dentro del muestreo probabilístico, se empleó el muestreo estratificado, el cual conforme expone Palella, S. (ob. Cit) “consiste

en dividir en estratos los componentes de una población. La muestra se selecciona fijando algún criterio que permita obtener el número de elementos de cada estrato y se escoge después los componentes que forman la muestra por muestreo al azar simple, dentro de cada estrato” (p.121)

De acuerdo a lo planteado por el autor, la selección se hizo mediante el criterio de afijación proporcional, aplicando el tamaño de la muestra proporcionalmente a todos los estratos, es decir el tamaño de la muestra se divide proporcionalmente en las distintas clases, sobre la base del porcentaje (%) que representa la muestra definitiva con respecto a la población de 53 trabajadores. Como resultado se consideró el 70% de cada estrato aproximado, representado en el siguiente cuadro:

Cuadro 10. Muestreo Estratificado con Afijación Proporcional para el cálculo de la Muestra de los Trabajadores de PROSALUD

Departamentos	Población de Trabajadores	70% aprox. De cada estrato.
Admón. RRHH	3	2
Retención	3	2
Jubilaciones	5	4
Prestaciones Sociales	4	3
Nominas	14	10
Bienestar Social	9	6
Asuntos Laborales	2	1
Archivo Personal	1	1
Admón. De Personal	12	8
TOTAL	53	37 sujetos

Fuente: Rojas, C.(2016)

Técnicas e Instrumento de recolección de datos

Una vez seleccionado el diseño de investigación y la muestra apropiada de acuerdo a la problemática planteada, la etapa subsiguiente consistió en recabar los datos pertinentes sobre las variables estudiadas,

para de esta manera, codificar las mediciones obtenidas a fin de que sean analizadas bajo ciertos criterios de fiabilidad. En efecto, las técnicas de recolección de datos, comprenden procedimientos y actividades que permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuesta a todas las preguntas de la investigación. En este sentido las define Arias, F. (2010), como “las distintas formas o maneras de obtener la información; siendo ejemplos de ellas la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido, entre otros”. (p. 50).

Para el presente estudio, la técnica seleccionada fue la encuesta en su modalidad cuestionario. Este instrumento, señala Balestrini (ob.cit) “es considerado como un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa”. (p.138). En este orden de ideas y dirección, es importante destacar que el cuestionario aplicado estuvo caracterizado por ser formal y estructurado, con una sección preliminar de carácter informativo e instructivo, donde se describió ampliamente el propósito del mismo y se indicaron las recomendaciones que debían seguir los encuestados para que los datos suministrados fueran objetivos y veraces.

De esta manera, para la aplicación del instrumento participaron 37 trabajadores del área administrativa de la institución; se obtuvo su consentimiento informado previa explicación de las características del estudio y del manejo anónimo que se le dio a la información, a través de la designación de códigos para cada persona. Para llevar a cabo la medición de las variables; 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 veinte y siete (27) ítems presentadas en forma de afirmaciones para conocer la reacción de los

trabajadores de PROSALUD; en este caso en cuatro categorías: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), de acuerdo (3) y totalmente de acuerdo (4).

Conforme con Hernández, Fernández y Baptista (2003) esta escala “se conoce como un método que fue desarrollado por Rensis Likert a principios de los treinta, que consistía en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se mide la reacción de los sujetos” (p.89). Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externalice su reacción eligiendo uno de los cuatro puntos de la escala; a cada punto se le asigna un valor numérico y al final se obtiene una puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones. Siguiendo el orden de ideas, la escala de medición fue diseñada considerando seis (6) dimensiones: estrés laboral, burnout, mobbing, violencia en el trabajo, gerencia y organización.

Es importante acotar, que cada cuestionario puede adaptarse a una problemática diferente, ya que en todos los casos se encuentra compuesto por un conjunto de preguntas que responden a las variables de estudio. En tal sentido; la investigadora estructuró el instrumento utilizando para cada uno de los riesgos psicosociales, modelos de cuestionarios que ya han sido ampliamente estudiados y aplicados en investigaciones similares. Para este particular, se extrajeron seis (6) preguntas del Modelo de R. Karasek, aplicado para medir el estrés laboral en los trabajadores dentro de las organizaciones, Se hizo uso de la versión desarrollada por Benavides, Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2002), este instrumento se utiliza para medir la sintomatología asociada con la aparición del estrés que surge como producto del ejercicio no controlado del trabajo.

Las respuestas a las (6) preguntas miden cuatro indicadores diferentes: monotonía, falta de autonomía, ritmo elevado, contradicción que se refiere a los síntomas asociados al deterioro de las capacidades del

cuerpo; dimensión psíquica, referida al desarrollo de síntomas indicativos de desgaste de las capacidades de la mente del individuo; y la dimensión social; relacionado con la manifestación de síntomas asociados al estrés como consecuencia de las relaciones e interacciones que el individuo desarrolla con su entorno inmediato.

Es trascendental acotar que, la versión del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) amplía un poco más el rango en la tercera edición, en donde se establecen situaciones a evaluar dentro de la determinación del síndrome de Burnout a profesionales no asistenciales, en la que exponen las subescalas y redefinen el síndrome de Burnout, como una crisis en la relación con el propio trabajo. El mismo; da los puntajes para establecer los índices en los cuales se presentan los tres factores básicos del síndrome, que son Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal. Se hizo uso de la versión española adaptada por Pedro Gil-Monte en el año 2001, que presenta un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son las personas.

Esta versión del instrumento cuenta con 16 ítems en forma de afirmaciones que se valoran con una escala tipo Likert, manteniéndose la misma estructura de tres dimensiones y pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout, de los cuales la investigadora consideró 12 ítems para la elaboración de su cuestionario. En tal sentido, las respuestas que los sujetos den a las 12 preguntas; van a medir tres dimensiones diferentes en función al agotamiento emocional, que se refiere a la disminución y/o pérdida de energía que tienden a producir desgaste y fatiga; la despersonalización, referida a la deshumanización; actitudes negativas e irritabilidad hacia lo demás y por último la falta de realización personal; relacionado con la tendencia a evaluar el propio desempeño en forma negativa; baja autoestima profesional y reproches de no haber alcanzado los objetivos propuestos.

Dicho instrumento fue diseñado de tal forma que, al proporcionar altas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización y bajas puntuaciones en logros personales; se correlacionan con un mayor nivel de Burnout permitiendo diagnosticarlo operativamente. Con relación al riesgo psicosocial Mobbing se tomaron en cuenta cuatro ítems (4) del cuestionario LIPT-60 de Leyman considerando como indicadores la pérdida de autoestima y la desvalorización del trabajador dentro de su cargo; finalmente para tener una aproximación de la existencia o no de violencia en el trabajo, se llevaron a cabo cuatro (4) ítems en función de los indicadores actitud hostil y agresividad. Así mismo, el cuestionario desarrollo preguntas en función de la variable desempeño laboral, tomando en cuenta los indicadores de calidad, trabajo en equipo, recompensa y desarrollo profesional mismas que a su vez están orientadas a los objetivos de la investigación.

Por otra parte, para el desarrollo del presente estudio fue necesario utilizar la técnica de la revisión documental de trabajos realizados; en cuanto a la temática de los riesgos psicosociales tanto a nivel nacional e internacional, a fin de comprender las diferentes maneras de cómo han sido abordados, con el propósito de evitar caer en meras repeticiones de enfoque, procurando obtener una fundamentación teórica suficiente acerca del problema objeto de estudio, con el fin de poder realizar un mejor análisis e interpretación de los ítems que se desprenden de cada uno de los indicadores asociados a la investigación.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

La validez se define como la ausencia de sesgo y representa la relación entre lo que se mide y lo que realmente se quiere medir, en consecuencia se consideró importante someter el cuestionario a un proceso de validación. En este orden de ideas, Hurtado (2002), conceptualiza que

“Es el proceso mediante el cual el instrumento es sometido a una detallada revisión” (p. 450). En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende evaluar.

Es necesario destacar que tanto el Modelo de R. Karasek, el Inventario de Burnout de Maslach, y el cuestionario LIPT-60 de Leyman; son pruebas ya utilizadas y estandarizadas a nivel internacional, con una validez y confiabilidad debidamente soportada por especialistas en la materia, fue necesario someter el instrumento por una validación de expertos, puesto que la investigadora adaptó algunos ítems de acuerdo a los indicadores expuestos en el cuadro técnico metodológico N°1, direccionado a los objetivos específicos de la investigación.

Al respecto, se consideró la validez de contenido, que de acuerdo a Palella, S (ob.cit) “es un método que trata de determinar hasta donde los ítems de un instrumento son representativos del dominio o universo de contenido de las propiedades que se desea medir” (p. 172). En este contexto, se procedió a entregarles a tres (3) expertos en la materia objeto de estudio y en metodología, un ejemplar del instrumento acompañado del cuadro técnico metodológico, para que procedieran a revisar el contenido, la redacción y la pertinencia de cada ítem. Las recomendaciones y correcciones, en los casos en que fueron necesarios se llevaron a cabo por medio de un modelo de validación de juicio de expertos, donde se consideraban aspectos como pertinencia, redacción, y adecuación. (Ver Anexo B)

Técnicas de Análisis e Interpretación de Datos

Considerar la inclusión de las técnicas de procesamiento para el análisis de los datos pareciera que es poco importante, sin embargo, hace suponer que el investigador posee claridad sobre la información que desea conseguir. En este orden de ideas, es importante acotar que para llevar a

cabo dicho proceso se utilizó la estadística descriptiva, la cual de acuerdo a Palella, S (ob.cit) “consiste sobre todo en la presentación de datos en forma de tablas y gráficas, comprende cualquier actividad relacionada con los mismos y está diseñada para resumirlos o describirlos, sin factores pertinentes adicionales”. (p.189). Resulta oportuno mencionar, que para la interpretación de los resultados fue necesario dividir el conjunto de datos obtenidos, de acuerdo a las variables elementales. El objetivo fue construir con los datos, cuadros estadísticos, promedios generales y gráficos ilustrativos, de modo tal que se sinteticen sus valores y se puedan extraer a partir de su análisis enunciado teórico de alcance general.

En la realización de los cuadros estadísticos, se presentaran los resultados de modo tal que estos resulten fácilmente entendibles aun para los lectores no especializados. Para lograrlo, se mostraran los datos de forma precisa, clara, explicando cualquier elemento que pudiera dar origen a confusiones o doble interpretación, ordenando la información de la manera más rigurosa. El título en cada cuadro, contiene todas las características de la información que se presenta, en forma concreta, específica y no difusa. Posteriormente, se convirtió en porcentaje (%) las cifras reales que se obtuvieron de la tabulación, para tener una mejor idea de lo que puede representar una parte frente al todo.

En tal sentido, para la investigación se utilizó los gráficos tipo pastel y se realizó el análisis cuantitativo, el cual se efectúa con toda la información numérica resultante del estudio. A este respecto, Sabino (2002), señala que el análisis cuantitativo es un tipo de operación que “se efectúa naturalmente, con toda la información numérica resultante de la operación. Esta, luego del procedimiento sufrido, se presenta como un conjunto de cuadros, tablas y medidas a las cuales se les han calculado sus porcentajes y presentado convenientemente” (p. 190). En consecuencia, el propósito del análisis fue

resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de investigación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

Una vez aplicado el instrumento y procesada la información, se procedió a su análisis estadístico, el cual permitió hacer interpretaciones sobre la naturaleza y significado de los datos recopilados en atención a la información que proporcionaron. Es importante acotar que, el análisis utilizado en esta investigación fue de carácter porcentual, que de acuerdo a Sabino (2006) “es el que está referido a descifrar lo que revelan los datos que se ha recogido” (p.53). Conforme a lo expuesto por el autor, este proceso consiste en desagregar en partes una totalidad, es decir explicar de manera concreta el comportamiento de la variable y sus dimensiones. A tal efecto, se utilizó el soporte informático referido al Microsoft Excel, para con el uso de sus funciones estadísticas, elaborar los cuadros y gráficos respectivamente.

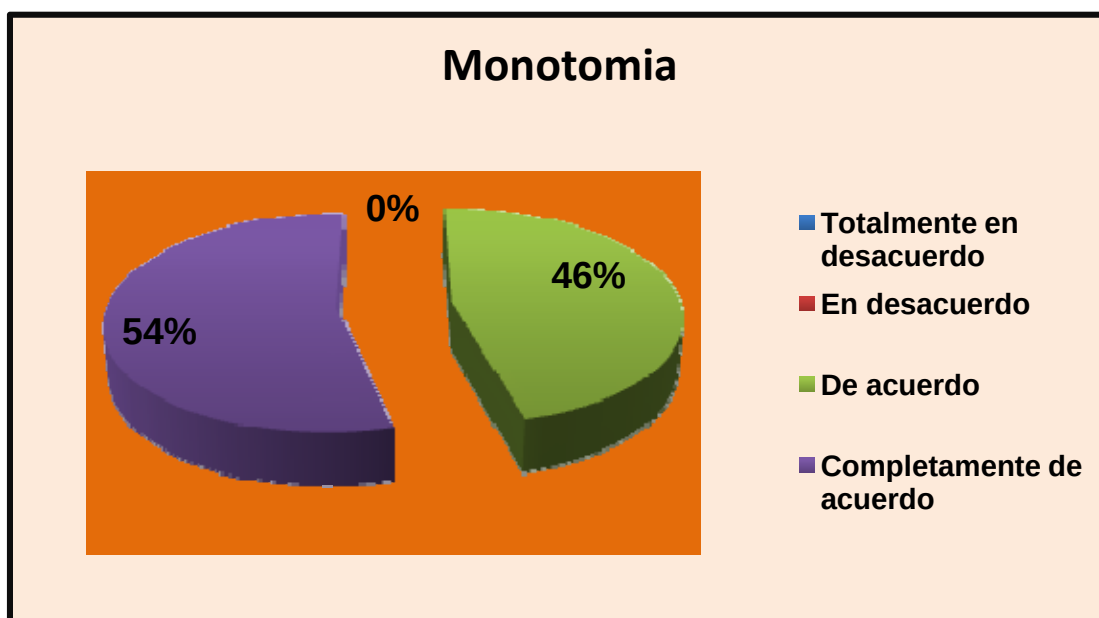
Previamente los resultados de la encuesta fueron tabulados, considerando un análisis particular por cada pregunta. En relación a ello, Camacho, H (ob.cit) expone lo siguiente: “la interpretación como proceso de reflexión crítica y argumentativa, es inseparable del análisis; constituye la contrastación de los datos con las bases teóricas y los antecedentes de investigación, se emiten juicios valorativos sustentados en el paso antes descrito. (p.98). En consecuencia, cada ítem ha sido analizado para efectos de esta investigación, atendiendo a los criterios de las dimensiones en base a las cuales están diseñados, realizándose la interpretación de cada uno de ellos, en función de los objetivos operacionalizados, que hicieron posible el abordaje de la situación bajo estudio. A continuación se presentan los resultados obtenidos:

Tabla N° 1. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la monotonía en el trabajo.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	-	-
En Desacuerdo	-	-
De Acuerdo	17	46%
Completamente de Acuerdo	20	54%
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 1. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°1



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En concordancia con los resultados observados en este primer ítem, asociado a la Monotonía en el Trabajo, se puede notar que un (54%) y (46%) de los trabajadores encuestados, manifiestan estar “completamente de acuerdo” y “de acuerdo” en realizar dentro de su área laboral actividades rutinarias. Esto permite afirmar, que probablemente ya estén acostumbrados a desarrollar su trabajo de una misma forma, lo cual a la larga pudieran experimentar pérdida de entusiasmo en la ejecución de sus labores cotidianas.

Es importante, que el talento humano dentro de una organización se le permita ser innovador, aportar ideas de cambio, ya que esto contribuye a que también puedan sentirse entusiasmados por lo que hacen. Los individuos con alta motivación al logro; son capaces de vencer los desafíos presentes en lo cotidiano, por lo cual es necesario mantenerse entusiasmado para lograr resolver los problemas que se presentan, por lo que cada logro viene a constituir una afirmación del individuo y sus capacidad de transformar las cosas inherentes a su propia realidad.

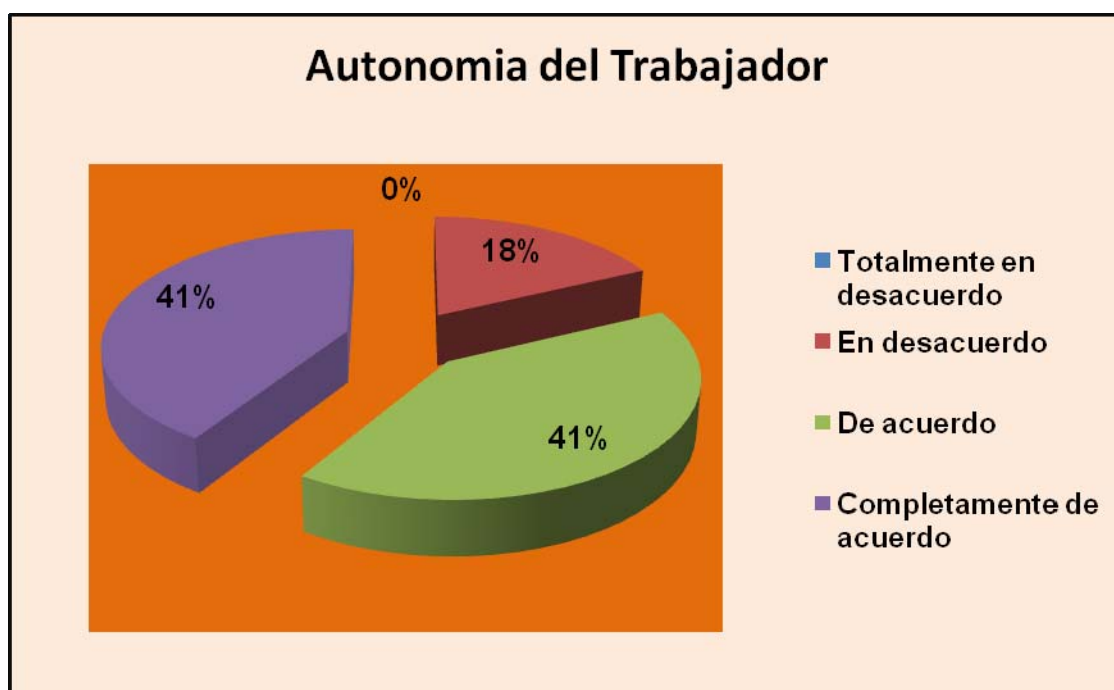
Dentro del mismo orden de ideas, esto concuerda con el planteamiento que hacen Cox y Griffiths (1996); cuando exponen que uno de los factores desencadenantes de riesgo psicosocial o de estrés, se relaciona con el contenido de trabajo, esto incluye la falta de variedad en las actividades que se ejecutan, el trabajo fragmentado y sin sentido, el bajo uso de las habilidades del talento humano, entre otros aspectos no menos importantes. De tal forma, que de existir acciones mal dirigidas en donde el trabajador este sintiendo monotonía de forma paulatina en sus labores, pueden llegar a experimentar poco entusiasmo y hacerlos vulnerables al estrés.

