



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA



**FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGOS EN EL TRABAJO
DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA
DEL SECTOR COMERCIO**

Autor:
Lcda. García, Norma

La Morita, Julio de 2019

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES

VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado:

***"FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGOS EN EL TRABAJO DE
LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR
COMERCIO".***

*Presentado por el (la) Norma García 9.666.373 para optar al Título de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como **APROBADO**.*

Presidente: Annelín Díaz

C.I. 9436391

Firma:

Miembro: José Felipe Cabeza

C.I. 10852084

Firma:

Miembro: Janeth Arias

C.I. 7.209.661

Firma:



Maracay, 31 de Julio del 2019

DEDICATORIA

A esos seres especiales que forman parte de mi vida, por su confianza, por su apoyo y por darme las palabras justas en el momento justo.

A ustedes con todo mi cariño...

Norma García

AGRADECIMIENTO

*A Dios por sobre todas las cosas.
Quiero agradecerte Señor porque sin ti nada soy, gracias por tus enseñanzas, por mostrarme de lo que soy capaz y fortalecer cada día mi confianza y fe en ti.*

A ti María Hilaria, mi querida abuelita, por ti soy quien soy.

A mi familia, especialmente a mis hijos, y a esas personas especiales que estuvieron cuando más lo necesitaba.

A todos y cada una de las personas que forman parte de mi Universidad, a mi tutora, Prof. Annelin Díaz por su gran apoyo.

Un agradecimiento especial a mi grupo de estudio Marviel, Mayerling, Leonardo quienes me animaron en todo momento a continuar y culminar.

GRACIAS..!

FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGOS EN EL TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO

Autora: Lcda. Norma García

Tutora: M. Sc. Annelin Díaz

Fecha: Julio, 2019

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar los factores psicosociales de riesgos en el trabajo de los empleados de una empresa del sector comercio. La misma empleo como metodología un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, fundamentado en una investigación tipo de campo, apoyado en una revisión documental, enmarcado en un nivel descriptivo. La población objeto de estudio estuvo representada por 60 trabajadores que conforma la plantilla laboral de la empresa. Se usó un muestreo aleatorio simple y se obtuvo una muestra de 11 individuos. Las técnicas de investigación que se utilizaron fueron la observación directa y la encuesta para la recolección de los datos empleando como instrumentos el cuaderno de notas y el cuestionario, siendo diseñado con el uso de un escalamiento de tipo Likert de cinco niveles cuyas alternativas de respuestas son Nada, POCO, Algo, Bastante y Mucho. Para la validación del instrumento se utilizó la validez de contenido a través del juicio de tres expertos. Las técnicas de análisis y presentación de los resultados fueron las técnicas cuantitativas usando cuadros de distribución de frecuencias y gráficos circulares o de sectores. Obteniéndose entre las conclusiones que existen elementos de riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores generando tensión laboral, manifestado por diversos síntomas expuestos por los empleados, por lo que se recomienda reforzar las evaluaciones periódicas en cuanto a los elementos de riesgo laboral para prevenir y/o corregir las posibles desviaciones que ejerzan influencias negativas sobre el trabajador.

Palabras Clave: Factores Psicosociales, Enfermedades Ocupacionales, Tensión Laboral, Salud.

PSYCHO-SOCIAL RISK FACTORS IN THE WORK OF EMPLOYEES OF A COMPANY IN THE COMMERCIAL SECTOR

Author: Lcda. Norma García

Tutor: M. Sc. Annelin Díaz

Date: July, 2019

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the psychosocial risk factors at work of the employees of a company in the commerce sector. The same use as a methodology is a quantitative approach, with a non-experimental design, based on a field-type investigation, supported by a documentary review, framed at a descriptive level. The population under study was represented by 60 workers that make up the company's workforce. A simple random sampling was used and a sample of eleven individuals was obtained. The research techniques that were used were direct observation and the survey for the data collection using as instruments the notebook and the questionnaire was designed with the use of a 5-level Likert type scaling whose alternative answers are Nothing , Little, Something, Pretty and Much. For the validation of the instrument, content validity was used through the judgment of three experts. The techniques of analysis and presentation of the results were quantitative techniques using frequency distribution charts and pie charts or sectors. Obtaining among the conclusions that there are elements of psychosocial risks that affect workers generating work tension, manifested by various symptoms exposed by employees, so it is recommended to reinforce periodic evaluations regarding the elements of occupational risk to prevent and / or correct possible deviations that exert negative influences on the worker.

Keywords: Psychosocial Factors, Occupational Diseases, Work Tension, Health

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Índice General.....	vii
Índice de Cuadros.....	ix
Índice de Gráficos.....	x
Introducción.....	11
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	13
Objetivos.....	20
Justificación.....	20
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes.....	24
Antecedentes Internacionales.....	25
Antecedentes Nacionales.....	27
Bases Teóricas.....	31
Bases Legales.....	44
Sistemas de Variables.....	56
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación.....	56
Población y Muestra.....	59
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	61
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	63
Técnicas de Análisis y Presentación de los Resultados.....	65

	Pág.
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	90
Recomendaciones.....	98
LISTA DE REFERENCIAS.....	101
ANEXOS.....	106
A Operacionalización de las variables.....	108
B Cuestionario.....	109
C Carta de Validación.....	115
D Juicio de Expertos.....	117

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.	Pág.
1. Factores psicosociales que afectan a los empleados.....	36
2. Factores psicosociales de riesgos que afectan a los empleados....	43
3. Distribución de la muestra.....	60
4. Escala de valorización de expertos.....	64
5. Distribución de la muestra según la edad.....	70
6. Distribución de la muestra según el sexo.....	70
7. Distribución de la muestra según los años de antigüedad en la empresa.....	71
8. Distribución de la muestra según la distancia desde su residencia al centro de trabajo.....	72
9. Distribución de la muestra según el nivel educativo.....	72
10. Distribución de la muestra según el núcleo familiar.....	73
11. Distribución de la muestra según el nivel de ingresos (Sueldo Mínimo).....	74
12. Inseguridad en el camino.....	75
13. Violencia social.....	76
14. Lugares de riesgo de exposición a la violencia social.....	76
15. Familia – Trabajo	79
16. Capacidad de acceso a bienes y servicios.....	78
17. Estabilidad laboral.....	79
18. Satisfacción laboral.....	81
19. Auto realización.....	81
20. Ambiente laboral.....	83
21. Puesto de trabajo.....	83
22. Relaciones interpersonales.....	84
23. Distribución de la muestra según los aspectos del trabajo que representan factores psicosociales de riesgos.....	86
24. Debilidades y fortalezas presente en el entorno laboral en relación con los factores psicosociales de riesgos que afectan a los empleados.....	88
25. Debilidades y fortalezas presente en el entorno laboral en relación con los aspectos del trabajo.....	89
26. Operacionalización de las variables.....	108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No.	Pág.
1. Distribución de la muestra según la edad.....	70
2. Distribución de la muestra según el sexo.....	71
3. Distribución de la muestra según la antigüedad en la empresa.....	71
4. Distribución de la muestra según la distancia desde su residencia al centro de trabajo.....	72
5. Distribución de la muestra según el nivel de estudios.....	73
6. Distribución de la muestra según el núcleo familiar.....	73
7. Distribución de la muestra según el nivel de ingresos.....	74
8. Inseguridad en el camino (riesgo in itinere).....	75
9. Violencia social.....	76
10. Lugares de riesgo de violencia social.....	77
11. Familia – Trabajo	78
12. Capacidad de acceso a bienes y servicios.....	79
13. Estabilidad laboral.....	79
14. Satisfacción laboral.....	81
15. Auto realización.....	82
16. Ambiente laboral.....	83
17. Características acorde al puesto de trabajo.....	84
18. Relaciones interpersonales.....	84
19. Distribución de la muestra según los aspectos del trabajo que representan los factores psicosociales de riesgos.....	87

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones han evolucionado en sus tareas y actividades sobre la base de teorías y paradigmas de desarrollo organizacional. Los cambios tecnológicos, el desarrollo social y económico a nivel mundial trajeron consigo un ambiente de turbulencia, inestabilidad y competencia que obligó a las organizaciones de carácter lucrativo a la búsqueda de soluciones ante tales fenómenos, para así dar respuestas oportunas al mercado y no desaparecer. En consecuencia, se modifica completamente la situación social y económica precedente llevando consigo una serie de condiciones que propiciaban exigir mucho más del recurso humano, lo cual lo hizo vulnerable a la explotación.

Es así como los novedosos cambios a lo largo del siglo XIX afectan la estructura de la institución familiar y sus roles internos; las nuevas circunstancias económicas atribuidas a la industrialización (revolución industrial) que tenían a la clase obrera en situación de extremo estado de necesidad, cambia radicalmente el rol familiar y social atribuido hasta entonces a las mujeres quienes abandonan sus trabajos tradicionales en el campo o en sus propios hogares para incorporarse a la producción fabril.

Sin embargo, muchas fueron las voces que se alzaron debido a esta situación, y con el paso del tiempo, a comienzos del siglo XX, surgió la necesidad de crear paulatinamente aspectos en la legislación laboral a favor de mejorar las condiciones en que se desarrollaba el trabajo y de reivindicar los derechos de los trabajadores, sobre todo en lo concerniente a las condiciones en que el mismo se ejecutaba, preservando así la salud y la seguridad en el ambiente de trabajo.

Es por lo antes expuesto que, se hace importante el conocimiento de los aspectos relacionados con los factores que influyen en el bienestar de los trabajadores, así como aquellos considerados un riesgo principalmente en el ambiente laboral, de allí la relevancia de la presente investigación ya que, la misma se enfoca en analizar los factores y riesgos psicosociales presentes en el entorno y que pudiesen afectar o comprometer la salud de los empleados de una empresa del sector comercio; la misma estará estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema: comprende el planteamiento del problema el cual permitió comprender su origen, las relaciones e incógnitas, los objetivos de la investigación y la justificación del estudio.

Capitulo II: Marco Teórico Referencial: Incluye los antecedentes o investigaciones previas que sustentan el estudio, los fundamentos teóricos referentes al tema planteado, así como el basamento legal, constituido por leyes y normas establecidas que de una u otra manera rigen la materia.

Capitulo III: Marco Metodológico: Comprende la naturaleza de la investigación, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron para la realización de esta investigación, la validez y confiabilidad del instrumento como las técnicas de análisis y respectiva presentación de los resultados.

Capitulo IV: Análisis e Interpretación de los Resultados: Una vez se concluye la aplicación del instrumento y recolección de los datos, se procedió a realizar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El trabajo como hecho social devela diversas tendencias en las relaciones laborales y éstas a su vez, determinan su evolución. Es así como a lo largo de la historia se han generado numerosos significados sociales, modelos interpretativos en los actores e inclusive, formas de organizar el trabajo con el objeto de que estas relaciones fluyan de la mejor manera creando el escenario propicio para llevar a cabo el hecho mismo de producir.

En este sentido, las empresas adoptan nuevas formas de organizarse y emplean distintas estrategias que les permita responder a los cambios avasallantes que se llevan a cabo de manera constante, mantener y aumentar su capacidad competitiva y adaptarse a las nuevas demandas de un ambiente complejo y globalizado. Al respecto, Miles y Snow (1984) sostienen que la excelencia de las empresas por largos períodos de tiempo se debe a dos condiciones fundamentales: la innovación y la puesta en práctica de nuevas formas organizativas determinadas por las condiciones y cambios del entorno.

Sin embargo, hoy en día la competitividad de una empresa no solo se mide según la inversión realizada en tecnología y equipos, también es de suma importancia la calidad del factor humano que posee y esto está íntimamente relacionado con las condiciones en que se desarrolle el trabajo; por tanto, las organizaciones centran sus esfuerzos en mantener el bienestar

físico, psíquico y social de los mismos a fin de garantizar el buen desempeño de sus funciones y evitar el desmejoramiento de la salud.

Uno de los principios básicos enunciados en el texto de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud (OMS), reza “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Este enunciado adoptado como definición por su carácter integral, resalta la importancia de alcanzar el máximo de bienestar imprescindible para la felicidad y relaciones armoniosas, premisas que van a depender de muchos factores entre ellos, los psicosociales. La salud y la seguridad del trabajador son aspectos de índole relevantes en los contextos laborales, es por esto que, observar el estado físico y mental de los trabajadores así como los elementos psicosociales de riesgos presentes, se convierte en una necesidad gerencial de estudio.

Ahora bien, los factores psicosociales son considerados como aspectos del ambiente laboral que rodean al talento humano e influyen en su comportamiento y, por ende, en su salud; los mismos son complejos ya que no solo están conformadas por variables del entorno laboral sino también desde la percepción del trabajador. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estos factores se refieren a las interacciones entre el trabajo, medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones del empleador y sus capacidades, así como su vida personal que según sus experiencias pueden influir no solo en su vida cotidiana sino en su salud.

Según lo expresado anteriormente, el ser humano vive en continua exposición a eventos o situaciones que pueden llegar a generar efectos nocivos sobre la salud, principalmente en su ambiente laboral, dada la complejidad de las demandas a adaptarse a los constantes cambios de

orden mundial. Al respecto la Organización Internacional del Trabajo (2016) enuncia lo siguiente:

Los procesos de restructuración se han extendido más allá de los despidos. Los cambios organizativos crean incertidumbre y hostilidad y los trabajadores que sobreviven a la reducción de plantilla pueden experimentar sentimientos de culpabilidad respecto de los compañeros despedidos. Además del miedo a perder sus empleos los trabajadores además tienen que hacer frente a las escasas posibilidades de progreso profesional.

De hecho, para muchos estudiosos de la materia, el estrés es una de las enfermedades más comunes generada por este contexto y es considerada la enfermedad del mundo globalizado por ser uno de estos trastornos biopsicosociales que afecta actualmente a la población mundial. Así lo afirma la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2005:10),

El estrés laboral es considerado una epidemia global. Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al cien por ciento de los trabajadores. El estrés ocurre cuando hay una incompatibilidad entre las exigencias del trabajo o el ambiente laboral, y las capacidades, recursos y necesidades del trabajador”.

Para Briones (2016), Doctor y Especialista en Derecho Laboral, “si una persona sufre una enfermedad que es provocada por el estrés que sufrió luego de laborar por mucho tiempo en una institución, dependiendo de esta y la valoración de un médico podría ser indemnizado por la empresa”, esto implica que el patrono es legalmente responsable y debe garantizar que el trabajo sea efectuado en las mejores condiciones evitando así el desarrollo de enfermedades ocupacionales y minimizando el riesgo de accidentes

laborales. En este sentido, la OIT juega un papel importante en la creación de normas y requisitos que deben ser cumplidos por las empresas para garantizar condiciones óptimas en materia de salud y seguridad.

Venezuela no escapa a esta realidad mundial. Las exigencias del entorno globalizado en contraste con el sistema de gobierno actual ha transformado el contexto social y económico. Esto ha generado un sinnúmero de situaciones que afecta a las empresas sin distinción de dimensiones. Como consecuencia de ello, muchas empresas han abandonado el país y las que aun producen han reducido considerablemente su catálogo de productos. Toda esta situación sumado al contexto político tiene fuerte peso en las afecciones psicosociales. Según Lucena (2016),

El trabajo es el gran sacrificio en la presente situación económica, ya que el capital sí incrementa el precio de sus propiedades. En tanto, los trabajadores pagan con un abrupto deterioro de su calidad de vida, con su desgaste personal físico y mental, con la liquidación de sus ahorros y bienes, con el deterioro de sus expectativas, con el incremento de su desasosiego y la incertidumbre y con la emigración de jóvenes bien preparados -capital humano que regalamos a otros países.

En el mismo orden de ideas, el autor expone,

Y a todo lo anterior, ha de agregarse una mayor inseguridad, ya que hasta el robo y el acceso a los alimentos se ha convertido en otra razón para el ataque a la integridad de las personas. Si años atrás, entre los móviles de los robos se incluían los zapatos de marca, relojes de lujo, celulares, hoy ha de agregarse una bolsa de comida.

Visto desde esta perspectiva, la realidad que atraviesa el país indica que sumado a los factores psicosociales tradicionales con los que debe lidiar el trabajador, está la presión social y sobre todo, la económica desde el punto de vista del desabastecimiento de los productos de la canasta básica familiar y la falta de producción. Al respecto Lucena señala que “... hoy el aparato productivo no produce lo necesario para el consumo, que las divisas no alcanzan para el patrón de importaciones que la misma política económica ha determinado por no fomentar un modelo productivo alternativo efectivo”.

Esta situación se muestra con mayor crudeza en los comercios que colocan el producto al consumidor final, ya que es allí donde el caos se presenta a diario y con mucha intensidad en los momentos cuando se expenden aquellos productos que les resulta de difícil acceso a la población. Esto genera interminables colas para ingresar a los comercios lo que se traduce en cansancio, irritabilidad, comportamientos asociados con factores de estrés de parte de los consumidores, los cuales hacen eco de su estado emocional a los trabajadores de los comercios en cuestión, esto por una parte.

