



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



FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS EN LA
CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS EN UNA EMPRESA DE
ADMINISTRACIÓN DE CEMENTERIO

Autoras:
Lugo, Catalina
C.I 20.513.602
Montilla, Rosmary
C.I 20.180.381

Bárbula, Abril de 2016



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



FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS EN LA
CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS EN UNA EMPRESA DE
ADMINISTRACIÓN DE CEMENTERIO

Autoras:
Lugo, Catalina
C.I 20.513.602
Montilla, Rosmary
C.I 20.180.381

Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Relaciones Industriales
Línea de Investigación: Estudio de la conducta
Y su implicación en el trabajo

Bárbula, Abril de 2016



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



VEREDICTO

Nosotros miembros del Jurado designados por el Consejo de Escuela para evaluar el Trabajo de Grado titulado "FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS EN LA CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS EN UNA EMPRESA DE ADMINISTRACIÓN DE CEMENTERIO", presentado por las bachilleres Lugo, Catalina C.I. 20.513.602; Montilla, Rosmary C.I. 20.180.381; para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales, consideramos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

Aprobado

En fe de lo cual firman en la ciudad de Valencia a los 16 días del mes de Abril del año 2016.

Nombre y Apellido	C.I.	Firma
<u>Maria C. Rodriguez P</u>	<u>6404526</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Mario G. Biscecci M.</u>	<u>19.714.164</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Luis Ilija</u>	<u>7.090.287</u>	<u>[Firma]</u>

Bárbula, Abril de 2016

Dedicatoria

Al Señor Todopoderoso, por su ayuda durante todo este tiempo, por darme discernimiento, gracia y ayudarme a llevar a cabo los propósitos y metas planteadas.

A mi novio Julio Josué Sánchez, que me ha apoyado y ayudado durante la carrera, brindándome amor y dándome ánimos para seguir adelante.

A mis padres por permitirme cursar mis estudios, quienes siempre me han brindado su amor y apoyo, durante el trayecto de mi vida en esta casa de estudios, por darme la mejor educación e impulsarme a seguir adelante a pesar de los contratiempos.

A mis suegros quienes durante mis estudios me han ayudado brindándome ánimos para culminar mis estudios y cumplir mis propósitos.

Catalina Lugo

DEDICATORIA

Dedico este logro primeramente a Dios, por ser pilar fundamental en vida, y por darme la fuerza y salud para alcanzar cada una de las metas que me he propuesto.

A mis Padres Ingrid Acosta y José Gregorio Montilla, por el apoyo incondicional, valores principios y la motivación necesaria a lo largo de mi vida y de mis estudios.

A mis Hermanos Yeisy Montilla y José Montilla, porque a pesar de nuestras diferencias siempre estuvieron cuando los necesite dando una vos de aliento.

A mis sobrinas Valeria y Valeska, para que vean en mí un ejemplo de superación y constancia, y por regalarme tanto amor en mis días difíciles, alegrándolos con cada sonrisa inocente que me regalan.

A mi Tío Carlos Acosta Q.E.P.D y mi Abuela María de Montilla Q.E.P.D, porque a pesar de no estar físicamente conmigo, siempre están presente y los llevo en mi pensamiento y corazón.

A mi querida amiga Yanoski Vegas, por brindarme su apoyo en todo momento, confianza, honestidad, comprensión y un poco de locura durante estos años de amistad que nos han unido, ya que a pesar de las diferencias que se nos han presentado las hemos superado juntas, demostrando que nuestra amistad es sincera y duradera.

Por último dedico este logro a todas las personas que de una u otra manera han formado parte de mi vida y han contribuido a la realización de este sueño, gracias a todos...

Rosmary montilla

Agradecimientos

Al Señor por ser siempre fiel a pesar de que he sido infiel.

A mí amado Julio por apoyarme y brindarme su apoyo económicamente.

A mis padres y hermana por estar durante todo este tiempo conmigo.

Al profesor Luis Ilíja por ser nuestro tutor, por ayudarnos desde que empezamos a realizar el proyecto y en el transcurso del trabajo de grado, gracias por su paciencia.

Catalina Lugo

Agradecimiento

A mí dios todo poderoso que nunca me desamparo y ser el protagonista de esta hermosa carrera, gracias padre.

A mis padres por siempre estar allí ayudándome tanto económicamente como emocionalmente diciéndome que sí se podía que jamás desmayara.

Al resto de mi familia que de una u otra manera siempre estuvieron allí conmigo.

Al profesor Luis ílija por ser nuestro tutor, por ayudarnos desde que empezamos a realizar el proyecto y tener la suficiente paciencia a la hora de atendernos mil gracias por su tiempo y dedicación.

Rosmary montilla



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



FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS EN LA CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS EN UNA EMPRESA DE ADMINISTRACIÓN DE CEMENTERIO

Autoras: Lugo Catalina y Montilla Rosmary
Tutor: Lcdo. Luis Ignacio Ilija Perdomo
Fecha: Abril, 2016

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar los factores de riesgos psicosociales a propósito de determinar sus efectos en la conducta de los empleados en una empresa de administración de cementerio, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, a fin de mejorar el ambiente de trabajo, para la elaboración del estudio, el nivel investigación utilizado fue descriptivo, donde se aplicó un cuestionario que estuvo estructurado por (32) afirmaciones (escala de respuesta tipo Likert) a los empleados de la organización, la cual tiene una población de 21 empleados. La información fue tabulada en tablas. Se tomó como referencia las siguientes teorías: teoría de la Motivación – Higiene de Herzberg y teoría de las Necesidades de Maslow, al ofrecer una base referencial de la motivación y las necesidades del individuo se demostró como ambas competencias influyen en la conducta y logran condicionar el comportamiento frente a la presencia de factores de riesgos psicosociales. El estudio permitió concluir que los factores de riesgo psicosociales afectan la conducta de los empleados ocasionando la falta de motivación y la pérdida de interés por la organización, y que la empresa al rediseñar sus normas, procesos de trabajo y ofrecer reconocimientos, aumentara la motivación de sus empleados, y lograra eliminar los factores de riesgos psicosociales presentes.

Palabras claves: Factores, riesgos psicosociales, conducta.



UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL SCIENCES
SCHOOL INDUSTRIAL RELATIONS
CAMPUS BÁRBULA



PSYCHOLOGICAL RISKS FACTORS AND THEIR EFFECTS ON EMPLOYEES BEHAVIOUR IN A CEMENTERY MANAGEMENT COMPANY.

Authors: Lugo Catalina y Montilla Rosmary

Tutor: Lcdo. Luis Ignacio Ilija Perdomo

Date: April, 2016

ABSTRACT

This research has as main objective to analyze the psychosocial risk factors in order to determine their effects on employee behavior in a management company Cemetery, located in Valencia, Carabobo state, to improve the working environment for preparing the study, the level research used was descriptive, where a questionnaire was structured by (32) statements (scale Likert) to employees of the organization, which has a population of 21 employees was applied. The data were tabulated in tables. the following theories was taken as reference: Theory of Motivation - Hygiene Herzberg and Theory of Needs Maslow, offering a baseline of motivation and the individual's needs is demonstrated as both competitions influence behavior and achieve condition the behavior in the presence of psychosocial risk factors. We concluded that psychosocial risk factors affecting employee behavior resulting lack of motivation and loss of interest in the organization, and that the company to redesign its standards, work processes and provide recognition, increase motivation its employees, and it managed to eliminate psychosocial risk factors present.

Keywords: factors, psychosocial risks, behavior

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	x
Resumen	xii
Índice de Cuadros	xvi
Introducción	xvii
CAPÍTULO I	20
EL PROBLEMA	20
Planteamiento del problema	20
Objetivos de la Investigación	26
Objetivo General	26
Objetivos Específicos	26
Justificación de la Investigación	27
CAPÍTULO II	29
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	29
Antecedentes	29
Referente Teórico	35
Teoría de la Motivación – Higiene de Herzberg	35
Teoría de las Necesidades de Maslow	43
Bases Teóricas	49
Factores de Riesgo Psicosociales	49
	xiv

Clasificación de los Factores de Riesgos Psicosociales	50
Nocividad de los Factores de Riesgos Psicosociales	61
Bases Legales	62
Definición de Términos Básicos	68
CAPÍTULO III	70
MARCO METODOLÓGICO	70
Naturaleza de la Investigación	70
Estrategia metodológica	71
Población y muestra	77
Técnicas e instrumentos de recolección de la información	78
Validez y confiabilidad	82
Tabulación de resultados	85
CAPITULO IV	89
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
LISTA DE REFERENCIAS	123
ANEXOS	127

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N ^a	Pág.
1 Cuadro técnico metodológico	73
1 Cuadro técnico Metodológico (Cont.)	74
1 Cuadro técnico metodológico (Cont.)	75
1 Cuadro técnico metodológico (Cont.)	76
2 Cuadro población objeto de estudio	77
3 Cuadro Rango de referencia de la Confiabilidad	85
4 Cuadro Escala de valoración	87
5 Cuadro Respuestas de afirmaciones	88
6 Cuadro Fuente de los factores de riesgo psicosociales	91
7 cuadro Factores de riesgo psicosociales	96
8 Cuadro Nocividad de los factores de riesgo psicosociales	102

INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgos psicosociales son las características de las condiciones de trabajo que afectan la salud física, social y mental de la persona y esto ocasiona que de una u otra manera la capacidad laboral se vea afectada, por otra parte también se puede decir que son todas aquellas conductas determinadas por las costumbres, los valores, las creencias y tradiciones; o la particular cultura organizacional que caracteriza a la organización; la cual determina la interacción entre sus miembros y que obviamente ejercen influencia sobre éstos, comprometiendo en muchos casos, su estabilidad psíquica o emocional.

En las últimas décadas los factores de riesgo psicosociales han sido uno de los temas que mayor preocupación y atención han generado en relación con el bienestar y la salud de los trabajadores y trabajadoras. Así mismo las investigaciones realizadas en diversos países muestran una gran cantidad de información sobre cómo las condiciones psicosociales en el trabajo pueden afectar a los empleados.