Tabla N° 2. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la Falta de Autonomía en el trabajo.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	-	-
En Desacuerdo	7	18%
De Acuerdo	15	41%
Completamente de Acuerdo	15	41%
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 2. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°2



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En concordancia con los resultados observados en el ítem N° 2, asociado a la Falta de autonomía en el Trabajo, se puede ver que un (81%) de los trabajadores encuestados, manifestaron que su trabajo les permitía tomar decisiones autónomas, representado estadísticamente de la siguiente forma: (41%) “completamente de acuerdo y (41%) “de acuerdo”. A diferencia de un (18%) que expreso estar “totalmente en desacuerdo”. Esto permite aseverar que, el talento humano tiene ciertas libertades para participar dentro de la organización, aportando soluciones dentro de su contexto laboral.

En este sentido, la autonomía puede permitir al trabajador sentirse realizado al llevar a cabo una tarea de manera exitosa en su trabajo, lo que apunta a experimentar sentimientos de realización al cumplir cabalmente cualquier actividad en su cargo actual, lo que resulta muy importante para efectos de la valoración que hace cada individuo de sí mismo, en cuanto a sus potencialidades y talentos, constituyéndose en un incentivo adicional para el mejoramiento de los modos de hacer el trabajo. No obstante, la gerencia debe estar pendiente con aquellos individuos, en los cuales se reflejó estadísticamente sentirse inconformes al no ser autónomos para tomar decisiones, reflejando así la carencia de un adecuado balance entre sus expectativas y aquello que ha obtenido a partir de su propio esfuerzo y constancia.

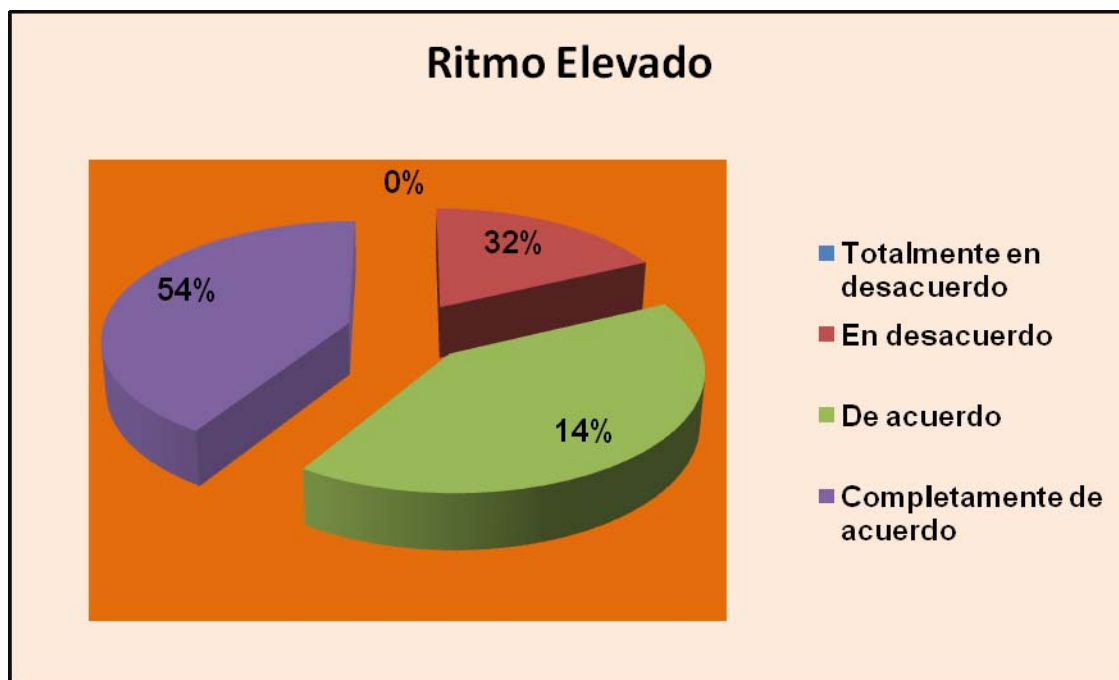
Es de considerar que; la falta de autonomía en un trabajador, causa grandes daños sobre su estado de ánimo y puede llevarlo a mermar sus propias responsabilidades de trabajo, en pro de esperar ser autorizado o aprobado por su supervisor. Además, una persona que no es autónoma en su trabajo, pierde la opción de integrar a la labor diaria las innovaciones ocurridas en el contexto de las ciencias educativas. Siendo este un factor de riesgo desencadenante del Burnout (Vega, 2006).

Tabla N° 3. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca del Ritmo elevado en el trabajo.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	20	54%
En Desacuerdo	12	32%
De Acuerdo	5	14%
Completamente de Acuerdo	-	-
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 3. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°3



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En concordancia con los resultados observados en el ítem N° 3, asociado al Ritmo elevado del Trabajo, se puede apreciar que un (54%) de los trabajadores encuestados, manifestaron estar “completamente de acuerdo” en tener suficiente tiempo para realizar su trabajo, al igual que un (14%) que respondió estar “de acuerdo”. No obstante; un (32%) opino estar “en desacuerdo”. Esto permite inferir, que algunos trabajadores consideran que las tareas de su competencia, las pueden ejecutar en un tiempo estandarizado que les permite cumplir con sus responsabilidades asignadas, sin embargo se debe estar atento con la otra porción de los trabajadores, quienes consideraron que sus labores necesitan de mayor tiempo para ser ejecutadas.

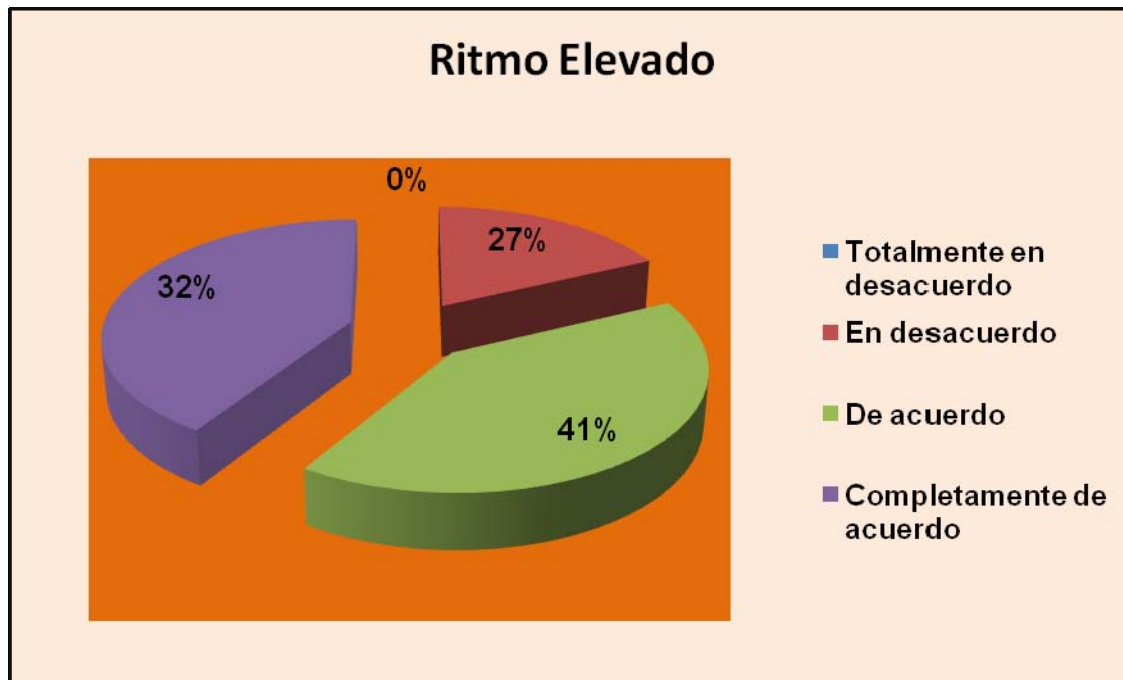
En consecuencia, todo ello puede variar en relación a la naturaleza del trabajo que se realice incluso de acuerdo al cargo que ocupen en la organización, donde se demanda quizás mayor complejidad de las labores diarias. Es relevante la importancia del descanso adecuado y que se respeten los espacios de recreación para el trabajador; de esta manera se contribuye a mantener una actitud positiva cada día, aun en medio de circunstancias adversas y ante la premura de llevar a cabo una actividad realizada en corto tiempo. En este orden de ideas y dirección; el gerente debe adecuar estrategias orientadas a mantener bajos los niveles de estrés laboral, que permitan más adelante desencadenar a estrés crónico.

Tabla N° 4. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca del Ritmo elevado en el trabajo.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	-	-
En Desacuerdo	10	27%
De Acuerdo	15	41%
Completamente de Acuerdo	12	32%
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 4. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°4



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En concordancia con los resultados observados en el ítem N° 4, asociado al Ritmo elevado del Trabajo, se puede percibir que un (41%) de los trabajadores encuestados, manifestaron estar “De acuerdo” en que la organización no les exige llevar a cabo una cantidad excesiva de trabajo, al igual que un (32%) que respondió estar “Completamente de acuerdo”. No obstante; un (27%) respondió estar “En desacuerdo”. Esto permite aseverar, que gran parte de los trabajadores consideran que el trabajo que ejecutan es equilibrado conforme a sus competencias. Aunque se debe tener en cuenta, aquellos trabajadores que tienen una percepción contraria, porque probablemente pudieran tener duplicidad de funciones o desequilibrio en las tareas asignadas.

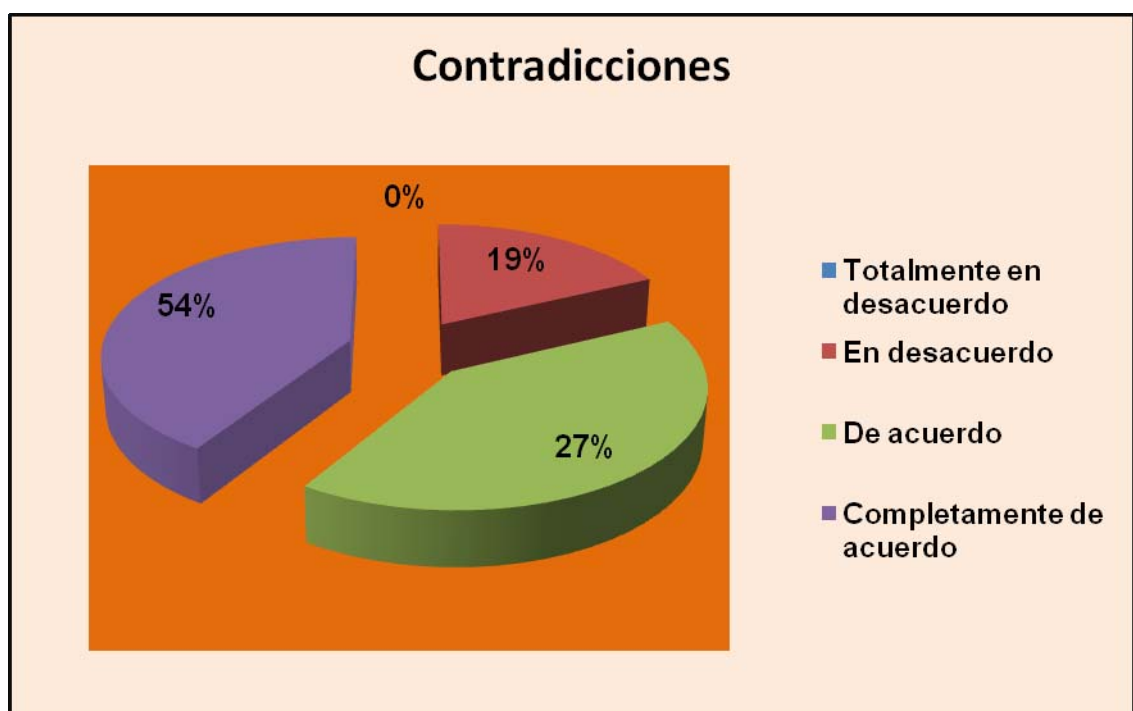
Es relevante, que en las organizaciones no sometan a su talento humano a niveles de carga laboral que no esté capacitado para soportar, si no desean ver limitado su rendimiento en el puesto en el cual se desempeña, ya que pudiera ocasionar fatiga desencadenando los factores psicosociales de estrés. Es necesario, incentivar en los trabajadores la necesidad de adoptar un enfoque positivo del trabajo, a fin de que mantengan el debido equilibrio entre lo laboral, lo familiar y lo interpersonal, para que no impacte de manera negativa ni deje efectos perjudiciales en su estado físico, mental y emocional, predisponiéndolo de este modo a desgastarse en el trabajo.

Tabla N° 5. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de contradicciones en el trabajo.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	-	-
En Desacuerdo	7	19%
De Acuerdo	10	27%
Completamente de Acuerdo	20	54%
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 5. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°5



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En concordancia con los resultados observados en el ítem N° 5, asociado a las Contradicciones en el Trabajo, se puede notar que un (54%) de los trabajadores encuestados, manifestaron estar “Completamente de acuerdo” en recibir dentro de la organización, peticiones contradictorias de las demás personas; al igual que un (27%) que respondió estar “De acuerdo”. No obstante; un (19%) respondió estar “En desacuerdo”. Esto permite aseverar, que en el trabajo pudieran existir lineamientos poco claros o diversas opiniones al momento de dar instrucciones para ejecutar las labores diarias.

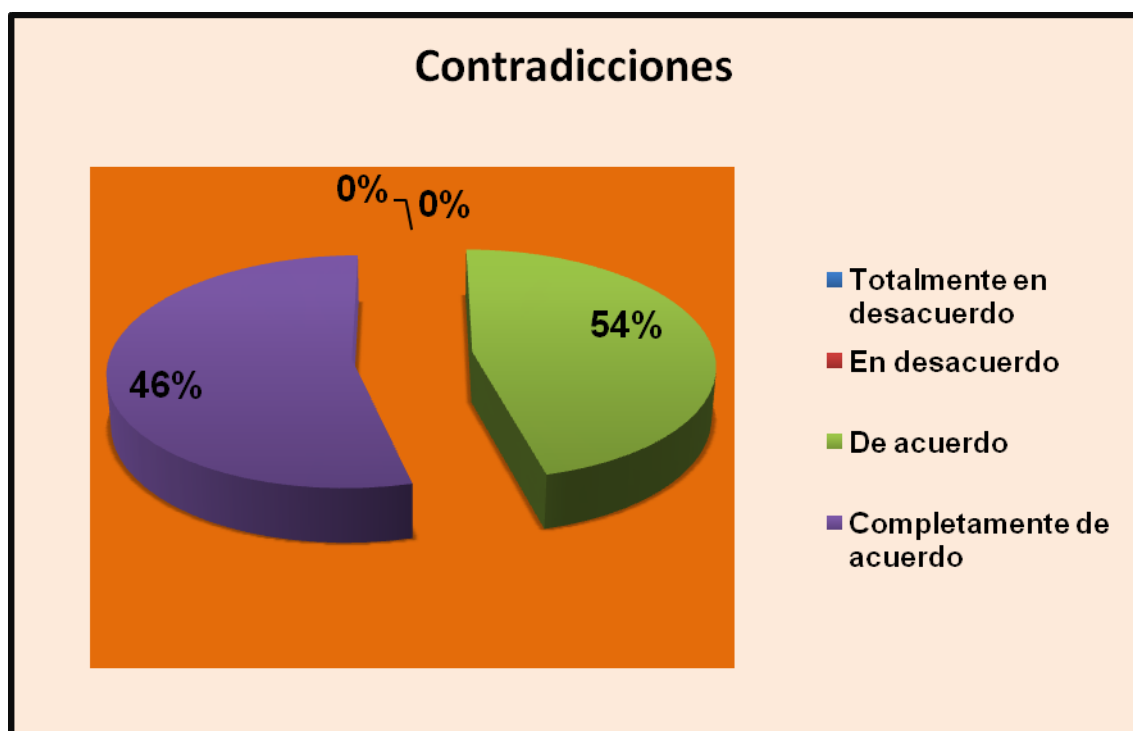
Es importante, que dentro de la organización y en cada departamento se de efectividad a los canales de comunicación, permitiendo que la información fluya con toda naturalidad, sin causar distorsiones, malos entendidos e incluso ocasionar situaciones de conflictos por interpretaciones distorsionadas. De no ser así, se estaría propiciando factores psicosociales de estrés en relación a la cultura organizacional y las funciones del trabajo; en donde prevalece la mala comunicación interna, los bajo niveles de apoyo, y la falta de definición de las propias tareas de acuerdo a los objetivos organizacionales. En consecuencia; si las organizaciones quieren captar sus objetivos de la mejor manera posible, deben saber canalizar los esfuerzos de las personas sin llegar a generar tanta tensión ni propiciar situaciones de estrés laboral, el cual representa un riesgo para la salud

Tabla N° 6. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de contradicciones en el trabajo.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	-	-
En Desacuerdo	-	-
De Acuerdo	20	54%
Completamente de Acuerdo	17	46%
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 6. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°6



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En concordancia con los resultados observados en el ítem N° 6, asociado a las Contradicciones en el Trabajo, se puede apreciar que un (54%) de los trabajadores encuestados, manifestaron estar “De acuerdo” en recibir dentro de la organización desorientaciones por parte de su jefe inmediato en su trabajo, al igual que un (46%) que respondió estar “Completamente de acuerdo”. Lo que permite inferir, que el talento humano considera que el proceso de comunicación de forma ascendente; tiende a tener debilidades lo que genera confusión y distorsión del mensaje que espera dar.