Muchas veces este estado de presión emocional genera violencia poniendo en riesgo no sólo a los mismos consumidores sino también al personal que labora en dichos comercios. Esta situación se complica cuando este actuar, diario o regular, genera efectos negativos en los empleados, pues éstos tienen carga emocional como consumidores ya que no le es ajena la situación, y carga emocional como trabajadores al tener que lidiar con los cientos de personas que visitan el comercio para adquirir los productos de primera necesidad.

En consecuencia, estas condiciones que viven los empleados de este tipo de empresa pudiesen resultar en enfermedades ocupacionales. En tal sentido, el Artículo 70 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) define la Enfermedad Ocupacional como “los estados patológicos contraídos con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de factores psicosociales y emocionales”, destaca de igual forma que los mismos se manifiestan por trastornos funcionales o desequilibrio mental, así como físico y que pueden ser de carácter temporal o permanentes, siendo clave para esta definición que los mismos sean contraído con ocasión del trabajo. La misma ley establece sanciones patronales de comprobarse la responsabilidad directa del desarrollo de estas patologías.

Ahora bien, la Norma Técnica para la Declaración de Enfermedad Ocupacional emitida por el INPSASEL en el año 2008 expone que existen cinco tipos de afecciones por factores psicosociales: estrés ocupacional, fatiga laboral, agotamiento emocional (Síndrome de Burnout), respuesta a acoso laboral (Síndrome de Moobing) y trastornos no orgánicos del sueño. Según datos que maneja la Dirección de Epidemiología e Investigaciones del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL), el estrés laboral ocupa el tercer lugar dentro de esta categoría de enfermedades (INPSASEL, 2010).

Se plantea entonces que el objeto de este estudio consiste en analizar ante la situación coyuntural que se presenta en el país, las condiciones relacionadas con los aspectos del trabajo que pueden ser motivo para que se desarrolle en el personal de una empresa enfermedades ocupacionales influidas directamente por los factores de riesgos psicosociales. Tal es la

situación que presentan los comercios de venta de productos al detal, en este caso en particular, un comercio ubicado en el centro de Maracay, donde se observa que los empleados presentan ausencia laboral por problemas de salud como hipertensión y dolores de cabeza, signos de agotamiento emocional, cansancio físico y agotamiento mental e irritabilidad.

En todo caso, esto pudiese ser generado por la masiva concurrencia de clientes que deben ser atendidos por jornada, lo cual triplica sus actividades diarias; debido a la presencia de un gran número de personas dentro del local las condiciones ambientales se transforman al hacerse más caluroso el ambiente, al igual que el ruido que producen aumenta los decibeles permitidos lo cual hace más tedioso laborar bajo estas condiciones; a esto se le suma los malos tratos recibidos de parte de algunos clientes.

Es por ello que se considera que de no aplicarse los correctivos pertinentes, muchos de los empleados pueden verse agravados en estos trastornos, comprometiendo seriamente la salud de los mismos y su vida en general; también afectaría al empleador en términos de su responsabilidad según lo establece las leyes. Se hace necesario por tanto, analizar los factores de riesgos psicosociales presentes en el entorno de los empleados y que están relacionados con los aspectos del trabajo.

De lo anteriormente expuesto, tomando en cuenta los elementos presentes en el entorno laboral y la percepción del trabajador, se derivan las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los factores psicosociales que afectan a los empleados de esta empresa? ¿Qué factores psicosociales de riesgos se derivan de los aspectos del trabajo? ¿Cuáles debilidades y fortalezas se encuentran presentes en el entorno laboral en relación con los factores psicosociales de riesgos?

Objetivos

Objetivo General

Analizar los factores psicosociales de riesgos en el trabajo de los empleados de una empresa del sector comercio.

Objetivos Específicos

1. Identificar los factores psicosociales que afectan a los empleados de una empresa del sector comercio.

2. Describir los factores psicosociales de riesgos que se derivan de los aspectos del trabajo de los empleados de la empresa objeto de estudio.

3. Determinar las debilidades y fortalezas presentes en el entorno laboral en relación con los factores psicosociales de riesgos que afectan a los empleados.

Justificación

La situación caótica que se genera día a día en los comercios de venta al detal ante el desabastecimiento de los productos de primera necesidad, crea un ambiente laboral insostenible con condiciones de riesgo psicosocial adicionales a las tradicionales que se conocen y que han sido estudiadas e identificadas como producto de las relaciones laborales. Estos factores psicosociales pudieran desarrollar o agravar ciertas patologías presentes en el personal, es decir, que la constante exposición a éstos puede llegar a afectar seriamente la salud de los trabajadores; analizar estos factores de

riesgos psicosociales en el trabajo y que pudiesen afectar la salud de los empleados es el objeto de la presente investigación.

Desde el punto de vista teórico, es importante conocer la posición de diversos autores en relación al tema y así tener un marco referencial a la hora de enfrentar situaciones de este tipo. Estas referencias permiten también comprender las implicaciones de tipo legal para el empleador ya que, sobre él pesa la responsabilidad constitucional de garantizar la vida y salud física y mental de los trabajadores, en este caso, viene a ser el responsable de las consecuencias que genera el desarrollo y definitivo diagnóstico de una enfermedad ocupacional en un empleado de la empresa; y de esta manera poder dar las sugerencias oportunas para evitar consecuencias a mediano o largo plazo.

De esta manera, la presente investigación fomentara el cumplimiento de los aspectos normativos que se encuentran enmarcados en nuestra Carta Magna, en la legislación laboral venezolana, dentro de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT) y de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) que establecen la obligación de garantizar la calidad de vida, creando las condiciones para conservar la salud, respaldando el control y creación de condiciones favorables aptas para laborar, fomentando el desarrollo del trabajador y su familia.

Desde el punto de vista institucional se espera brindar un aporte que permitirá a otros investigadores la orientación para estudios posteriores relacionados con este tema y desarrollar teorías basados en la conducta y en la experiencia transmitida. La importancia de esta investigación también viene dada por la carencia de estudios enfocados a los sujetos de este sector del

mundo laboral, es decir, la mayoría de las investigaciones se enfocan a los actores del sector salud y de la enseñanza, principalmente. Se espera que sea un mecanismo para dar respuesta a las incógnitas que se generan y que cuyas respuestas buscan dar soluciones y brindar un mejor ambiente de trabajo y evitar daños futuros.

Asimismo, los resultados obtenidos a través de la investigación permitirán mejorar las políticas referentes al manejo de las condiciones del ambiente laboral creando los escenarios adecuados para sostener, mantener y propiciar la conservación de la salud, la eliminación de los riesgos que pudieran existir en la unidad de trabajo y minimizar aquellos factores que impiden la realización de las actividades propias de cada puesto de trabajo; un ambiente idóneo contribuye al logro de los objetivos individuales pilares fundamentales para lograr los objetivos y metas de la organización constituyéndolo de esta manera al logro efectivo de la calidad del servicio garantizando la permanencia de la empresa en el mercado en el cual se desenvuelven marcando grandes diferencia entre sus competidores.

En virtud de ello, el presente estudio se enmarcará en la Línea de investigación: Relaciones de Trabajo, que tiene como objetivo promover el estudio, reflexión y discusión de las mejores prácticas de gestión de las relaciones laborales, así como promover las políticas de conservación y mantenimiento de las condiciones propicias para el desarrollo del trabajo y generar las condiciones seguras como también la preservación de la salud del trabajador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En este capítulo se analizan y exponen teorías, investigaciones, leyes y antecedentes consideradas válidas y confiables, en dónde se organiza y conceptualiza el estudio. Para Tamayo y Tamayo (2010:56) el marco teórico “tiene como propósito dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proporciones que permiten abordar el problema”. Esto implica dar a la investigación un sentido lógico y que todos los aspectos se encuentren vinculados y ordenados de tal forma de brindar la información o el resultado de la investigación de manera comprensible incorporando conocimientos, estudios o investigaciones previas así como también debe contener los conceptos y términos requeridos para fundamentar el estudio que se pretende realizar.

En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2012:155), señalan que el marco referencial es un “cuerpo de ideas explicativas, coherentes, variables, conceptuales y exhaustivas, armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación envolvente pero limitada, acerca de las causas que expliquen la fórmula del problema de la investigación”. Es decir, representa la teoría extraída de toda fuente que pudiera ser consultada y que sirva para estructurar la investigación, tales como textos, revistas, investigaciones previas, contextos legales, referencias electrónicas, entre otras no de menor interés, cuyo contenido sirva para sustentar de manera válida el estudio.

Antecedentes de la Investigación

Con el propósito de reforzar los fundamentos teóricos de la presente investigación, es necesario realizar la revisión de diversos estudios desarrollados con anterioridad, es decir, los antecedentes de la investigación. Según Arias (2006:14), estos se refieren “a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”. Para Tamayo y Tamayo (2010:89), constituyen “una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado”.

De lo anterior se desprende que, los antecedentes de la investigación son todos aquellos estudios que se han realizado sobre el mismo tema que se está planteando, los cuales sirven para determinar y descifrar la investigación; aquí se resumen una serie de trabajos elaborados con la finalidad de comprobar el punto de vista técnico del estudio. Hurtado y Toro (2011:67) señalan que en esta revisión debe incluirse un pequeño recuento histórico del problema con el fin de explicar y ubicar en el momento presente así como las conclusiones de las investigaciones que pudieran servir de base para continuar la investigación.

Es por ello que para evaluar los factores psicosociales de riesgos en el trabajo de los empleados de la empresa objeto de este estudio, se ha efectuado una revisión de algunas investigaciones previas y que guardan relación con el tema expuesto y que se consideran de relevancia para el desarrollo de esta investigación. Así, para respaldar el presente estudio y en atención a lo planteado se presentan las siguientes investigaciones:

Antecedentes Internacionales

Se presenta como antecedente a esta investigación el estudio realizado por Gangotena (2017) **“Evaluación de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los empleados administrativos de una compañía multinacional de venta directa de cosméticos en la ciudad de Quito”**. Llevada a cabo para optar al título de Magister en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador. El objetivo propuesto por la investigadora es identificar los riesgos psicosociales existentes que pudieran afectar a los colaboradores de la compañía objeto de estudio y su relación con el estrés laboral abordando la problemática actual en la que se ven inmersas algunas organizaciones.

Se trata de un estudio epidemiológico y analítico con el que se pretende mejorar la calidad de vida de 80 colaboradores que se encuentran en relación de dependencia mediante un plan de mejoras. El instrumento que se usó para la medición es la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, desarrollada por el Ministerio de Protección Social de Colombia y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, de los cuales únicamente se tomó el cuestionario psicosocial intralaboral forma “A” y el cuestionario de evaluación de estrés, para el análisis y procesamiento de datos se empleó el programa IBM SPSS.

Según los resultados obtenidos, la incidencia de los factores de riesgo a los que se exponen los colaboradores de la compañía son mínimos, más se concluye que la relación de estos factores intralaborales con el estrés son altas por lo que presenta una serie de acciones preventivas y recomendaciones para aminorar las incidencias en el personal y contribuir a mermar los niveles de estrés que presentan. No obstante, a pesar de que

este estudio no muestra correlación entre los factores de riesgos y el estrés reportado por los colaboradores, se hace necesario identificar estos factores y evaluar sus consecuencias en la salud de los empleados de la empresa en estudio.

Por su parte, Neffa y Denda (2017) en su trabajo objeto de conferencia titulado **“Exploración de los riesgos psicosociales en el trabajo asalariado y gestión de recursos humanos en la universidad”** presentado en el XVII Coloquio Internacional de Gestión Universitaria. Mar del Plata en la Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina, describe los aspectos teóricos básicos sobre los que se construyó y administró la “Encuesta sobre condiciones y medio ambiente de trabajo y factores de riesgos psicosociales en el trabajo asalariado aplicable en Argentina”.

A través de este trabajo los investigadores continúan enriqueciendo el análisis sobre los riesgos psicosociales presentes en el trabajo, es por ello que a partir de sus disciplinas de base, los primeros resultados de ese trabajo de campo acaban de ser publicados para permitir a investigadores y auxiliares de investigación seguir explorando y nutriéndose en la materia con el objeto de que los resultados puedan conocerlos quienes tienen la responsabilidad de gestionar el capital humano de las universidades. En consecuencia, este estudio demuestra que lograr un efecto sobre la prevención de los riesgos y la promoción de la salud de los trabajadores, garantizando el bienestar, la satisfacción y la calidad de vida laboral de los profesionales y empleados, es esencial en todo tipo de organización para el logro de sus objetivos generando un clima propicio que repercute de manera positiva en el individuo.

Sostienen estos autores que el trabajo debe ser entendido como una actividad humana voluntaria orientada hacia una finalidad, como un valor y asumiendo que en sí mismo no es generador de enfermedad, sin embargo, es la estructura física, psíquica y emocional del trabajador la que recibe los impactos de las condiciones y organización del trabajo. De igual manera los investigadores consideran importante señalar la importancia de considerar la exploración de las percepciones de los trabajadores sobre ellos mismos y su ambiente de trabajo, como instrumento apto para promover una mayor competitividad emocional de las organizaciones, que redundan positivamente en la salud de los trabajadores y de las universidades.

Por todo lo expuesto se considera de relevancia el estudio presentado pues proporciona elementos teóricos que refuerzan la comprensión de los riesgos psicosociales estudiados desde las tres dimensiones de los seres humanos: física, psíquica y mental, estando íntimamente relacionadas entre sí y cuyo funcionamiento articulado propende a la conservación de la salud y la prevención de estos riesgos.

Antecedentes Nacionales

Jaurez-García et al. (2017) en “**Factores psicosociales laborales y sus efectos: haciendo visible lo invisible, experiencias en Venezuela**” nos presentan un compendio de investigaciones relacionadas con el tema objeto de estudio de esta investigación. El mismo se encuentra formada por una serie de estudios realizados en Venezuela y que tiene como objetivo revisar y profundizar sobre el complejo y diverso tema de los factores psicosociales en el trabajo. Para estos investigadores de diversas áreas “mostrar lo que se investiga es un compromiso en salud y trabajo”, es por ello

que este compendio es el “fruto del esfuerzo de profesionales inquietos por investigar estos factores invisibles tratando de visibilizarlos y esclarecer este complejo mundo de la subjetividad humana”.

Entre las investigaciones presentadas en este compendio se toman como precedente y de referencia a este estudio las investigaciones realizadas por Feldman y Blanco (2017) titulado “Una aproximación al estudio de los factores psicosociales laborales en Venezuela”, en el cual se discute con un enfoque crítico la evolución y el desarrollo teórico sobre la concepción de los factores psicosociales laborales. Según el criterio de estas autoras, el estudio de estos factores se encuentra en una fase preliminar, debido a que la mayoría de las investigaciones revisadas se centran en el estudio de los efectos de la exposición a factores psicosociales de riesgo o negativos y no los factores psicosociales propiamente.

Otra de las investigaciones de importancia se titula “Efecto del compromiso organizacional, la satisfacción laboral, el apoyo organizacional y factores sociodemográficos sobre la salud de trabajadores” realizada por Parra, Peñuela y otro (2017) donde se incorporan variables psicosociales de tipo organizacional y establece relaciones con la salud mental auto percibida en trabajadores de supermercados, mostrando cómo la insatisfacción con el trabajo puede ser una fuente de malestar, generando efectos emocionales negativos en los trabajadores.

El interés en dicho compendio viene dado por lo pertinente de los aportes a este estudio ya que según lo manifiesta Blanco (2017) se trata de “las investigaciones de un grupo de profesionales pertenecientes a diferentes Universidades e Instituciones que desde diferentes perspectivas intentas

hacer visible el complejo mundo de la subjetividad humana en su interacción con el trabajo”.

Por otra parte, Sánchez (2015) **“Presencia de los Factores Psicosociales, Estrés Laboral y Sintomatología Musculoesquelética en los Trabajadores de una Empresa de Fabricación y Distribución de Silenciadores para Vehículos, ubicada en Valencia Estado Carabobo”**, trabajo presentado ante la Universidad de Carabobo para optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales; cumpliendo para ello, con un estudio de campo con diseño descriptivo cuantitativo no experimental transversal y nivel causal comparativo.

Este estudio tuvo como propósito determinar la presencia de los factores psicosociales y su relación con el estrés laboral y la sintomatología músculo esquelética. Primeramente el investigador identificó los factores de riesgos psicosociales a que están expuestos los trabajadores de la empresa caso estudio mediante el Cuestionario de Factores Psicosociales Mini Psychosocial Factor (MPF), confirmando la presencia de factores de riesgo evidente en la dimensión organización del trabajo y riesgo en el contenido del trabajo. De igual forma a través del Cuestionario de Estrés Laboral INSHT se encontró que los principales estresores son los relacionados con la monotonía de las tareas, exigencias de concentración total, presión de tiempo para entrega de resultado. Por último se estableció la influencia de los factores psicosociales del trabajo y el estrés ocupacional en la sintomatología musculo esquelética en los trabajadores de la empresa caso estudio.