La siguiente investigación pretende analizar los factores de riesgos psicosociales a propósito de determinar sus efectos en la conducta de los empleados en una empresa de administración de cementerio, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, a fin de mejorar el ambiente de trabajo, en el primer semestre del año 2016.

Esta investigación se realizó con la intención de darle este aporte a la organización para que esto les permita tomar medidas correctivas y preventivas con ayuda de los mecanismos que ha otorgado el país, ya que esto ayudara a ofrecer mejores condiciones de trabajo al personal, obteniendo como beneficio preservar la salud de los trabajadores, mayor motivación y compromiso, por medio de esto se obtendrá un personal de alta calidad y crecimiento en la organización.

La investigación consta de cinco capítulos estructurados de la siguiente manera:

En el CAPÍTULO I se expone el PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, en el cual se presenta la problemática del caso de estudio, de igual manera se plasman objetivos a investigar y la justificación de la investigación.

El CAPÍTULO II comprende el MARCO TEÓRICO donde se muestran los antecedentes que respaldan la información, tales como investigaciones hechas por otros autores a nivel nacional e internacional, las bases teóricas donde se desarrolla la información recopilada de libros y revistas que aportan el respaldo teórico sobre el objeto de estudio.

En el CAPÍTULO III se presenta EL MARCO METODOLÓGICO, en su contenido presenta la naturaleza de la investigación, la estrategia metodológica que se va a utilizar, la población y muestra que será objeto de

estudio y la explicación detallada del instrumento a utilizar para el cumplimiento de los objetivos del presente trabajo especial de grado.

El CAPÍTULO IV contiene el análisis y la interpretación de los datos que se obtuvieron con las respuestas que aportaron los empleados para la investigación en el instrumento,

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, lista de referencias y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, constituyen uno de los temas que mayor preocupación y atención han generado en las últimas décadas por su relación con el bienestar y la salud de los trabajadores y trabajadoras. Feldman y Blanco (2012: 75) dicen lo siguiente: “Las investigaciones realizadas en diversos países muestran una gran cantidad de información sobre cómo las condiciones psicosociales en el trabajo pueden afectar a los trabajadores y trabajadoras”

Al respecto Moncada y otros (2007) citado también por Rodríguez (2009) hablan de cuanto afectan los factores de riesgo psicosociales la salud de los trabajadores:

Para la salud laboral, los factores de riesgo psicosocial representan un campo de creciente interés, especialmente desde que en las últimas décadas la investigación epidemiológica ha aportado fuertes evidencias de su impacto sobre la salud. Sin embargo, no se trata de un hecho nuevo. Lo que la investigación ha identificado como “factores de riesgo psicosocial” no es más que condiciones de trabajo, estrechamente relacionadas con su organización, que son causa de enfermedad. (p. 129)

De manera que la investigación acerca de este tema no es nueva, y existe suficiente evidencia de que estos factores de riesgo psicosociales están presentes en la organización y en las condiciones de trabajo.

Los factores de riesgo psicosocial son complejos y difíciles de entender, se cita a continuación la siguiente definición de la Organización Internacional del Trabajo (2011):

Los factores de riesgos psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos PSICO porque nos afectan a través de la *psique* (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo). (pág.1).

De modo que los factores de riesgos psicosociales afectan la salud de los trabajadores en diferentes áreas, tales como: física, social y mental. La definición de Álvarez (2006) citado también por Rodríguez (2009) indica que estos factores de riesgos psicosociales están directamente relacionados con las condiciones de la organización:

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 las tareas, y que afectan el

bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. (p.131)

Esta definición señala que estos factores de riesgo psicosociales afecta la manera en que los empleados van a desarrollarse en las actividades que realizan, pero estos individuos actuaran con diferentes conductas al enfrentarse o al estar en contacto con estos riesgos, al respecto Rodríguez (2009) dice lo siguiente:

Sin embargo, ante tales condiciones, no todos los trabajadores reaccionan de idéntica manera, por el contrario, sus propias habilidades para manejar las situaciones relacionadas con las actividades que desempeñan y el entorno que les rodea, determinan importantes diferencias entre la posibilidad o no de resultar afectado, obviamente, que al manifestarse en el entorno laboral, los factores psicosociales implican también: todas aquellas conductas determinadas por las costumbres, los valores, las creencias y tradiciones; o la particular cultura organizacional que caracterice a esa organización; la cual determina la interacción entre sus miembros y que obviamente ejercen influencia sobre éstos, comprometiendo en muchos casos, su estabilidad psíquica o emocional. (p.131)

De tal manera que no todos los trabajadores van a manifestar la misma conducta, cada uno de ellos se verá afectado de diferentes formas, según se enfrenten a estos factores de riesgo psicosociales.

La empresa objeto de estudio tiene como actividad comercial la administración de cementerio, la cual tiene como misión generar confianza

en la población como una empresa legalmente responsable en todas las actividades que realiza, comprometidos con el medio ambiente y el entorno que lo rodea. Al mismo tiempo brindando un servicio de calidad, excelente y amable para nuestros clientes, mientras que su visión es convertirse en un ejemplo de calidad de servicio a nivel nacional, a su vez expandir por todo el territorio Venezolano y fuera de él su experiencia, enfocados en los valores de responsabilidad, compromiso e innovación con la cual la organización ha incursionado en el mercado desde sus inicios.

Para realizar esta investigación se tomó en cuenta la totalidad de la población, la cual está organizada por seis departamentos, los cuales son venta, cobranza, recursos humanos, contabilidad, administración e incineración, esta empresa tiene un horario de trabajo de la siguiente manera: de lunes a jueves de 8:00 am a 5:00 pm y los viernes laboran de 8:00 am a 3:00 pm con un descanso de una hora cada día.

Después de observar la organización, se percibió que uno de los principales problemas son los factores de riesgos psicosociales, tales como: el estrés, el cual los trabajadores están viviendo cada día, por la presión en la jornada laboral, el ambiente que se labora es muy tenso, a su vez esto genera mayores permisos por enfermedad y/o asistencia al médico, por parte de los trabajadores.

Así mismo el estrés laboral afecta en diferentes reacciones, ocasionando ansiedad, tensión, depresión y otros problemas psicológicos, saber enfrentar el estrés laboral es una exigencia, que debe ser inherente al personal

directivo de la entidad empresarial, debido a que están propensos a tener grandes cambios en la conducta y así pues en el desempeño de sus cargos; cabe destacar, que no todas las personas reaccionan de la misma forma ante una situación de estrés, ya que mientras para unas personas ciertas experiencias resultan agotadoras, difíciles y con un fuerte efecto negativo sobre el organismo; para otras estas vivencias suelen ser ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso, ni en ninguna otra parte del organismo.

Además en la organización las condiciones de trabajo son inadecuadas, ya que las áreas de trabajo poseen mala ventilación, al realizar un diagnóstico previo en la organización se observó que esto es debido a que:

1. El área posee dos aires de los cuales solo funcionan el 50% esto se debe a que están en mal estado.
2. Esto ha ocasionado incomodidades en el personal, de veintiún trabajadores el 18% presenta molestias diarias, tales como: desespero, baja de tensión y dolores de cabeza.
3. Otro problema presente es el de la iluminación, la cual no es adecuada para el área, ya que de treinta lámparas solo están en funcionamiento el 33%.
4. La división del área de trabajo está mal distribuida, ya que una sola oficina está dividida en varios departamentos, ocasionando incomodidad entre los empleados a la hora de realizar sus actividades diarias.

La insatisfacción laboral también se ha hecho presente en la organización, debido a que el nivel de trabajo que exigen es mucho a comparación de la remuneración que ofrecen.

Estos elementos presentes en la organización explicados anteriormente, forman parte de los factores de riesgos psicosociales, los cuales como se ha observado alteran el desempeño, conducta y motivación en los empleados, alterando su desenvolvimiento en la organización y en su vida social.

Ante esta situación surgen varias interrogantes ¿Qué son los factores de riesgo psicosociales?, ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales a los cuales están expuestos los empleados? y ¿Cuál es la nocividad de los factores de riesgo psicosociales en los empleados?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar los factores de riesgos psicosociales a propósito de determinar sus efectos en la conducta de los empleados en una empresa de administración de cementerio, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, a fin de mejorar el ambiente de trabajo, en el primer semestre del año 2016.

Objetivos Específicos

1. Identificar los factores de riesgos psicosociales presentes en una empresa de administración de cementerio, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.
2. Describir los factores de riesgo psicosociales a los cuales están expuestos los empleados en una empresa de administración de cementerio, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.
3. Determinar la nocividad de los factores de riesgos psicosociales en una empresa de administración de cementerio, ubicada en Valencia, Estado Carabobo

Justificación de la Investigación

El control de las condiciones que afectan la salud del trabajador y por ende el rendimiento del mismo, es altamente positivo para todas las organizaciones. Esto garantiza que las metas y objetivos propuestos se alcancen, el trabajador se sienta bien desde el punto de vista físico y psicológico, ya que el ambiente laboral constantemente puede llenarse de riesgos si estos no se previenen a tiempo. En vista de esto Venezuela ha creado mecanismos que proporcionen un ambiente laboral adecuado como lo es el instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) el cual se encarga de la obligación de orden legal para las organizaciones, de igual manera está la Ley Orgánica Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) la cual se enfoca en la salud ocupacional de los trabajadores,

Por tal motivo la investigación analizo los factores de riesgos psicosociales con el propósito de determinar sus efectos en la conducta con la intención de otorgar este aporte a la organización para que esto les permita tomar medidas correctivas y preventivas con ayuda de los mecanismos que ha otorgado el país, ya que esto les ayuda a ofrecer mejores condiciones de trabajo, obteniendo como beneficio preservar la salud de sus trabajadores, mayor motivación y compromiso, por medio de esto se obtendrá un personal de alta calidad y crecimiento en la organización.