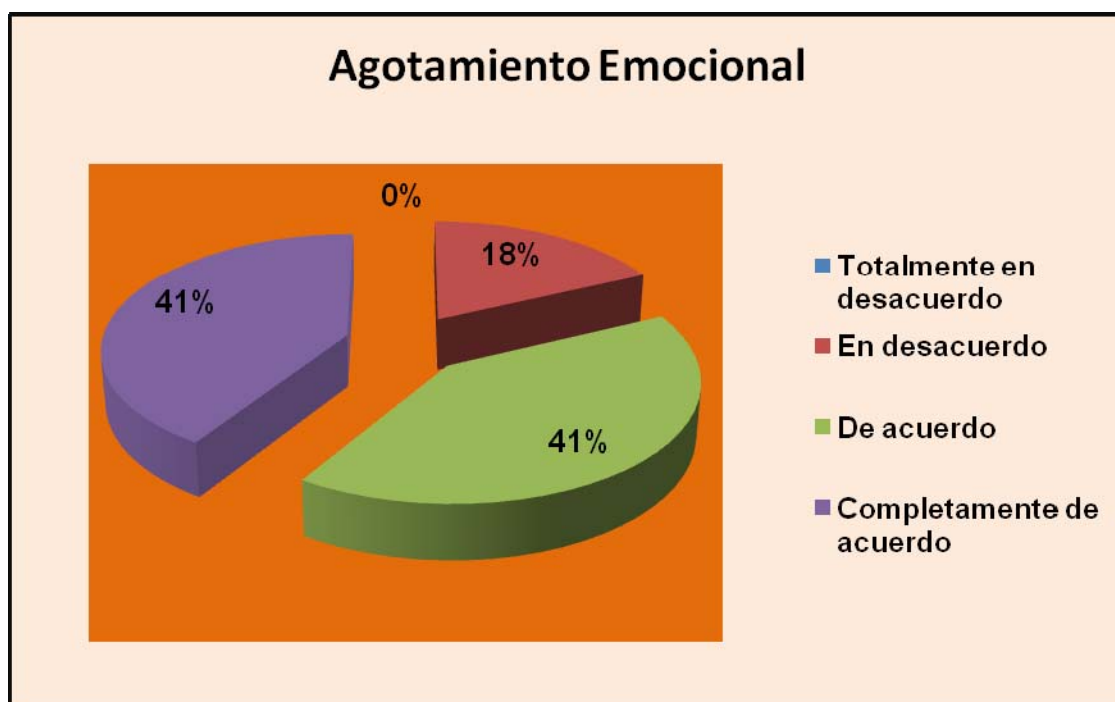
En tal sentido, la gerencia debe evaluar cómo lleva a cabo los procesos de interacción social con el talento humano dentro de cada departamento, aplicando los conocimientos técnicos, valores, creencias y actitudes que aumenten el crecimiento del individuo y de la organización que, en conjunto, estructuran una tipología de aprendizajes relacionados con tareas específicas, de sistemas y procesos básicos; aprendizaje de valores, creencias y actitudes; aprendizaje de liderazgo, de trabajo en equipo y, de estrategias propias del negocio. Estos resultados se contraponen con lo expuesto por Chiavenato (2010) que manifiesta, que el gerente debe dejar en claro las actividades y responsabilidades a ser ejecutadas por el trabajador, esto además de enseñarles a ser leales a la tarea, evita que se confundan, se establece mayor responsabilidad y compromiso hacia la organización.

Tabla N° 7. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca del Agotamiento Emocional en el trabajo.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	-	-
En Desacuerdo	7	18%
De Acuerdo	15	41%
Completamente de Acuerdo	15	41%
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 7. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°7



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En concordancia con los resultados observados en el ítem N° 7 asociado al Agotamiento Emocional en el Trabajo, se puede notar que más de la mitad de los trabajadores encuestados manifestaron que se sienten agotados emocionalmente con el trabajo que realiza, lo que estadísticamente se representa en un 41% en responder “completamente de acuerdo” y 41% “De acuerdo”; lo que los coloca en la zona de lo que podría denominarse “alerta amarilla de agotamiento emocional” en cuanto a la posibilidad de padecer Síndrome de Burnout, debido al carácter incidental de las emociones negativas, que a medida que se van acumulando en el individuo, terminan por afectar no solo su rendimiento y productividad, sino también afectar sus relaciones interpersonales a nivel laboral, social y familiar.

Esto confirma lo que establece Vega (2006) ; cuando refiere que en el ámbito laboral el Burnout afecta tanto al trabajador, como a la organización y al ambiente de trabajo, manifestando incluso un progresivo deterioro en la comunicación y en las relaciones interpersonales, lo que repercute en la productividad y calidad del trabajo. Sin embargo, un 18% afirma estar en desacuerdo con expresar sentimientos de agotamiento debido a la labor que cumplen en la organización, lo que deja claro que este grupo de individuos separa adecuadamente las necesidades laborales de las individuales y familiares.

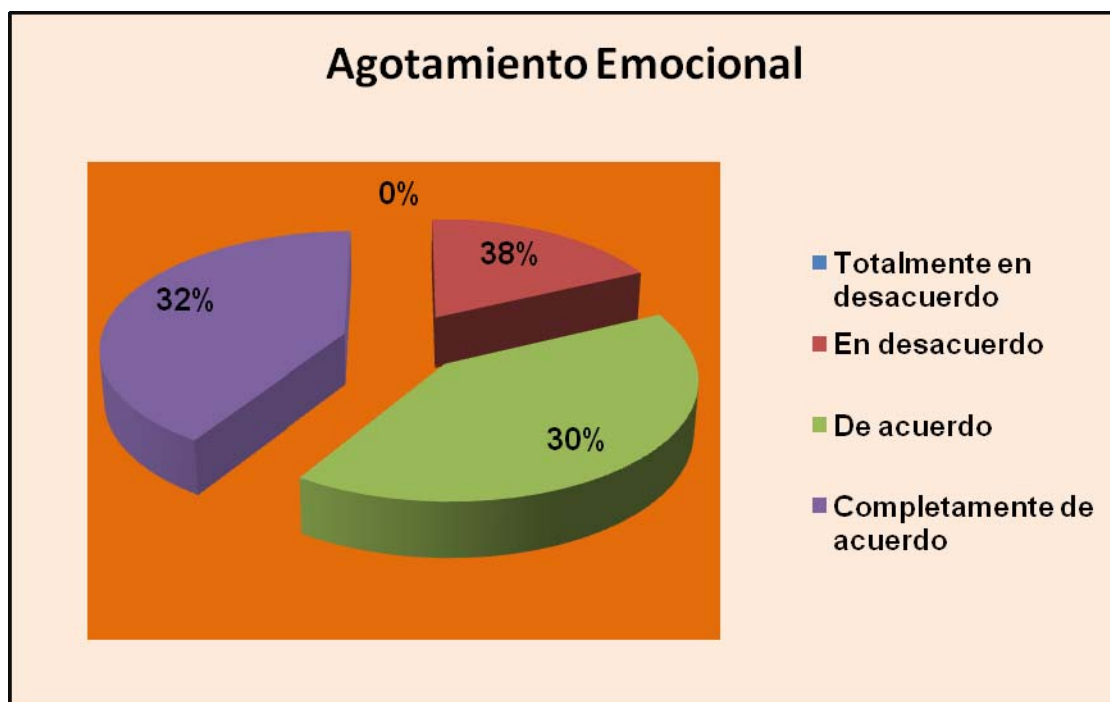
Es necesario que la gerencia adecue acciones que permita el desarrollo psicosocial de su talento humano, dado que los resultados obtenidos presentan una tendencia estadística que hace pensar, que de continuar dichos individuos laborando bajo las actuales condiciones pudieran terminar por presentar un agotamiento emocional significativo, lo que a su vez constituye uno de los síntomas más insidiosos asociados al desarrollo del mencionado síndrome.

Tabla N° 8. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la Frustración en el trabajo.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	-	-
En Desacuerdo	14	38%
De Acuerdo	11	30%
Completamente de Acuerdo	12	32%
TOTALES	37	100%

Fuente:Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 8. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°8



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: Conforme a lo observado en el ítem N° 8, vinculado a la Frustración en el Trabajo, puede verse que el (62%) de los trabajadores encuestados, manifestaron estar “completamente de acuerdo” (32%) y “De acuerdo” (30%) en llegarse a sentir frustrados dentro de su ámbito laboral; en contraste con un (38%) que manifestó estar “en desacuerdo”. Lo que deja claro que un trabajador puede llegar a sentirse vacío emocionalmente, incluso llegar a perder interés en la labor que cumple en una empresa de cualquier naturaleza, por razones distintas a las emocionales o meramente laborales, ya que generalmente tienden a confluir en esta situación factores de índole familiar, social e inclusive cultural, que terminan incidiendo directa o indirectamente en que un trabajador termine tomando desapego a su cargo actual.

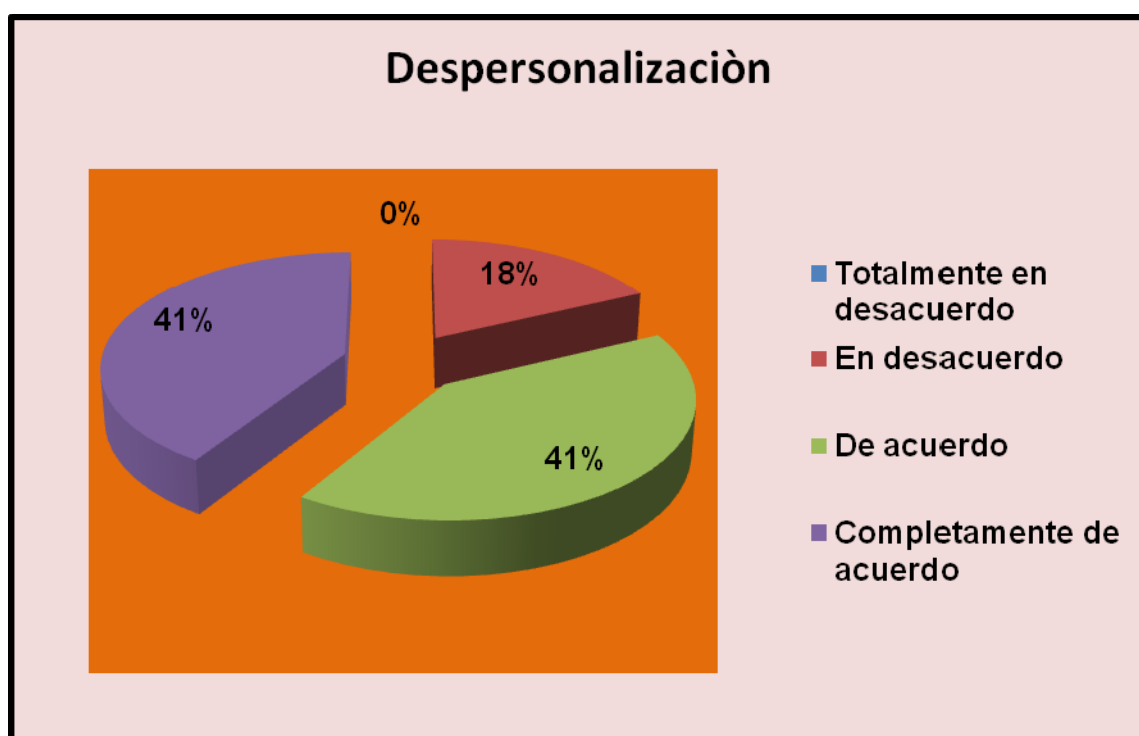
En tal sentido, resulta muy probable que dichos individuos sopesen el interés que le tienen a su trabajo, en función del alcance de la satisfacción de las necesidades que le son inherentes a su crecimiento personal y las de su entorno familiar inmediato, lo que a su vez los coloca en la zona de alerta en cuanto a la posibilidad de padecer Síndrome de Burnout, dada la importancia que tiene el trabajador por la labor que realiza, su desempeño es valioso cuando siente que la organización le retribuye su esfuerzo, pero de no ser así; el individuo puede empezar a manifestar abiertamente que el trabajo que hace, ya no le parece tan importante y que lejos de llegar a desarrollarse dentro de él; se siente desvalorizado. Esto a su vez concuerda con lo manifestado por Vega (2006), donde el Síndrome de Burnout parte de unas características tan específicas, que centra en el individuo el sentimiento de estar emocionalmente exhausto debido al trabajo que realiza, junto a la sensación de no tener nada que ofrecer psicológicamente a los demás.

Tabla N° 9. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la Despersonalización.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	-	-
En Desacuerdo	7	18%
De Acuerdo	15	41%
Completamente de Acuerdo	15	41%
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 9. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°9



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: Conforme a los resultados observados en el ítem N° 9, asociado con la despersonalización, el (82%) de los trabajadores encuestados, manifestaron estar “completamente de acuerdo” (41%) y “De acuerdo” (41%) en sentirse endurecidos emocionalmente. En contraste, con un (18%) que expreso “desacuerdo”. Es de considerar, que cuando un individuo comienza a manifestar la poca importancia de sus relaciones con sus compañeros de trabajo y tienden al aislamiento, es una alerta que apunta inevitablemente a una de las características del Burnout.

En este sentido, Balseiro (2010) muy bien expone; que se pudiera decir que el síndrome de Burnout generan síntomas que traen también consecuencias negativas hacia la vida en general del individuo, aumentando los problemas familiares, debido a que las interacciones se hacen tensas y se tiende hacia el aislamiento. Sin embargo, cualquier medida que la gerencia tome al respecto, debe tener en cuenta la personalidad de cada trabajador y las circunstancias que más favorecen su desempeño, por lo cual se requiere establecer un estrecho seguimiento de la conducta del mismo en los procesos de inducción y adiestramiento, o someterlo a exámenes que permitan disponer de un punto de partida con el cual formarse un juicio del trabajador.

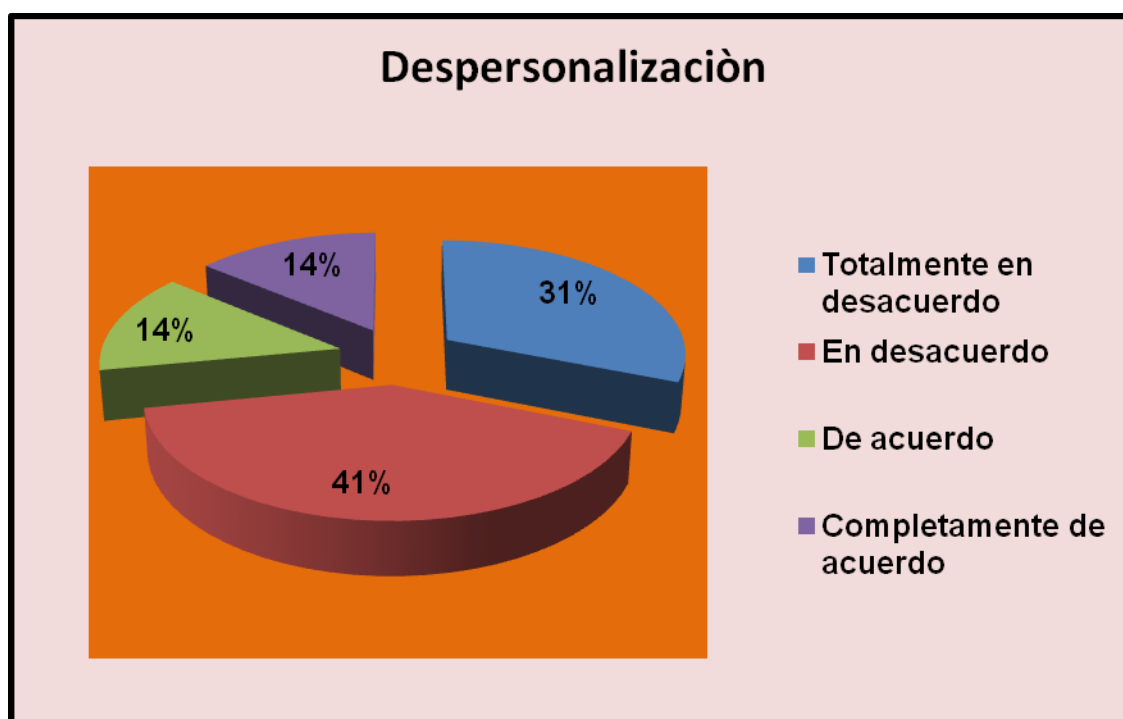
Así mismo, es necesario evitar situaciones estresantes que pueden traer como consecuencia el padecimiento del Síndrome de Burnout a mediano plazo, con lo cual serán afectados no solo los trabajadores, sino también las personas con quienes más se relacionen a menudo. Puesto que la tendencia natural de los seres humanos es la de relacionarse entre sí, en especial cuando comparten metas y objetivos comunes, aspecto clave para mantener la motivación de los trabajadores, lo que fue denominado por Elton Mayo como “relaciones informales”, que son tan importantes para mantener cohesionada a una organización, aun en medio de las circunstancias menos alentadoras

Tabla N° 10. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la Despersonalización.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	12	31%
En Desacuerdo	15	41%
De Acuerdo	5	14%
Completamente de Acuerdo	5	14%
TOTALES	37	100%

Fuente:Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 10. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°10



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En relación a los resultados observados en el ítem N° 10, asociado con la despersonalización, el (41%) de los trabajadores encuestados, manifestaron estar “en desacuerdo” con la importancia que le dan a sus compañeros de trabajos, al igual que un (31%) que respondió “totalmente estar en desacuerdo”. En contraste, con un (28%) representado de la siguiente manera (14%) “de acuerdo” y (14%) “Completamente de acuerdo”. Lo que revela, que parte del talento humano dentro de la organización está empezando a considerarla poca necesidad de afiliación con sus compañeros, dentro del ámbito en que desenvuelven sus actividades laborales.

Esto, pudiera ser otro indicador de los síntomas presentes en el Síndrome de Burnout; lo cual merece especial atención por parte del personal directivo, puesto que por su naturaleza el hombre es un ser social y por ende la necesidad de interrelacionarse con otras personas es fundamental. No obstante, cuando se presentan indicios de vacíos emocionales, a tal punto de sentir apatía no solamente por su trabajo, sino también por la socialización entre sus compañeros, comienza a darse el principal escenario de los efectos negativos que trae consigo este tipo de riesgo laboral.

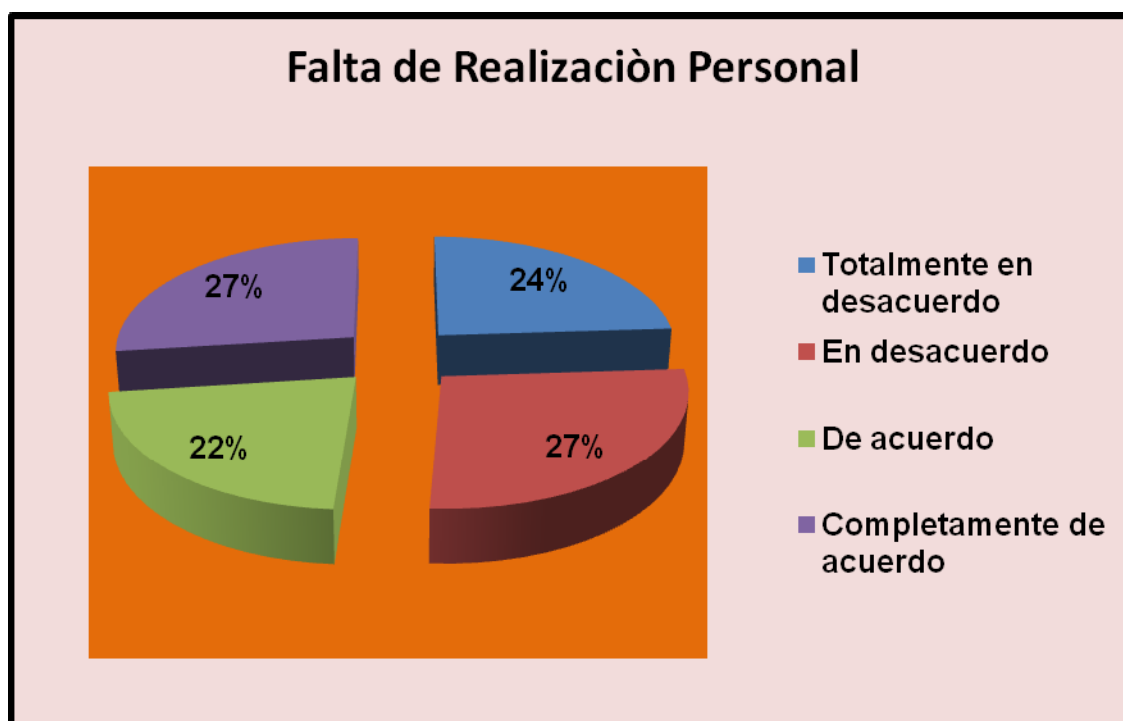
Es por eso que Balseiro (2002) expone que todo cuanto ocurra en el ámbito laboral; va a depender en gran medida de la organización y de la forma en cómo la gerencia articule estrategias que resguarden el bienestar psicosocial del trabajador, así como también de llevar a cabo una revisión permanente de los problemas que surjan de la satisfacción y motivación que pueda sentir el talento humano para trabajar en equipo y llevar con éxito sus relaciones interpersonales.