Es por estos hallazgos que el autor concluye que los factores psicosociales y los estresores ocupacionales deben ser evaluados y analizados sistemáticamente con el fin de evitar patologías crónicas que

generan ausentismo y bajo desempeño, o en el peor de los casos, discapacidad en el trabajador. Este estudio resulta de importancia como precedente ante la investigación que se lleva a cabo ya que los resultados demuestran la incidencia de los factores psicosociales en la salud y sirve como fundamento para evaluar políticas y condiciones de trabajo, en aras de lograr un mejor ajuste de las personas a los puestos de trabajo y garantizarles un estado de salud integral satisfactorio.

Por su parte, Barrios (2014) en su Tesis Doctoral titulada **“Efectos del Desgaste Laboral, como Riesgo Psicosocial, en la Productividad”** presentada ante la Universidad de Carabobo, estudia los diversos factores presentes en el logro de la productividad saludable lo cual favorece el control de los escenarios multifactoriales que inciden en el desempeño del capital humano, lo que permite amortiguar el desgaste laboral y fijar lineamientos para una organización socialmente responsable. Por lo tanto, esta investigación tiene por objeto determinar el efecto del desgaste laboral en la productividad. La profundidad del estudio lo clasifica como explicativo con diseño de campo, los resultados fueron obtenidos mediante la aplicación de entrevistas estructuradas y el instrumento de medición ProdSalud-MBL.

Posterior a la aplicación de este instrumento, el investigador aplicó el modelo matemático para identificar las dimensiones con oportunidades de mejora y establecer los focos de acción que favorezcan la consecución de la productividad saludable. Se evidencia en este estudio 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.

En este estudio, el autor resalta los factores psicosociales desencadenantes del desgaste laboral y establece una significativa diferenciación entre estrés positivo, la fatiga y el síndrome de burnout. Además, las respuestas de los encuestados refieren que la presencia de desgaste laboral se debe a la falta de recuperación posterior a la exposición de fatiga, la duración de la jornada laboral y por el trabajo en sí mismo que, a su vez se relacionan con baja productividad. Esta investigación aporta elementos de interés para establecer políticas que aminoren los efectos del desgaste laboral y comprender de manera significativa la importancia del bienestar integral del trabajador.

Bases Teóricas

A continuación se presentan las bases teóricas que sirven de fundamento al presente estudio y que ayudan al investigador a desarrollar los objetivos planteados; tal como lo indica Arias (2006:39), las mismas están formadas por “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. De igual manera para Bllache (2009:05) las bases teóricas “están constituidas por un conjunto de proposiciones lógicamente interrelacionadas que se utilizan para explicar los procesos y fenómenos de estudio”; por tanto, son los encargados de sustentar el análisis y los objetivos de la investigación.

Los Factores Psicosociales

Como consecuencia de los cambios avasallantes en el mundo, las organizaciones han tenido que adaptarse cada día y crear los mecanismos idóneos para que el sistema funcione de acuerdo a las exigencias del proceso de globalización actual que pareciera no tener límites. Es por ello que resulta importante que los elementos que conforman la organización se encuentren en armonía para que las interacciones en el trabajo generen un clima positivo que redunde en la consecución de los objetivos previstos. No obstante, como consecuencia de estos cambios, la exposición a factores relacionados con el trabajo se ha hecho más intensa por lo que resulta necesario que se establezcan criterios con el fin de identificar, evaluar y controlar sus efectos.

Ahora bien, estos aspectos relacionados con el trabajo y que se derivan de la interacción del trabajador con los elementos de la organización son los factores psicosociales, Cox y Griffiths (1996) los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. Para Daza y Bilbao (1997) son “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea”, señalan también que estos “tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”, es decir, los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales que como tales pueden ser positivas o negativas, su número es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija.

Desde la década de los setenta, los Estados Miembros de la Organización Mundial de la Salud (OMS) prestan cada vez mayor atención a los factores psicosociales en relación directa con la salud y el desarrollo humano; en este orden de ideas, señalan que estos pueden “contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación”; reconoce además que:

Los factores psicosociales son decisivos, tanto en relación con las causas y la prevención de las enfermedades como respecto a la promoción de la salud. Esto es cierto en el caso de las ciencias sanitarias en general y de la higiene del trabajo en particular, ya que los factores psicosociales figuran entre los más importantes que influyen en la salud total de las poblaciones trabajadoras. (1988).

Al respecto, la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) señala que esas condiciones normalmente denominadas factores psicosociales “comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas”; este concepto se extiende fuera de la organización y a aspectos individuales, como la personalidad y actitudes, que pueden influir en la aparición del estrés. Es así como a través de múltiples estudios se ha demostrado que la salud está relacionada con los factores psicosociales presentes en el trabajo, principalmente; estos factores pueden llegar a influir de manera general afectando consecuentemente las condiciones laborales.

Sostiene además que:

En la actualidad, los factores psicosociales se han reconocido en general como cuestiones mundiales que afectan a todos los países, profesiones y trabajadores.

La mayor flexibilidad y precariedad del trabajo, la intensificación del trabajo, y las relaciones de trabajo, en las que entran en juego el acoso y la intimidación, son algunos de los factores que favorecen el incremento de los trastornos causados por el estrés relacionado con el trabajo. Si bien es necesario realizar más investigaciones para comprender plenamente sus consecuencias, también está aceptado que dichos factores pueden tener efectos considerables en la salud, el absentismo y el rendimiento de los trabajadores. (2010:14).

El Comité Mixto de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre medicina del trabajo en Ginebra, sostiene que:

El clima psicosocial de una empresa está vinculado no solamente a la estructura y a las condiciones de vida de la colectividad de trabajo, sino también a todo un conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Se admite generalmente que el crecimiento económico, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad social no dependen solamente de los medios de producción, sino también de las condiciones de trabajo, de vida en general y del nivel de salud y bienestar de los trabajadores y de sus familias. (1984)

Según lo señalado, los elementos que influyen en la salud del trabajador son diversos, no solo del ámbito laboral sino también del ambiente social. Las demandas psicosociales a las que se enfrentan las personas, en interacción con los recursos de que disponen para acometerlas, pueden originar una serie de consecuencias fisiológicas, cognitivas y motoras sobre su estado de salud. Los constantes cambios a nivel mundial, la globalización, la atropellada innovación tecnológica, entre otros, influye significativamente y pueden crear problemas que incidan en la salud del trabajador, muchas

veces por la poca posibilidad de adaptación a estos cambios, la mayoría de estos padecimientos son de tipo psicológico. Debido a su importancia los factores psicosociales han sido tratados por diversos autores y organizaciones los cuales han planteado para su estudio modelos para su prevención e intervención en la dinámica organizacional.

El investigador Llambias (2016) en su estudio sobre la asociación de la percepción de riesgos psicosociales y el ausentismo laboral afirma que:

Los riesgos psicosociales en el trabajo, para algunos autores, constituyen un concepto amplio y difuso, donde caben muchas definiciones y no existe una teoría madre que los articule, se plantea que para entenderlos mejor habría que recurrir a la teoría de sistemas en la cual la interrelación de elementos en un contexto multifactorial y multidisciplinario podría explicar en parte sus causas y sus efectos.

Ahora bien, partiendo de la concepción de que el número de factores psicosociales que pudieran afectar la salud de los trabajadores es amplio, para la presente investigación se tomaron en cuenta aquellos de significancia y que buscan dar respuesta a los objetivos planteados. Es propicio señalar que la mayoría de las investigaciones estudian los factores psicosociales intralaborales no obstante, Moreno y Báez (2010) afirman que “hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo-familia como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas: ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible”. Sostienen estos autores que “son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central” es por ello que es significativo valorar el conflicto trabajo-familia o

familia-trabajo, dependiendo del sentido en que se produzcan los riesgos, como un elemento más en la preservación de la salud del trabajador.

En el siguiente cuadro se presentan los factores psicosociales evaluados en la presente investigación:

Cuadro 1
Factores psicosociales que afectan a los empleados

Niveles	Indicador
Factores Externos	Inseguridad en camino Violencia social
Factores Socio-Económicos	Familia-Trabajo Acceso a bienes y servicios Estabilidad laboral
Factores Individuales	Satisfacción laboral Auto realización
Factores Organizacionales	Ambiente laboral Puesto de trabajo Relaciones interpersonales

Elaboración propia, García (2019)

Factores Psicosociales Externos

Son todos aquellos elementos que presenta el entorno externo al centro de trabajo y que influye en el comportamiento del trabajador pudiendo generar cambios en el estado de ánimo o exponer al trabajador a situaciones de riesgos. Estas situaciones en oportunidades pueden ser catalogadas de riesgos psicosociales debido a la intensidad del riesgo o peligro al que pudiera enfrentarse el trabajador. Es así como la inseguridad en el camino o riesgo in itinere representa el riesgo de accidentes, bien sea por caídas o provocado por algún vehículo de transporte. Otro de las situaciones de riesgos externos es la violencia social hecho que pudiera ser provocado

individual o colectivamente; además el trabajador diariamente está expuesto a situaciones de peligro de agresión, robo y hurto de los pertenencias.

Factores Psicosociales Socio Económicos

Estos factores influyen notablemente en la actitud del trabajador al enfrentarse a sus tareas y aptitudes (capacidades y cualidades para desempeñar bien una actividad. Estos factores influyen directamente en el estado general de salud así como sus responsabilidades familiares y sociales. Su estudio es importante porque permite medir la vulnerabilidad ante las exigencias del puesto de trabajo.

Factores Psicosociales individuales

Los factores objetivos afectan a todos los trabajadores, aunque la percepción personal de cada trabajador o su interpretación individual puede variar de acuerdo a algunos factores individuales como la edad, el sexo, formación y a otros factores como son: el estilo de vida, la experiencia vital del trabajador y su trayectoria personal y profesional, así como las responsabilidades familiares. Aunque la satisfacción personal depende en gran medida de una relación positiva entre la preparación personal y las actividades realizadas, es la carga mental un factor decisivo para lograr esta satisfacción personal, ya que sea por exceso o por defecto, puede tener diversas consecuencias negativas como tensión, fatiga y sentimiento de monotonía; influye además las políticas de la empresa en cuanto a reconocer la labor del trabajador a través de incentivos o promociones, el nivel de aspiración, la autoconfianza, la motivación, la actitud y capacidad de reacción del individuo.

Factores Psicosociales Organizacionales

Entre los factores psicosociales organizacionales que influyen en los trabajadores se encuentra el ambiente laboral, es por ello que el rendimiento del trabajador está muy relacionado con el clima laboral. Los empleados que están felices y conformes con su trabajo están más motivados, son más productivos y están más comprometidos con los objetivos de la empresa; y esto tiene un impacto directo en la economía de las organizaciones. Por el contrario, aquellos elementos que generan un mal clima contribuyen a crear condiciones de riesgos psicosociales. Es por ello que un buen clima laboral debe cumplir con un lugar físico limpio y agradable, de buena iluminación.

En relación al puesto de trabajo, según LOUART (1994:20) no es más que “punto de encuentro entre una posición, que es a la vez geográfica, jerárquica y funcional, y un nivel profesional, que se refiere a competencia, formación y remuneración. Comporta un conjunto de actividades relacionadas con ciertos objetivos y supone en su titular ciertas aptitudes generales, ciertas capacidades concretas y ciertos conocimientos prácticos relacionados con las maneras internas de funcionar y con los modos externos de relacionarse”.

Todo puesto de trabajo responde a una necesidad de la organización siendo diseñados a partir de tareas, obligaciones y ocupaciones que han de ser desempeñadas según los procedimientos establecidos para lo que se deben conjugar una serie de elementos: la persona que ocupa el puesto (conocimientos, habilidades), los medios para realizar las actividades o tareas (herramientas, tecnología), las condiciones organizacionales (relaciones interpersonales, clima laboral) y ambientales (iluminación, ruido).

El respeto entre los compañeros es fundamental. De forma genérica, un trabajador pasa ocho horas al día trabajando, relacionándose con otras personas, interactuando con ellas. Las relaciones sociales son necesidades básicas para el ser humano, y con el fomento de los equipos de trabajo, su importancia aumenta. Los riesgos psicosociales adjuntos a la comunicación son muchos y muy importantes, tanto en relaciones internas como externas, ya que en ocasiones puede producirse sobrecarga emocional, estrés, mobbing, burnout, etc. La organización debe propiciar tanto la comunicación formal como la comunicación informal entre los trabajadores en la actividad laboral, propiciar la calidad de las relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos con los que puede tener contacto y fomentar el valor de las relaciones que se dan generalmente en el grupo de trabajo. Vale la pena destacar que, según Juárez-García (2017) variables tales como el clima organizacional, las relaciones sociales de trabajo y otras dinámicas interpersonales no están exentas de las influencias de las fuerzas económicas y políticas del contexto internacional ni de las estructuras y prácticas gerenciales de las empresas; por el contrario, se fundamentan en ellas.

Los Factores Psicosociales de Riesgos

La Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres de las Naciones Unidas (UNISDR) (2009) señala la definición de lo que se considera riesgo, al respecto se señala que:

El riesgo también se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Los factores que lo componen son la amenaza y la vulnerabilidad. La

amenaza es un fenómeno, sustancia, actividad humana o condición peligrosa que puede ocasionar la muerte, lesiones u otros impactos a la salud, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y de servicios, trastornos sociales y económicos, o daños ambientales y se determina en función de la intensidad y la frecuencia. Los grados de vulnerabilidad están dados por las características y circunstancias de una comunidad, sistema o bien que los hacen susceptibles a los efectos dañinos de una amenaza.

Para Benavides et al. (2002) los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo. Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo se definirían como los factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud. Ahora bien, Moreno y Báez (2010) sostienen que dependiendo de ciertas características los factores psicosociales pueden clasificarse en tres niveles:

En el primer nivel se encuentran los factores psicosociales continuamente presentes en cualquier tipo de organización. Como tales, son condiciones organizacionales generales, de la misma manera que lo son la alusión a la maquinaria, la tecnología o las plantillas de la empresa o la organización. Los factores psicosociales son factores que provienen de la organización, de la forma de gestionar. Los factores psicosociales como tales pueden ser positivos o negativos.

En un segundo nivel están los factores psicosociales de riesgo. Con frecuencia los factores organizacionales no se formulan correctamente, son factores disfuncionales que generan una carga indebida o un procedimiento inadecuado en el funcionamiento de la organización. Cuando acontece esto, la misma organización, y de forma especial

sus trabajadores, responden a las disfunciones, a los factores psicosociales con respuestas de estrés. Por una parte, los indicadores de disfuncionalidad organizacional suelen dar lugar a respuestas de estrés, por otra la respuesta de estrés laboral de los trabajadores es un indicador de la disfunción del sistema. Ambos aspectos están indicando la presencia de factores psicosociales de riesgo o de estrés que tienen principalmente efectos nocivos sobre la salud del trabajador y el funcionamiento organizacional.

En un tercer nivel están los riesgos psicosociales. Son riesgos laborales psicosociales que tienen una alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo. Los riesgos psicosociales están asociados a los factores psicosociales de riesgo, pero no dependen estrictamente de ellos sino que tienen una realidad propia de tipo situacional y contingencial. Una violencia laboral, un acoso laboral o un acoso sexual no dependen linealmente de los factores psicosociales de riesgo, sino que son incidentes críticos emergentes, aunque puedan estar asociados a los factores de riesgo como el mal funcionamiento de la organización. Por su propia naturaleza, los riesgos psicosociales se asocian a respuestas de estrés agudo o crónico general, lo que aumenta las repercusiones en la salud de los trabajadores y afecta de forma inmediata a sus mecanismos adaptativos. Los riesgos psicosociales están asociados a respuestas de estrés agudo -violencia, acoso laboral y acoso sexual- o a respuestas de estrés crónico generalizadas –estrés, burnout, e inseguridad laboral. En ambos casos sus efectos son directos sobre la salud física, mental y social de los trabajadores.

Otros autores como Cox y Griffiths (1996), consideran los riesgos psicosociales como aquellos aspectos del diseño del trabajo, de la organización, de la dirección y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico. Por su parte, Lahera y Góngora (2002) los consideran como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que poseen capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador.

Para el presente estudio, se analizan los factores psicosociales de riesgos en el trabajo de los empleados de una empresa del sector comercio, con el fin de dar respuestas a las interrogantes planteadas. La OIT (1986), afirma que los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. A continuación se presenta un cuadro resumen de los factores psicosociales de riesgos más comunes en las organizaciones:

Cuadro 2**Factores psicosociales de riesgos que afectan a los empleados**

Factores Psicosociales de Riesgos	
Contenido del 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, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
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 trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en 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
Trabajo – Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

Modificado de Cox y Griffiths, 1996

Bases Legales

Las bases legales son aquellos artículos, leyes y/o normativas que servirán de funcionamiento legal a la ejecución del proyecto. Según Arias (2006) “implica un desarrollo amplio de los conceptos mediante las leyes, ordenamientos relacionado con el eje que lo rige”. Se refiere a lo señalado en las Leyes Orgánicas, los Reglamentos y Normas, tanto de orden internacional como nacional, que le dan un basamento jurídico o que pueden condicionar el desarrollo del trabajo de investigación.