Esta investigación de igual manera es un aporte para los trabajadores de la organización objeto de estudio, ya que estos les permite conocer cuáles son los riesgos psicosociales que están causando efectos en su conducta y su ambiente de trabajo, además también les permitirá tomar medidas preventivas para que estos riesgos no les ocasionen daños severos.

A nivel académico la investigación deja un aporte a la Universidad de Carabobo para futuras investigaciones acerca del tema insertos en la línea de investigación “Estudio de la conducta y su implicación en el trabajo”

En el aspecto profesional es de gran contribución, con esta investigación se colocaron en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso de estudio universitario, ya que sirve de mucho saber de los factores de riesgo psicosociales y los efectos que estos ocasionan en la conducta de los trabajadores, es de gran importancia en el nivel de vida profesional y académico poseer este conocimiento acerca del tema ya que permite dar aportes en cualquier organización donde se desempeñe.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes

El estudio de los factores de riesgos psicosociales implica tomar en cuenta y analizar una serie de elementos y características que llevan a conocer sus implicaciones en el ambiente laboral, por lo que resulta importante indagar sobre estudios previos de este tema, los cuales se presentan a continuación:

El trabajo de grado de Rodríguez y Silva (2010); cuyo título es: “Factores de riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores que prestan servicio en el comedor de la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula” tiene como objetivo general: Determinar cuáles son los factores de riesgos psicosociales que afectan a los empleados que prestan servicio en el comedor de la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula; el cual tiene similitud con el objetivo general de investigación que se desea aplicar en una empresa de administración de cementerio

La naturaleza de la investigación es de tipo descriptiva y la población que se tomó como objeto de estudio labora en el comedor de la Universidad de Carabobo, el cual es dependencia de la dirección de desarrollo estudiantil, de dicha casa de estudio. Es una población finita conformada por una cantidad de 130 trabajadores de la cual se escogió de manera aleatoria una muestra de 62%, siendo la muestra representativa de 80 trabajadores, para aplicar un

cuestionario basado en el método FPSICO el cual permite evaluar la presencia de agentes psicosociales.

De esta investigación los resultados más desfavorables fueron la carga mental y la autonomía temporal, junto con otros factores que su aparición fue menos desfavorable, Rodríguez y Silva (2010) dieron la siguiente recomendación:

La evaluación de los riesgos psicosociales solo es una parte del proceso, aunque puede que muchas veces es fundamental pero inútil a la vez para los sujetos, ya que las obligaciones y beneficios que se deban implementar de manera preventiva quedaría sin efecto si no existe el compromiso previo para implementar, después de tener un diagnóstico, alguna modalidad de intervención correctiva y el seguimiento pertinente que amerita esta evaluación. (p.91).

La vinculación que tiene este trabajo de grado con la investigación es su objetivo general y los resultados que este estudio apporto, ya que esto nos ayuda a comprender un poco los métodos utilizados para el desarrollo y el análisis de la investigación.

Los factores psicosociales no son una situación nueva es lo que señala Rodríguez (2009) en un artículo de revista de la Universidad de Carabobo, la cual se titula: Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?; indica que realmente han estado ocultos o disimulados ante otros muchos riesgos laborales que parecían gozar de mayor protagonismo,

con el avance y el crecimiento que ha tenido la salud ocupacional y específicamente el tema de los factores psicosociales ha motivado el desarrollo de este trabajo.

Para realizar esta investigación se estudió el medio ambiente de trabajo y se aplicó un instrumento del método Ista 21, este instrumento es una adaptación del cuestionario de Copenhague por medio del cual da como resultado cuáles son los factores de riesgos psicosociales más resaltantes en la organización.

De tal manera que este artículo científico consiste en determinar los factores psicosociales de riesgo a los cuales se exponen los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector químico, a fin de conocer la problemática y plantear alternativas en beneficio de la salud de los trabajadores, este trabajo de investigación científica de Rodríguez (2009) explica que los factores de riesgo se presentan de la siguiente manera:

Los factores de riesgo se presentan durante la interacción del individuo con el medio laboral, razón por la cual, absolutamente ninguna persona que trabaje estará exenta de resultar afectada por ellos. En este medio ambiente de trabajo se mezclan los componentes genéticos, psicológicos, sociales y diferentes circunstancias que pueden afectar la salud y bienestar de los trabajadores. (p.131).

Esta definición describe la interacción del individuo con el medio ambiente laboral. Esta Investigación es de tipo transeccional o transversal ya

que recopila datos en un momento único, no pretende hacerlo en varias etapas a lo largo del tiempo. Específicamente se trata de un diseño transeccional descriptivo, ya que estuvo dirigido a estudiar un fenómeno específico que tiene lugar en un caso real.

La vinculación con esta investigación otorgó un gran aporte, debido a que se identificó los factores de riesgos psicosociales presentes en la organización y para llevar a cabo esto, se requirió estudiar al personal y su lugar de trabajo, la información suministrada de esta investigación fue de guía para la realización del estudio que se llevó a cabo.

El trabajo de grado de Fernández (2013) titulado “Evaluación de los Factores Psicosociales en el Personal Docente de una Unidad Educativa del Estado Carabobo” tiene como objetivo general, evaluar los factores psicosociales en el personal docente de una unidad educativa del Estado Carabobo, para elaborar medidas preventivas que disminuyan la exposición a los riesgos. Dicha investigación consistió en dar a conocer a los directivos y trabajadores los riesgos a los cuales están siendo expuestos y permitirles de esta manera tomar medidas preventivas.

La naturaleza de esta investigación fue de carácter descriptivo y la población que se tomó como objeto de estudio fue de catorce trabajadores, representada bajo el personal docente que laboran en la Unidad Educativa, se tomó la población total, la cual comprende el universo de individuos de dicha institución, dado el carácter reducido e indivisible de la institución.

La estrategia metodológica utilizada en esta investigación fue el cuadro técnico metodológico, ya que este fue una herramienta de apoyo y gran ayuda para llevar a cabo los objetivos planteados. Esta investigación permitió conocer varios problemas que hay en la institución objeto de estudio, los cuales fueron: dificultad en los trabajadores para desarrollar sus habilidades, además de sentir inseguridad sobre cambios imprevistos de salarios y horarios, por otro lado expresaron ser tratados injustamente y tener la necesidad de trabajar una doble jornada que incluye las labores docentes y familiares; al respecto Fernández (2013) da las siguientes recomendaciones:

Ofrecer a los docentes talleres informativos y de crecimiento personal planificados por la Dirección, buscando brindar herramientas que ayuden a sobrellevar el doble trabajo (laboral y doméstico).
Que la dirección informe a cada docente por escrito sobre sus funciones principales y actividades que están bajo su responsabilidad, permitiendo definir y delimitar sus tareas diarias, nivel de autonomía, entre otros. (p. 102)

Estas fueron unas de las recomendaciones que otorgó Fernández en su trabajo de grado, la vinculación que tiene dicho trabajo con la investigación es que de igual forma se desea identificar cuáles son los factores de riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los empleados objeto de estudio, de tal manera que este antecedente es de gran utilidad documental para llevar a cabo los objetivos planteados.

La investigación de Trepaud (2003) cuyo título es: “Los Factores Psicosociales de Riesgos en la Organizaciones Empresariales Mineras” es una investigación realizada en el Perú. El objetivo general fue analizar la incidencia de los factores psicosociales de riesgos en el sector industrial minero.

La naturaleza de la investigación es tipo descriptiva de campo, que permitió el diseño de un instrumento con diferentes ítems y aplicó observaciones sistemáticas para lograr el diagnóstico de la incidencia de los factores psicosociales en la empresa minera.

Los resultados que se obtuvieron demostraron que la mayoría de los líderes están plenamente convencidos de que en la directiva no existe ningún interés humano por su obrero; que el único interés revelado es el de la capacidad productiva. Una de las conclusiones importantes que se obtuvieron fue que el clima socio laboral en la unidad minera, por las exigencias propias de producción, generan a todos los trabajadores altos niveles de estrés afectando su salud laboral y originando dificultades en la relación entre ellos.

El trabajo de investigación de Trepaud guarda relación con el trabajo de grado, en el sentido que se estudió los factores de riesgos psicosociales de un grupo de trabajadores, a los cuales se le hizo una observación sistemática y determinar así un diagnóstico situacional de la presencia de los factores estresores en los trabajadores y realizar las medidas necesarias para disminuir dichos niveles nocivos de estrés en los trabajadores de la empresa del sector minero.

Referente Teórico

Teoría de la Motivación – Higiene de Herzberg

La teoría de la motivación-higiene publicada por Frederick Herzberg es una de las más conocidas a nivel mundial, Manso (2002) hablando acerca del legado de Frederick Herzberg otorga la siguiente información acerca de su vida:

Frederick Irving Herzberg una de las más destacadas figuras de la psicología industrial y organizacional y padre de la mundialmente conocida teorías de los dos factores de la motivación y del enriquecimiento del trabajo, falleció el 19 de enero del 2000 en el University Hospital de Salt Lake City, a la edad de 76 años. (p. 80)

La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores surgió por un estudio realizado por Frederick Irving Herzberg y sus colaboradores acerca de la salud mental en la industria, publicado en el año 1959 bajo el título "Motivation at work". Según Manso (2002) dice al respecto:

El problema que captaba la atención de Herzberg era que, tanto en el campo de la salud física como psicológica, a la fecha se disponía de un amplio conocimiento en relación con las causas por las cuales las personas enfermaban, pero muy poco se sabía respecto de lo que hacía que la gente se conservara sana. (p.80)

Motivado por esto, Herzberg para llevar a cabo la investigación, entrevistó a doscientos ingenieros y contadores, que representaban una muestra representativa de la industria de Pittsburgh, se les pidió que respondieran las siguientes preguntas: ¿Recuerda usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente bien respecto de su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido, dígame que ocurrió? Y ¿Recuerda usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente mal respecto de su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido, dígame que ocurrió?