Tabla N° 11. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la Falta de Realización Personal.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	9	24%
En Desacuerdo	10	27%
De Acuerdo	8	22%
Completamente de Acuerdo	10	27%
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 11. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°11



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En función de los resultados que se pudieron establecer a partir del análisis de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 11, vinculado a la falta de realización personal, se puede decir que un (51%) manifestó sentirse con poca energía dentro del trabajo, para lo cual (27%) respondió “totalmente de acuerdo” y (22%) “de acuerdo”. dichos trabajadores pueden ser considerados en “alerta de agotamiento físico” en cuanto se refiere a las posibilidades reales de padecer Burnout, puesto que un ser humano con una pauta inadecuada de descanso en el trabajo, sumado a hábitos de sueño irregular y mala alimentación, a la larga tendera a producir menos debido a que progresivamente irán mermando sus fuerzas, y su dificultad para recuperar la energía que vaya utilizando en el trabajo será cada vez mayor, ya que el organismo no tiene oportunidad de reaccionar debidamente a la demanda energética que se exige de él en cada jornada laboral.

No obstante, el (49%) de los encuestados respondió sentirse con energía dentro de su jornada laboral, representado estadísticamente de la siguiente manera (27%) “completamente de acuerdo” y (22%) “de acuerdo”. Lo que revela que probablemente estos individuos, tienen un buen balance entre sus patrones de sueño y alimentación, puesto que por lo general esto contribuye a que el trabajador pueda hacer uso debido de su energía conforme avanza el día de trabajo sin llegar a sentir excesivo agotamiento.

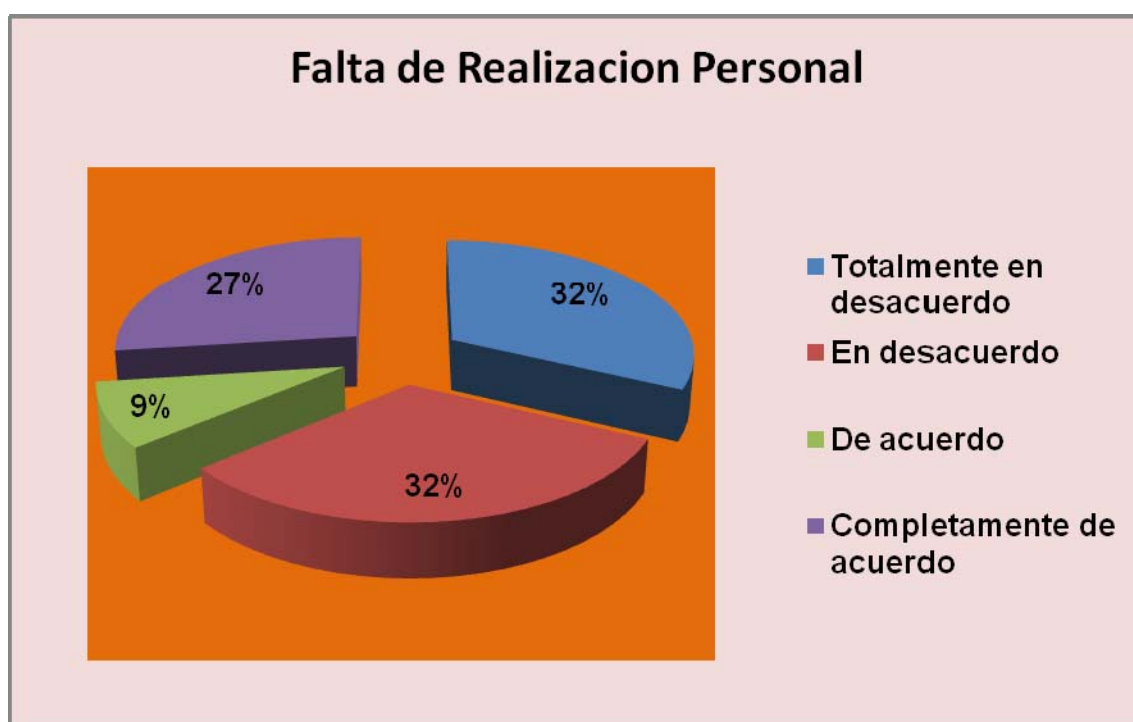
En relación, a los resultados evidenciados sería oportuna la revisión de los ciclos de trabajo establecidos en la organización de PROSALUD; para poder evitar que a corto y mediano plazo, un número significativo de trabajadores termine haciéndose improductivo como resultado del surgimiento del Síndrome de Burnout.

Tabla N° 12. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la Falta de Realización Personal.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	3	9%
En Desacuerdo	10	27%
De Acuerdo	12	32%
Completamente de Acuerdo	12	32%
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 12. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°12



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En función de los resultados que se pudieron establecer a partir del análisis de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 12, vinculado a la falta de realización personal, se puede decir que un (64%) manifestó no conseguir muchas cosas valiosas dentro de su trabajo; representado estadísticamente de la siguiente forma: (32%) “totalmente en desacuerdo” y (32%) “en desacuerdo”. Lo que evidencia un bajo grado de estima propia, en este grupo de individuos que permite que las circunstancias adversas afecten la percepción que tienen acerca de lo que hacen para la organización, al punto de poder distinguir entre las labores relevantes e irrelevantes, realizadas a lo largo de cada día.

En contraste, con un (27%) que respondió estar “completamente de acuerdo” y un (9%) “de acuerdo” en conseguir cosas valiosas en su trabajo; lo que arroja indicios de que en su fuero interno, a este grupo de trabajadores encuestados le gusta sentir que lo que realiza para la organización, lo cual es una forma de percibir la posibilidad de estabilidad en el empleo.

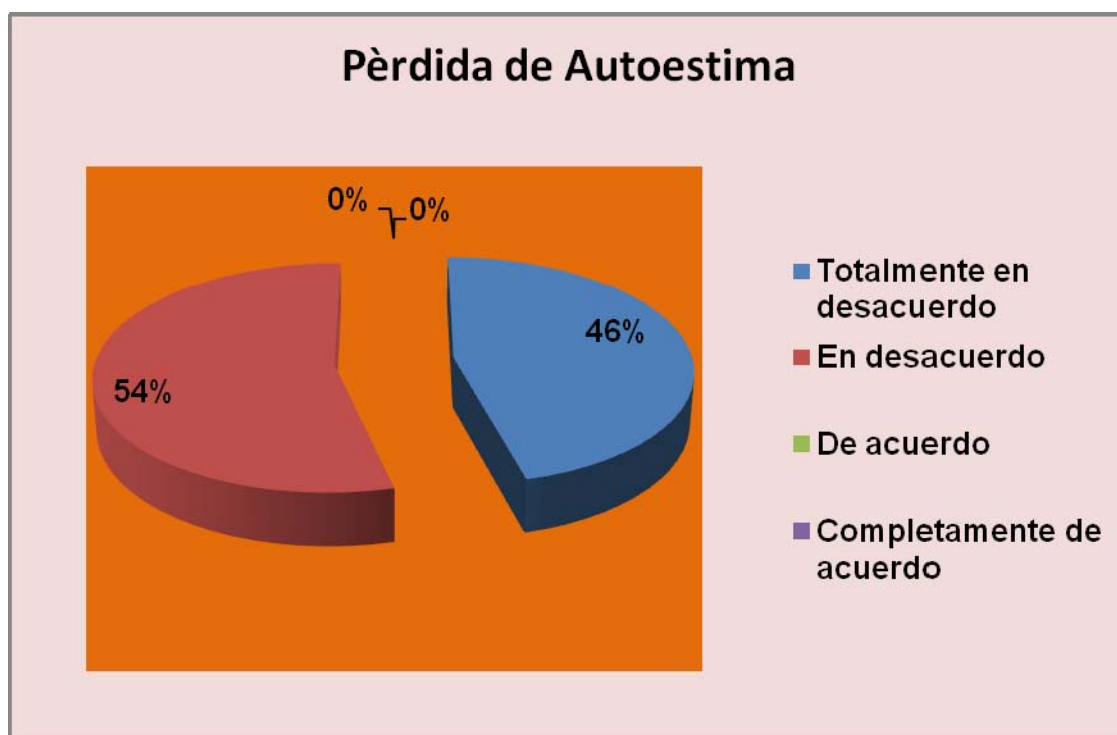
En este sentido, es necesario que la organización adecue estrategias que permitan incentivar en la mente de sus trabajadores, que la labor que ejecutan tanto de forma individual como colectiva, por modesta que sea, contribuye a su debido funcionamiento y al aumento de la eficacia del cumplimiento de sus metas, lo que resulta fundamental en el contexto de las llamadas organizaciones inteligentes, en las que predominan valores y creencias compartidos por cada uno de los miembros que la integran, esta es una forma de reconocer el carácter estratégico de la sinergia para hacer posible el crecimiento y desarrollo organizacional.

Tabla N° 13. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la Pérdida de Autoestima.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	17	46%
En Desacuerdo	20	54%
De Acuerdo	-	-
Completamente de Acuerdo	-	-
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 13. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°13



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En relación con los resultados que se pudieron establecer a partir del análisis de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 13, vinculado a la pérdida de autoestima, se puede decir que un (54%) y (46%) de los trabajadores encuestados respectivamente, manifestó sentirse “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”; cuando se les preguntó si en la organización realizaban actividades que estuvieran fuera de la descripción de su cargo. Lo cual es un indicador, de que en la institución se respeta el perfil del trabajador conforme a las funciones y responsabilidades que deben ser ejecutadas en el área correspondiente a sus competencias.

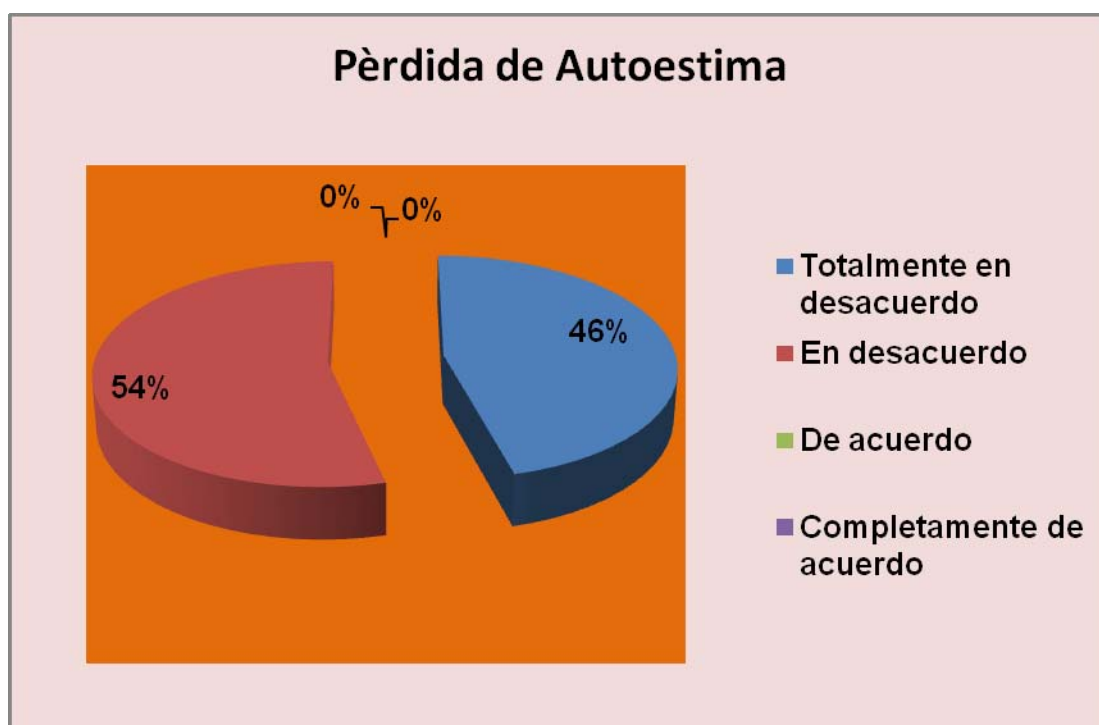
En tal sentido, esto confirma lo que expone Chiavenato (2011); al darle importancia a una gestión eficiente, orientada a la conducta de las personas, potenciando sus valores, actuaciones, habilidades, capacidades, motivaciones y destrezas; dentro del cargo que ocupen en la organización. De suscitarse el caso contrario, en donde los trabajadores tuvieran que realizar funciones que degradaran o pusieran de menor rango su profesión, se estaría favoreciendo el nacimiento de organizaciones donde el trabajo esta orientado a una gestión deficiente de conflictos interpersonales y un clima laboral donde se propicie el abuso de poder y el liderazgo inadecuado, donde lejos de propiciarle al trabajador si desarrollo psicosocial y mejoras en la calidad de vida, se le este desmotivando e incluso desvalorizando su condición humana.

Tabla N° 14. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la Pérdida de Autoestima.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	17	46%
En Desacuerdo	20	54%
De Acuerdo	-	-
Completamente de Acuerdo	-	-
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 14. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°14



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En relación con los resultados que se pudieron establecer a partir del análisis de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 14, vinculado a la pérdida de autoestima, se puede decir que un (54%) y (46%) de los trabajadores encuestados respectivamente, manifestó sentirse “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”; cuando se les preguntó si en algún momento habían sentido que en sus áreas importantes de responsabilidad, se les habían sustituido con tareas desagradables. Lo cual permite inferir, que la mayoría de los trabajadores consideran estar realizando sus funciones de acuerdo a su nivel de conocimiento y preparación académica, sin llegar a ejecutar labores que fuesen poco propicias que causaran en ellos indignación y/o molestia.

Esto revierte especial importancia, cuando se empieza a reconocer el aporte de los activos intangibles en la generación de valor, y podría afirmarse que la totalidad de dichos activos dependen de la persona, y en especial de la posibilidad de motivar sus esfuerzos direccionales para mejorar la calidad, la innovación, el trabajo en equipo y la creatividad, que no están asociadas directamente al costo sino a la diferenciación.

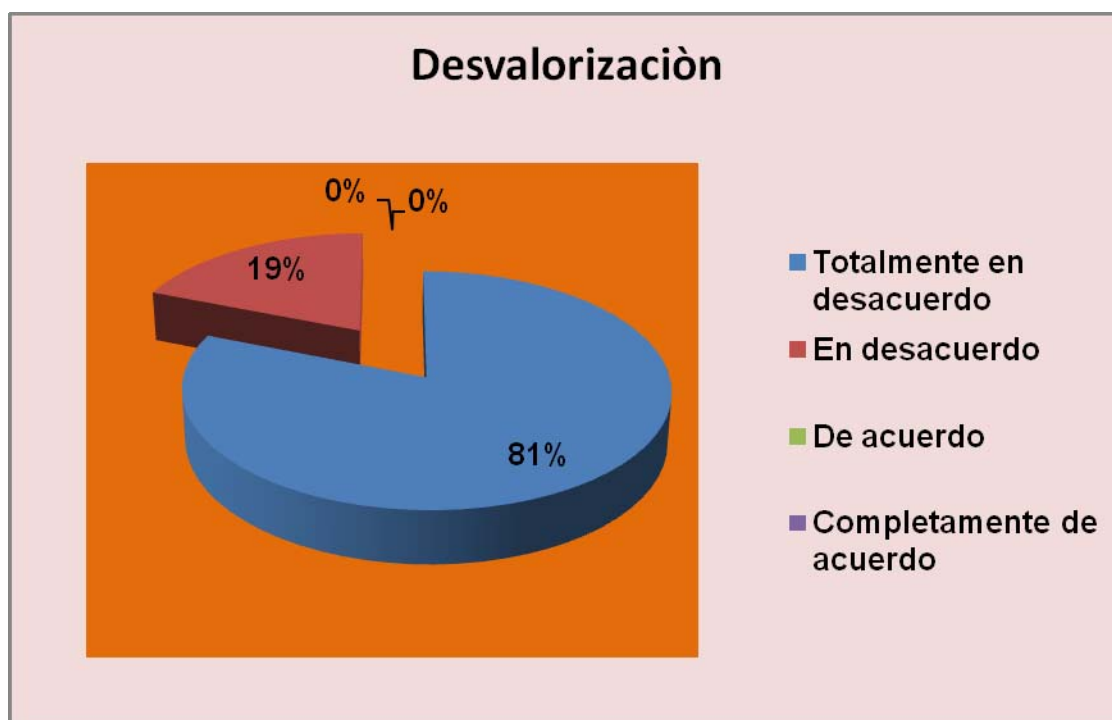
Indiscutiblemente, los individuos como seres integrales y únicos no solo aportan conocimientos, habilidades y actitudes en las organizaciones, sino que, dada la competitividad, globalización y exigencias del rol que desempeñan requieren de las influencias de los procesos psicológicos(motivación, inteligencia, percepción, atención, emociones, lenguaje, entre otros) que interactúan con las variables contextuales y determinan la conducta organizacional. Es por ello que hablar de talento no requiere de una definición universal, pero sí de un gran conocimiento por parte de los gerentes que permita ofrecer valor agregado y diferenciador a sus trabajadores.

Tabla N° 15. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la Desvalorización.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	30	81%
En Desacuerdo	7	19%
De Acuerdo	-	-
Completamente de Acuerdo	-	-
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 15. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°15



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En relación con los resultados que se pudieron establecer a partir del análisis de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 15, vinculado a la Desvalorización, se puede decir que un (81%) y (19%) respectivamente, manifestó estar “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo” cuando se les preguntó si consideraban haber sido alguna vez ignoradas sus opiniones y puntos de vistas respecto a la forma de llevar a cabo sus labores administrativas. Considerando lo observado, se puede inferir que en la institución los trabajadores sienten que son tomados en cuenta y que pueden dar aportes para mejorar sus labores, sin que los mismos sean ignorados por su jefe más inmediato.