Regulaciones Internacionales

Dada la importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores, se ha profundizado en su estudio y reconocimiento como riesgo inminente en las relaciones laborales, al respecto Moreno y Báez (2010:06) destaca lo siguiente:

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

Es por ello que diversos organismos y organizaciones se han dado a la tarea de presentar propuestas, leyes, decretos, reglamentos que regulen la materia; entre los más destacados y de importante influencia se encuentran:

Organización de Naciones Unidas (ONU), Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Internacional del Trabajo (OIT), Red Mundial de Salud Ocupacional (GOHNET); en la Unión Europea se encuentran Comisión Europea, Directiva Europea 89/391, Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (OSHA), entre otros.

Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la prevención es clave para mejorar la salud y seguridad en el trabajo y se ha planteado la importancia de lograr que las estrategias para evitar accidentes y enfermedades laborales sean reforzadas con un diálogo social que involucre a gobiernos y a organizaciones de empleadores y de trabajadores. En cuanto a seguridad y salud laboral, la OIT en representación de 187 Estados Miembros, ha suscrito convenios y recomendaciones de aplicación internacional. En materia de seguridad y salud en el trabajo, el Convenio C155 (1981) expresa en su Artículo 4, numeral 2, relacionado a una política nacional coherente, en consenso con las organizaciones representativas de los empleadores y de los trabajadores, lo siguiente:

Esta política tendrá por objeto prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo.

Es por ello que, la OIT da importancia al trabajador real y a sus necesidades, al mismo tiempo insiste en la importancia de aminorar los

riesgos y las consecuencias de estos factores sobre la salud de los trabajadores tanto como sobre la empresa, evitando el descuido ante la prevención y mejoras en la calidad del ambiente de trabajo. A fin de poder monitorear y controlar estos riesgos, este organismo elabora una de las primeras listas sobre estos factores psicosociales; entre los factores que menciona la OIT (1986:5) se encuentran: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico.

Regulaciones Nacionales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) es nuestro máximo instrumento legal y establece todos los aspectos concernientes a los principios que asegure el derecho a la vida, al trabajo, a la cultura, a la educación, a la justicia social y a la igualdad. El derecho a la salud está contemplado en su Artículo 83, el cual textualmente dice:

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.

Nuestra Carta Magna también señala en su articulado el derecho al trabajo y el deber de trabajar de toda persona para producir y obtener una existencia digna y decorosa; establece la obligación que tiene el Estado de garantizar el empleo así como también crear, fomentar y controlar todos los aspectos relacionados con el hecho de producir. De igual manera, el texto constitucional resalta la responsabilidad directa del empleador para que este objetivo pueda ser alcanzado, tal como lo indica el Artículo 87: “(...) Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones”.

Dicha norma se encuentra en estrecha relación con las previsiones del Estado emanados en el Artículo 83 (El Estado debe responder en materia de salud), Artículo 84 (Derecho a la salud), Artículo 85 (Financiamiento del Sistema Público de la Salud), Artículo 86 (Seguridad Social), del mismo cuerpo normativo. Es por la importancia que el Estado da a este tema que mediante leyes y decretos presidenciales emite las regulaciones pertinentes y exclusivas que sirvan para garantizar los derechos a los trabajadores, vigilar y controlar las condiciones en que se desarrolla la actividad de producir bienes y servicios, y crear las condiciones necesarias para garantizar la salud del trabajador.

Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)

La Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), consagra el derecho al trabajo, lo enmarca y protege como hecho

social, tal y como lo reza el Artículo 1 y lo recalca el Artículo 18, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Esta ley regula las relaciones jurídicas que se establecen entre patronos y trabajadores con ocasión a este hecho. Textualmente dice en su Artículo 1:

Regula las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del proceso de producción de bienes y servicios, protegiendo el interés supremo del trabajo como proceso liberador, indispensable para materializar los derechos de la persona humana, de las familias y del conjunto de la sociedad, mediante la justa distribución de la riqueza, para la satisfacción de las necesidades materiales, intelectuales y espirituales del pueblo.

En concordancia con lo establecido y dando cumplimiento al mandato constitucional, se crean leyes y normativas que permitan que se materialice la concepción del trabajo como hecho social fundamental para alcanzar los fines esenciales del Estado, garantizar las relaciones de trabajo justas e igualitarias y permitir alcanzar el fin máximo de elevar el nivel de vida de la población a través de la producción de bienes y prestación de servicios en las condiciones óptimas de salud y seguridad. De la misma forma instituye sanciones en caso de incumplimiento de este mandato visto que, en su Artículo 237, la LOT señala la prohibición de exponer a los trabajadores a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, riesgos sicosociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otra índole, sin ser advertido acerca de la naturaleza de los mismos, de los daños que pudieren causar a la salud, y aleccionado en los principios de su prevención.

Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS)

Con esta Ley se materializa lo que podemos denominar una nueva concepción de la reforma de la seguridad social en Venezuela. Con fundamento en la misma filosofía constitucional, la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 37.600, de fecha 30-12-2002, repite el cuadro contingencial establecido en el Artículo 86 de la Constitución y lo ordena en sistemas y regímenes prestacionales:

Artículo 86: Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no lucrativo, que garantice la salud y asegure protección en contingencias de maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales, pérdida de empleo, desempleo, vejez, viudedad, orfandad, vivienda, cargas derivadas de la vida familiar y cualquier otra circunstancia de previsión social.

De acuerdo a lo establecido en esta Ley, el Sistema Prestacional de Salud y el Sistema Prestacional de Previsión Social en su Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo son los sistemas que agrupan estas contingencias y que tiene relación directa con la salud del trabajador. Es así como establece en su artículo 94 lo siguiente:

“Se crea el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo responsable, en concordancia con los principios del sistema público nacional de salud, de la promoción del trabajo seguro y saludable; del control de las condiciones y medio ambiente de trabajo, de la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, de la promoción e

incentivo del desarrollo de programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, y el fomento de la construcción, dotación, mantenimiento y protección de la infraestructura recreativa de las áreas naturales destinadas a sus efectos y de la atención integral de los trabajadores ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional y de sus descendientes cuando por causas relacionadas con el trabajo nacieren con patologías que generen necesidades especiales; mediante prestaciones dinerarias y no dinerarias, políticas, programas, servicios de intermediación, asesoría, información y orientación laboral y la capacitación para inserción y reinserción al mercado de trabajo; desarrollados por este régimen o por aquellos que establezca esta Ley y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

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

La ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo y su Reglamento Parcial está concebida para proteger al trabajador, evitarle accidentes, fomentar la recreación y utilización del tiempo libre como elementos necesarios para lograr un mejor ambiente laboral. Esta Ley posee una doble función ya que es preventiva pues establece las instituciones, normas y lineamientos en materia de seguridad y salud en el medio ambiente de trabajo, promueve el trabajo seguro, saludable y previene accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, así como también regula derechos y deberes de los trabajadores y empleadores; y al mismo tiempo es punitiva, establece sanciones por incumplimiento de esta normativa.

Es necesario hacer referencia sobre los deberes que deben cumplir las empresas, los cuales se encuentran establecidos en sus Artículos 56 y 59:

Artículo 56: Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo en los términos previstos en la presente Ley y en los tratados internacionales suscritos por la República, en las disposiciones legales y reglamentarias que se establecieren, así como en los contratos individuales de trabajo y en las convenciones colectivas. A tales efectos deberán:

1. Organizar el trabajo de conformidad con los avances tecnológicos que permitan su ejecución en condiciones adecuadas a la capacidad física y mental de los trabajadores y trabajadoras, a sus hábitos y creencias culturales y a su dignidad como personas humanas.

2. Consultar a los trabajadores y trabajadoras y a sus organizaciones, y al Comité de Seguridad y Salud Laboral, antes de que se ejecuten, las medidas que prevean cambios en la organización del trabajo que puedan afectar a un grupo o la totalidad de los trabajadores y trabajadoras o decisiones importantes de seguridad e higiene y medio ambiente de trabajo.

3. Informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras de los principios de la prevención de las condiciones inseguras o insalubres, tanto al ingresar al trabajo como al producir un cambio en el proceso laboral o una modificación del puesto de trabajo e instruirlos y capacitarlos respecto a la promoción de la salud y la seguridad, la prevención de accidentes y enfermedades profesionales así como también en lo que se refiere a uso de dispositivos personales de seguridad y protección.

4. Informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras y al Comité de Seguridad y Salud Laboral de las condiciones inseguras a las que están expuestos los primeros, por la acción de agentes físicos, químicos, biológicos, meteorológicos o a condiciones disergonómicas o psicosociales que puedan causar daños a la salud, de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.

5. Abstenerse de realizar, por sí o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatorio y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores y trabajadoras, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica, aislamiento o por no proveer una ocupación razonable al trabajador o la trabajadora de acuerdo a sus capacidades y antecedentes y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o la trabajadora, o su labor.
6. Informar por escrito al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales y al Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores de los programas desarrollados para la recreación, utilización de tiempo libre, descanso y turismo social, del estado de la infraestructura para la ejecución de los mismos, del impacto en calidad de vida, salud y productividad, así como las dificultades en la incorporación y participación activa de los trabajadores y trabajadoras en ellos.
7. Elaborar, con la participación de los trabajadores y trabajadoras, el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, las políticas y compromisos y los reglamentos internos relacionados con la materia así como planificar y organizar la producción de acuerdo a esos programas, políticas, compromisos y reglamentos.
8. Tomar las medidas adecuadas para evitar cualquier forma de acoso sexual y establecer una política destinada a erradicar el mismo de los lugares de trabajo.
9. Abstenerse de toda discriminación contra los aspirantes a obtener trabajo o contra los trabajadores y trabajadoras y, dentro de los requerimientos de la actividad productiva, respetar la libertad de conciencia y expresión de los trabajadores y trabajadoras.
10. Tomar todas las medidas adecuadas para asegurar la privacidad de la correspondencia y comunicaciones de los trabajadores y trabajadoras y el libre acceso a todos los datos e informaciones referidos a su persona.

11. Notificar al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, con carácter obligatorio, las enfermedades ocupacionales, los accidentes de trabajo y cualquier otra condición patológica que ocurrieren dentro del ámbito laboral previsto por esta Ley y su Reglamento y llevar un registro de los mismos.

12. Llevar un registro actualizado de las condiciones de prevención, seguridad y salud laborales, así como de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social de acuerdo a los criterios establecidos por los sistemas de información del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.

13. En caso de actividades que por su peligrosidad sean consideradas por el Reglamento como susceptibles de controles especiales por los daños que pudiera causar a los trabajadores y trabajadoras o al ambiente, informar por escrito al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales las condiciones inseguras y las medidas desarrolladas para controlarlas de acuerdo a los criterios que éste establezca.

14. Documentar las políticas y principios adoptados en materia de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en la presente Ley en la normativa que lo desarrolle.

15. Organizar y mantener los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo previsto en esta Ley.

Por su parte el Artículo 59, establece:

Artículo 59: A los efectos de la protección de las trabajadoras y trabajadores, 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 cumplan 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.

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

5. Impida cualquier tipo de discriminación.

6. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionado o enfermo.

7. 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.

Para Cabezas y Corredor (2006) existen dos situaciones jurídicas, una que protege al trabajador en caso de que sufra una enfermedad ocupacional o un accidente laboral y una segunda, que exime al patrono de culpas y responsabilidad. En el primero de los casos afirman lo siguiente:

En caso que el trabajador sufra un accidente o enfermedad profesional, podrá demandar las indemnizaciones que le correspondan por ante los tribunales del trabajo, ya sea tanto por la responsabilidad objetiva prevista en la Ley Orgánica del Trabajo, por daños materiales tarifados y daño moral, como por la indemnización establecida en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, así como también, si logra probar los extremos que conforman el hecho ilícito, la indemnización material que supera las indemnizaciones antes mencionadas.

Existen también situaciones donde la responsabilidad del patrono o empleador no se ve comprometida; estos investigadores señalan que en caso de que el trabajador haya actuado con imprudencia, impericia, negligencia o con inobservancia de disposiciones legales y/o reglamentarias, órdenes en general e instrucciones, y que su proceder ocasione un daño patrimonial o extra patrimonial, un accidente laboral o que de su proceder constante surjan enfermedades profesionales, el patrono no deberá enfrentar demandas puesto que la responsabilidad es netamente del trabajador al considerarse el incumplimiento de las disposiciones relacionadas con las normas de higiene y seguridad en el trabajo. En base a lo expuesto, se puede asegurar que existen las herramientas legales para efectuar el trabajo en condiciones dignas y seguras sin embargo, es el empleador el responsable de garantizar que todos los preceptos legales se cumplan.

Sistema de Variables

Según, Palella y Martins (2012:60), “una variable presentan un grado de abstracción que impiden utilizarlos como tal en la investigación, por lo tanto hay que operacionalizarlos”. De igual manera, las variables se miden utilizando instrumentos de investigación tales como cuestionarios, guion, entrevistas, listas de verificación; el sistema de variable está conformado por la definición conceptual y operacional de cada una de ellos. Es así como el autor plantea la medición o cuantificación de la misma a través de la conceptualización y la operacionalización respectiva (ver Anexo A).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La siguiente sección corresponde a la etapa de la investigación donde se establece el camino metodológico que el investigador tomará para lograr los objetivos propuestos, de acuerdo a un razonamiento lógico por parte del mismo, con la finalidad de establecer pautas adecuadas para el logro de las metas planteadas en el estudio. La metodología es un procedimiento general para lograr de manera precisa, alcanzar el objetivo propuesto en la investigación. Según Tamayo y Tamayo (1997:114) “la metodología constituye la médula del plan, que se refiere a la descripción de las unidades de análisis, o de investigación, la técnica de observación, recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y la técnica de análisis”.

Naturaleza de la Investigación

La metodología aplicada para desarrollar el presente trabajo de investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo de campo, apoyado en una revisión documental con nivel descriptivo. En este orden de ideas, el paradigma con enfoque cuantitativo se caracteriza en su esencia por privilegiar el dato como elemento fundamental en sus argumentos, simbolizando una realidad, aseverándose el principio de que un estudio se considera ciencia, si solo si, sus resultados son cuantificables, medibles y comprobables, por lo tanto es digna de credibilidad.

Según Arias (2006:24) “el diseño de la investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”. El

presente estudio se corresponde con una investigación no experimental transversal; se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos en su contexto natural en un momento determinado, tal y como lo señalan Palella y Martins (2010:87) “Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable (...) se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos”.

La investigación se corresponde con un estudio de campo, con apoyo documental o bibliográfico, que según lo expresa el Manual para la elaboración de Trabajo de Grado, Maestría y Tesis Doctoral de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador U.P.E.L. (2003:14):

La investigación de campo es el análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito, bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o producir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquier paradigma o enfoques de investigaciones conocidas o en desarrollo.

Para Sabino (2007:67) este tipo de investigaciones:

Se basan en informaciones o datos primarios, obtenidos diariamente de la realidad (...) a través de ellos el investigador puede cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad.

Es por ello que, la fuente de información requerida para el desarrollo de la investigación proviene directamente de la empresa objeto de estudio, es decir, son los mismos trabajadores quienes proporcionan los datos y la

información requerida para llegar a las conclusiones que nos permitan medir, evaluar y proponer soluciones y/o alternativas factibles. Sin embargo, es de importancia reforzar los análisis de estos datos mediante la revisión documental; al respecto Ramírez (2007:20) afirma que “la revisión de la documentación existente sobre el tema nos permitirá conocer el estado arte sobre el área de nuestro interés (...)”, es decir, sustentar los hallazgos de la investigación con los estudios realizados de tal manera que proporcione una comprensión crítica sobre el estado o la situación actual para adoptar o desarrollar una perspectiva teórica.

En este sentido, la investigación pretende aportar conocimientos que permitan aminorar los efectos de los factores y riesgos psicosociales sobre la salud, pudiendo las empresas establecer lineamientos o políticas dirigidas a canalizar de la mejor manera posible estos factores y garantizar el mayor bienestar a sus empleados, evitando de esta manera el desarrollo de enfermedades ocupacionales.

Arias (2012:24) señala respecto al nivel descriptivo de la investigación que la misma “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. Visto esto, el presente estudio adoptó un nivel descriptivo, debido a que permitió manejar la información tal y como se manifiestan los componentes del fenómeno estudiado permitiendo la medición y cuantificación de los datos para llegar a conclusiones que permitan dar respuestas a las interrogantes y en consecuencia, cumplir con los objetivos planteados.

Población

Según Sabino (1998:32) la población se define como “el conjunto de universo de personas, que es el elemento primordial para la ejecución del estudio de la investigación”. Por su parte, Tamayo y Tamayo (1997:92) expresa que la población “es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da como origen a datos de investigación”. Para el desarrollo del estudio, la población a considerar en esta investigación estuvo representada por 60 trabajadores que conforman la plantilla laboral del centro de trabajo y que se encuentra distribuida de la siguiente manera: área de Administración 18 trabajadores, área de Ventas 36 trabajadores, Seguridad 4 trabajadores y Mantenimiento 2 trabajadores.