Los resultados en resumen de esta investigación según Herzberg (1954) fueron:

En resumen, de este estudio se derivan dos resultados esenciales. Primero, los factores involucrados con la producción de la satisfacción en el trabajo son distintos y no tienen que ver con los factores que producen la insatisfacción en el trabajo. Como hace falta considerar factores separados dependiendo de que se trate de la satisfacción o la insatisfacción laboral, se deduce que estos dos sentimientos no son términos opuestos. Es decir, el opuesto de la satisfacción laboral no sería la insatisfacción laboral, sino más bien no tener satisfacción en el trabajo; igualmente, el contrario de la insatisfacción laboral sería no estar insatisfecho en el trabajo, no el estar satisfecho. (p. 75)

El análisis de Herzberg y sus colaboradores en base a las respuestas recibidas permitió concluir que la motivación en los ambientes laborales se

deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos. Al respecto Manso (2002) dice:

Este hallazgo le permitió a Herzberg establecer uno de los principios más importantes en el campo de la motivación laboral: la satisfacción y la insatisfacción son conceptos distintos e independientes. Cuando mucho, los factores de higiene no producen ninguna satisfacción y pueden generar insatisfacción. Por el contrario, los motivadores dan origen a las satisfacciones y, en el peor de los casos, no crean insatisfacción. (p.81)

La teoría establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

✓ Factores higiénicos

Es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñan su trabajo. Esto viene siendo una variable que esta fuera del control de los empleados. Acerca de esto Manso (2002) dice:

Algunos de los principales factores higiénicos vienen siendo: el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, entre otros, Herzberg, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que los trabajadores se desempeñen mejor y de forma más eficiente, se puede premiar e incentivar salarialmente, es decir, se incentiva a la persona a llevar a cabo un cambio en el trabajo. (p.81)

Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción. Su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor pero no mejora la salud. Por estar relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción.

✓ Factores motivacionales

Son aquellas variables que están bajo el control del individuo, debido a que se relacionan directamente con las actividades que el empleado realiza y desempeña.

Según Manso, los factores motivacionales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las

necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos deben ser diseñadas para atender a los principios de eficiencia y de beneficio económico; sin embargo, deben atender también a las necesidades motivacionales de los trabajadores, creando oportunidades de desarrollo intrínseco, fomentando la creatividad y el crecimiento integro.

Por otro lado, una organización que no vela por las necesidades del empleado, conduce al individuo a perder su motivación, lo que finalmente causa el desinterés ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Según Herzberg, los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundos y estables cuando son óptimos. Al respecto Herzberg (1954) dice lo siguiente:

El individuo que busca factores de higiene, en oposición a los que buscan factores motivadores, se encuentra motivado por la naturaleza del ambiente laboral, más que por sus tareas. Sufre de una insatisfacción crónica y elevada en lo que respecta a la higiene laboral. ¿Por qué? Porque vive de ello. Tiene una reacción excesiva a una mejoría de los factores de higiene. Le aumentas el salario y te conviertes en el jefe más maravilloso del mundo; está en la empresa más maravillosa del mundo, protesta demasiado. Para decirlo de otra manera, les has dado un estímulo. Pero la satisfacción de los factores de higiene es de corta duración, y la acción corta se aplica también al que busca factores motivadores, porque esta es la naturaleza de la bestia. (p.80)

También la teoría destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para él, el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción.

✓ Factores de satisfacción y Factores de insatisfacción

Herzberg afirma que la satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción. Acerca de esto Manso dice lo siguiente (2002):

De acuerdo con Herzberg, cuando dichos factores no están presentes o se aplican incorrectamente no permiten que el empleado logre satisfacción. Sin embargo, cuando están presentes no originan en los empleados una fuerte motivación sino que solo contribuyen a disminuir o eliminar la satisfacción. (p.81)

La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de satisfacción.

Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el

cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleado continúe con su crecimiento personal.

La opinión de Manso (2002) acerca de la teoría de Herzberg es la siguiente:

La secuela más importante de la teoría de la motivación-higiene fue permitirle a Herzberg presentar al mundo empresarial dos revolucionarias ideas. La primera de ellas, que, siendo la satisfacción y la insatisfacción laboral dos dimensiones distintas e independientes, las estrategias motivacionales que se habían venido empleando, tales como mejorar las relaciones humanas, aumentar los incentivos salariales, y establecer condiciones adecuadas de trabajo, eran incorrectas, tales elementos no generan una mayor motivación, cuando mucho solo actúan previniendo o eliminando la insatisfacción. La segunda idea fue sostener que el solo aumento de los salarios, sin que la gerencia se preocupara de las condiciones en que se realizan las tareas, no sirve para motivar. De acuerdo con Herzberg, en la medida que el dinero se convierte en un factor estándar en el trabajo, pierde inmediatamente su capacidad motivadora, pudiendo engendrar una peligrosa semilla entre los empleados: incentivarlos a abrigar más altas expectativas respecto del periodo venidero de reajustes salariales. (p.83).

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta la teoría de Herzberg, la cual trata de la satisfacción e insatisfacción laboral, la relación

entre subordinados y jefes, y los incentivos salariales. Permitiendo de esta forma tener un conocimiento previo en el momento de analizar la situación laboral de la organización objeto de estudio.

Acerca del trabajo de investigación de Herzberg, Alcalá, De Andrade, Ocampo y Torres (2012) dan la siguiente conclusión:

Uno de los factores más importantes para la empresa son los empleados, gracias a ellos se puede alcanzar el desarrollo óptimo de una institución. Sin embargo, el encargado de la organización como el gerente, debe evaluar todas las necesidades de sus empleados de forma tal que pueda aplicar ciertas medidas con la finalidad de mejorar la eficiencia de la empresa. Esto lo establece Frederick Herzberg, quien a través de su vida presenció de cerca la influencia de las condiciones laborales y la motivación sobre la realización de actividades y tareas dentro de una organización. Define la satisfacción y la insatisfacción de los empleados, y propone métodos para mejorar la calidad y la eficiencia en las empresas. Su teoría ha tenido gran trascendencia a través del tiempo, debido a que aún se aplica en las grandes empresas modernas. (p. 11)

Para la investigación la teoría de Herzberg fue de ayuda, con esto se demuestra que los factores de riesgo psicosociales que en su teoría los clasifica como factores higiénicos y motivadores, afectan de manera directa la conducta y actitudes de los trabajadores, por tal motivo es de suma importancia el estudio de dicha teoría para así tomar en cuenta el ambiente en que labora el trabajador, y tener una base de investigación al desarrollar

los objetivos planteados, y además dar recomendaciones para la mejora del ambiente laboral.

Teoría de las Necesidades de Maslow

Hay necesidades a las cuales las personas no pueden dejar de satisfacer, así como lo refiere la teoría de las necesidades de Maslow. Propone que las necesidades de una persona están organizadas según una jerarquía relativa, de tal forma que las necesidades primarias o fisiológicas son las más importantes y las que determinan el comportamiento en tanto no sean satisfechas. El individuo no puede alcanzar la satisfacción de las necesidades de orden superior mientras no satisfaga las primarias.

Este autor identifico cinco niveles distintos de necesidades, dispuestos en una estructura piramidal, en la que las necesidades básicas se encuentran debajo y las necesidades superiores o racionales se encuentran arriba. (Fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización) acerca de esto Mosher y Sergueyevna (2013) dicen lo siguiente:

Para Maslow, estas categorías de relaciones se sitúan de forma jerárquica, de tal modo que una de las necesidades solo se activa después que el nivel inferior está satisfecho. Únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas. Estas necesidades se presentan en forma de una pirámide. (p. 7)

De tal modo que a medida que se van satisfaciendo las necesidades básicas se prosigue a satisfacer las necesidades superiores, al respecto Rodríguez y Silva (2010) señala lo siguiente:

Según Maslow, el último propósito de toda acción humana es la autonomía y la autodirección, que se obtiene mediante el desarrollo óptimo de las propias potencialidades. Sin embargo, este fin último solo lo alcanzan las personas que han satisfecho todas sus otras necesidades. (p.31)

Maslow en su teoría propone que son cinco los niveles que poseen las necesidades del ser humano, las cuales se definen de la siguiente manera:

Necesidades Básicas

1. Necesidades Fisiológicas, las cuales incluyen la necesidad de aire, agua, comida, temperatura adecuada, descansar, sexo, aliviar el dolor, entre otros. A nivel laboral, el individuo que se encuentre en este nivel de motivación, se preocupa básicamente por la remuneración generada por empleo, así como tener un ambiente de trabajo seguro, buena iluminación y ventilación; baños, comedores y salas de descanso adecuadas.

Según Maslow (1954) define las necesidades básicas o inferiores de la siguiente manera

Las necesidades inferiores están mucho más localizadas, más tangibles y más limitadas que las necesidades superiores. El hambre y la sed son mucho más claramente corporales que el amor, este a su vez lo es mucho más que el respeto. Los medios de satisfacción de las necesidades inferiores son más tangibles u observables que la satisfacción de las necesidades superiores. Además están mucho más limitadas, en el sentido de que se necesita menor cantidad de medios para calmar su necesidad. Solo puede ingerirse una cantidad de comida, pero el amor, el respeto y las satisfacciones cognitivas son ilimitadas. (p.155)

Necesidades Superiores

1. Las necesidades de Seguridad, el individuo se preocupa principalmente por garantizar un trabajo que le brinde estabilidad laboral y protección económica. Se interesa por seguros médicos, cajas de ahorro, derechos de antigüedad, planes de vivienda, jubilación y cualquier otro beneficio que la empresa le pueda brindar, que contribuya a su seguridad y bienestar social e igualmente las que garanticen cierta estabilidad.
2. Las necesidades de Afecto y Pertenencia, corresponden a las necesidades a lo que se llama necesidad de afiliación, es decir, a todo aquello que lleva al individuo a buscar a otros para ser aceptado, aprobado, querido y amado por lo demás, entre otros. Este tipo de individuo busca primeramente un trabajo en donde se realicen relaciones periódicas entre la gerencia y los trabajadores con fines de

comunicación: celebraciones de eventos y ocasiones especiales; carteleras, revistas, boletines e informes anuales, eventos deportivos y todas aquellas actividades que le permitan establecer relaciones con sus compañeros de trabajo.