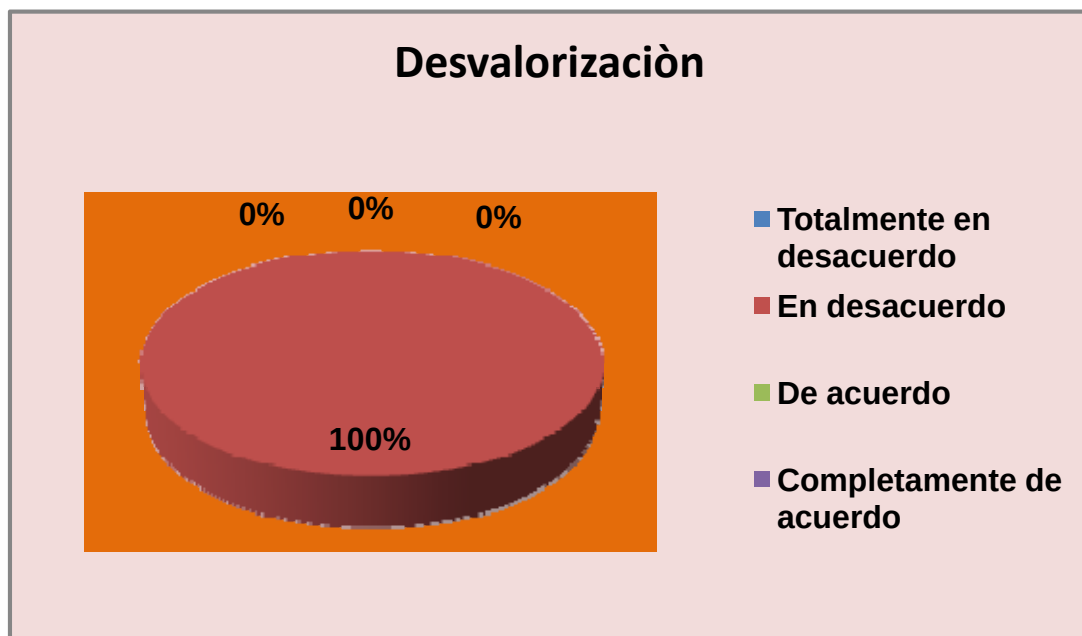
En tal sentido, las organizaciones cuando logran internalizar el concepto de talento en forma integral, comienzan a entender la interacción de las habilidades en las personas, sus características innatas, sus experiencias, inteligencia, actitud, carácter e iniciativa, como parte de las competencias para aprender y desarrollarse en diferentes contextos. En este marco de ideas Chiavenato (2010), considera que el objetivo general de la gestión del talento humano “es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades, capacidades, la eficiencia y la competitividad organizacional.

Tabla N° 16. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la Desvalorización.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	-	-
En Desacuerdo	37	100%
De Acuerdo	-	-
Completamente de Acuerdo	-	-
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 16. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°16



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En relación con los resultados que se pudieron establecer a partir del análisis de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 16, vinculado a la Desvalorización, se puede decir que el (100%) de los trabajadores encuestados manifestaron estar “en desacuerdo” con llevar a cabo recordatorios repetitivos sobre sus errores o fallas en el trabajo. Esto permite inferir, que sus jefes más inmediatos demuestran un comportamiento respetuoso y asertivo hacia su talento humano, evitando propiciar acciones repetitivas donde se centre en las debilidades y fallas de las tareas ejecutadas.

Lo que deja claro, que un individuo resulta más competente en la realización de su trabajo, en la medida que él siente que lo es debido a que toma confianza en sus habilidades, aptitudes, destrezas, y actúa en consecuencia con las capacidades que percibe en sí mismo, los trabajadores se sienten satisfechos acerca de las competencias que poseen para enfrentarse a las dificultades que se les presentan con regularidad dentro de su entorno laboral, lo que apunta a las bajas posibilidades de que en la organización se propicie el Mobbing o acoso laboral.

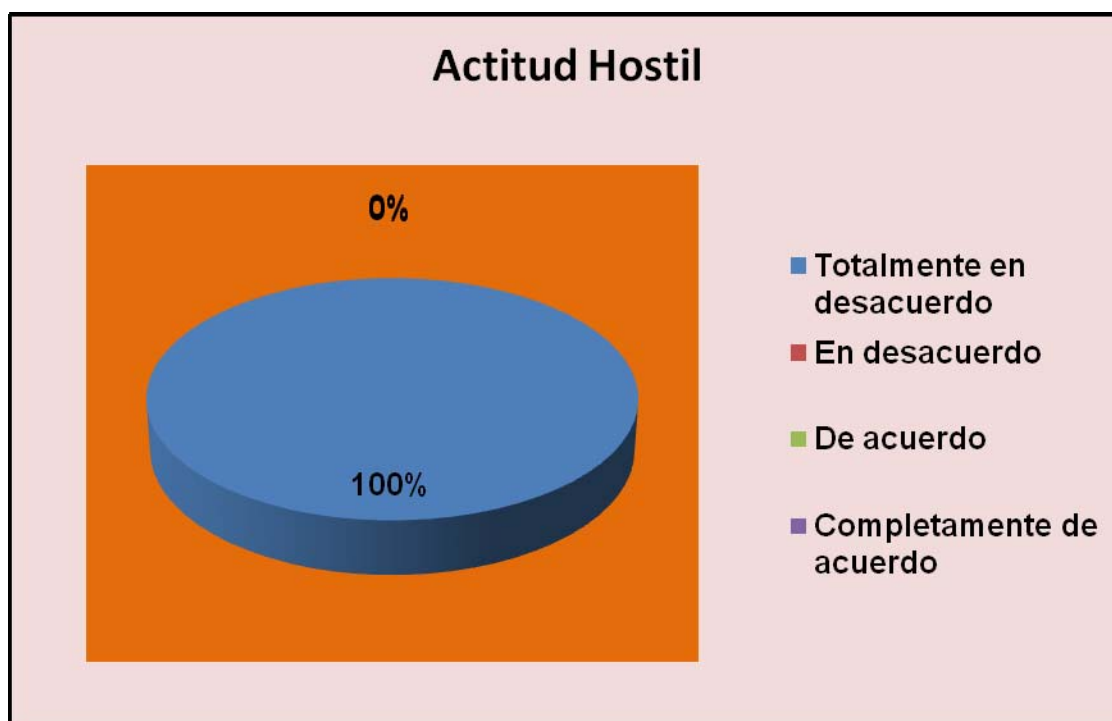
En este orden de ideas, resulta fundamental que las organizaciones inviertan capital en el proceso de enseñar a un individuo a hacer bien su trabajo, aunque resulte costoso los beneficios que se logran se direccionan a un colectivo, mucho más que en aquellas organizaciones donde se den altos índices de rotación y evitan capacitar a los trabajadores para el desarrollo nuevas tareas. Es importante, la disposición de la gerencia para la adquisición de nuevos aprendizajes que tenga el individuo.

Tabla N° 17. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la Actitud Hostil de sus compañeros.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	37	100%
En Desacuerdo		-
De Acuerdo	-	-
Completamente de Acuerdo	-	-
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 17. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°17



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En relación con los resultados que se pudieron establecer a partir del análisis de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 17, vinculado a la Actitud Hostil, se puede decir que el (100%) de los trabajadores encuestados manifestaron estar “Totalmente en desacuerdo” con que sus compañeros de trabajo presenten actitudes negativas o de rechazo. Lo cual es un indicador, de que se propicia la valoración de las relaciones interpersonales, el trato grato y amistoso, así como la buena comunicación entre los grupos informales dentro de la organización. En consideración, se pudiera decir que no refleja indicios de niveles donde se manifiesten síntomas o aspectos característicos que propicien el Mobbing como riesgo psicosocial.

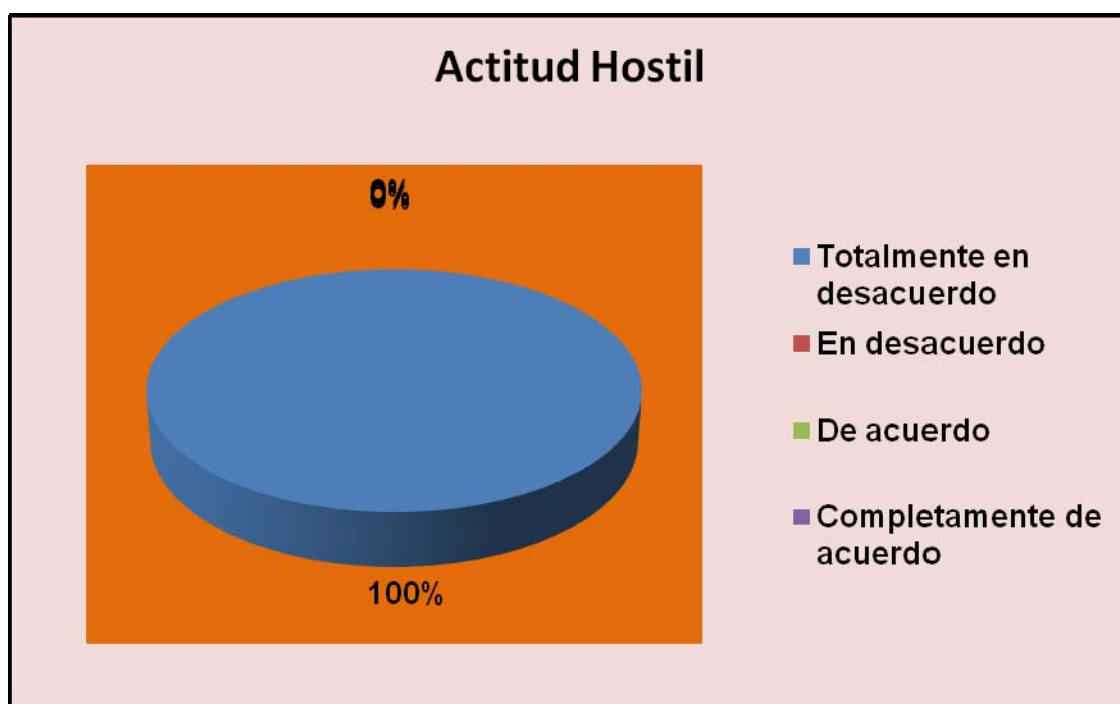
En este orden de ideas y dirección, es importante en toda organización que su talento humano sea comunicativo, capaces de adaptarse con éxito a las circunstancias de su entorno, con buen sentido del humor y relaciones sociales satisfactorias, con un elevado concepto de sí mismos, ya que de presentarse el caso contrario, la poca flexibilidad adaptativa y escasa satisfacción en las relaciones sociales, son situaciones que tienden a producir individuos aislados de su entorno, y que en consecuencia, son poco dados al trabajo en equipo y a la resolución de problemas que requieren ser enfrentados de manera colectiva, por lo que suelen enfrentar sentimientos contradictorios acerca de su eficacia para el trabajo, o el valor que el mismo tiene en la organización.

Tabla N° 18. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la Actitud Hostil de sus compañeros.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	37	100%
En Desacuerdo	-	-
De Acuerdo	-	-
Completamente de Acuerdo	-	-
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 18. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°18



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En relación con los resultados que se pudieron establecer a partir del análisis de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 18, vinculado a la Actitud Hostil, se puede decir que el (100%) de los trabajadores encuestados manifestaron estar “Totalmente en desacuerdo” en que hayan experimentado sensaciones como gritos o enojos por parte de sus compañeros o personal directivo. Lo que a su vez permite inferir, que en la organización el trabajo está orientado a una gestión donde se establece la cordialidad y el buen trato hacia los demás, dentro de un clima laboral donde poco se observa el abuso de poder.

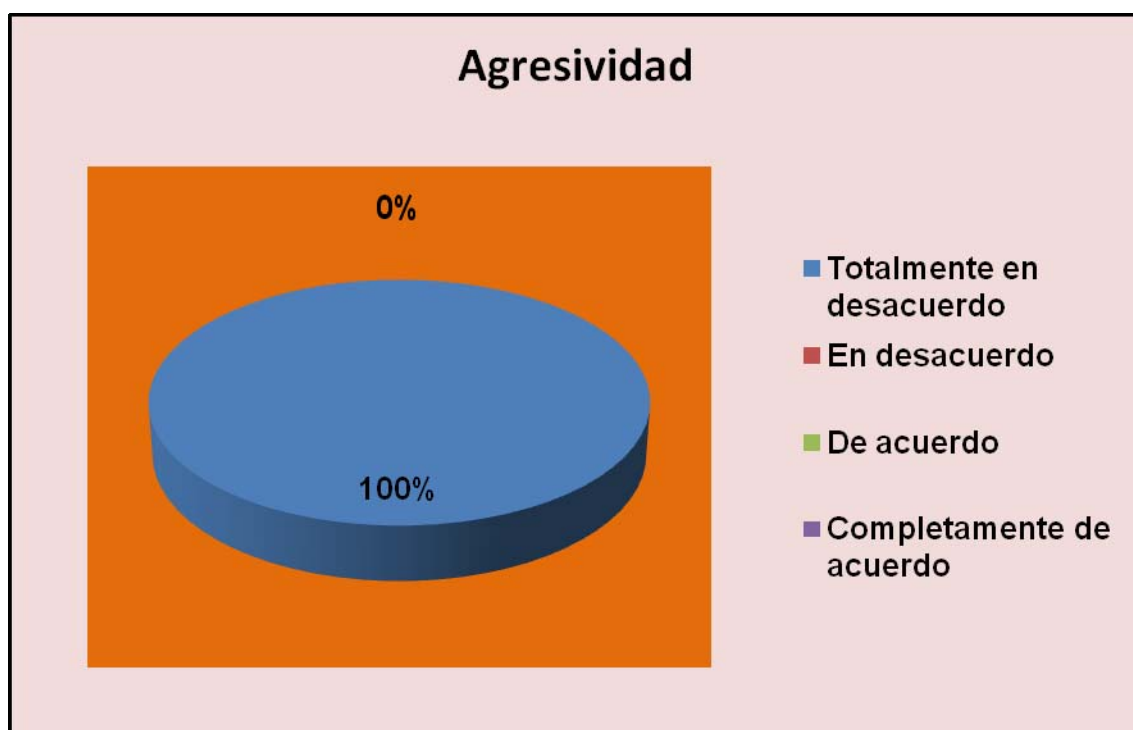
Esta argumentación, la complementa (Bilbao: 2001) cuando manifiesta que deben evitarse las organizaciones tóxicas, ya que suponen un peligro para la salud de los trabajadores, su gestión es improvisada y el gerente responsable para llevarla a cabo es impotente para resolver conflictos o se despreocupa de los mismos. En torno a esto, es importante que toda acción gerencial que impulse el desarrollo de la organización, permita establecer valores consolidados en el respeto hacia los demás, afianzando las relaciones humanas; en donde el talento humano por demás complejo y difícil de predecir; en conjunto con los gerentes, persigan un objetivo en común su bienestar social.

Tabla N° 19. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la Agresividad de sus compañeros.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	37	100%
En Desacuerdo		-
De Acuerdo	-	-
Completamente de Acuerdo	-	-
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 19. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°19



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En relación con los resultados que se pudieron establecer a partir de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 19, vinculado a la Agresividad, se puede decir que el (100%) de los trabajadores encuestados manifestaron estar “Totalmente en desacuerdo” en haber recibido amenaza de violencia o abuso físico. Lo que permite inferir, que hay poca tendencia a presentarse la violencia laboral como un tipo de riesgo psicosocial caracterizado por comportamientos negativos o de acción, entre dos personas o grupos de ellas, donde la agresividad en forma física o verbal, se hace presente produciendo muchas veces efectos nocivos sobre la seguridad, salud y el bienestar de los trabajadores en su contexto laboral.

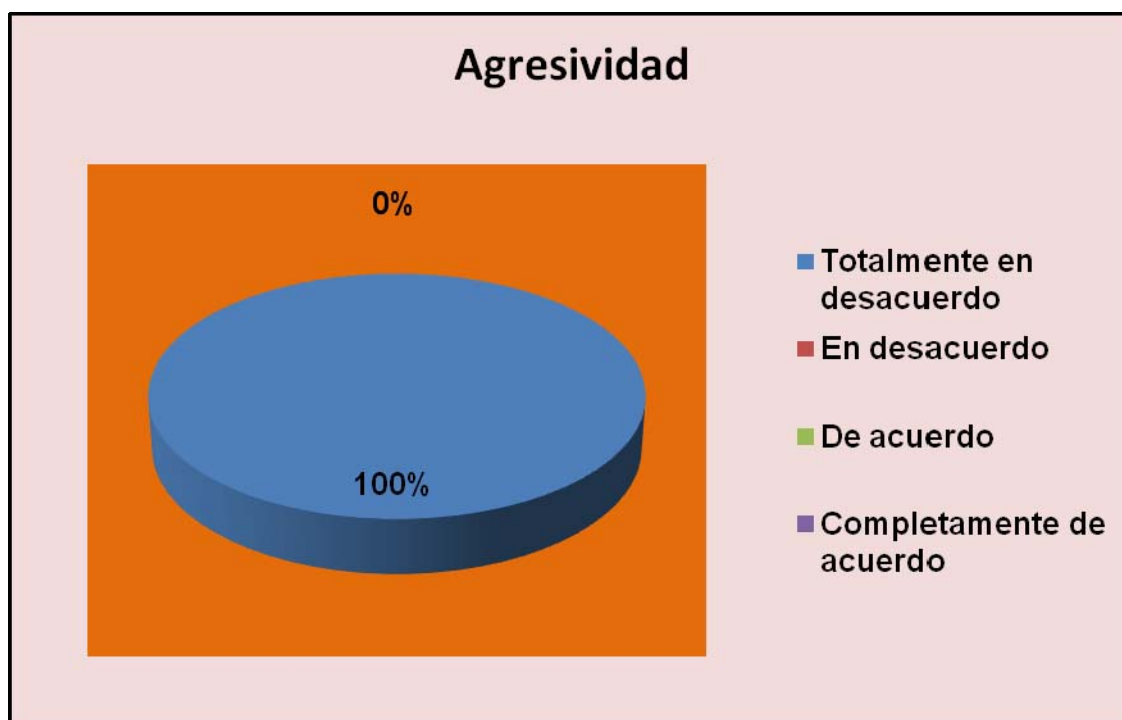
Sin duda alguna, el comportamiento humano en toda su complejidad, debe ser tomando en cuenta para evitar situaciones con indicios de violencia bien sea de forma individual o grupal. En tal sentido, el gerente debe estar atento de todo aquello que rodea al talento humano y que puede explicar su comportamiento, esos factores psicosociales abarcan la condición momentánea de la vida de un individuo o de un grupo dentro de la organización, así como su estructura y su entorno. Los cambios realmente efectivos, se hace por medio de las negociaciones antes que de situaciones donde se reflejen conflictos que generen violencia y poca afectividad en las relaciones interpersonales.

Tabla N° 20. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la Agresividad de sus compañeros.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	37	100%
En Desacuerdo	-	-
De Acuerdo	-	-
Completamente de Acuerdo	-	-
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 20. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°20



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En función de los resultados que se pudieron establecer a partir de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 20, vinculado a la Agresividad, se puede decir que un (100%) de los trabajadores encuestados, manifestó estar “totalmente en desacuerdo”, en recibir mensajes insultantes, llamadas o correos electrónicos ofensivos. Estos datos, permiten inferir que los trabajadores pueden sentirse a gusto dentro de sus áreas administrativas sin temor a presentar situaciones que dañen su integridad física y atenten contra su moral.