Muestra

Para Tamayo y Tamayo (1997:120) la muestra “es un conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, universo o colectivos, partiendo de la observación de una facción de la población considerada”. Por su parte Sabino (1998:33) sostiene que “una muestra debe tomarse cuando el investigador tiene un conocimiento previo de la población que se investiga, para determinar cuáles son los elementos que se consideran como el tipo de fenómeno”. De acuerdo con Briones (1995:83) “una muestra es representativa cuando reproduce las distribuciones y los valores de las diferentes características de la población..., con márgenes de error calculables” en pocas palabras, la muestra constituye un segmento de la población el cual adjudica todas sus características que son suficientes para la investigación, reduciendo tiempo y costos.

Según López (2010) en el muestreo probabilístico cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida y no nula de figurar en la muestra, es decir, todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra. Los métodos de muestreo probabilístico son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra. Es por ello que para el presente estudio se utilizó el muestreo aleatorio simple, que según el mismo autor “es la selección de la muestra se realiza en una sola etapa, directamente y sin reemplazamientos”, aplicable en investigaciones sobre poblaciones pequeñas y plenamente identificables.

La muestra para el presente estudio estuvo representada por once (11) individuos, conformada por una (01) supervisora de piso de ventas, una (01) supervisora de caja, cuatro (04) cajeras, una (01) vendedora, dos (02) depositarios y dos (02) vigilantes, tal y como lo señala el siguiente cuadro:

Cuadro 3
Distribución de la Muestra

Descripción	Cantidad
Supervisor General	1
Supervisora de Caja	1
Cajera	4
Vendedora	1
Depositario	2
Seguridad	2
Total	11

Fuente: Elaboración propia, García (2019)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En todo trabajo de investigación, se requiere de un estudio o análisis previo, a través de un conjunto de técnicas o instrumentos para desarrollar los objetivos previstos en la investigación, el cual le permite al investigador, recoger su propia conclusión; en el presente estudio se utilizaron las técnicas de la observación directa y la encuesta para la recolección de datos, las cuales fueron consideradas necesarias para su realización. Al respecto, Tamayo y Tamayo (1997:99,) afirman que “la observación hace referencia explícitamente a la percepción visual y se emplea para indicar todas las formas utilizadas para el registro de respuestas tal como se presentan en nuestros sentidos”, el investigador no se involucra en los hechos sino que cumple con el papel de observador poniéndose en contacto directo para la recolección de información ante la búsqueda de respuestas.

En relación a la encuesta Bisquerra (1998:12) señala:

Aquella técnica que consiste en la presentación de una serie de preguntas o ítems en las que debe estar la adaptación a los medios que se poseen para realizar el trabajo y la precisión de las informaciones en un grado de exactitud suficiente y satisfactoria para el logro del objetivo propuesto.

Adicional a la encuesta se tiene la revisión bibliográfica, que constituye una fase de la investigación, orientada a precisar información que complementa y sustenta los planteamientos expuestos en el desarrollo del estudio. La revisión bibliográfica se basa en todos aquellos datos secundarios que se han obtenidos por medio de otros, procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los manejaron y que, de alguna manera guardan relación.

Sin embargo, para el manejo eficiente de las técnicas que se utilizaron en este estudio se hizo necesario el empleo de medios para registrar la información. La observación directa requiere específicamente el uso del cuaderno de notas, instrumento éste de común utilización dentro de investigaciones de campo, tipo que caracteriza la presente investigación. Al respecto Sabino (2007:105) manifiesta:

Resulta además indispensable registrar toda observación que se haga para poder organizar luego lo percibido en un conjunto coherente. Para ello es inevitable tomar algún tipo de notas o apuntes que sirvan como registro de lo que se ha observado. Los medios más comúnmente utilizados para registrar informaciones son: cuaderno de campos, diarios, computadoras portátiles, cuadros de trabajo, gráficos y mapas.

De igual manera, los cuestionarios son de gran utilidad en la investigación por lo que Tamayo y Tamayo (1997:124) lo definen como “una forma concreta de técnica de investigación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones”. Dicho cuestionario consta de una hoja de presentación en la que se encuentra el encabezado con la identificación de la institución; un párrafo introductorio con las instrucciones de cómo debe ser llenado dicho cuestionario, el cual se elabora en concordancia con los objetivos específicos de la investigación, las dimensiones e indicadores que son los aspectos que van a permitir identificar o caracterizar dichas preguntas para la obtención de la información deseada.

En cuanto al cuestionario utilizado en la investigación fue conformado por 30 preguntas con un escalamiento de tipo Likert cuyas alternativas de

respuestas son: Nada, POCO, Algo, Bastante y Mucho las cuales se encuentra directamente vinculadas con los indicadores, las variables y los objetivos específicos de la investigación con el fin de obtener los resultados de mayor confiabilidad que permitan llegar a conclusiones precisas. (Ver anexo B)

Validez y Confiabilidad del Instrumento

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2007:243) “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. Esta validez se determina a través de un procedimiento llamado juicio de expertos donde tres especialistas emitirán una opinión. El procedimiento se realiza a partir de la entrega de una copia del planteamiento del problema, copia del cuadro de variables y su operacionalización, copia del instrumento y copia de la matriz de validación para que cada experto estudie y responda los siguientes aspectos: coherencia con los objetivos de investigación, correspondencia entre los ítems con los indicadores establecidos en la operacionalización de las variables y claridad en la redacción. (Ver anexos C y D).

En concordancia con lo establecido y atendiendo a los criterios de congruencia, coherencia y claridad en la redacción, la evaluación de expertos tuvo como escala de valoración la siguiente:

Cuadro 4
Escala de valoración de expertos

Código	Apreciación Cualitativa	Valoración
E	Excelente: El indicador se presenta en grado superior al mínimo aceptable.	4
B	Bueno: El indicador se presenta en grado igual o ligeramente superior al mínimo aceptable.	3
R	Regular: El indicador no llega al mínimo aceptable pero se acerca a él.	2
D	Deficiente: El indicador está lejos de alcanzar el mínimo aceptable.	1

Fuente: Adaptado de Palella y Martins (2010) por García (2019)

En cuanto a la confiabilidad busca medir la capacidad que tiene un instrumento de arrojar resultados equivalentes entre los respondedores, independientemente de quien lo aplique. Desde la opinión de Duarte y Parra (2014:101) la confiabilidad es “la capacidad de obtener resultados consistentes en mediciones sucesivas de un solo fenómeno; en otras palabras, se refiere a la medición que aplicada en reiteradas ocasiones, a los mismos sujetos, y en idénticas condiciones, genera iguales resultados”.

Se trata entonces de alcanzar la mayor fidelidad posible de las variables a observar, aun cuando se sabe que en toda investigación existe cierto grado de error. Para ello el cuestionario debe aplicarse en las mismas condiciones a todos los sujetos, esto significa que cada individuo es evaluado con un mismo ejemplar del instrumento y, por tanto, la presentación y el orden de las preguntas será el mismo para todos. Una vez aplicado el instrumento, codificada la información recolectada, se obtienen los datos numéricos necesarios para la determinación del coeficiente de confiabilidad.

Técnicas de Análisis y Presentación de los Resultados

Según Arias (2012:111) “en este punto se describen los distintos operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso”. En este orden de ideas, los datos obtenidos en la presente investigación son esencialmente de carácter cualitativo y cuantitativo. El análisis cuantitativo estuvo basado en aquellos datos que se obtuvieron a través del cuestionario aplicado a la muestra seleccionada a través de cuadros de distribución de frecuencia y gráficos circulares. Al respecto Palella y Martin (2010:174) opinan que:

Una vez recogidos los valores que toman las variables del estudio (datos), se procede a su análisis estadístico, el cual permite hacer suposiciones e interpretaciones sobre la naturaleza y significación de aquellos en atención a los distintos tipos de información que puedan proporcionar.

Por otra parte, dentro del aspecto cuantitativo se requirió del uso de un cuadro de distribución de frecuencia, que según los autores anteriormente citados es “la forma más sencilla para describir una variable. Supone determinar cuántas observaciones están presentes en cada categoría de respuesta para la variable”. (p. 176). Se trata de un cuadro o tabla que agrupa de manera ordenada cada dato y reflejando la cantidad de veces que se repite dentro del estudio, a ello se le denomina frecuencia.

Complementariamente a la tabulación de los datos obtenidos, para tener una mejor visualización de los resultados y permitir un mejor control de los mismos, el investigador consideró pertinente el uso de gráficos de barras

circulares presentando por sectores las tendencias de las respuestas obtenidas de parte de las unidades de información. Por su parte, Sabino (2007:129) destaca que la graficación es “una actividad derivada de la anterior que consiste en expresar visualmente los valores numéricos que aparecen en los cuadros. Su objeto es permitir una comprensión global, rápida y directa, de la información que aparece en cifras”.

En cuanto a la interpretación y discusión de los resultados Palella y Martins (2010:182) manifiestan que:

A la luz de los resultados obtenidos, el investigador debe analizar las categorías y las definiciones que conforman el marco teórico y, al igual que hizo con el problema, tendrá que aclarar si estos elementos fueron los más adecuados o si resultaron insuficientes para captar la complejidad del objeto de investigación.

Es importante resaltar que, la interpretación de los resultados no es más que la deducción que el investigador efectúa, de las conclusiones sobre los datos obtenidos y codificados, basándose en operaciones intelectuales de razonamiento lógico e imaginativo de la realidad estudiada, ubicando tales datos en los contextos teóricos que involucran la investigación. Es así como Sabino (2007:135) llama análisis cualitativo:

Al que procedemos a hacer con la información de tipo verbal que, de un modo general se ha recogido mediante fichas de uno u otro tipo. Una vez clasificadas éstas, es preciso tomar cada uno de los grupos que hemos así formado para proceder a analizarlos. El análisis se efectúa cotejando los datos que se refieren a un mismo aspecto y tratando de evaluar la fiabilidad de cada información.

Es por ello que la interpretación que el investigador le pueda dar a los resultados da sentido a los mismos, siendo capaz a través de ellos de analizar los hallazgos basado en la experiencia y el conocimiento sobre el tema, ofreciendo de esta manera una explicación a los logros obtenidos, teniendo en cuenta el marco teórico y los objetivos previamente planteados al comienzo de la investigación. Es de gran relevancia tener en cuenta que el investigador debe ofrecer una discusión final para cada uno de los objetivos planteados, en este sentido y como objeto final de esta investigación se presentaron las conclusiones que pretenden dar respuesta a las incógnitas planteadas así como los respectivos aportes al conocimiento sobre el tema.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los procedimientos aplicados para la presentación y análisis de los resultados fueron los habitualmente utilizados según cada uno de los instrumentos aplicados y de acuerdo a los objetivos planteados. En este capítulo se presenta una interpretación lógica y profunda de cada uno de los aspectos planteados basada en la información adquirida a través de las técnicas utilizadas, con un respaldo científico obtenido por medio del apoyo teórico cuyo fin es dar respuesta al objetivo planteado por la investigadora a través del estudio de los factores y riesgos psicosociales en el trabajo de los empleados en una empresa del sector comercio.

En este sentido, Palella, S. y Martins F. (2010:183) expresan que:

La interpretación de los resultados trata de dar sentido, ofrecer una aplicación a los logros obtenidos, teniendo en cuenta el marco teórico y los objetivos fijados. En este apartado el autor, con experiencia y conocimientos, analiza los hallazgos y los compara con los datos de otros autores, si es posible. Debe expresar también en qué medida los resultados avalan o no los objetivos o hipótesis planteadas.

En consecuencia, los hallazgos logrados mediante la aplicación del cuestionario, instrumento base para obtener la información de la muestra seleccionada, dan respuestas a las interrogantes planteadas, a su vez, estos resultados permiten establecer conclusiones y con ellas, las respectivas recomendaciones en el tema objeto de estudio de esta investigación. Es evidente que la interpretación de los resultados debe ir compasada con el

aspecto teórico desarrollado según los objetivos, presentados de forma coherente, en un lenguaje sencillo y con claridad en su presentación. La relevancia del análisis que se ha de presentar a continuación es el basamento real del mismo, es decir, que ha surgido en base a los criterios e información dados por la población objeto de estudio, permitiendo establecer conclusiones relevantes para dar respuestas a los objetivos.

Ahora bien, la descripción sociodemográfica de los trabajadores es un insumo básico en la elaboración de los perfiles de riesgo-protección en materia de seguridad y salud en el trabajo y en consecuencia, gestionar el riesgo psicosocial inicia por conocer y mantener actualizada la data correspondiente a estos aspectos, como lo son: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo, como datos principales. Es por ello que resulta de importancia iniciar este aparte de la investigación con el perfil sociodemográfico de la población objeto de estudio para conocer la vulnerabilidad ante los factores y riesgos psicosociales presentes en el trabajo.

A continuación, se presenta el perfil sociodemográfico conformado por los aspectos generales: edad, sexo, años de antigüedad en la empresa y los aspectos socio económicos: lugar de residencia, nivel educativo, núcleo familiar, nivel de ingresos para luego dar entrada al análisis de los resultados que tienen relación directa con los objetivos específicos planteados.

Perfil sociodemográfico de los empleados de una empresa del sector comercio.

Aspectos Generales

1.- Edad

Cuadro 5

Distribución de la muestra según la edad

Edad	Respuestas (f)	Porcentaje (%)
Hasta 25 años	1	9,1
Entre 26 y 49 años	7	63,6
50 o más años	3	27,3
TOTAL	11	100,0

Fuente: Empleados de la empresa (2019)



Gráfico 1. Distribución de la muestra según la edad

2.- Sexo

Cuadro 6

Distribución de la muestra según el sexo

Sexo	Respuestas (f)	Porcentaje (%)
Hombre	3	27,3
Mujer	8	72,7
TOTAL	11	100,0

Fuente: Empleados de la empresa (2019)

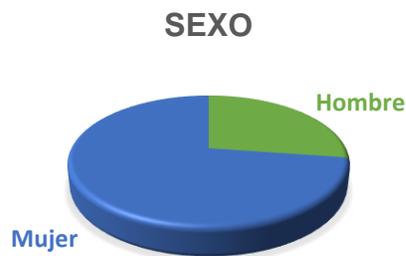


Gráfico 2. Distribución de la muestra según el sexo

3.- Años de antigüedad en la empresa

Cuadro 7

Distribución de la muestra según los años de antigüedad en la empresa

Años de antigüedad	Respuestas (f)	Porcentaje (%)
Menos de 1 año	1	9,1
Entre 1 y 5 años	6	54,5
Más de 5 años	4	36,4
TOTAL	11	100,0

Fuente: Empleados de la empresa (2019)



Gráfico 3. Distribución de la muestra según la antigüedad en la empresa

Análisis e Interpretación
Aspectos generales

La muestra objeto de estudio, tal y como se evidencia en los gráficos anteriores, está conformada en su mayoría por empleados mayores a 25 años de edad (63,6%) y menores a 50 años, predominantemente mujeres

(72,7%) y con una antigüedad en el centro de trabajo no menor a un año ni mayor a cinco años (54,5%).

Aspectos Socio Económicos
4.- Lugar de residencia

Cuadro 8
Distribución de la muestra según la distancia desde su residencia al centro de trabajo

Distancia (Tiempo)	Respuestas (f)	Porcentaje (%)
Menos de 20 minutos	-	-
Entre 20 y 30 minutos	6	54,5
Más de 30 minutos	5	45,5
TOTAL	11	100,0

Fuente: Empleados de la empresa (2019)

DISTANCIA (TIEMPO)



Gráfico 4. Distribución de la muestra según la distancia desde su residencia al centro de trabajo

5.- Nivel educativo

Cuadro 9
Distribución de la muestra según el nivel educativo

Nivel de estudios	Respuestas (f)	Porcentaje (%)
Básica	1	9,1
Media Diversificada	8	72,7
Universitaria	2	18,2
TOTAL	11	100,0

Fuente: Empleados de la empresa (2019)



Gráfico 5. Distribución de la muestra según el nivel de estudios

6.- Núcleo familiar

Cuadro 10

Distribución de la muestra según el núcleo familiar

Núcleo familiar	Respuestas (f)	Porcentaje (%)
Menos de 3 personas	3	27,3
Entre 3 y 5 personas	7	63,6
Más de 5 personas	1	9,1
TOTAL	11	100,0

Fuente: Empleados de la empresa (2019)



Gráfico 6. Distribución de la muestra según el núcleo familiar

7.- Nivel de Ingresos

Cuadro 11

Distribución de la muestra según el nivel de ingresos (Sueldo Mínimo)

Nivel de ingresos	Respuestas (f)	Porcentaje (%)
Menos de 1 sueldo	3	27,3
Entre 1 y 3 sueldos	8	72,7
Más de 3 sueldos	-	-
TOTAL	11	100,0

Fuente: Empleados de la empresa (2019)



Gráfico 7. Distribución de la muestra según el nivel de ingresos

Análisis e Interpretación
Aspectos socio económicos

Según los datos suministrados y registrados precedentemente, los empleados de esta empresa viven retirados del sitio de trabajo, con un intervalo de distancia medida en tiempo superior a los 20 minutos (100%), lo que amplifica las posibilidades del riesgo de accidentes in itinere y de la influencia repetitiva de otros factores psicosociales; se contactó que la mayoría de estos empleados tienen un nivel educativo media diversificada, es decir, son bachilleres (72,7%) y solo dos empleados manifestaron tener una educación universitaria (18,2%), por lo que cumplen de esta forma con el requisito básico de formación profesional para los cargos desempeñados. También se pudo verificar que esta muestra forma parte de un grupo familiar conformado entre 3 y 5 personas (63,6%) con un nivel de ingresos hasta 3

sueldos mínimos (72,7%), lo que hace pensar al investigador que trabajan más de dos personas para poder costear los gastos relacionados con la canasta básica.