3. Las necesidades de Autoestima, se incluyen la confianza, el reconocimiento, el respeto, el aprecio y la admiración de los semejantes. La satisfacción de esta necesidad, provoca una sensación de suficiencia. En el ámbito laboral, el individuo valora el tipo de trabajo en el que recibe incentivos individuales por el desempeño, como placas, botones, certificados, distinciones como trabajador del mes, reconocimiento público de contribuciones importantes, planes de promociones y ascenso; así como el reconocimiento diario por parte de sus superiores por el trabajo realizado. El bloqueo o la falta de autoestima conllevan siempre a sentimientos de inferioridad, depresión e incapacidad que, a su vez fomentan los llamados comportamientos neuróticos. En este nivel se encuentran las necesidades de independencia, logro y aprobación.

4. Las Necesidades de Autorrealización, corresponde a todos los comportamientos orientados a desarrollar las potencialidades propias y alcanzar el máximo rendimiento y compromiso de que se es capaz. La persona busca satisfacer sus propias capacidades personales, desarrollar su potencia, hacer aquello para lo cual posee aptitudes y desarrollar y ampliar las necesidades de descubrir la verdad, crear belleza, producir orden y fomentar la justicia.

5. Necesidad de Trascendencia: se refiere al sentido de comunidad, de contribución con la humanidad y de obligación hacia otros, basado en los dones personales.

La manera en que los individuos buscan la satisfacción de cualquiera de estas necesidades está determinada por los factores biológicos, psicológicos y sociales.

Cuando las necesidades superiores están satisfechas la persona trabajara con un mayor rendimiento y se sentirá satisfecha en la organización, al respecto Maslow (1954:52) dice lo siguiente: “Tener satisfechas las necesidades superiores significa mayor eficiencia biológica, mayor longevidad, menos enfermedad, mejor sueño, apetito, etc.”

Según Maslow (1954:113) “la consecuencia básica de la satisfacción completa de cualquier necesidad es que esta queda anulada, y en su lugar aparece otra de tipo superior”

Respecto a la teoría de Maslow, Mosher y Sergueyevna (2013) dicen lo siguiente:

Las múltiples observaciones del comportamiento de las personas han comprobado que existen observaciones, es decir, puede darse el caso de personas que satisfacen necesidades de los escalones más altos sin

satisfacer los escalones más bajos. Por ejemplo, un deportista o artista proveniente de la zona pobre, puede tener satisfecha su necesidad de autorrealización o de reconocimiento social sin tener las necesidades básicas o de seguridad satisfechas. (p. 7)

Es decir que para satisfacer las necesidades no siempre las personas siguen un patrón o satisfacen las necesidades en el orden de la pirámide de Maslow, las personas pueden satisfacer sus necesidades conforme a sus prioridades o deseos.

La teoría de Maslow para esta investigación es de gran ayuda para el estudio que se llevó a cabo en la organización y es de apoyo debido a que tomando en cuenta cada nivel de la jerarquía, se pueden mejorar las condiciones de trabajo y además eliminar factores de riesgos psicosociales presentes en la organización, esto permite tener una base para dar las conclusiones y las recomendaciones al finalizar la investigación.

Bases Teóricas

Factores de Riesgo Psicosociales

La Organización Internacional del Trabajo (2011) define estos términos de la siguiente manera:

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra psicosociales si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo). (p.3)

Según esta definición dependiendo de las condiciones de trabajo en que la persona este laborando su salud se verá afectada por mecanismos mentales y sociales, además afectando de una o de otra manera su capacidad laboral, Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Sin embargo para una mejor comprensión de estos términos vale la pena señalar la definición que usa Rodríguez y Silva (2010:37) en su trabajo de

investigación, “factor de riesgo psicosocial (causa generadora), El riesgo psicosocial en sentido estricto (la probabilidad de que se produzca un daño), el daño psicosocial (la enfermedad derivada de la no prevención de los factores causantes)”. De manera que cada termino tiene un significado distinto pero los tres están interrelacionados, uno surge a causa de otro.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, cita la siguiente definición sobre los riesgos psicosociales (2006)

Por “factor de riesgo” de origen psicosocial, se entiende todo “aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”. Como puede comprobarse fácilmente en este ámbito no encontraremos una única clasificación de estos factores o causa de riesgos psicosociales. No obstante, es manifiesto que algunas condiciones de trabajo tienen mayor índice de probabilidad de operar como tales. (p.13).

Clasificación de los Factores de Riesgos Psicosociales

De manera que según sea la condición de trabajo se harán presentes los factores de riesgos psicosociales y su clasificación. Según la Organización Internacional del Trabajo (2011) estos factores de riesgos psicosociales han sido investigados por estudios especializados de salud y seguridad en el trabajo e identifican cinco grandes grupos de factores de riesgos psicosociales, estos grupos son:

- 1. El exceso de exigencias psicológicas del trabajo:** cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo no permite expresar las opiniones, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.
- 2. La falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo:** cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares o no podemos decidir cuándo se hace un descanso.
- 3. La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo:** cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y tiempo.
- 4. Las escasas compensaciones del trabajo:** cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto e incluso violento o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, por ejemplo.
- 5. Doble jornada o doble presencia:** el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos. (p.8).

Estos grupos es una de las clasificaciones de factores de riesgos psicosociales, existen diversas clasificaciones según el enfoque que se desee darle a la investigación, el objeto de estudio de la investigación es Analizar los factores de riesgos psicosociales y sus efectos en la conducta. La Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (2006) clasifica estos factores de la siguiente forma:

El ambiente o entorno objetivo (dimensión colectiva): estos grupos de factores de riesgos psicosociales se subdividen en tres:

- ✓ Relativos al ambiente físico o material de trabajo.
- ✓ Relativos a la organización
- ✓ Respecto al contenido de las tareas

Las condiciones subjetivas o psicológicas (dimensión individual): son aquellos factores que van generando o no peligros para la salud del trabajador según la percepción que tenga de ellos y de sus capacidades para hacerle frente, son los siguientes:

- ✓ Características de las personas
- ✓ Relaciones interpersonales

Los factores objetivos; En este grupo se agruparía aquellos agentes que comprenden las condiciones del medioambiente físico de trabajo (ruido, temperatura, iluminación y espacio de trabajo).

La carga mental generada por el trabajo (cantidad y complejidad de la información, ritmos de trabajo, nivel de atención sostenido, entre otros).

La autonomía o grado de libertad del trabajador para intervenir en su trabajo (establecer el orden de las tareas, métodos de trabajo, ritmos de

trabajo y pausas) el rol del trabajador (ambigüedad y conflictividad de rol, estilos de mando y dirección)

La organización del trabajo (intervención en la toma de decisiones, en la planificación de las tareas, sugerencias para la mejora de los métodos de trabajo, corrección de errores, conocimiento de los resultados de su trabajo); contenido de las tareas (tareas repetitivas y de corta duración, significado de las tareas para el trabajador, conocimiento de la influencia de su trabajo en el proceso productivo).

Las relaciones laborales (sistemas de comunicación, relaciones interpersonales, apoyo social) y las condiciones de empleo y futuro en la empresa (inseguridad respecto a la continuidad laboral en su puesto de trabajo, influencia del tipo de contrato en el trabajo realizado, salario), turnos de trabajo y/o trabajo nocturno.

La cantidad de tiempo que una persona tenga para realizar su trabajo puede ser un factor que indique presión para el individuo, que tiene la responsabilidad de llevar a cabo sus actividades en su puesto de trabajo. Si el tiempo asignado para cumplir la tarea es muy reducido, o por el contrario; el trabajo que realiza es tan sencillo que lo pueda realizar en cualquier momento y el resto de la jornada no realiza más nada, ambos aspectos puede influir notablemente en la desmotivación del trabajador.

Los factores Subjetivos; Está integrado por los factores de riesgo psicosociales a los que se está expuestos en los centros de trabajo afectan a

todos los trabajadores, si bien la percepción personal o la interpretación individual puede variar de unos a otros, de tal forma que una presión laboral que para unos puede ser generadora de un malestar creciente, para otros puede estar provocando efectos muy negativos para su salud.

Se considera dentro de estos factores variables individuales (edad, sexo, formación, entre otros), la experiencia vital y/o trayectoria del trabajador, estados biológicos, estilos de vida, responsabilidades familiares.

Las posibilidades de desarrollo en el trabajo, hace que el individuo experimente la cuantía del equilibrio de sus emociones y la forma en que son controladas en el momento que se encuentra en el punto máximo de las exigencias, así como también en el mínimo de exigencias, ya que el individuo espera obtener experiencia y nuevos conocimientos a la hora de tener un empleo. Rodríguez y Silva (2010) dicen lo siguiente al respecto:

Si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes –pocas o muchas- para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo o, por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento. (p. 38)

La experiencia laboral es fundamental para el desarrollo de las personas que tienen un empleo, pero en algunos casos simplemente sus puestos de

trabajo son de tareas rutinarias, que no cambian con el tiempo ni varían de alguna manera, por ello los individuos en estos casos no desarrollan ni tienen ningún tipo de aprendizaje como tal; por ejemplo, cuando las tareas asignadas deben aplicar dichas habilidades que con el tiempo o en otros empleos fueron desarrolladas para así realizar las tareas con destreza.