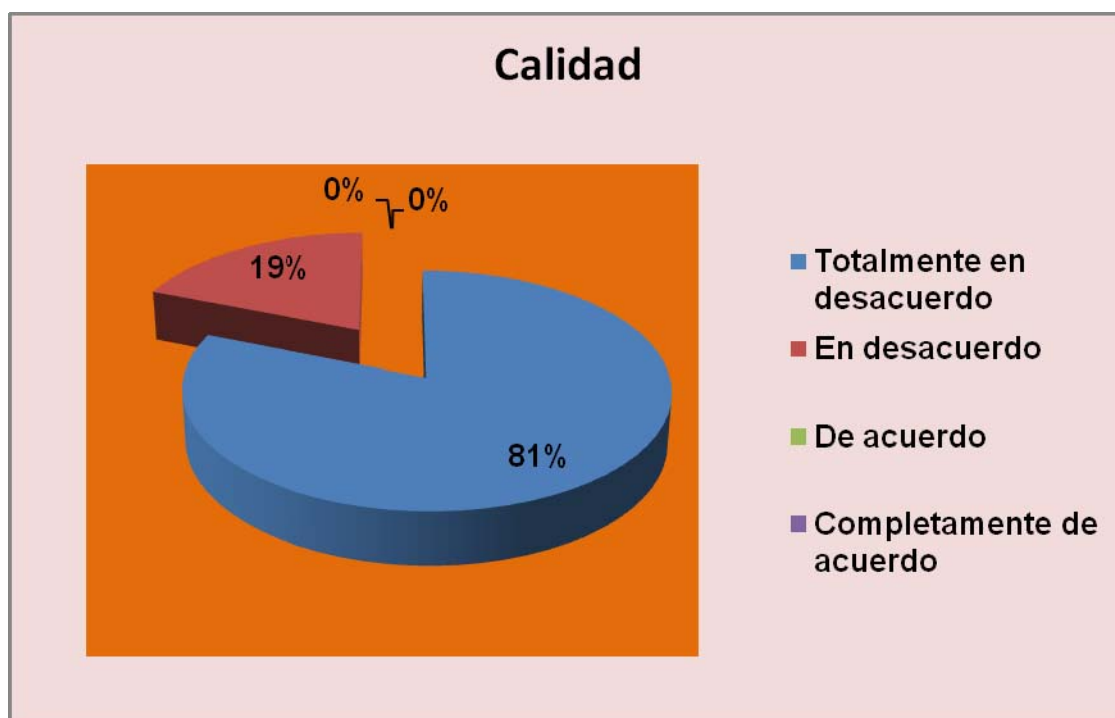
De esta manera, se puede observar que probablemente dentro de la organización no cuenta los trabajadores no evidencian, antecedentes de violencia familiar, baja autoestima, sentimientos de inseguridad o de inadecuada relaciones interpersonales, que son los factores generadores de la violencia laboral. No obstante de llegar a existir; un buen gerente debe estar atento y comprometer activamente a todo su potencial humano en denunciar cualquier hecho de agresión que se presente, para evitar situaciones de riesgo mayor. En tal sentido; Chiavenato (2010), considera que el objetivo general de la gestión del talento humano es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr su participación, mejoras en el clima laboral, favorecer la cohesión del trabajo en equipo y articular el apoyo social.

Tabla N° 21. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de la Calidad.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	30	81%
En Desacuerdo	7	19%
De Acuerdo	-	-
Completamente de Acuerdo	-	-
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 21. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°21



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En función de los resultados que se pudieron establecer a partir de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 21, vinculado a la calidad, se puede decir que un (81%) y (19%) manifestó estar “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo” en que la gerencia no conjuga esfuerzos para mejorar la calidad en el desempeño laboral. Lo cual es un indicador, de la importancia que actualmente la institución no da al trabajador al considerar el desempeño tanto individual como colectivo, lo que a su vez converge con lo expuesto por Chiavenato (2010), quien considera que el objetivo de la gestión del talento humano es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las persona para el desarrollo gerencial, y esto solo es posible por medio de la evaluación continua del desempeño laboral.

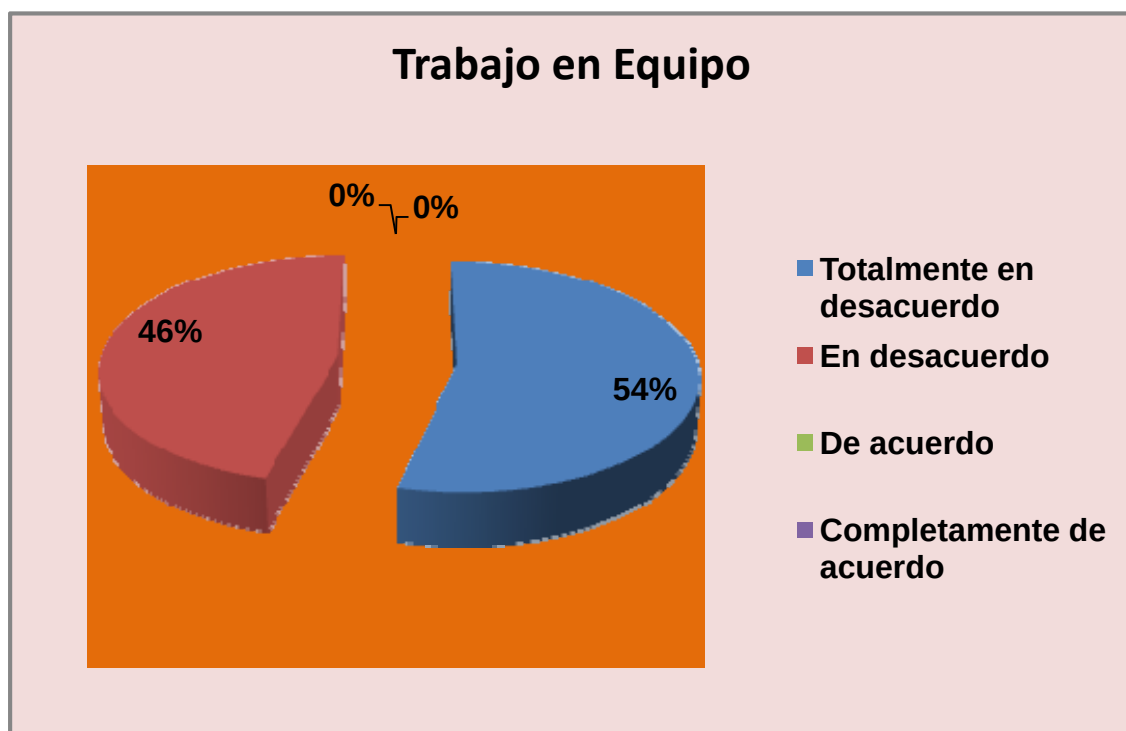
En este sentido; el aprendizaje debe compartir la visión del futuro empresarial para lograr alcanzar los objetivos y metas propuestas, cumpliendo cada miembro de la organización un valor esencial, el éxito de la empresa existe cuando y esto es justamente porque su trabajo, sumado al del resto de los trabajadores, incide en el correcto funcionamiento de la misma, por tanto, es una práctica habitual que el área, sector o profesional que corresponda realice un detallado seguimiento del desempeño de los trabajadores.

Tabla N° 22. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca del Trabajo en Equipo.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	20	54%
En Desacuerdo	17	46%
De Acuerdo	-	-
Completamente de Acuerdo	-	-
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 22. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°22



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En función de los resultados que se pudieron establecer a partir de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 22, vinculado al Trabajo en equipo, se puede decir que un (54%) y (46%) de los trabajadores encuestados, manifestó estar “totalmente en desacuerdo” y en “desacuerdo” con que la gerencia no fortalece el trabajo en equipo para impulsar el desempeño colectivo mediante el aprendizaje compartido. Lo cual permite inferir, que la organización debe cambiar sus estilos de gestión enfocándose hacia el aprendizaje en conjunto y esto solo es posible por medio del desarrollo de actividades grupales donde se definan bien las competencias, responsabilidades y desarrollo del talento individual.

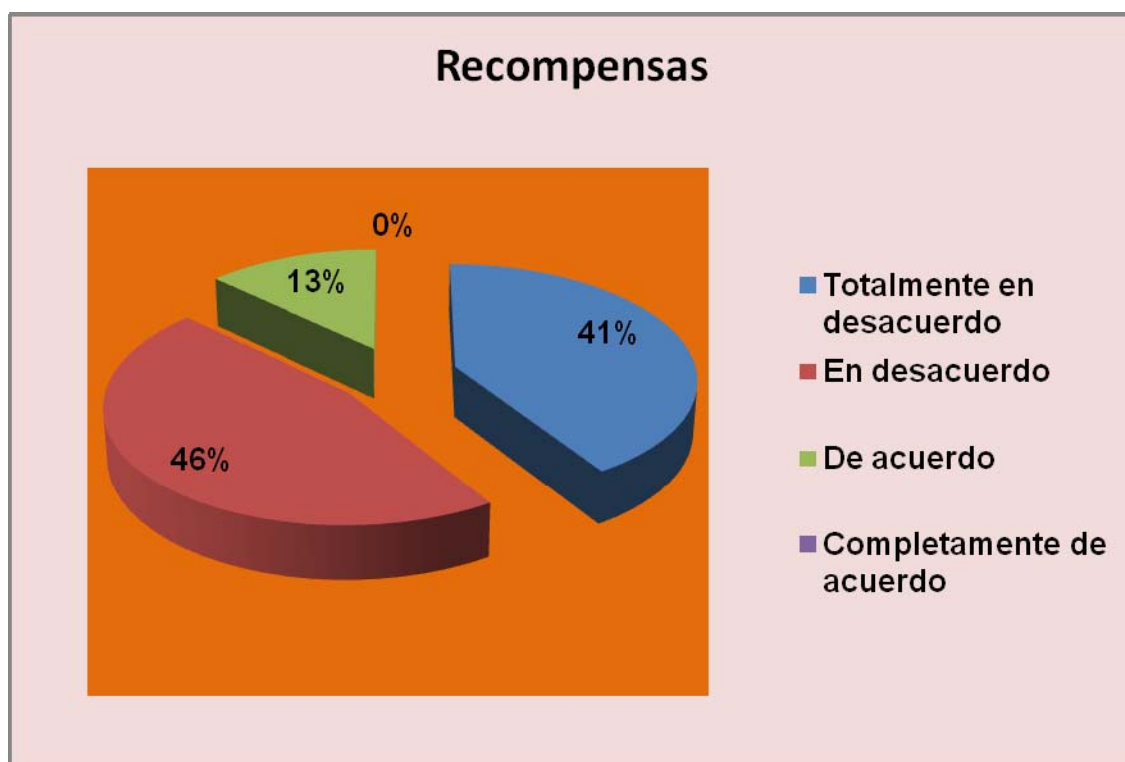
En este orden de ideas y dirección, la gerencia pudiera promover dicho proceso tratando que el mismo sea dado en todos los departamentos por igual, involucrando a su personal dentro de las competencias administrativas, a este respecto expone Selva (2006) que las organizaciones independientemente cual sea su naturaleza, deben aprender y desaprender constantemente para continuar ofreciendo innovación, inventiva, vitalidad, creando crear condiciones para una administración participativa basada en equipos de trabajo.

Tabla N° 23. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de las Recompensas.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	15	41%
En Desacuerdo	17	46%
De Acuerdo	5	13%
Completamente de Acuerdo	-	-
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 23. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°23



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En función de los resultados que se pudieron establecer a partir de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 23, vinculado a las recompensas en el trabajo, se puede decir que un (46%) y (41%) de los trabajadores encuestados, manifestó estar “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo” en que la gerencia implemente medidas de recompensas como resultado del compromiso que tienen el talento humano con la organización. A diferencia de un (13%) que manifestó estar “de acuerdo”. Esto permite inferir, que hay la necesidad en destacar el buen desempeño de los trabajadores, estimulando constantemente el comportamiento requerido mediante recompensas y elogios.

Sin duda alguna, cualquier sentimiento de realización en el trabajador al cumplir cabalmente una tarea en su puesto de trabajo, resulta muy importante para efectos de la valoración que hace cada individuo de sí mismo, en cuanto a sus potencialidades y talentos. Pero esto debe ir acompañado de un adecuado sistema de recompensas tanto salariales como afectivas. En este caso, deben existir valores organizacionales que permitan ir de la mano con los valores individuales en los trabajadores, considerando un adecuado balance entre sus expectativas y aquello que ha obtenido a partir de su propio esfuerzo y constancia.

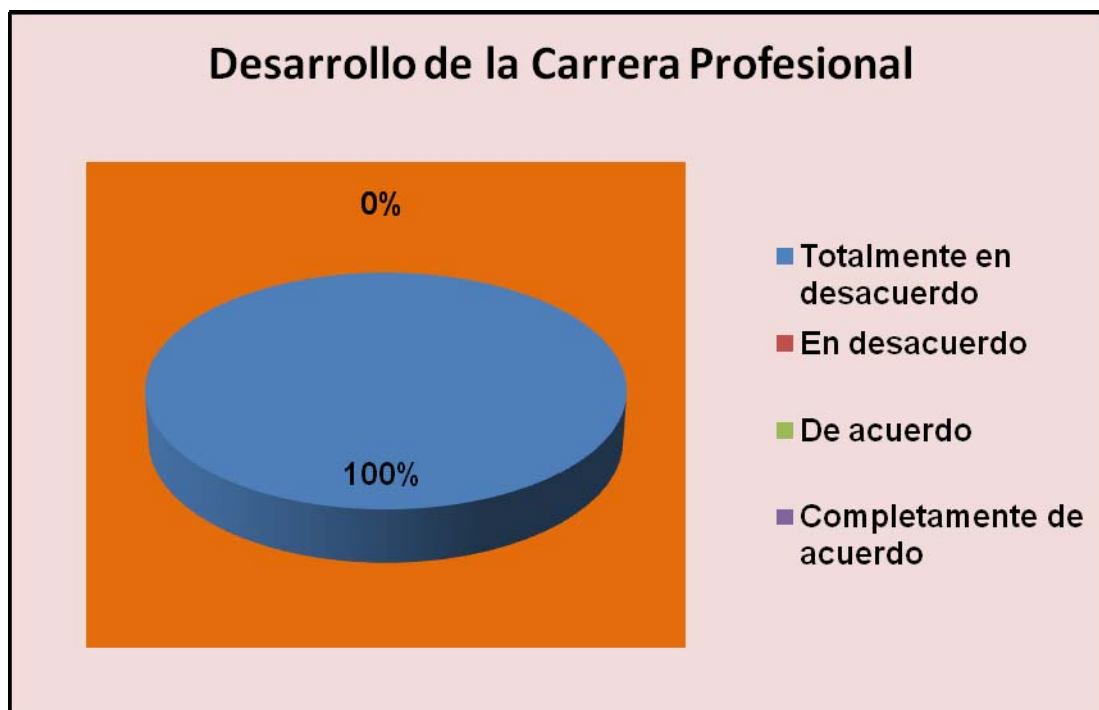
Cabe destacar que estos resultados evidencian otro de los factores que pudieran ser desencadenantes del burnout, porque el no percibir recompensa de la labor realizada, es una situación que va degenerando paulatinamente la motivación de los trabajadores. Es de considerar que, una recompensa originada por la realización de una buena gestión, significa un aliciente para el trabajador y refuerza las conductas positivas. Por ello, es importante para el buen desempeño de los mismos, fortalecer el sistema de reconocimiento. Esto podría incrementar la motivación y simultáneamente, mejorar la concepción que cada una de estas personas tiene sobre sí misma.

Tabla N° 24. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca del Desarrollo de la Carrera Profesional.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	37	100%
En Desacuerdo		-
De Acuerdo	-	-
Completamente de Acuerdo	-	-
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 24. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°24



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En función de los resultados que se pudieron establecer a partir de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 24, vinculado al desarrollo de la carrera profesional, se puede decir que un (100%) de los encuestados manifestaron estar “totalmente en desacuerdo” en que la gerencia no estimula su desempeño por medio de su carrera profesional. Esto permite inferir que, la gerencia debe promover cambios que permita la formación y entrenamiento de las personas, el establecimiento de nuevos procedimientos de trabajo y de relaciones, determinación de la visión, los objetivos, las estrategias y los planes de acción que han de desarrollarse.

En este orden de ideas, es necesario no solo que el gerente tenga la disposición de motivar para que el cambio ocurra, también debe estar consciente de todo lo que conlleva dicho proceso sistémico y de las condiciones que él mismo debe propiciar para que se puedan dar, se debe recordar que el talento humano en una organización está lleno de expectativas y deseos de superación, y ven en sus áreas de trabajo la posibilidad de aprender y ascender, pero si se encuentran limitados en el proceso, esto podría desmotivarlos e incluso incidir en su desempeño laboral.

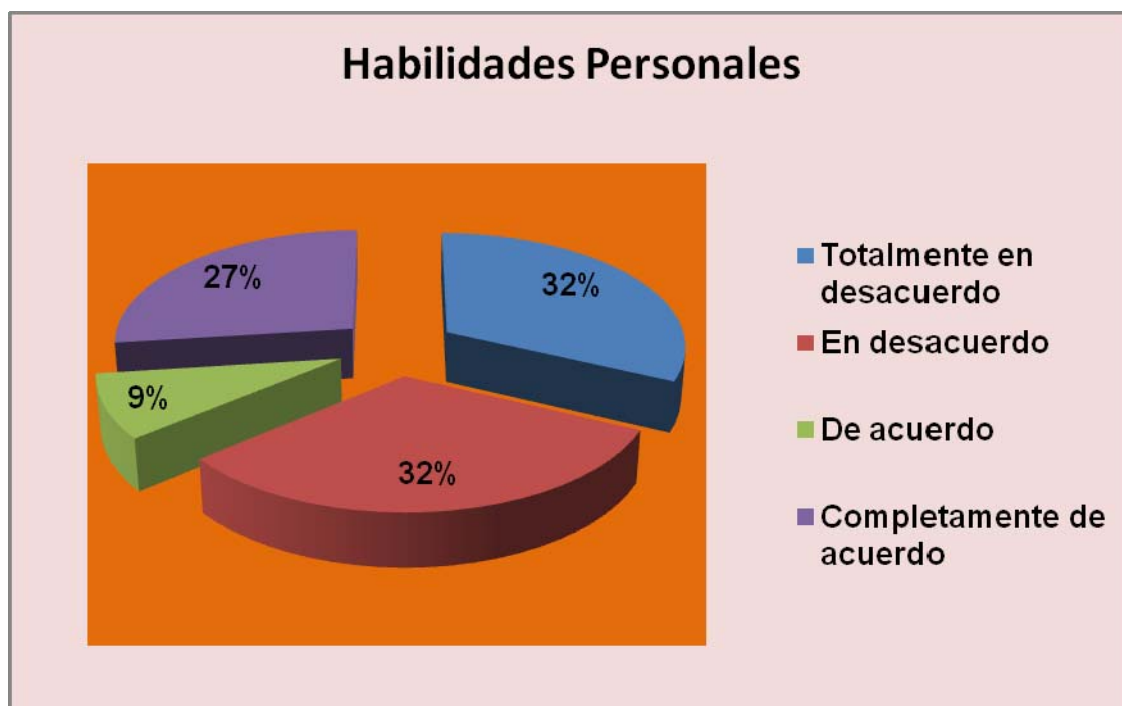
Es así, como la gerencia debe definir la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permitan el desarrollo tanto de la organización como de su capital humano por medio de la capacitación, el diseño de estrategias incluyen la identificación de las debilidades y fortalezas internas de la organización, la determinación de las oportunidades y amenazas externas, la misión, el desarrollo, evaluación y selección de alternativas, las decisiones, su implementación, el proceso de evaluación y control de los resultados.