Objetivo Específico 1. Identificar los factores psicosociales que afectan a los empleados de una empresa del sector comercio.

Factores Externos

8.- Inseguridad en el camino (riesgos in itinere)

Cuadro 12
Inseguridad en el camino

FACTOR	Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Riesgos in itinere	3	27,3	1	9,1	3	27,3	3	27,3	1	9,1	11	100

Fuente: Empleados de la empresa (2019)



Gráfico 8. Inseguridad en el camino (riesgos in itinere)

9.- Riesgo de exposición a la violencia social

Cuadro 13
Violencia Social

FACTOR	Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Exposición a la violencia Social	1	9,1	3	27,3	4	36,4	1	9,1	2	18,2	11	100

Fuente: Empleados de la empresa (2019)

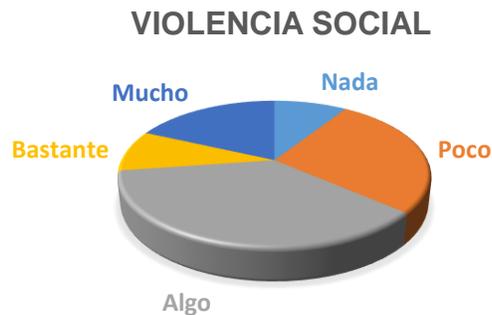


Gráfico 9. Violencia Social

10.- Lugares de riesgo de exposición a la violencia social

Cuadro 14
Lugares de riesgo de exposición a la violencia social

Lugares de riesgo	Respuestas (f)	Porcentaje (%)
En el trayecto hacia y desde el centro de trabajo	7	63,6
En el centro de trabajo	2	18,2
En su sector de residencia	2	18,2
TOTAL	11	100,0

Fuente: Empleados de la empresa (2019)

LUGARES DE RIESGO DE VIOLENCIA SOCIAL



Gráfico 10. Lugares de riesgo de violencia social

Análisis e Interpretación ***Factores psicosociales externos***

En la evaluación que tiene que ver con los factores psicosociales externos, la muestra aportó la siguiente información: al ser consultada acerca del riesgo o la peligrosidad que representa el traslado de su residencia al trabajo y viceversa (riesgo in itinere) la mayoría (72,7%) expresó que existe un riesgo de sufrir un accidente o presentar algún tipo de inconveniente que atente contra la salud, sólo varió el grado de intensidad acerca de la percepción del nivel de riesgo. En cuanto a la exposición a episodios de violencia social (agresiones físicas o emocionales) la mayoría (91%) expresó que existe ese riesgo, variando solo el nivel de percepción siendo de nuevo el trayecto desde la residencia al trabajo y viceversa donde existe mayor riesgo de violencia social (63,6), para el resto de la muestra el centro de trabajo y el sector de residencia presentan riesgos en iguales proporción (18,2% respectivamente). Es importante señalar que, según una sentencia emanada de la Sala de Casación Social (2016), aun cuando la LOPCYMAT establece que los accidentes sufridos por el trabajador o trabajadora en el trayecto hacia y desde su centro de trabajo son considerados Accidentes de Trabajo, este supuesto no aplica cuando quien ocasiona el accidente es un tercero.

Factores Socio Económicos
 11.- Familia – Trabajo

Cuadro 15
Familia - Trabajo

FACTOR	Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho		TOTAL	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
Tiempo libre para la recreación y compartir en familia	0	0,0	1	9,1	6	54,6	4	36,4	0	0,0	11	100

Fuente: Empleados de la empresa (2019)



Gráfico 11. Familia - Trabajo

12.- Acceso a bienes y servicios

Cuadro 16
Capacidad de acceso a bienes y servicios

FACTOR	Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Capacidad de acceso a bienes y servicios	5	45,4	2	18,2	4	36,4	0	0,0	0	0,0	11	100

Fuente: Empleados de la empresa (2019)

CAPACIDAD DE ACCESO A BIENES Y SERVICIOS

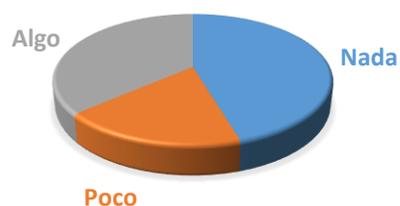


Gráfico 12. Capacidad de acceso a bienes y servicios

13.- Estabilidad laboral

Cuadro 17
Estabilidad laboral

FACTOR	Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho		TOTAL	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
Expectativa de permanencia en el centro de trabajo	0	0,0	1	9,1	5	45,4	3	27,3	2	18,2	11	100

Fuente: Empleados de la empresa (2019)



Gráfico 13. Estabilidad laboral

Análisis e Interpretación **Factores socio económicos**

Los encuestados (100%) manifestaron en cuanto a la relación familia trabajo que sus actividades laborales les permite disponer de tiempo libre para la recreación y compartir con la familia; en cuanto a la capacidad de acceso a bienes y servicios, la mayoría afirmó no poseer la posibilidad de satisfacer la necesidad de compra totalmente ya que, sus ingresos no lo permiten por lo que contestaron Nada (45,4%), Poco (18,2%), Algo (36,4%), en este caso el acceso a los bienes dependen de más de dos salarios mínimos. En cuanto a la expectativa de permanencia en su actual puesto de trabajo la muestra (91%) mostró optimismo en cuanto a conservar su empleo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), considera la relación entre la vida familiar y la vida laboral entre los peligros relacionados con el estrés; la falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares y la falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales son los conflictos direccionales de importancia, dependiendo del punto donde se origina, siendo frecuente la combinación de ambos. Para la OMS una buena relación familia trabajo depende en gran medida del tiempo disponible para compartir y dedicarlo a la distracción y el esparcimiento del trabajador junto a sus seres queridos. Sin embargo, los ingresos familiares no permiten una planificación para el disfrute del tiempo libre puesto que, se requiere de más de dos salarios mínimos para poder satisfacer las necesidades básicas.

Factores Individuales
 14.- Satisfacción laboral

Cuadro 18
Satisfacción laboral

FACTOR	Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Satisfacción con la labor realizada	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	45,4	6	54,6	11	100

Fuente: Empleados de la empresa (2019)

SATISFACCION LABORAL

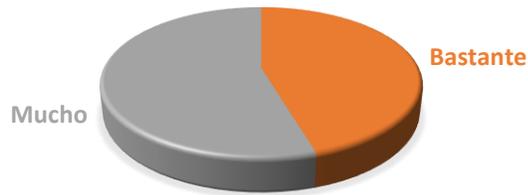


Gráfico 14. Satisfacción laboral

15.- Auto realización

Cuadro 19
Auto realización

FACTOR	Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Desarrollo profesional	2	18,2	0	0,0	5	45,3	2	18,2	2	18,2	11	100

Fuente: Empleados de la empresa (2019)



Gráfico 15. Auto realización

***Análisis e Interpretación
Factores individuales***

En cuanto se les consultó a la muestra sobre la satisfacción que les produce la labor que realiza, la totalidad (100%) manifestó estar satisfecho y la mayoría (81,8%) aseguró que su empleo le permite desarrollarse profesionalmente por lo que los factores individuales evaluados en el caso que nos ocupa se presenta de manera positiva y no representa peligrosidad ni necesita ser controlado. Para el trabajador resulta necesario que las características del trabajo y del entorno laboral sean saludables, es decir, que los riesgos relacionados con los factores psicosociales sean mínimos y controlables de tal manera que no se vea afectado no solo el trabajador sino el buen funcionamiento y los resultados de la entidad o centro de trabajo. Sin embargo, la inseguridad laboral, la falta de promoción personal y la insatisfacción en el trabajo son riesgos psicosociales imputables al contexto laboral y que forman parte de las expectativas individuales relacionadas con las perspectivas profesionales y estatus por lo que reforzar estos aspectos mediante programas de formación y esparcimiento contribuye a mantener un clima laboral satisfactorio en líneas generales. Es de considerar que una de las dimensiones del estrés crónico está relacionada con la falta de realización personal la cual se caracteriza por las respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, experimentando un sentimiento de inadecuación a las

tareas profesionales, de incompetencia y de falta de productividad en el trabajo (Ramos, 1999).

Factores Organizacionales
16.- Ambiente laboral

Cuadro 20
Ambiente laboral

FACTOR	Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho		TOTAL	
	F	%	f	%	F	%	F	%	f	%	F	%
Condiciones para un ambiente de trabajo agradable	0	0,00	0	0,00	5	45,4	4	36,4	2	18,2	11	100

Fuente: Empleados de la empresa (2019)

AMBIENTE LABORAL



Gráfico 16. Ambiente laboral

17.- Puesto de trabajo

Cuadro 21
Puesto de trabajo

FACTOR	Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho		TOTAL	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
Actividades acorde con el puesto de trabajo	0	0,0	1	9,1	2	18,2	6	54,5	2	18,2	11	100

Fuente: Empleados de la empresa (2019)

PUESTO DE TRABAJO



Gráfico 17. Características acorde con el puesto de Trabajo

18.- Relaciones interpersonales

Cuadro 22
Relaciones interpersonales

FACTOR	Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho		TOTAL	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
Las relaciones entre compañeros propician un clima de armonía	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	27,3	8	72,7	11	100

Fuente: Empleados de la empresa (2019)

RELACIONES INTERPERSONALES



Gráfico 18. Relaciones interpersonales

Análisis e Interpretación Factores organizacionales

Con respecto a la consulta hecha acerca de los factores que hacen posible un agradable ambiente laboral, la muestra en su totalidad (100%) dijo que las condiciones del ambiente de trabajo son buenas y generan un clima laboral interesante permitiendo el desarrollo de las actividades de manera armónica. De igual manera aseguraron que las actividades que realizan están acordes con las características del puesto. Además, contrario a lo considerado como riesgo laboral, las relaciones entre compañeros han permitido el desarrollo simple y natural de las condiciones propicias para que el trabajador se sienta a gusto realizando su labor. Es por ello, que las formas acertadas de cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral, condiciones psicosociales generales afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional. Es necesario acotar que los factores organizacionales se relacionan con los elementos que conforman la estructura de la empresa como la política y filosofía de la organización, cultura de la organización y relaciones industriales mientras que los factores laborales tienen relación directa con los aspectos del trabajo tales como diseño del puesto, condiciones del empleo, calidad del trabajo, la sincronización de ambos hacen posible la minimización de los efectos de los factores de riesgos psicosociales y anulan los riesgos psicosociales.

Objetivo Específico 2. Describir los factores psicosociales de riesgos que se derivan de los aspectos del trabajo de los empleados de la empresa objeto de estudio.

Factores psicosociales de riesgos derivados de los aspectos del trabajo.

A continuación se presentan los aspectos del trabajo que tienen relación con los factores psicosociales de riesgos y que medidos a través de la percepción de los trabajadores, permite describir la forma en que estos inciden sobre su salud.

Cuadro 23
Distribución de la muestra según los aspectos del trabajo que representan factores psicosociales de riesgos

Aspectos del trabajo	Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%
El horario de trabajo	8	72,7	1	9,1	1	9,1	1	9,1	0	0,0	11	100
El ritmo de trabajo	7	63,6	2	18,2	1	9,1	1	9,1	0	0,0	11	100
Lo complejo de las tareas	9	81,8	2	18,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	100
Las relaciones con los compañeros	5	45,5	1	9,1	2	18,2	2	18,2	1	9,1	11	100
Las relaciones con los jefes	7	63,6	1	9,1	1	9,1	2	18,2	0	0,0	11	100
Las posturas al ejecutar las tareas	5	45,5	2	18,2	1	9,1	1	9,1	2	18,2	11	100
Los esfuerzos físicos	6	54,5	2	18,2	1	9,1	1	9,1	1	9,1	11	100
El ruido en el puesto de trabajo	6	54,5	1	9,1	3	27,3	1	9,1	0	0,0	11	100
La iluminación del puesto	6	54,5	2	18,2	2	18,2	0	0,0	1	9,1	11	100
La temperatura extrema en el puesto	6	54,5	1	9,1	1	9,1	2	18,2	1	9,1	11	100
El riesgo de tener un accidente de trabajo	6	54,5	2	18,2	2	18,2	1	9,1	0	0,0	11	100
El riesgo de una enfermedad ocupacional	4	36,4	1	9,1	2	18,2	2	18,2	2	18,2	11	100
Promedio	6	56,8	2	13,6	1	12,9	1	10,6	1	6,1	11	100

Fuente: Empleados de la empresa (2019)

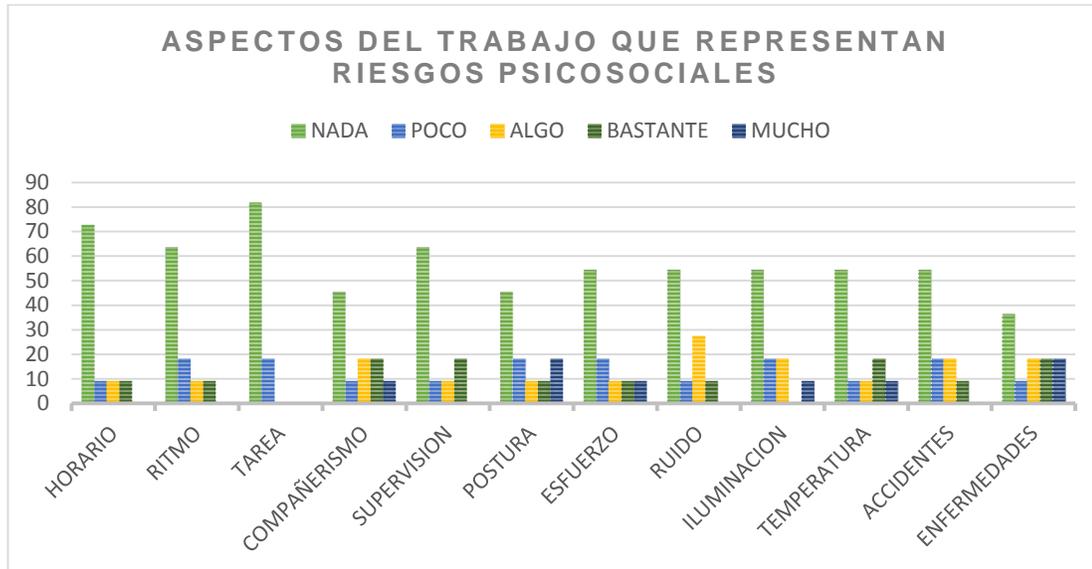


Gráfico 19. Distribución de la muestra según los aspectos del trabajo que representan factores psicosociales de riesgos

Análisis e Interpretación Factores Psicosociales de Riesgos

Respecto a los aspectos relacionados con el trabajo, un grupo de encuestados opinaron que no representan nada de peligrosidad (56,8%), mientras que el resto (43,2%) consideran de poco a mucho el riesgo presente, siendo los aspectos más resaltantes: el riesgo de sufrir enfermedades ocupacionales fue considerado por la mayoría (63,7%) por lo que la población opina que de poco a mucho estos factores psicosociales de riesgo presente en el entorno pueden afectar la salud; las posturas al ejecutar las tareas y las relaciones con los compañeros (54,6%), el ruido, la iluminación, la temperatura, el esfuerzo físico y los accidentes (45,5 respectivamente). Según estos resultados la empresa debe iniciar una evaluación de los factores psicosociales de riesgos que afectan a los empleados para aplicar correctivos. A continuación se presentan las debilidades y fortalezas en el entorno en relación a los factores de riesgos psicosociales.