La integración en la empresa está estrechamente relacionada con lo anterior. Sin embargo, aquí se concentra la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí. Es frecuente que los trabajadores piensen en dos categorías: «ellos» y «nosotros». La persona no se identifica con la empresa sino con sus compañeros, con quienes comparte intereses, lo que no representa ningún riesgo para la salud pues, por lo menos en cierto modo, puede implicar un alto nivel de apoyo social y de sentimiento de grupo entre los trabajadores.

Existen estrategias empresariales de gestión de recursos humanos que intentan integrar a cada trabajador en la empresa para que los trabajadores sientan que los problemas y objetivos de ésta son también suyos. Estas estrategias sólo comparten el objetivo final del compromiso, y pueden en realidad ser muy distintas. Al respecto Rodríguez y Silva (2010) proponen lo siguiente:

Pueden intentar fomentar la implicación con la empresa por la vía de dificultar la cooperación y la solidaridad entre los trabajadores, lo que puede constituir una práctica antisindical, por lo que supone de impedimento del apoyo en el trabajo, más que un instrumento de

mejora de la calidad del trabajo; o pueden pretender aumentar la implicación de los trabajadores con la empresa por la vía de reconocer su contribución al logro de los objetivos. (p.50)

Un ejemplo de estas estrategias puede ser el reparto de beneficios y acciones para los trabajadores, y los incentivos salariales justos según los resultados. El refuerzo (término quizás más utilizado en su versión inglesa feedback) es otra forma de apoyo instrumental, y trata sobre la recepción de mensajes de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja.

La mayoría de las personas reciben refuerzo muchas veces al día, pero normalmente en formas muy indirectas, incoherentes, teniendo que adivinar lo que en realidad significan. Sin embargo, es muy importante para cada uno de los trabajadores recibir información detallada sobre cómo hace su trabajo, para así poder modificar las cosas que fallen, lo que posibilita, además, mayores oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades (lo que es beneficioso para la salud) y constituye también una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo.

Las Condiciones psicosociales en la vida laboral actual, influyen de manera directa a las personas, ya que depende de la forma en que la persona determine su rol en el área de trabajo, si se reconsidera importante la toma de alguna decisión, muchas veces el simple hecho de ser tomado en cuenta a la hora de alguna modificación o toma de decisión el empleado cambia la perspectiva que tiene de la organización a la que labora, aumenta

su motivación, su identificación con la organización y hasta el trato con los compañeros y supervisores.

La gestión de recursos humanos se está dedicando a centrarse en el individuo como parte fundamental de la organización siendo también indispensable para lograr las metas establecidas por estas, encaminadas a lograr la mayor productividad para alcanzar la productividad buscada; Rodríguez y Silva (2010) opinan lo siguiente:

Una de las razones para dirigir los esfuerzos de la organización hacia su recurso humano, es la creciente preocupación por la prevención de enfermedades a través de la reducción de riesgos laborales, y la importancia de generar y mantener altos niveles de eficiencia y competitividad entre los trabajadores, factores que facilitan que un ambiente laboral propicio para la consecución de los objetivos propuestos por la organización. (p. 50)

La Influencia en el trabajo, es otro factor psicológico de consideración, debido a que la participación en el proceso productivo de la organización, el trabajador se siente más identificado con la misma y puede desarrollar estrategias para que este proceso sea más eficiente, en caso contrario puede ser considerado nocivo para su salud psicológica, ya que impide el buen desenvolvimiento de sí mismo. La influencia en el trabajo según Rodríguez y Silva (2010) es definida como:

:

La influencia en el trabajo es tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo). La influencia en el trabajo es una de las dimensiones centrales en relación con el medio ambiente psicosocial. Una larga serie de investigaciones han demostrado que una baja influencia en el trabajo aumenta el riesgo de diversas enfermedades (cardiovasculares, psicosomáticas, trastornos músculo-esqueléticos, de salud mental), estrés, bajas por enfermedad. (p. 47)

De manera que la influencia que se tiene en el trabajo evita que se presenten riesgos mentales y psicológicos.

Otra forma de clasificar los factores de riesgo psicosociales es por las Exigencias Psicológicas, son definidas por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud de España (ISTAS 2002) de la siguiente forma:

Cognición significa pensamiento, y las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez. Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni nocivas ni especialmente beneficiosas desde el punto de vista de la salud. (p. 147)

Los esfuerzos cognitivos excesivos en el trabajo, es decir los procesos de pensamiento centrada en el razonamiento y la lógica, son favorables y desarrollables, dependiendo de que si estas exigencias logran contribuir al

desarrollo de habilidades, ya que conlleva a la necesidad de aprender y pueden significar más un desafío que una amenaza.

Las exigencias psicológicas emocionales, afectan de manera significativa a cualquier persona, debido a que cuando los trabajadores las experimentan como una carga, puede influir en sus actividades laborales ya que no separan sus propias emociones, de las emociones de las personas que lo rodean. Al respecto Rodríguez y Silva (2010) dicen lo siguiente:

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferir, y ante quienes pueden mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos, por ejemplo, de sus clientes, pacientes o alumnos con los suyos propios. (p. 44)

Esta situación es frecuente en las profesiones dirigidas a prestar servicio a las personas, en las que los trabajadores y las trabajadoras deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen. Pero esta diferenciación puede ser difícil si las exigencias emocionales son excesivas.

Aunque haya muchas investigaciones sobre la importancia de las exigencias emocionales para la salud, con lo que se ha estudiado se ha

logrado suponer que estas exigencias emocionales podrían estar de alguna manera estrechamente relacionadas entre sí con los indicadores de estrés, salud mental, y percepciones del estado de salud. Cuando los trabajadores experimentan las exigencias emocionales como una carga puede llegar a afectar de alguna manera la forma al momento de prestar sus servicios.

Las exigencias psicológicas de esconder emociones, resulta de una serie de avisos a los cuales el individuo se expone diariamente, que muchas veces no refleja lo que se siente de una manera adecuada por miedo o por circunstancias en las cuales se delimita al trato solo interpersonal, transformándose en una carga personal y en un factor que impide la tranquilidad particular.

Debido a esto el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud de España (ISTAS 2002), dice lo siguiente:

La exigencia de esconder las emociones afecta tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones profesionales. Las exigencias de esconder emociones son más frecuentes en puestos de trabajo de atención a usuarios. Estas exigencias también están presentes en todo trabajo colectivo con superiores y compañeros y pueden estar relacionadas con la falta de apoyo de superiores y compañeros. (p. 148)

Las exigencias emocionales en el puesto de trabajo cuando se trata con clientes y/o público en general causa en muchos casos emociones que el trabajador va interiorizando y acumulando dependiendo de la situación de tensión o presión que genere, en este caso la persona no exterioriza sus sentimientos dependiendo de los factores que estén presentes.

Los factores de riesgo de índole psicosocial a los que tienen que enfrentarse los trabajadores en su actividad diaria son, por tanto, muchos y de diversa naturaleza, lo cual hace necesario agruparlos con el objetivo de facilitar su identificación y el estudio de los daños para la salud que pueden generar, de manera que se tomaran en cuenta los que se hagan presentes en la organización objeto de estudio,

Nocividad de los Factores de riesgos Psicosociales

Las consecuencias de los factores de riesgos psicosociales son trastornos en la salud que según Fernández (2005) citado también por Fernández (2013) se presentan de tres formas:

Los trastornos psicosociales incluyen trastornos de tipo:
1) Psicológicos: la ansiedad, depresión, insatisfacción y desmotivación laboral, problemas en las relaciones personales, baja autoestima, trastornos psicósomáticos, trastornos mentales, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. Así mismo a nivel conductual tendríamos propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del

apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, etc.

2) Fisiológicos: trastornos cardiovasculares, digestivos, úlceras de estómago, trastornos musco esqueléticos, respiratorios, alteraciones del sueño, cáncer, etc., efectos en los que el estrés tendría el papel de precursor.

3) Efectos socio laborales: absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes, disminución de la productividad, el rendimiento y la calidad, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo, así como alteraciones de la vida social y familiar. (p.39).

En la investigación en la empresa de administración de cementerio se desea determinar la nocividad de los factores de riesgos psicosociales, de manera que esta definición es de guiar para tener una orientación de lo que estos factores pueden ocasionar en las personas.

Bases Legales

La legislación venezolana también aporta artículos relacionados con nuestra investigación, a continuación la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela:

Capitulo III Derecho civiles; artículo 46: Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral en consecuencia:

1. Ninguna persona puede ser sometida a penas, torturas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. Toda víctima de tortura o trato cruel, inhumano o degradante practicado o tolerado por parte de agentes del estado, tiene derecho a la rehabilitación.
2. Toda persona privada de libertad será tratada con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano.
3. Ninguna persona será sometida sin su libre consentimiento a experimentos científicos, o a exámenes médicos o de laboratorio, excepto cuando se encontrare en peligro su vida o por otras circunstancias que determine la ley.
4. Todo funcionario público o funcionaria pública que, en razón de su cargo, infiera maltratos o sufrimientos físicos o mentales a cualquier persona, o que instigue o tolere este tipo de tratos, será sancionado o sancionada de acuerdo con la ley.

Este artículo indica que cada persona está en su derecho según la Constitución a no ser torturado de forma psicológica ni físicamente, el que sea sometido a esto tiene derecho a recibir rehabilitación y en el caso de que un funcionario público participe en esto será sancionado según la ley.

El artículo 87 establece:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendientes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. (p. 16)

Este artículo hace referencia a la obligación que tiene el Estado de promover y avalar que toda persona que trabaje tenga la oportunidad de hacerlo bajo las condiciones más propicias, dignas y favorables, que puedan asegurarle una excelente calidad de vida. Además, que las personas pueden laborar en organizaciones de forma segura y le garantice el desarrollo como persona.

Con respecto a lo que establece la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) (2012), pueden citarse los siguientes artículos:

El artículo 55 establece: “El contrato de trabajo, es aquel mediante el cual se establecen las condiciones en las que una persona presta sus servicios en el proceso social de trabajo bajo dependencia, a cambio de un salario justo”...