Tabla N° 25. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca de las Habilidades Personales.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	3	9%
En Desacuerdo	10	27%
De Acuerdo	12	32%
Completamente de Acuerdo	12	32%
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 25. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°25



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En función de los resultados que se pudieron establecer a partir de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 25, vinculado a las habilidades personales, se puede decir que un (64%) de los trabajadores encuestados, manifestaron estar “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo” en que la organización les permita desarrollar sus habilidades personales para la ejecución de sus tareas. En contraste con un (27%) y (9%) que respondió estar “completamente de acuerdo” y “de acuerdo” en ser consideradas sus habilidades personales. Lo cual permite inferir, que no se está aprovechando en su mayor amplitud el talento de los individuos dentro de sus cargos.

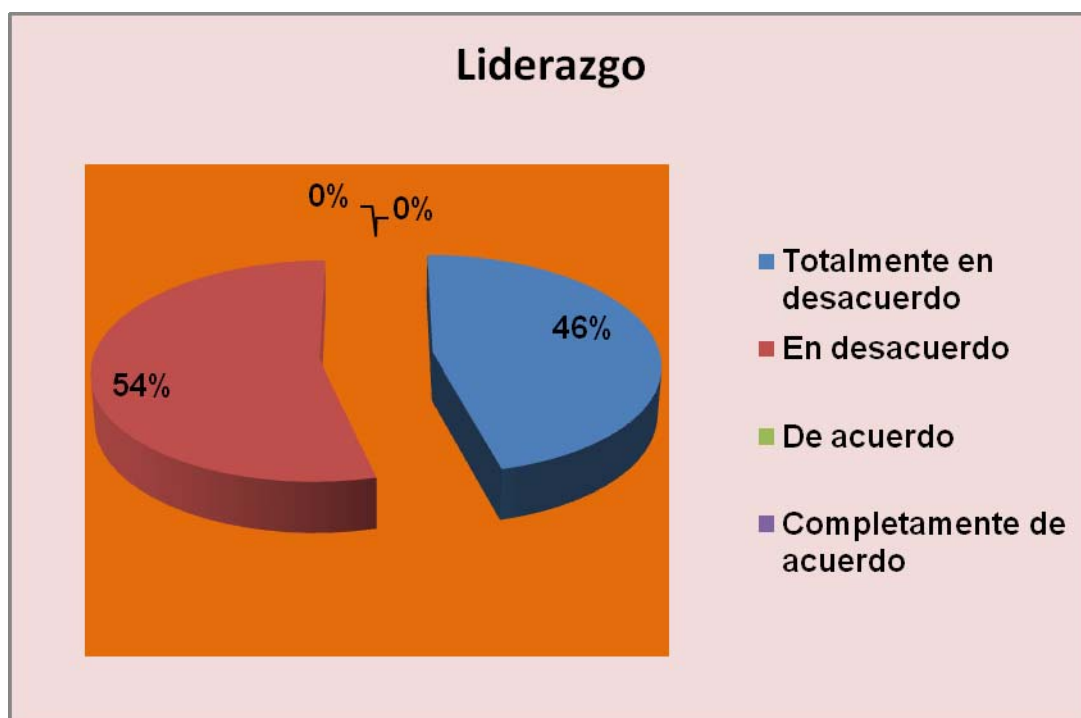
A este respecto, se debe tener en cuenta las habilidades y valores de los trabajadores, formarlos continuamente desarrollando competencias que constituyan elementos útiles para aprovechar las oportunidades del entorno y afrontar las amenazas, sin descuidar el desarrollo de los sistemas de motivación, recompensa y satisfacción laboral. Los resultados obtenidos, contradicen lo que expone Chiavenato (2010) en relación al sentido y razón de ser de la política en la gestión del desarrollo humano, la cual consiste en orientar el potencial de los conocimientos de la inteligencia de sus individuos por medio de la comunicación, el liderazgo, la asertividad, las relaciones interpersonales y los equipos de trabajo.

Tabla N° 26. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca del Liderazgo.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	17	46%
En Desacuerdo	20	54%
De Acuerdo	-	-
Completamente de Acuerdo	-	-
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 26. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°26



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En función de los resultados que se pudieron establecer a partir de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 26, vinculado al Liderazgo, se puede decir que un (54%) y (46%) manifestaron estar “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo” en que el personal directivo establezca un liderazgo que permita llevar acciones para fortalecer las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo. Lo cual permite inferir, que se presenta la necesidad de gestionar un liderazgo proactivo en función de estimular la cohesión de los trabajadores de forma colectiva.

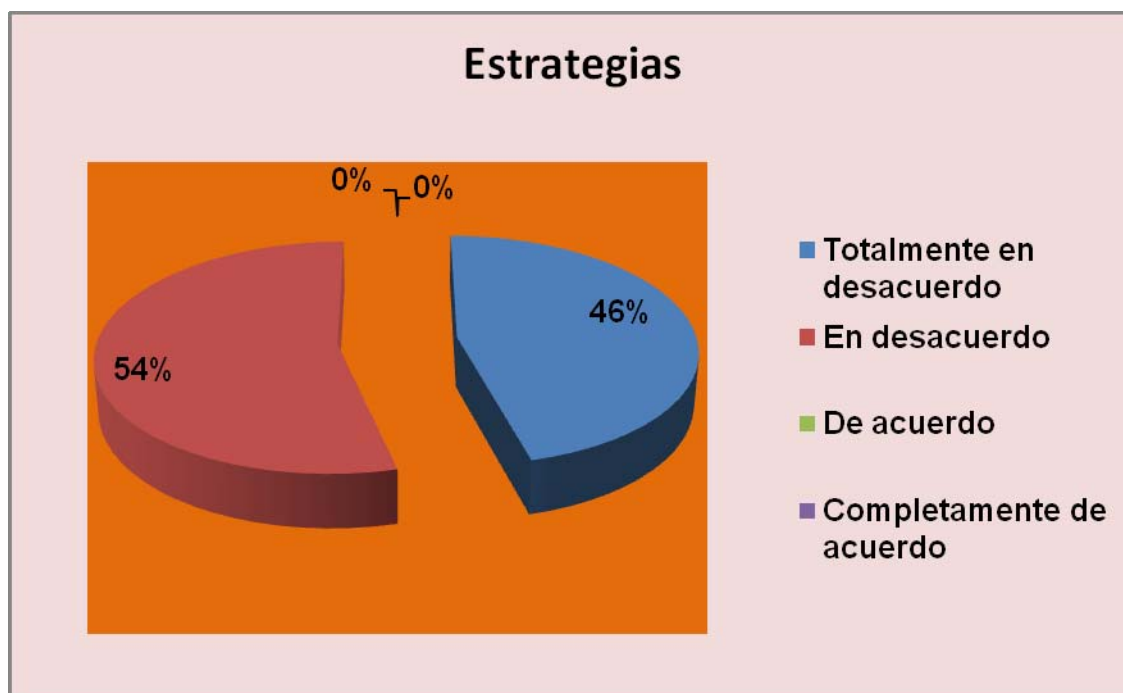
En tal sentido, resulta oportuno mencionar que la excelencia de todo cuanto suceda en el ámbito laboral, va a depender en gran medida de como la gerencia lleva a cabo los procesos administrativos dentro de la organización, articulando estrategias que resguarden el bienestar psicosocial del trabajador, para ello Es importante, que el liderazgo ejercido tenga un estilo participativo que busque motivar y desarrollar en los trabajadores habilidades sociales para el trabajo en conjunto. De esta manera, sería poca la tendencia a desarrollar síntomas factores de riesgos psicosociales asociados al estrés y en el peor de los casos a influenciar en el síndrome de Burnout.

Tabla N° 27. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores acerca del Estrategias.

Escala de Valoración	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	17	46%
En Desacuerdo	20	54%
De Acuerdo	-	-
Completamente de Acuerdo	-	-
TOTALES	37	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Gráfico N° 27. Distribución porcentual de las frecuencias del Ítem N°27



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En función de los resultados que se pudieron establecer a partir de la frecuencia de las respuestas dadas al ítem N° 27, vinculado a las estrategias, se puede decir que un (54%) y (46%) manifestaron estar “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo” en que el personal directivo establece estrategias que permitan llevar a cabo la flexibilización de las tareas en un tiempo prolongado de entrega. Lo cual permite inferir, que los trabajadores consideran que se deben ajustar determinados procesos administrativos en relación a la estructura y contenido del trabajo.

Esto a su vez, permitirá tener una clara noción acerca de las implicaciones del hecho de experimentar inseguridad en cuanto a la eficacia con la cual ejecuta las tareas, puesto que hacer las cosas bien hechas en un lapso de tiempo establecido, pasa por la convicción de que se disponen de las capacidades para hacerlas, porque de lo contrario, con cada error, se fortalecerán las percepciones negativas del trabajador, lo que terminará por influir de manera negativa en sus emociones, conduciéndolo con toda seguridad, de no revertir esta condición, a padecer estrés laboral crónico,

En consecuencia, se puede decir que gran parte de los encuestados consideran necesario adoptar estrategias que permitan enfrentar, las situaciones negativas que puedan presentarse en la ejecución de la labor cotidiana de la organización objeto de estudio. Es importante integrar, incluso que pudieran ser que pueden ser utilizadas como medida preventiva a la aparición de factores psicosociales negativos que luego se desencadenen en riesgos psicosociales, generando malestar y un sinnúmero de afectaciones físicas, psicológicas y sociales que pueden influenciar el estado emocional del trabajador.

Tabla N° 28. Distribución absoluta y porcentual correspondiente a los niveles de referencia de la Dimensión: Estrés Laboral del Modelo de R. Karasek.

Niveles de Referencia de la Escala.	Porcentaje (%)
Bajo	15%
Medio	50%
Alto	35%
Totales	100%

Fuente: Rojas, C. (2016)

Tabla N° 28. Distribución gráfica y porcentual correspondiente a los niveles de referencia de la Dimensión: Estrés Laboral del Modelo de R. Karasek.



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: En concordancia con los resultados obtenidos en la tabla y el gráfico asociado a la Dimensión Social del Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE), se puede observar que un 50% y 35% de los trabajadores que formaron parte del estudio, manifiesta un nivel medio y un nivel alto de síntomas conducentes a estrés, que han venido enfrentando tales como: escasas ganas de comunicarse, falta de flexibilidad adaptativa, escasa

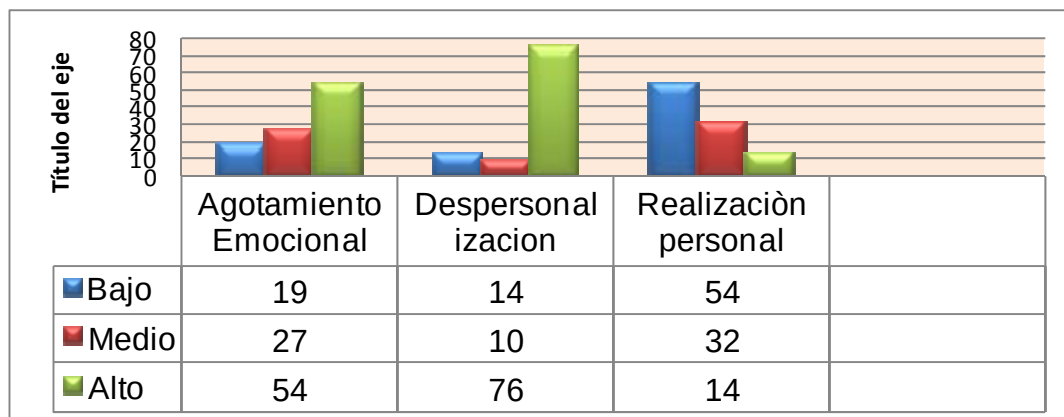
satisfacción en las relaciones sociales, desorientación en sus labores, monotonía, que son situaciones que tienden a producir individuos aislados de su entorno, y que en consecuencia al trabajo en equipo.

Tabla N° 29. Distribución absoluta y porcentual correspondiente a los niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout en función a los criterios del Manual de EEUU (Maslach y Jackson, 1986).

	Agotamiento EmocionalN(%)	Despersonalización N(%)	Realización PersonalN(%)
Bajo	7 (19%)	5(14%)	20(54%)
Medio	10(27%)	4(10%)	12(32%)
Alto	19(54%)	28(76%)	5 (14%)
Total	37 (100%)	37(100%)	37(100%)

Fuente: Rojas, C. (2016)

Grafico N° 29. Distribución grafica y porcentual correspondiente a los niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout en función a los criterios del Manual de EEUU (Maslach y Jackson, 1986).



Fuente: Rojas, C. (2016)

Análisis: Al determinar los niveles del síndrome de Burnout presentes en el talento humano perteneciente al personal administrativo de PROSALUD; a través de la versión en español del Maslach Burnout Inventory (MBI) en base a las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, se determinó lo siguiente: conforme a la dimensión de **Agotamiento Emocional**, la mayoría de los trabajadores encuestados evidencian poseer un nivel alto, justificado en un endurecimiento de sus emociones, la realización constante de abundante trabajo y en que perciben estar exhaustos, esta dimensión de acuerdo a autores como Fernández (2010) es una variable importante para el desarrollo del síndrome . En cuanto a la dimensión **Despersonalización**, un mayor porcentaje de los trabajadores bajo estudio, presentaron un nivel alto para esta subescala del síndrome, lo cual se traduce en un endurecimiento y distanciamiento frente a sus compañeros y por último en relación a la **Falta de Realización Personal**, se observó un nivel bajo en la mayoría de los encuestados, porque afirman sentirse frustrados en el trabajo aunado a la falta de recompensa, valoración a su desempeño y al desarrollo de la carrera profesional.

Entonces, de acuerdo a estos resultados, se puede concluir que si la gerencia no toma las medidas preventivas para dar respuesta oportuna a este tipo de riesgo psicosocial; esto podría afectar el desempeño del talento humano y por ende su productividad en la realización de sus labores. Por otra parte, si se consideran algunas afirmaciones de autores como Fernández (2010), Tapia (2011), donde señalan que el síndrome de Burnout puede ser contagioso, es importante adecuar estrategias al respecto que minimice la presencia de este tipo de riesgo en la organización.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los factores de riesgo psicosociales constituyen los principales estresores de toda organización, independientemente de la naturaleza de la misma, dado que se encuentran presentes tanto dentro como fuera de la organización y pueden ser tangibles o intangibles, lo que hace que su acción nociva tenga efecto sobre el cuerpo y la mente del trabajador incidiendo en la alteración de su estado de salud e incluso en el desempeño laboral. Por lo antes expuesto y en cumplimiento a los objetivos planteados inicialmente por la investigadora, se pudieron establecer las siguientes precisiones:

En relación al Objetivo Especifico N° 1: Identificar los riesgos psicosociales presentes en las labores desempeñadas en la Dirección de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy (PROSALUD-Yaracuy) que inciden en el desempeño de los trabajadores, se pudo verificar en función a los resultados obtenidos; la presencia de los siguientes riesgos en la organización objeto de estudio: monotonía en la realizaciones de las labores que son llevadas a cabo, jornadas prolongadas y ritmos intensos de trabajo , autonomía en el puesto de trabajo, pocas promociones y ascensos para el desarrollo de carrera, peticiones contradictorias y desorientaciones por no tener lineamientos claros al llevar a cabo el trabajo.

Así mismo se pudo identificar riesgos de tipo psicosocial, entre los que merecen mencionarse el trabajo bajo presión, la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad, así como la inconformidad laboral. Cada uno de estos aspectos coinciden con la clasificación que establece la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986) en relación a los factores psicosociales, con referencia a las características del puesto, el contenido y organización del trabajo, el desarrollo de la carrera profesional y la seguridad contractual, donde a partir de las estadísticas reflejadas, se observan elementos

negativos que están ocasionando en el trabajador la incidencia de estrés laboral.

Por otra parte, en relación al riesgo psicosocial del síndrome de Burnout los resultados demostraron que hubo un predominio de niveles medios para las dimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal; puesto que un 53% muestra niveles medios de Cansancio Emocional; un 33% de la misma posee valores medios en la dimensión de Despersonalización y un 55% muestra niveles medios de realización personal, por lo que aunque no haya manifestación del síndrome en la totalidad de la población bajo estudio, esta combinación de niveles, puede inducir a la aparición del síndrome en el futuro, si no se toman las medidas preventivas para su afrontamiento oportuno.

Finalmente, en cuanto al Mobbing y la Violencia Laboral, los resultados evidenciaron porcentajes desfavorables para la presencia de estos tipos de riesgos psicosociales, por tanto se puede concluir que en la organización hasta ahora no presenta indicios que reflejen conductas hostiles que a menudo pueden pasar desapercibidas por el grupo de trabajo, y que pudieran involucrar a terceras personas e incluso donde se llegan a presentar ya los síntomas que afectan la salud del trabajador. Igualmente, no hubo evidencia que demostrara agresión, donde los individuos encuestados manifestaran tratos despectivos que se dieran dentro de sus puestos de trabajo, bien sea con sus compañeros o jefe inmediato.

De acuerdo al objetivo N° 2; describir los riesgos psicosociales de mayor impacto en el desempeño de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy (PROSALUD-YARACUY); los resultados obtenidos para cada una de las dimensiones del MBI-GS permitieron establecer que los trabajadores participantes del estudio presentaron factores que podrían constituirse en indicadores del síndrome de Burnout.

En este orden de ideas y dirección, se obtuvo niveles altos para la dimensión Desgaste Emocional y Despersonalización, así como niveles bajo de realización personal, para lo cual gran parte de los trabajadores se perciben a sí mismos como personas que consideran que se merecen mayor crecimiento y desarrollo profesional, requieren alcanzar sus metas individuales de una manera sistemática, por tanto puede afirmarse que resulta necesario tomar en cuenta que los altos niveles de desgaste emocional y despersonalización da respuesta a que existen ciertos indicios que pueden permitir deducir la presencia de estrés laboral en la organización, que unido a los factores de riesgos presentes actualmente en la misma, podría implicar la presencia de síndrome de Burnout en poco tiempo, si no se toman las medidas oportunas y necesarias de intervención sobre el problema.