Objetivo Específico 3. Determinar las debilidades y fortalezas presentes en el entorno laboral en relación con los factores psicosociales de riesgos que afectan a los empleados

**Cuadro 24
Debilidades y fortalezas presentes en el entorno laboral en relación con los factores psicosociales de riesgos que afectan a los empleados**

Factores Psicosociales de Riesgos	DEBILIDADES	FORTALEZAS
Factores Externos		
<i>Inseguridad en el camino</i>	Ausencia de transporte Ubicación en zona con problemas de basura y drenaje	Charlas formativas acerca de las normas mínimas de seguridad en el trayecto
<i>Violencia social</i>	Ubicación en zona muy concurrida y con poco control de cuerpos de seguridad	Talleres sobre control en situaciones de violencia y aspectos básicos de defensa personal
Factores Socio-Económicos		
<i>Familia-Trabajo</i>	No posee planes de recreación familiar	Horario flexible que permite compartir con la familia
<i>Acceso a bienes y servicios</i>	Salario acorde a la ley	Escala salarial dependiendo del cargo
<i>Estabilidad laboral</i>	No posee evaluaciones sobre el rendimiento	Larga trayectoria en el mercado que garantiza permanencia
Factores Individuales		
<i>Satisfacción laboral</i>	No realiza mediciones sobre la satisfacción de los empleados	Autonomía e independencia para realizar y planificar su trabajo aporta sentimiento de responsabilidad sobre los resultados obtenidos
<i>Auto realización</i>	No brinda planes de desarrollo ni formación profesional	Brinda talleres de acuerdo a lo establecido por la ley
Factores Organizacionales		
<i>Ambiente laboral</i>	Deficiencias en cuanto a iluminación Falta de dotación de implementos de trabajo Altos niveles de ruido	Relación positiva entre los elementos de la empresa Disposición de espacio para mejorar las condiciones físicas de los puestos de trabajo
<i>Puesto de trabajo</i>	Deficiencias en la inducción que impide la realización en el tiempo previsto de las actividades asignadas	Rotación de puestos de trabajo, facilitando un mejor conocimiento del proceso productivo, rompe la monotonía y la rutina
<i>Relaciones interpersonales</i>	Supervisión y control excesivo	Compañerismo y personal con buenos niveles de cooperación, existencia de apoyo social entre compañeros

García (2019)

Cuadro 25

Debilidades y fortalezas presentes en el entorno laboral en relación con los aspectos del trabajo

Aspectos del trabajo	DEBILIDADES	FORTALEZAS
Organizacionales		
<i>Evaluación de Riesgos</i>	No existe un seguimiento y control sobre los factores de riesgos psicosociales	Cumple con lo establecido en la ley. Inducción inicial de los riesgos inherentes al puesto
<i>Política de Seguridad y salud</i>	Pocos talleres al año, cumpliendo con lo mínimo establecido Poca participación de los Delegados de Prevención en las decisiones para crear políticas de Seguridad y Salud	Posee asesoría en materia de salud y seguridad laboral Cumple con la normativa en cuanto a lo establecido por las leyes
<i>Relación Trabajo familia</i>	No existen los incentivos familiares ni programas dirigidos a la convivencia familiar	Cuenta con los medios para crear programas dirigidos al disfrute en familia Pagos correspondiente a los beneficios sociales
<i>Supervisión y liderazgo</i>	Posee personal con deficiencias en el área de la supervisión, sin preparación en el cargo	Liderazgo de apoyo a las funciones gerenciales
Laborales		
<i>Condiciones del empleo</i>	Ineficiencia en el proceso de selección Poca oferta laboral Ningún incentivo	Ajustes salarial de acuerdo a los cargos Alto porcentaje de permanencia de nuevos empleados en el primer año
<i>Calidad en el trabajo</i>	Ausencia de procesos de formación El trabajo se realiza sin evaluaciones de resultados	Amplia trayectoria en el mercado garantiza conocer al cliente y cumplir con las expectativas de servicio.
<i>Características del puesto</i>	Deficiencia en la fluidez de la comunicación por mala distribución de los puestos de trabajo	Diseño de los espacios de trabajo de acuerdo a las características de las actividades realizadas

García (2019)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

En los tiempos modernos y competitivos, las organizaciones deben su permanencia en el mercado no solo a la inversión en tecnología y equipos de vanguardia sino también a la forma en que adquieren, mantienen, desarrollan y aprovechan su recurso humano. Para que esto sea posible, es de suma importancia garantizar el bienestar físico, psíquico y social de los empleados y mantener las condiciones mínimas necesarias para que el desarrollo del trabajo se produzca de una manera armónica, en un ambiente agradable al mismo tiempo, libre de riesgos laborales.

Es consecuencia, los organismos internacionales se han dado a la tarea de incluir en sus agendas el tema de la salud laboral que promueve de esta manera, el estudio de las mejores prácticas de conservación de las condiciones seguras, así como también, la preservación de la salud del trabajador. Diversos estudios han sido presentados tomando en cuenta que los elementos que influyen son diversos y no sólo del ámbito laboral sino también del ambiente social, haciendo cada día más empeño en concientizar y desarrollar un patrón de comportamiento que sea adoptado por todas las empresas en cuanto a gestión de salud y riesgo laboral.

Es así como la salud se expresa correctamente cuando el hombre vive comprendiendo y luchando frente a los conflictos que la interacción con su mundo físico, mental y social le impone en conjunción con la empresa donde se desarrolla su vida laboral, sin que esto le afecte o ponga en riesgo; es por ello que, las demandas psicosociales a las que se enfrentan las personas en correlación con los recursos disponibles, obliga a medir y controlar los

factores psicosociales de riesgos para evitar el florecimiento y desarrollo de una enfermedad o la ocurrencia de un accidente laboral.

En consecuencia, las empresas deben ser garantes del bienestar de sus empleados, preservar la salud y minimizar los riesgos de accidentes laborales creando políticas y mecanismos que eviten que los elementos psicosociales a los que se enfrentan cada día puedan originar una serie de consecuencias fisiológicas, cognitivas y motoras al activar síntomas y paulatinamente, enfermedades ocupacionales. Tomando en cuenta las diversas regulaciones internacionales y nacionales es necesario recalcar que el desconocimiento, la apatía o simplemente la inobservancia de supervisiones y controles de riesgos laborales son motivos de fuertes sanciones.

Es por su importancia que se decidió realizar este estudio con el fin de conocer los factores psicosociales de riesgos en el trabajo de los empleados en una empresa del sector comercio visto que estos elementos figuran entre los más importantes que influyen en la salud total de las poblaciones trabajadoras. Por ello, una vez planteadas las interrogantes y los objetivos que marcaron el curso de esta investigación se procedió a estudiar la muestra seleccionada conformada por 11 empleados con el fin de recopilar la información de importancia mediante el uso de técnicas e instrumento de recolección de datos.

Luego de revisar el perfil sociodemográfico que resulta de importancia para determinar la vulnerabilidad del trabajador ante la exposición a los riesgos, se determinó cuales son los factores psicosociales presentes en el entorno laboral y que tienen relación con los aspectos del trabajo como

también las posibles consecuencias en la salud, y así cumplir con el primer objetivo de esta investigación concluyendo lo siguiente:

La muestra estuvo conformada por empleados cuyas edades están comprendidas entre los 25 y 50 años, predominantemente mujeres y con antigüedad en la empresa no mayor a cinco años. Su lugar de residencia se encuentra a una distancia en tiempo superior a los 20 minutos lo que intensifica la posibilidad del riesgo de accidentes in itinere además de la exposición a diversos factores psicosociales; en cuanto a su nivel de estudios, en su mayoría son bachilleres con grupos familiares superior a tres personas y cuyo nivel de ingreso familiar es superior a un salario mínimo.

A través de la información proporcionada, se pudo identificar los factores psicosociales que afectan a los empleados de la empresa, siendo agrupados para su estudio en cuatro grupos: factores externos, interesado conocer los aspectos relacionados con la inseguridad en el camino y la violencia social; factores socio económicos, evaluando al trabajador en su relación familia-trabajo, su capacidad de acceso a los bienes y los servicios y la estabilidad laboral; factores individuales considerando la satisfacción laboral y la auto realización del trabajador; y los factores organizacionales, conformado por los aspectos físicos del ambiente laboral, puesto de trabajo y las relaciones interpersonales.

En lo relativo a los factores psicosociales externos, se determinó que el traslado de la residencia al trabajo y viceversa representa un riesgo psicosocial (riesgos in itinere) al considerar la mayoría que existe el riesgo de sufrir un accidente o presentar algún inconveniente que atente contra la salud al desplazarse o cumplir con el trayecto referido. En cuanto a la exposición a episodios de violencia social representada por agresiones

físicas o emocionales, la mayoría manifestó que existe un riesgo de algo a mucho de presentarse un episodio de este tipo, siendo el trayecto in itinere la fuente principal de exposición.

Como ya se dijo, existen factores que se consideran de peligrosidad laboral conformados por elementos relacionados con la empresa y elementos externos, en nuestro caso se consideran de mayor riesgo los elementos externos, figurando principalmente el traslado de la residencia al sitio de trabajo y viceversa. De igual manera figura la violencia social pues, el trabajador está expuesto a las agresiones físicas y emocionales en todo momento del día; es así como la irritabilidad con la que se conduce gran parte de la población producto de las circunstancias económicas.

Vale acotar que la escasez de transporte público, la delincuencia, por nombrar algunos, pone en riesgo físico directo y psicológico a cada uno de los trabajadores que deben trasladarse en unidades colectivas, y en algunas oportunidades a pie, al y desde el centro de trabajo. este tipo de riesgo es sin duda, incontrolable, ninguna persona, empresa, organismo o institución puede eliminar este riesgo; existen empresas que contratan transporte para su personal ayudando de esta manera a reducir el nivel de estrés que produce la falta de transporte y aminorando los riesgos de sufrir atracos, robos o maltrato físico pero no todas las empresas están en las condiciones de contratar este beneficio.

En cuanto a los factores socio económicos los cuales miden la relación del individuo (empleado) con la sociedad y su capacidad de cubrir sus necesidades, se pudo constatar que la relación familia – trabajo no afecta ni representa una preocupación puesto que, los encuestados manifestaron que sus actividades laborales les permite disfrutar de tiempo libre para recrearse

y compartir con los miembros de su familia. Sin embargo, la capacidad de acceso a los bienes y servicios se ve limitada por su nivel de ingreso, en este caso, cubrir las necesidades básicas de una familia conformada por tres o más personas dependen de más de dos salarios mínimos, esto sin dudas genera tensión y preocupación entre los miembros de la familia por los elevados costos que presenta la canasta básica. Es por ello que, los encuestados mostraron gran expectativa de permanencia en su centro de trabajo y perciben con optimismo conservar su empleo.

Al consultarle a la muestra acerca de los factores individuales estudiados, la totalidad manifestó estar satisfecho con la labor que realiza y el rol que desempeña en la empresa, al igual que, aseguraron que su empleo le permite desarrollarse profesionalmente. Vistos estos datos se puede decir que existe motivación en los trabajadores por lo que el sentido de logro o realización les permite ser y sentirse más productivo con la posibilidad de aplicar sus conocimientos y asumir retos que conlleven al desarrollo personal y profesional

En el estudio realizado a los factores organizacionales, los consultados afirmaron que la empresa posee las características propias de un ambiente laboral agradable, el acondicionamiento físico y las condiciones generales del centro de trabajo son buenas creando un clima laboral que permite el desarrollo de las actividades en armonía, así como la concordancia entre las actividades realizadas y las características del puesto. Sin embargo, según la información suministrada por la muestra sugiere revisión de las relaciones con los jefes y con los clientes, ya que podrían estar causando tensión laboral, mientras que las relaciones entre compañeros son consideradas buenas.

En líneas generales, se concluye que la empresa posee las condiciones para garantizar un clima de trabajo agradable favoreciendo la salud del trabajador. La muestra dio indicios de las condiciones saludables de los empleados de esta empresa del sector comercio, sin embargo, hay elementos psicosociales que afectan seriamente a los trabajadores y que está generando tensión laboral, manifestado por diversos síntomas expuestos por los empleados; es necesario recalcar que a medida que se realizaba esta investigación, según información obtenida directamente del Departamento de Recursos Humanos, el índice de rotación de personal es alto como consecuencia de una mala política de sueldos y beneficios salariales.

Respecto al estudio de los aspectos relacionados con el trabajo y cuyo fin es medir los riesgos laborales provenientes de los factores psicosociales y dar cumplimiento a lo pautado en el segundo objetivo, se pudo conocer que los encuestados en su mayoría se mostraron convencidos de que nada representa riesgos de accidentes ni de enfermedad ocupacional, aunque el resto consideró ciertos aspectos como elementos de riesgos calificando de poco a mucho, siendo los más resaltantes: las posturas al ejecutar las tareas, el ruido, la iluminación y la temperatura. Por otra parte, la muestra manifestó un riesgo de algo a mucho al considerar las relaciones interpersonales entre compañeros y con los jefes. En cuanto al horario de trabajo, el ritmo de trabajo y lo complejo de las tareas resultaron no representar un riesgo laboral ya que los trabajadores sienten estar capacitados para ejecutar sus tareas y consideran que existe un equilibrio entre la carga y el tiempo para ejecutarla.

Visto los resultados anteriores, se concluye que los factores relacionados con el trabajo juegan un papel importante en el mantenimiento de la salud y en la prevención de accidentes laborales. Es por ello que la

OMS sostiene que la salud física y mental de los trabajadores depende en gran parte de las características del entorno laboral en el que realizan sus tareas; al respecto ha establecido cuatro factores que influyen en el bienestar de los empleados como lo son el ambiente físico, conformado entre otras cosas por los siguiente elementos: ruidos, falta de higiene en las instalaciones, malas posturas, exceso de carga, riesgos producidos por el uso de maquinarias, riesgos relacionados con la energía y riesgos asociados a la conducción de vehículos; el ambiente psicosocial que recogen los factores como las actitudes, presiones, valores, cultura de trabajo y las relaciones entre los diferentes actores de la empresa, los cuales de no ser vigilados y debidamente controlados, pueden provocar estrés emocional y mental en los trabajadores desencadenando enfermedades como ansiedad crónica u otras dolencias físicas.

Estos factores psicosociales de riesgos se producen por la mala organización del trabajo, entre las que destacan, la poca flexibilidad, falta de gratificación, lo complejo de las tareas, las deficiencias en los canales de comunicación, presiones emocionales; por otro lado la falta de normas y procedimientos, el acoso, la intimidación influyen notablemente en la formación de una cultura institucional que permita el desarrollo armónico de las actividades. Otro de los factores mencionados por la OMS se refiere a los recursos personales de salud en el trabajo, cuestiones como la flexibilidad horaria o la creación de espacios de descanso deben ser atendidas por la empresa a fin de mantener una plantilla motivada y que goce de buena salud, por lo que debe prestar atención especial a los recursos que facilite el bienestar de sus empleados.

Por último, relacionado con los aspectos de peligrosidad laboral, la Organización señala la participación de la empresa en la comunidad con el

objeto de la creación de un entorno sostenible que beneficie a los empleados y que traspase el ámbito laboral beneficiando también a la sociedad. Visto de otra manera, las empresas deben tratar en lo posible de crear las condiciones para aminorar los efectos o riesgos psicosociales no sólo dentro de la organización (factores intralaborales) sino también en el entorno que la rodea (factores externos) extensiva al núcleo familiar del empleado con el fin de contribuir al estado de bienestar total que es lo que define a la salud como tal. En este mismo orden de ideas, se comprobó la ausencia de accidentes laborales dentro de las instalaciones del centro de trabajo debido a que las funciones que realiza el personal no revisten peligrosidad desde el punto de vista físico sin embargo, no se descarta la ocurrencia de los mismos ya que, ningún ambiente está exento de ellos.

En base a lo anteriormente expuesto, la empresa presenta un riesgo mínimo en cuanto a los accidentes laborales debido a la naturaleza de las actividades propias de cada puesto de trabajo, sin embargo debe evaluar y crear mecanismos de control para minimizar el impacto de los elementos psicosociales presentes en el trabajo. De no tomar acciones correctivas las consecuencias pudiesen medirse en enfermedades ocupacionales ya que los síntomas reportados por los empleados por lo general se relacionan con tensión laboral considerada mundialmente como parte del 60 al 90 por ciento de los problemas médicos. Por su parte, el estrés ocupacional considerado en la Norma Técnica para la Declaración de Enfermedad Ocupacional emitida por el INPSASEL en el año 2008, como uno de los cinco tipos de afecciones por factores psicosociales de riesgos es producto de una tensión laboral continua y prolongada.

RECOMENDACIONES

Una vez analizadas cada una de las conclusiones a las que se llegó con este estudio, y presentadas las debilidades y fortalezas del entorno en relación con los factores de riesgos psicosociales, se considera necesario otorgar ciertas recomendaciones por parte del investigador que permitan minimizar los efectos de estos factores por lo que se exhorta a considerar lo siguiente:

- Las condiciones generales de salud de los trabajadores son buenas por lo que se recomienda realizar las evaluaciones periódicas en cuanto a los elementos de riesgo laboral para prevenir y/o corregir las posibles desviaciones que ejerzan influencias negativas sobre el trabajador.
- Evaluación tendente a identificar factores psicosociales de riesgos. Dentro de la evaluación de riesgos laborales que se realiza en el centro de trabajo hay que tener en cuenta los riesgos psicosociales, determinando si son o no relevantes.
- Crear programas de motivación con el fin de mantener la plantilla estimulada, que disfrute de su trabajo y goce de buena salud laboral contribuyendo al bienestar individual extensivo a su núcleo familiar. Esto no solo traerá beneficios a la empresa además servirá de impulso para continuar reforzando el crecimiento personal y profesional.
- La empresa debe prestar atención a los recursos que faciliten el bienestar de sus trabajadores atendiendo a cuestiones como la creación de espacios de descanso y flexibilidad horaria con el fin de evitar el

agotamiento, cansancio y la fatiga visual. En jornadas laborales largas los trabajadores deben reservar un periodo de tiempo para interrumpir sus tareas y descansar.