Este artículo, establece que el contrato es un acuerdo entre las partes donde quedan establecido que los servicios prestados por el trabajador debe ser equitativos a una remuneración justa.

El artículo 85 establece: “La estabilidad es el derecho que tienen los trabajadores y trabajadoras a permanecer en sus puestos de trabajo. Esta Ley garantiza la estabilidad en el trabajo y dispone lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado”...

Este artículo establece el derecho a permanecer en sus puestos de trabajo, haciendo referencia a la calificación de despido ilegal, donde el trabajador basándose en esta ley puede comenzar un proceso legal, solicitando el reenganche y los salarios dejados de percibir, si los alegatos del patrono carecen de justificación.

El Artículo 94 establece:

Los trabajadores y trabajadoras protegidos de inamovilidad no podrán ser despedidos, ni trasladados, ni desmejorados sin una causa justificada la cual deberá ser previamente calificada por el inspector o inspectora del trabajo. El despido, traslado o desmejora de un trabajador o trabajadora protegido de inamovilidad son contrarios a lo previsto en la Constitución y en esta Ley... (p.66)

Este artículo, establece la prohibición de despido, traslado o desmejora a los trabajadores sin causa justificada, en el caso de despido este solo puede ocurrir si el patrono comprueba ante la Inspectoría de trabajo una falta grave prevista en la ley.

También en la Ley Orgánica del trabajo de los trabajadores y trabajadoras (2012); Capítulo V hace referencia a las condiciones dignas de trabajo.

El artículo 156 de dicha ley señala, que se permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal, este artículo permite evidenciar que el trabajo requiere de ciertas condiciones que resulten favorables, para que los trabajadores logren un buen desarrollo físico y psíquico dentro de su ámbito laboral, lo cual es de gran importancia para la protección de su salud.

Específicamente en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo: En el Artículo 56, se menciona el hecho de que el trabajador debe estar informado acerca de los riesgos, por medio del comité de seguridad y salud laboral, también se hace alusión en el Artículo 69, Donde se menciona lo relativo a la lesión interna determinada por un esfuerzo violento o producto de la exposición a agentes de riesgos así como los psicosociales. En el Artículo 70, hace mención a los factores psicosociales:

Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, **factores psicosociales y emocionales**, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, **trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes** (p.70).

En el Artículo 119, referente a las infracciones graves en que pueden incurrir el Comité de Seguridad y Salud Laboral, en el numeral 23. El no

informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras y al Comité de Seguridad y Salud Laboral de las condiciones peligrosas 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 daño a la salud de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, de conformidad con esta Ley, su Reglamento o las Normas Técnicas.

Definición de Términos Básicos

Factor: Elemento, con causa. Elemento o circunstancia que contribuye, junto con otras cosas, a producir un resultado: el ejercicio físico es un factor decisivo en la calidad de vida.

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. (OIT)

Riesgo: Es la probabilidad de que suceda un evento, impacto o consecuencia adversa. Se entiende también como la medida de la posibilidad y magnitud de los impactos adversos, siendo la consecuencia del peligro, y está en relación con la frecuencia con que se presente el evento.

Trabajo: Es la actividad física y mental que desarrollan las trabajadoras y trabajadores, potenciando así sus capacidades, crecimiento y desarrollo. Así el trabajo no solo transforma la naturaleza para la producción de bienes y servicio, sino que además, el hombre y la mujer son transformados, permitiendo su autorrealización.

Estrés: Es posible definir el estrés como una respuesta del organismo ante demandas internas o externas que, en principio, resultan amenazantes.

Estrés Laboral: perturbación del trabajador unida a su situación en la Empresa o a una modificación de ésta que requiera de la adaptación del individuo a las nuevas demandas.

Condiciones De Trabajo: son aspectos de la relación laboral que expresan el contenido de la prestación a que se obliga el trabajador, determinando su objeto: jornada, horario, salario, clasificación profesional, vacaciones, permisos, etc. En materia de condiciones de trabajo, las previstas en contrato nunca pueden situarse por debajo de las que resulten aplicables por norma estatal o convencional. A efectos de la legislación de prevención de riesgos laborales se entiende por "condición de trabajo" cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador.

Salud: es un estado de completo bienestar físico, mental y social; y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia.

Conducta: está relacionada a la modalidad que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida. Esto quiere decir que el término puede emplearse como sinónimo de comportamiento, ya que se refiere a las acciones que desarrolla un sujeto frente a los estímulos que recibe y a los vínculos que establece con su entorno.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación

La presente investigación es de carácter descriptivo, se analizó los factores de riesgos psicosociales con el propósito de determinar sus efectos en la conducta, Smith (2013) define este tipo de investigación de la siguiente forma:

Este tipo de investigación da un gran aporte al medir, aunque sea de manera independiente, los conceptos, variables o dimensiones, ello permite saber cómo es y cuáles son las maneras que estos tienen de manifestarse.

Así, es importante tener claro que nunca este tipo de investigación establecerá relaciones entre variables, mide de manera independiente los conceptos o variables, aunque este en capacidad de integrar las mediciones de cada una de las variables con el propósito de determinar cómo es. (p.249)

La realización de esta investigación se llevó a cabo identificando los factores de riesgos psicosociales presentes en la organización, a que factores están expuestos los trabajadores y la nocividad que ocasionan en una empresa de administración de cementerio, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Estrategia Metodológica

Las estrategias metodológicas según Tamayo y Tamayo (2004:107), “se pueden representar en un cuadro técnico metodológico, que es una herramienta de planificación y control en la ejecución de la investigación, por lo que da cuenta del desglose de las variables a investigar y sus dimensiones”. De allí, que se plantea el uso del Cuadro Técnico Metodológico (CTM) a manera de plasmar concretamente los aspectos considerados en el desarrollo de esta investigación.

En esta investigación se utilizó el cuadro técnico metodológico, el cual es definido por Delgado De Smith (2013):

Destaca entre sus bondades que logra agrupar de manera definida los aspectos relevantes de la investigación. En él están contenidas las dimensiones y/o variables estudiadas, las cuales están contenidas en cada una de los objetivos planteados, los indicadores, ítems, la fuente de información e instrumentos. (p.261)

El cuadro técnico metodológico según Tamayo y Tamayo (2004:112), “se concibe como una buena herramienta de apoyo. Es una entre muchas vías para ordenar, planificar y ejecutar la investigación”; por lo que en su contenido se expresó el concepto, relativo a las variables en estudios, su definición e indicación del cómo o bajo que parámetros se asumió la medición, es decir, se identificaron las dimensiones; en referencia a los

aspectos a evaluar de las variables en estudio. Por otra parte, fueron delimitados los indicadores que correspondieron a cada dimensión, señalando el instrumento, aplicado para la recolección de datos y las fuentes de donde se obtuvo la información

A continuación se presenta el cuadro de la siguiente forma: en primer lugar el objetivo general, el cual consiste en la razón de la investigación, luego el objetivo específico su propósito es lograr que se cumpla el objetivo general, luego la dimensión es el tema a estudiar del objetivo específico, la definición es el significado de la dimensión, indicadores es el desglose de la definición, ítems son las oraciones afirmativas que surgen de los indicadores, finalmente las técnicas e instrumentos y la fuente son los que permitirán recopilar la información que se desea. (Ver cuadro 1)

Población y Muestra

Según Arias (2006:81) la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. De acuerdo a lo citado anteriormente la población objeto de estudio en la empresa de administración de cementerio es de veintiún empleados, ya que estos son los que están dentro de los criterios de inclusión y son el universo de la organización.

La organización consta con veintiún (21) empleados la cual está conformada por seis (6) departamentos que se encuentran divididos, (ver cuadro 2)

Cuadro 2
Población objeto de estudio

Departamento	Cantidad de trabajadores
Ventas	Cinco (5)
Cobranza	Cinco (5)
Recursos Humanos	Dos (2)
Contabilidad	Dos (2)
Administración	Dos (2)
Incineración	Cinco (5)
Total Trabajadores	Veintiuno (21)

Fuente: Elaboración propia a partir de Recursos Humanos

Se tomó en cuenta la totalidad de la población para llevar a cabo la investigación, debido a que esta población posee las características que se desean desarrollar en el objeto de estudio, además de que esta población es finita, se puede trabajar con toda ella. Por lo tanto, no es necesario aplicar la técnica del muestreo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

Cuando se realiza una investigación, se amerita de técnicas e instrumentos para la recolección de los datos o información. Según Tamayo y Tamayo (2004:121), “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” asimismo Arias (2006:87), señala que las técnicas de recolección de datos “son los distintos formas o maneras particulares de obtener la información”. En este sentido, entre las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados para el desarrollo de la presente investigación se encuentran:

La revisión documental, la cual se aplica con el uso de textos, leyes, manuales de normas, entre otros, evaluando en forma cualitativa diversos aspectos, dimensiones o componentes del hecho concreto a investigar, específicamente sustentado con los antecedentes de fuentes fiables, las bibliografías e información por internet. Así como el cuestionario aplicado al personal de la empresa de administración de cementerio.

Según Tamayo y Tamayo (2004), el Cuestionario “contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”. El instrumento es definido según Sabino (2010) citado también por Fariñas, Gómez, Ramos, y Rivero (2010):

Instrumento es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados (p.149).

Se utilizó un cuestionario individual creado por las autoras y además se adaptó al mismo un instrumento para llevar a cabo los objetivos planteados, el cual fue la versión corta del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo Istas 21, que es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo, los mismos son: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, Inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

Este instrumento se usó con el fin de obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación, el mismo está compuesto por afirmaciones, con opciones de respuesta, el cual contribuye a recaudar de manera directa la información en la empresa objeto estudio, aplicándose colectivamente a toda la población. El cuestionario es de tipo auto administrado ya que el mismo es entregado a los sujetos y estos responden directamente en la planilla suministrada.