Es indiscutible que, la salud laboral a la cual todo trabajador tiene derecho, sin excepción no es algo que únicamente tienen que ver con las condiciones de trabajo en las que una persona se desenvuelve, sino que también abarca, como está esa persona consigo misma, en términos de sus padecimientos, calidad de vida, así como los aspectos subjetivos vinculados al tema, en la comprensión de que el hombre es un ser bio-psico-social,

Para concluir y de acuerdo al objetivo N° 3; formular estrategias que promuevan la prevención de riesgo psicosociales para los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy (PROSALUD-YARACUY); se pudo verificar en función a los resultados obtenidos; que de acuerdo a las dimensiones Gerencial y Organizacional, se evidencian debilidades en la forma de cómo se gestiona actualmente el trabajo en equipo, los procesos de recompensas que deberían ser otorgados hacia el talento humano, la oportunidad de crecimiento y ascenso por medio del desarrollo de su carrera profesional, la cohesión de un liderazgo asertivo, y la poca flexibilización de la tareas.

Es por eso, que debe haber la necesidad de que el gerente de la organización PROSALUD, comience a tener en cuenta las habilidades y valores de los trabajadores, empezando a formarlos continuamente, desarrollando competencias que constituyan elementos útiles para aprovechar las oportunidades del entorno y afrontar las amenazas, sin descuidar el desarrollo de los sistemas de motivación, recompensa y satisfacción laboral. Estos permitirán a su vez, adoptar estrategias a través de las cuales se puedan enfrentar las situaciones negativas que impactan la ejecución de las tareas cotidianas, contribuyendo a un mejor desempeño dentro de su cargo, proporcionando al talento humano condiciones físicas, psicológicas, organizacionales y sociales óptimas y sanas. Sin embargo, el resultado de ambientes de trabajos nocivos y perjudiciales, evitando la presencia de cualquier tipo de riesgo psicosocial.

Recomendaciones:

En función de los objetivos planteados en la investigación, para combatir los síntomas relacionados con el estrés y reducir el grado de incidencia de los diversos factores que conducen a la aparición del Síndrome de Burnout, resulta necesaria una articulación entre la ejecución de medidas organizativas y medidas de carácter individual orientadas al desarrollo efectivo del talento humano y de la adecuada gestión de los procesos administrativos que se llevan a cabo. En este sentido, se pueden ofrecer las siguientes recomendaciones:

1. Aplicar estrategias de intervención que le permita al talento humano dentro de cada cargo individualmente percibidos, lograr un mayor desarrollo de competencias comunicativas, de dotes de liderazgo, de resolución de problemas, así como de manejo del tiempo, que le permitan administrar de manera eficiente sus emociones y

sentimientos, lo cual redundará en el fortalecimiento de sus relaciones sociales, y su capacidad de interactuar dentro y fuera del trabajo, estilos de vida.

2. Implementar planes de acción grupal, que abarquen a todos los trabajadores para crear un ambiente laboral que privilegie la comunicación interpersonal, la asertividad, la capacidad de organización para la ejecución de tareas complejas y la polivalencia, donde los trabajadores se sientan en plena identificación con las prácticas laborales que se desarrollan en la organización.
3. Mejorar el Sistema de Gestión de Recursos Humanos, donde deben incluirse, los Sistemas de Comunicación Interna, los Sistemas de Recompensas (política salarial acorde) y Reconocimiento, las Condiciones de Trabajo y las Políticas de Formación, Promoción.
4. Considerar la realización de charlas y talleres, donde se incluya la motivación, para lograr canalizar sus inquietudes, debilidades y aspiraciones, tanto individuales como colectivas, para minimizar el estrés laboral.
5. Garantizar el respeto y trato justo a los trabajadores, proporcionar estabilidad en el empleo y salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y cualificación del cargo.
6. Implementar medidas de reconocimiento al trabajo realizado, que le permita a los trabajadores desarrollar sus habilidades y la posibilidad de crecer dentro de la institución.
7. Ofrecer al equipo de trabajo de manera semestral dentro de una planificación que incluya un cronograma de actividades de esparcimiento y recreación que les permitan a los trabajadores drenar las tensiones que le genera su puesto de trabajo.

LISTA DE REFERENCIAS.

- Arias, Fidias. (2010). **El Proyecto de Investigación**. 6ª Edición. Caracas: Editorial Espíteme.
- Astudillo, Alarcón y Lema (2009). **Desencadenantes del Estrés Laboral**. Editorial Udem, S.A. España
- Balseiro (2010). **Fundamentos en salud ocupacional**. Ediciones de la Universidad de Caldas. Caldas, Colombia.
- Balestrini (2006). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación**. 6ª Edición. Caracas. Consultores Asociados. Servicio Editorial.
- Barling (2000). **Salud laboral: Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales**. Editorial Elsiever. Madrid, España.
- Barrios, M. (2014). **Efectos del desgaste laboral como riesgo psicosocial en la productividad**. Trabajo de Grado para optar al Título de: Doctor en Psicología Mención Riesgos Psicosociales. Universidad de Carabobo. Valencia- Venezuela. No Publicado.
- Betancourt (2012). **Salud, stress laboral, y salubridad de la organización**. Taylor y Francis. Londres.
- Bilbao (2001). **Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse**. Madrid, España: Editorial Síntesis.
- Camacho (2008). **Agotamiento Global: un mundial pandémico explorado por el modelo de fases**. Editorial Elsiever. Madrid, España.
- Carter y Munzenrider (1983). **Sin estrés**. Editorial San feliz S.L. España.
- Carvajal, M. (2011). **Análisis de riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional**. Trabajo de Grado para optar al Título de: Magister en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional en la Universidad de Pereira. No publicado.

Cedeño, C. (2012). **Modelo de evaluación de riesgos laborales para la Universidad Nacional Experimental Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Caso: UNELLEZ –Apure.** Trabajo de Grado para optar al Título de: Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Universidad de Carabobo. Valencia- Venezuela. No publicado.

Comité Mixto de la Organización Internacional de Trabajo y la Organización Mundial de la Salud. **Factores psicosociales en el trabajo, naturaleza, incidencia y prevención.** Serie seguridad, higiene y medicina del trabajo N° 56. Ginebra.1984.

Cox y Griffiths (1996). **Comportamiento Organizacional Gestión de Personas y Organizaciones.** Editorial Cengage Learning. México.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36.860.Diciembre30, 1999. Caracas.

Chiavenato (2010). **Higiene y Seguridad en el trabajo.** México. Mc Graw Hill.

Duque, F. (2014). **Factores de riesgo psicosocial asociados al estrés que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa Aguas de Yaracuy, ubicada en San Felipe- Estado Yaracuy.** Trabajo de Grado para optar al Título de: Magister en Gerencia Empresarial. Universidad Fermín Toro. Barquisimeto-Venezuela. No publicado.

Einarsen y otros (2003). **Manual de la Motivación y Adaptación Ocupacional.** Acción Consultores. El Salvador

Flores (2002). **Salud y seguridad en el trabajo.** Editorial EUNED. San José de Costa Rica, Costa Rica.

Freudenberger (1974). **Técnicas de prevención de riesgos laborales.** Editorial Tébar S.L. Madrid, España.

García (2001). **Factores precursores del Estrés Laboral.** Editorial Udema, S.A. España.

González, V. (2014). **Factores de riesgo psicosocial, salud mental y desempeño laboral. Caso: Empresa Cerámicas Caribe. San Felipe- Estado Yaracuy.** Trabajo de grado para optar el Titulo de:

Magister en Gerencia Administrativa. Universidad Lisandro Alvarado de Barquisimeto - Estado Lara. No publicado.

Griffi (2010). **Introducción a la Salud Ocupacional**. Editorial Kimpres Ltda. Colombia.

Heinz (1997). **Manual de la Motivación y Adaptación Ocupacional**. Acción Consultores. El Salvador.

Hernández, Fernández y Baptista (2003). **Metodología de la Investigación** Editorial Mc Graw. México, México.

Hernández y otros (2006). **Metodología de la Investigación** Editorial Mc Hill México.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012). **Factores psicosociales y de organización**.

Kalimo, Batawi y Cooper (1988). **Mobbing. Cómo prevenir y superar el acoso psicológico**. Ed. Paidós. Barcelona.

León (2010). **Quemados (El Síndrome de Burnout) Qué es y cómo superarlo**. Ed. Paidós. Barcelona.

Ley Orgánica del Trabajador y Trabajadora (LOTT). publicada en Gaceta Oficial Nº 6.076 del 2012.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT). publicada en Gaceta Oficial Nº 38.236 del 2005.

Luna (2003). **Factores psicosociales Laborales ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?**. Editorial Udema, S.A. España.

Marcada y otros (2010). **Relaciones humanas interpersonales**. Ed. Sal Terrae. Cantabria.

Martínez y Hernández (2005). **Psicología aplicada al trabajo: Una introducción a la psicología organizacional**. Editorial Thompson. México.

Mata, E. (2013). **Riesgos psicosociales en el Personal Docente de la Unidad Educativa privada Instituto Fermín Toro en el Tigre-**

Estado Anzoátegui. Trabajo de Grado para optar al Título de: Especialista en salud ocupacional. Universidad Nacional Experimental de Guyana- Venezuela. No publicado.

Matteson e Ivancevich (1987). **Introducción a la Salud Ocupacional.** Editorial Kimpres. Colombia 2007.

Milkovich y Boudreau (1994). **Salud laboral: Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales.** Editorial Elsiever .Madrid, España.

Monserate, J. (2013).**Los riesgos psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral en el sector de mantenimiento de las redes aéreas de la Empresa Eléctrica Ambato en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato.** Trabajo de Grado para optar al Título de: Magister en Psicología Industrial. Universidad de Ambato. No publicado.

Montesinos, J. (2012).**Consecuencias psicosociales del trabajo en el personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de recursos humanos.** Trabajo de Grado para optar al Título de: Doctor en Salud Ocupacional. Universidad de Murcia. No publicado.

National Institute of occupational health and safety. (1999). **El proceso de evaluación de los factores psicosociales.** 21 de marzo de 2012 de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnica/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf.

Organización Internacional del trabajo (2004). **Organización del trabajo, factores psicosociales, estrés y salud.** Recuperado el 4 de mayo de 2006 de: <http://www.istas.net/webistas/index.asp?idpagina=234>.

Palella (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** Caracas. Editorial Fedupel.

Piñuel, (2001). **Seguridad e higiene del trabajo: técnicas de prevención de riesgos laborales.** México: Alfaomega.

Ramírez, J (2012). **Psicosociología de los accidentes del trabajo.** México: Trillas.

Ríos, L (2009). **Psicología industrial.** México: Continental.

- Salcedo (2011). **Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la psicología del trabajo y las organizaciones.** Madrid: Universidad de Valencia.
- Sabino, C (2002). **Metodología de la Investigación.** Caracas. Editorial Panapo.
- Sabino, C (2006). **El Proceso de la Investigación: una introducción teórica práctica.** Caracas. Editorial Panapo.
- Useche, A. (2014). **Riesgos psicosociales y su incidencia en la productividad organizacional de los trabajadores administrativos de la Empresa Cerámicas Vizcaya – Estado Yaracuy.** Trabajo de Grado para optar al Título de: Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Valencia- Venezuela. No publicado.
- Valencia (2010). **Manual de Seguridad e higiene Industrial.** Editorial Limusa. México. DF
- Valenzuela, (2015). **Manual de Riesgos Psicosociales.** Editorial Limusa. México. DF
- Vegas, F (2006). **Manual para evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.** Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (ISTAS) Barcelona España. Paralelo ediciones S.A. Primera Edición.
- Villalobos, G (2004). **Perspectivas psicológicas de los programas de salud ocupacional.** Actualidad Laboral, 64, 15-18.
- Zambrano, E (2014). **Análisis y evaluación de los factores de riesgos psicosociales sobre el desempeño laboral en el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa EconofarmS.A de Guayaquil.** Trabajo de Grado para optar al Título de: Magister en Dirección de Personas y Talento Humano. Universidad Politécnica Salesiana. No publicado.

ANEXOS

ANEXO A

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



Estimado Trabajador:

Por medio de la presente me dirijo a usted en la oportunidad de solicitarle su valiosa colaboración, en el sentido de responder la totalidad de las preguntas, que tiene como propósito recolectar información para la investigación titulada: **Incidencia de los Riesgos Psicosociales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Dpto. de RR.HH. del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy. (PROSALUD)**. En consecuencia, es necesaria la objetividad al responder los enunciados para lograr mayor validez de la información recolectada, la cual será tratada con la más absoluta confidencialidad. Por tanto, no amerita escribir su nombre ya que se presentarán datos cuantitativos y descriptivos acerca de la realidad presentada.

INSTRUCCIONES.

1. Lea detenidamente el instrumento antes de responder.
2. Marque con una (X) la alternativa de respuesta que considere representa su opinión sobre el enunciado correspondiente.
3. Marque solo una alternativa de la escala en cada enunciado.
4. Trate de dar respuesta a todos los ítems o preguntas.
5. Siga el orden de las preguntas, si tiene alguna duda consulte solo con el investigador.
6. La información será tratada en forma confidencial, por lo que no se requiere su identificación.

Muchas gracias...

CUESTIONARIO

1. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

2. Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

3. Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

4. No se me pide hacer una cantidad excesiva de trabajo:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

5. Recibo peticiones contradictorias de los demás:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo

4. Completamente de acuerdo

6. Mi jefe me desorienta en la realización de mi trabajo:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

7. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

8. Me siento frustrado en mi trabajo:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

9. Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

10. Siento que realmente no me importa lo que le ocurran a mis compañeros de trabajo:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

11. Me siento con mucha energía en mi trabajo:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

12. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

13. Se me exige sistemáticamente lleve a cabo tareas que claramente caen fuera de las descripciones de mi trabajo, por ejemplo mandado o favores personales:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

14. Teniendo áreas importantes de responsabilidad se me han quitado o reemplazado con tareas más triviales o desagradables:

1. Totalmente en desacuerdo

2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

15. Se me ignoran mis opiniones y puntos de vistas respecto a como hacer mi trabajo:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

16. Se me hacen recordatorios repetitivos sobre mis errores o fallas en el trabajo:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

17. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

18. Se le ha gritado a ha sido objeto de enojo:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

19. Ha recibido amenaza de violencia o abuso físico:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

20. Recibe mensajes insultantes, llamadas o correos electrónicos:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

21. La Gerencia conjuga esfuerzos para mejorar la calidad del desempeño laboral entre los miembros de la organización:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

22. La Gerencia fortalece continuamente el trabajo en equipo para impulsar el desempeño colectivo mediante el aprendizaje compartido:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

23. La Gerencia implementa medidas de recompensa como resultado del compromiso que tiene el talento humano con la organización:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

24. La Gerencia estimula el desempeño del talento humano por medio del desarrollo de su carrera profesional:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

25. En la organización tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

26. En la organización el personal directivo establece un liderazgo que permite llevar acciones para fortalecer las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

27. En la organización el personal directivo establece estrategias que permitan la flexibilización de las tareas y el tiempo suficiente para llevar a cabo el trabajo:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Completamente de acuerdo

ANEXO B

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS



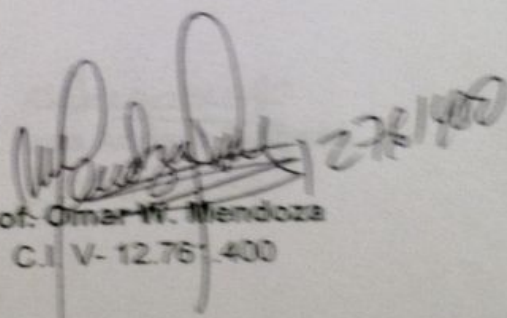
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Profesor Omar Wladimir Mendoza Querales, Cedula de Identidad N° V- 12.761.400, Licenciado en Relaciones Laborales, con Maestría en Gestión de Riesgos Laborales y Docente de la Universidad de Carabobo, adscrito a la Escuela de Relaciones Industriales, hago constar que evalué el Instrumento de Recolección de Datos (Cuestionario) de la Licenciada Carlien Rojas, Cedula de Identidad N° V- 11.276.976. Considerándolo Valido para el desarrollo de los objetivos pautados en el Trabajo Especial de Grado, denominado Incidencia De Riesgos Psicosociales En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Departamento de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy.

Constancia que se expide en Bárbula a los 14 días del mes de enero del 2016


Prof. Omar W. Mendoza
C.I. V- 12.761.400



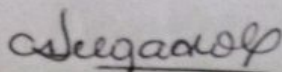
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Prof. Aura Adriana Delgado, Cedula de Identidad N° V- 5.676.358, Doctora en Ciencias Sociales, Mención Trabajo y Docente de la Universidad de Carabobo, adscrito a la escuela de Relaciones Industriales, hago constar que evalué el Instrumento de Recolección de Datos (Cuestionario) de la Licenciada Carlen Rojas, Cedula de Identidad N° V- 11.276.976. Considerándolo Valido para el desarrollo de los objetivos pautados en el Trabajo Especial de Grado, denominado **Incidencia De Riesgos Psicosociales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Departamento de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy.**

Constancia que se expide en Bárbula a los 14 días del mes de enero del 2016


Prof. Aura Adriana Delgado
C.I. V- 5.676.358



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Prof. Coromoto Guevara, Cedula de Identidad N° V- 5.222.637, Doctora en Ciencias Sociales, Mención Salud y Sociedad. Docente de la Universidad de Carabobo, adscrito a la Escuela de Relaciones Industriales, hago constar que evalué el Instrumento de Recolección de Datos (Cuestionario) de la Licenciada Carlen Rojas, Cedula de Identidad N° V- 11.276.976. Considerándolo Valido para el desarrollo de los objetivos pautados en el Trabajo Especial de Grado, denominado Incidencia De Riesgos Psicosociales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Departamento de Recursos Humanos del Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy.

Constancia que se expide en Bárbula a los 14 días del mes de enero del 2016

Prof. Coromoto Guevara

C.I. V- 5.222.637



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
SECCIÓN DE GRADO



ACTA DE DISCUSION DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

"INCIDENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DPTO. DE R.R.H.H. DEL INSTITUTO AUTÓNOMO DE LA SALUD DEL ESTADO YARACUY"

Presentado para optar al grado de MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES por el(la) aspirante:

ROJAS V., CARLEN E.
C.I.: 11.276.976

Realizado bajo la tutoría de el(la) Prof. ROJAS, BELKIS C., titular de la cédula de identidad N°. 4.872.471

Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo está Aprobado

En Bárbula, a los 23 días del mes de mayo de 2016

Delgado C.
Prof. Delgado C., Aura A. (PRESIDENTE)

C.I.: 5676358

Fecha: 23/05/2016

Guevara P.
Prof. Guevara P., Coromoto Del V.

C.I.: 23/5/2016

Fecha: 23/5/2016



Prof. Mendoza Q., Omar W.

C.I.: 12761408

Fecha: 23/05/2016