- Revisión de las exigencias de los puestos de trabajo y evaluación del perfil del candidato con el fin de aminorar la carga de trabajo mediante la aplicación del modelo de ajuste persona-ambiente el cual puede ayudar en este escenario. Este modelo asegura que los requerimientos del trabajo, las capacidades laborales personales y las demandas sean armonizado de manera que el estrés psicológico y, por lo tanto, los problemas de salud se puedan evitar.
- La creación de un entorno sostenible que beneficie a los empleados. Esto se puede conseguir facilitando servicios como el transporte público, atención sanitaria, aplicando políticas de igualdad de género, etc. Estos hechos traspasan el ámbito de la empresa y pasan a configurar el entorno social que la envuelve.
- Ofrecer mayores incentivos a los trabajadores, e informales de la complejidad y necesidad de cada uno de los puestos de trabajos otorgados, de forma que cada quien pueda conocer la importancia de lo que hace en el desarrollo de la empresa en general.
- Integrar a todo el personal en las actividades recreativas y formativas, de manera que se maximice la experticia de los mismos, sin dejar a un lado su parte humana y sensitiva. Lo que de igual forma promueva las relaciones interpersonales.

- Es responsabilidad del empresario (en empresas privadas) o de la administración respecto al personal a su servicio implementar medidas que deben ir relacionadas con los factores de riesgo detectados: estilos de dirección adecuados, formas de comunicación de tareas claras, evitando la ambigüedad de rol o el conflicto de rol, protocolos de actuación para posibles agresiones y/o acoso sexual, adecuación de la carga de trabajo, medidas de conciliación de la vida laboral, formación adecuada.
- En cuanto a los diferentes aspectos de la iluminación (luminosidad, brillo y contraste) son relevantes, tanto para el rendimiento, como para el bienestar psicológico por lo que los ambientes físicos deben contar con los requerimientos básicos en cuanto a iluminación, ventilación y limpieza.
- Activa participación de los representantes de los trabajadores. Los trabajadores tienen derecho a participar en las decisiones en esta materia a través de los delegados/as de prevención de riesgos laborales. Estas figuras, elegidas entre los delegados de personal, pueden tener un papel relevante a la hora de trabajar con el equipo directivo en la toma de decisiones. Así como un papel fundamental a la hora de defender el cumplimiento de la normativa.

LISTA DE REFERENCIAS

- Abello y Lozano (2013) Importancia de los Factores de Riesgo Psicosocial y Clima Organizacional en el Ámbito Laboral. Universidad del Rosario. Maestría en Administración en Salud, Facultad de Administración Bogotá D.C.
- Agenda Salud (2004) ¿Estrés o Burnout? Isis Internacional. Revista de salud. Disponible en <http://www.isis.cl/temas/salud/agenda/agenda24.htm>
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. 5ta edición Venezuela: Episteme.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica. 6a edición. Caracas: Episteme.
- Añez E. et al. (2010) Manual para la elaboración de un análisis de situación de salud. Caracas. Ver bvs.gob.ve/libros/manual_asis.pdf
- Balliache, D. (2009). Guía Unidad II: Marco Teórico. Venezuela.
- Barrios, M (2014) Efectos del Desgaste Laboral, como Riesgo Psicosocial, en la Productividad. Tesis Doctoral Universidad de Carabobo. La Morita, Aragua.
- Bisquerra, R. (1998). Introducción a la Metodología. Editorial Humanista. Buenos Aires, Argentina
- Briones, E. (2016). Costa Rica: Las Enfermedades por Estrés Laboral Pueden Ser Indemnizadas. Prevención Integral. Disponible en: <http://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2016/06/30/costa-rica-enfermedades-por-estres-laboral-pueden-ser-indemnizadas>
- Cabeza, M., Corredor E. (2006). La Responsabilidad Patronal Frente a los Infortunios en el Trabajo. Actualidad Contable FACES Año 9 N° 13, Julio-Diciembre 2006. Mérida. Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999, 30 de diciembre). Gaceta Oficial de la República, N° 36.860. [Extraordinaria], Marzo 24, 2000.

- Cook y colaboradores (1981) *The Experience of Work*. Orlando Florida: Academic Press INC.
- Cox, T. & Griffiths, A. (1996). *Assessment of Psychosocial Hazards at work*. En M.K. Schabracq, J.A. M. Winnubst y C.L. Cooper (Coor.) *Handbook of Health Psychology*. Baffis Lane: John Wiley & Sons, pp. 127-146.
- Duarte, E. y Parra, E. (2014). *Lo que debes saber sobre un trabajo de investigación*. 3a. edición. Maracay Venezuela.
- Ferrara, F. (1975) *En torno al concepto de salud*, en *Revista de Salud Pública de La Plata-Argentina*, Ejemplar enero-diciembre.
- Gangotena, G. (2017) *Evaluación de los Riesgos Psicosociales a los que están Expuestos los Empleados Administrativos de una Compañía Multinacional de Venta Directa de Cosméticos en la Ciudad de Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Área de Gestión Programa de Maestría en Desarrollo del Talento Humano. Quito, Ecuador.
- GOHNET (2001) «Red Mundial de Salud Ocupacional. GOHNET: Una Red Mundial de Salud Ocupacional para fortalecer la formación y la investigación en materia de salud en el trabajo.» Núm. 1.
- Hernández, S.C; Fernandez, C.C; Baptista, L.P. (2007) *Metodología de la investigación*. Segunda Edición. Mc Graw Hill México D.F.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2011). *Paradigmas y Métodos de Investigación*. 4a. edición. Valencia. Episteme Consultores Asociados, C.A.
- Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales. (2010) *Norma Técnica para la Declaración de Enfermedad Ocupacional (NT-02-2008)*. INPSASEL Diciembre, 2008.
- Kahn, R. (1964) *Organizational Stress*. Wiley, New York 1964.
- Kinnear C. y Taylor R. (1998) *Investigación de mercados*. México. Mc Graw Hill.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 38.236 de fecha 26 de julio de 2005.

- Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), Decreto Presidencial Nro. 8.938, Publicado en la Gaceta Oficial Extraordinaria Nro. 6.076 de fecha 7 de mayo de 2012.
- López, R. (2010). Interpretación de Datos Estadísticos. Universidad de Managua Nicaragua.
- Lucena, H. (2016). Inflación: sus víctimas y sus responsables. Artículo disponible en: <http://hectorlucena.blogspot.com/2016/04/inflacion-sus-victimas-y-sus.html>
- Miles y Snow (1984) Designing Strategic Human Resource Systems. Organizational Dynamics, vol. 31(1).
- Moreno, B. y Báez, C., (2010) Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas Universidad Autónoma de Madrid Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2010. [Consulta 22.04.2015]. NIPO 792-11-088-1. <http://goo.gl/ct5xrbZ>
- OIT/OMS. Informe de comité Mixto sobre Medicina del Trabajo Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Novena reunión Ginebra, 18-24 de Septiembre de 1984.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) Factores Psicosociales en el Trabajo: reconocimiento y control. Ginebra 1986.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación. Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Ginebra 2010. Consulta en línea en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_124341.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) Estrés en el Trabajo: Un Reto Colectivo. Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Ginebra 2016 Disponible en: <http://www.ilo.org/safework/events/safeday/lang-es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). Prevención del Suicidio: Un Instrumento en el Trabajo. Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias; Manejo de Trastornos Cerebrales y Mentales. Ginebra 2005.
- Palella y Martins (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa. 3a. edición. Caracas: FEDUPEL.

- Parella, S. y Martins, F (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Quintero, A. (2013) Riesgos Psicosociales que Afectan al Trabajador por el Uso de las Nuevas Tecnologías en el Contexto Laboral Venezolano. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. Decanato de Investigación y Postgrado. Maestría en Derecho del Trabajo. Maracaibo, Estado Zulia.
- Ramírez, T. (2007). Cómo hacer un proyecto de investigación. Caracas: Panapo.
- Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Decreto Presidencial Nro. 5.078, Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 38.596 de fecha 3 de enero de 2007.
- Sabino, C (1998). Metodología de la Investigación. Editorial Panapo. Caracas-Venezuela.
- Sabino, C. (2007). El Proceso de la Investigación. Editorial Panapo. Caracas-Venezuela.
- Sánchez (2015) Presencia de los Factores Psicosociales, Estrés Laboral y Sintomatología Musculo esquelética en los Trabajadores de una Empresa de Fabricación y Distribución de Silenciadores para Vehículos, ubicada en Valencia, Estado Carabobo. Tesis de Grado Universidad de Carabobo. Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Bárbula Estado Carabobo.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006) El Proceso de la Investigación Científica. LIMUSA, D.F., Mexico, 4a. ed.
- Tamayo y Tamayo, M. (2010) El Proceso de la Investigación Científica. LIMUSA, D.F., Mexico, 4a. edición.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2003) Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. 3era. Edición. Caracas.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2012) Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. 4ta. Edición. Caracas.

ANEXOS

ANEXO “A”
OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Cuadro 26
Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Analizar los factores psicosociales de riesgos en el trabajo de los empleados de una empresa del sector comercio

Objetivo	Variable	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Ítems
Identificar los factores psicosociales que afectan a los empleados de una empresa del sector comercio	Factores Psicosociales que afectan a los empleados	Factores Externos	Inseguridad en el camino Violencia social	Observación Directa	Cuaderno de Notas	8 9-10
		Factores Socio Económicos	Familia-trabajo Acceso a bienes y servicios Estabilidad laboral			11 12 13
Describir los factores psicosociales de riesgos que se derivan de los aspectos del trabajo de los empleados de la empresa objeto de estudio	Factores Psicosociales de Riesgos	Factores Individuales	Satisfacción laboral Auto realización	y Encuesta	y Cuestionario	14 15
		Factores Organizacionales	Ambiente laboral Puesto de trabajo Relaciones interpersonales			16 17 18
		Aspectos del Trabajo	Horario Ritmo Tarea Compañerismo Supervisión Postura Esfuerzo Ruido Iluminación Temperatura Accidentes Laborales Enfermedades Ocupacionales			19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30

Fuente: García (2019)

ANEXO “B”
CUESTIONARIO



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



Presentación del Instrumento

El presente instrumento tiene como objetivo primordial recabar información acerca de los ***factores psicosociales de riesgos en el trabajo de los empleados de una empresa del sector comercio***. Los datos obtenidos serán de gran utilidad para la elaboración de esta investigación. En este sentido se le agradece su colaboración la cual consiste en responder el cuestionario anexo marcando el óvalo con una equis (x) o indicando lo solicitado en el espacio previsto para ello, según sea su respuesta.

Las preguntas fueron elaboradas de una manera clara y sencilla para facilitar su respuesta; por favor, lea detenidamente las instrucciones antes de comenzar.

Los resultados serán tratados en forma confidencial y de uso estrictamente científico y referencial.

Gracias.

La investigadora

Datos del Encuestado (Opcional)

Cargo que Desempeña: _____

Departamento: _____

Instrucciones

1. Realice una lectura general del cuestionario.
2. Lea detenidamente cada uno de los ítems antes de responder.
3. Marque con una equis (X) la alternativa que considere correcta.
4. Si desconoce el contenido de la pregunta formulada, no seleccione ninguna alternativa.
5. Evite tachones y borrones en el cuestionario que pudiesen distorsionar la información suministrada.
6. En caso de dudas con la formulación de algunos de los ítems, preguntar al encuestador.
7. Sea objetivo y sincero a la hora de responder el cuestionario.

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO

1.- ASPECTOS SOCIO DEMOGRÁFICOS DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO

1.1. Aspectos Generales

P1.- ¿Qué edad tiene usted? Indicar _____ años

P2.- Sexo Hombre Mujer

P3.- ¿Cuántos años de antigüedad tiene en el centro de trabajo?

Menor a 01 año De 01 a 05 años Mayor a 05 años

1.2. Aspectos Socio Económicos

P4.- El lugar donde se ubica su residencia en relación a su centro de trabajo está:

A menos de 20 minutos De 21 a 30 minutos Mayor a 30 minutos

P5.- Señale el nivel de estudios que posee:

Básica Media Diversificada Universitaria

P6.- ¿Cuántas personas conforman su núcleo familiar? Indicar _____ personas

P7.- ¿Cuál es su nivel de ingresos?

- Menor a 01 sueldo mínimo
 De 01 a 03 sueldos mínimos
 Más de 03 sueldos mínimos

2.- FACTORES PSICOSOCIALES QUE AFECTAN A LOS EMPLEADOS

2.1. Factores Externos

P8.- ¿El trayecto hacia y desde su centro de trabajo representa para usted un riesgo o reviste algún tipo de peligrosidad?

NADA POCO ALGO BASTANTE MUCHO

P9.- ¿Considera usted que se encuentra expuesto a episodios de violencia social?

NADA POCO ALGO BASTANTE MUCHO

P10.- En caso de ser afirmativa, señale donde considera que pueda verse expuesto a estos episodios (alternativas múltiples):

- En el trayecto hacia y desde el centro de trabajo
- En el centro de trabajo
- En su sector de residencia

2.2. Factores Socio económicos

P11.- ¿Considera que su trabajo actual le permite disponer del tiempo suficiente para la recreación y el compartir en familia?

- NADA POCO ALGO BASTANTE MUCHO

P12.- ¿Sus ingresos le permiten cubrir sus necesidades y acceder a bienes y servicios?

- NADA POCO ALGO BASTANTE MUCHO

P13.- Considera usted que su permanencia en la empresa se prolongará:

- NADA POCO ALGO BASTANTE MUCHO

2.3. Factores Individuales

P14.- ¿Se siente satisfecho con la labor que realiza?

- NADA POCO ALGO BASTANTE MUCHO

P15.- ¿Su trabajo actual le permite desarrollarse como profesional?

- NADA POCO ALGO BASTANTE MUCHO

2.4. Factores Organizacionales

P16.- Tomando en cuenta la iluminación, el nivel de ruido, la temperatura, las condiciones de su puesto de trabajo, ¿Considera que su ambiente laboral es agradable?

- NADA POCO ALGO BASTANTE MUCHO

P17.- ¿Las actividades que realiza están acordes con las características de su puesto de trabajo?

- NADA POCO ALGO BASTANTE MUCHO

P18.- ¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo le permiten a usted sentirse a gusto realizando su labor?

- NADA POCO ALGO BASTANTE MUCHO

3.- RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS A LOS ASPECTOS DEL TRABAJO

Los siguientes aspectos de su trabajo actual, ¿representan algún tipo de riesgo psicosocial?

Responder según la escala siguiente del 1 al 5:

1 NADA 2 POCO 3 ALGO 4 BASTANTE 5 MUCHO

P19.- El horario de trabajo	①	②	③	④	⑤
P20.- El ritmo de trabajo	①	②	③	④	⑤
P21.- Lo complejo de las tareas	①	②	③	④	⑤
P22.- Las relaciones con los compañeros	①	②	③	④	⑤
P23.- Las relaciones con los jefes	①	②	③	④	⑤
P24.- Las posturas al ejecutar las tareas	①	②	③	④	⑤
P25.- Los esfuerzos físicos	①	②	③	④	⑤
P26.- El ruido en el puesto de trabajo	①	②	③	④	⑤
P27.- La iluminación del puesto	①	②	③	④	⑤
P28.- La temperatura extrema en el puesto	①	②	③	④	⑤
P29.- El riesgo de tener un accidente de trabajo	①	②	③	④	⑤
P30.- El riesgo de una enfermedad ocupacional	①	②	③	④	⑤

ANEXO “C”
CARTA DE VALIDACIÓN



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



Estimado (a) Profesor (a): _____

Ante todo reciba usted un cordial saludo, agradeciendo de antemano su colaboración con respecto a la validación del instrumento de un trabajo de investigación de mi autoría, denominado **“FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGOS EN EL TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO”**.

Asimismo, le expreso que los parámetros de acuerdo a los cuales el instrumento deberá ser evaluado son: congruencia, coherencia y claridad en la redacción.

Gracias por su valiosa colaboración.

Lic. Norma García

ANEXO “D”
JUICIO DE EXPERTOS

Juicio de Expertos para la Validación del Instrumento

Instrucciones: Señale el valor que usted considere para cada uno de los ítems contenidos en el cuestionario.

Escala de Valoración: 4 = Excelente 3= Bueno 2= Regular 1= Deficiente

ITEMS	VARIABLES			TOTAL
	CONGRUENCIA	COHERENCIA	CLARIDAD EN LA REDACCION	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
OBSERVACIONES:				

Firma



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

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Por medio de la presente doy constancia que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) elaborado para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: **“FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO, EN MARACAY EDO. ARAGUA”**, presentado por la Lcda. NORMA GARCIA, C.I. No. V-9.666.373, cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretende llevar a cabo.

Aprobado por: _____

C.I. No. _____

Francisco Rojas
4.390.276

[Firma]

Firma

Fecha de Validación: ____/____/____