En el instrumento se consideran los aspectos más importantes vinculados a los objetivos específicos, y a los resultados que persigue la investigación: Identificar los factores de riesgos psicosociales presentes en una empresa de administración de cementerio, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, describir los factores de riesgo psicosociales a los cuales están expuestos los empleados en una empresa de administración de cementerio, ubicada en Valencia, Estado Carabobo y determinar la nocividad de los factores de riesgos psicosociales en una empresa de administración de cementerio, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

La razón de haber utilizado esta técnica e instrumento se justifica a través de lo que plantea Moncada y otros (2002) citado también por Rodríguez (2009)

Es un cuestionario individual, que no evalúa al individuo, sino la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial, a través de las respuestas de todo el colectivo empleado en la unidad objeto de evaluación. Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y debe garantizarse su confidencialidad. Los datos deben ser tratados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales
(p. 136)

De manera que el objetivo general es analizar los factores de riesgos psicosociales para determinar sus efectos en la conducta con el fin de mejorar el ambiente de trabajo y esta técnica e instrumento respondió al objeto de estudio planteado, además de que para llevar a su total cumplimiento los objetivos trazados, se realizaron modificaciones en el instrumento por las investigadoras que permitieron el cabal cumplimiento de la investigación.

Validez y confiabilidad

La validez permite al investigador obtener la información a través del instrumento, el cual será analizado y verificado por un especialista en el área estudiada para comprobar su factibilidad. El autor Arias (2006:79), señala que “La validez significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación.”

En la validez del instrumento, en la cual se trabajó en la recolección de información participaron profesores expertos en las distintas áreas de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales pertenecientes a la escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo, como lo son: Lic. Bruno Valera adscrito a la cátedra de Estadística (Ver anexo B), Lic. Anais Narrero adscrita a la cátedra Políticas RRH (Ver anexo B) y el Lic. Servio Ferrer adscrito a la cátedra de Auditoria (Ver anexo B). El trabajo de los profesores es verificar la pertinencia y relación que existe entre el instrumento y lo contemplado en la investigación.

Es constatar que todos los indicadores e ítems planteados en el cuadro técnico metodológico estén presentes en los instrumentos, con el fin de dar respuestas alineadas al cumplimiento de los objetivos trazados en esta investigación.

Por otro lado, la confiabilidad según Delgado, Colombo y Rosmel (2002:2) “se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al

aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecida como sea posible”. Según lo mencionado se presenta un cuestionario, con preguntas cerradas, policotómicas, por rangos, de opción múltiple con escalamiento basado en Likert con alternativas, definida según Malave (2007)

Es un tipo de escala que mide actitudes, es decir, que se emplea para medir el grado en que se da una actitud o disposición de los encuestados sujetos o individuos en los contextos sociales particulares. El objetivo es agrupar numéricamente los datos que se expresen en forma verbal, para poder luego operar con ellos, como si se tratará de datos cuantitativos para poder analizarlos correctamente.(p.4)

Para obtener la confiabilidad del instrumento, luego de aplicarlo y tabularlo, se utilizó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, la cual es una de las medidas de consistencia interna, que permite evaluar la coherencia de todos los ítems de un instrumento en una sola aplicación. Al respecto Delgado, Colombo, y Rosmel (2003:69) afirma que “el coeficiente Alpha Cronbach permite determinar la confiabilidad; utilizando la formula, si el resultado es 0.80 o más se considera aceptable el instrumento”.

La fórmula que se utilizó para la confiabilidad es la siguiente:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right]$$

Dónde:

N = Número de ítems de la escala.

N-1 = Número de Ítems – 1 (Es el grado de libertad).

ΣS^2_i = Sumatoria de las varianzas de los ítems.

S^2_t = Varianza de toda la escala.

La misma posee un rango de referencia la cual permite determinar el grado de confiabilidad del instrumento, detallándose a continuación en el cuadro 3.

Cuadro 3

Rango de referencia de la confiabilidad

Se mide de (0 a 1): 0 - 0,50 No hay confiabilidad
0,51 - 0,625 Regular confiabilidad
0,625 - 1 Alta confiabilidad
Formula: $ALPHA = N/N-1 * 1-St/S$

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con los resultados obtenidos por el método de Alpha de Cronbach, se puede afirmar que el instrumento diseñado para efectos de esta investigación posee un coeficiente de confiabilidad de 0,8937 considerándose así que el instrumento cuenta con un rango de confiabilidad de 89,29% (muy alto) por lo que es calificado un instrumento confiable. (Ver anexo C).

Tabulación de los resultados

En esta investigación se realizó un procesamiento de datos, la cual según Tamayo y Tamayo (2004) es definida de la siguiente forma:

Una vez recopilados los datos por los instrumentos diseñados para este fin es necesario procesarlos, es decir elaborarlos matemáticamente, al realizar la cuantificación y su tratamiento estadístico permitirá llegar a conclusiones en relación con la hipótesis planteada. (p.187)

La tabulación de los resultados fue realizada de la siguiente forma, aplicación del cuestionario, tabulación de las respuestas de los empleados, confiabilidad del instrumento y finalmente se realizó la tabulación de los resultados (como se observa en el anexo D) para llevarlos a porcentajes y visualizarlos.

Al aplicar el cuestionario se tomó en cuenta la escala de Likert, la cual consta de una escala de valoración del número cinco al uno (5 al 1) el número cinco corresponde a la respuesta totalmente de acuerdo, mientras que el número uno todo lo contrario, como se observa en el cuadro 4.

Cuadro 4
Escala de valoración

Valoración	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1

Fuente: elaboración propia

En base a este cuadro de valoración y con las respuestas obtenidas se efectuó la tabulación de resultados, los cuales fueron obtenidos de las afirmaciones del cuestionario aplicado, cada respuesta que dieron los empleados tenía asignado un valor, los cuales se cuantificaron de la siguiente forma: cada objetivo tenía cierto número de indicadores y estos a su vez se desglosaron en afirmaciones, como se observa a continuación:

- Primer objetivo: Identificar los factores de riesgos psicosociales presentes en una empresa de administración de cementerio, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.
- Indicadores: Organización del trabajo
- Afirmaciones: (1) El puesto de trabajo tiene un alto nivel de exigencia. (2) Estoy de acuerdo con los procesos de trabajo que tengo asignados. (3) Es alto el nivel de dificultad de las tareas que realizo.
- Respuestas de las afirmaciones (ver cuadro 5)

Cuadro 5
Respuestas de afirmaciones

Afirmaciones	Población																				
1	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	1	4	3	3	3	1	5	3	4	5	4	4

Fuente: elaboración propia

El resultado de cada afirmación se llevó a porcentaje de la siguiente forma:

1. La población está compuesta por veintiún empleados (21) esto equivale al cien por ciento (100%) este porcentaje es la población total.

2. Primera afirmación: catorce empleados respondieron totalmente de acuerdo, esto equivale al sesenta y siete por ciento (67%) de la población. Formula: $14 \cdot 100 / 21 = 67\%$

Seis empleados respondieron de acuerdo, esto equivale a veinte nueve por ciento (29%) de la población. Formula: $6 \cdot 100 / 21 = 29\%$

Un empleado respondió la opción de indiferente, esto equivale al cinco por ciento (5%) de la población. Formula: $1 \cdot 100 / 21 = 5\%$

Este procedimiento se llevó a cabo en cada objetivo planteado y de esta forma se efectuó el cálculo para obtener los porcentajes que luego fueron representados en una tabla.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados y el análisis de los datos sobre la aplicación de las técnicas e instrumento, dichos resultados se presentan a través del diseño de tablas las cuales permiten una visión más precisa del análisis. De esta forma, la aplicación de la metodología de la investigación seleccionada permite obtener resultados específicos los cuales son analizados, interpretados y confrontados con la información manejada en el marco documental con el fin de presentar las conclusiones y recomendaciones posteriores.

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos se llevó a cabo a través de las distintas dimensiones analizadas en el instrumento, plasmando cada dimensión en base a los ítems que a ella correspondan logrando así mejor coherencia en el análisis y mejor presentación de los datos.

Con los resultados de los análisis y la interpretación de los resultados obtenidos permitirá evidenciar cuales son los factores de riesgos psicosociales presentes en la organización y así dar cumplimiento a los objetivos planteados.

La aplicación del instrumento basado en una serie de preguntas contenidas en un cuestionario fue aplicado a todo el personal de la organización, para obtener los resultados se tabularon los datos recabados,

Los cuales arrojaron resultados positivos y negativos, estos se evidencian a continuación (ver Cuadros 6,7 y 8)

Dimensión: Fuente de los factores de riesgo psicosociales

Ítems: 1, 2, 3, 4, 5 ,6 ,7 ,8 ,9

Cuadro 6

Fuente de los factores de riesgo psicosociales

<i>Dimensión: Fuente de los factores de riesgo psicosociales</i>										
Opciones	TA	A	I	D	TD	Porcentajes por indicadores				
Ítems						TA	A	I	D	TD
1	67%	29%	5%	0%	0%	TA	A	I	D	TD
2	52%	48%	0%	0%	0%	44%	40%	13%	0%	3%
3	14%	43%	33%	0%	10%					
4	81%	14%	0%	0%	5%	TA	A	I	D	TD
5	33%	33%	24%	10%	0%	43%	22%	29%	5%	1%
6	14%	19%	62%	5%	0%					
7	47%	38%	5%	10%	0%	TA	A	I	D	TD
8	71%	19%	10%	0%	0%	61%	26%	10%	3%	0%
9	67%	19%	14%	0%	0%					
Población										

Fuente: elaboración propia

Con respecto a la fuente de los factores de riesgo psicosociales, esto se refiere al el origen de la exposición a estos riesgos, tiene relación con las diferentes formas de organización del trabajo de las empresas. Cabe destacar que de los resultados obtenidos del instrumento aplicado, los ítems 1, 2 y 3 que corresponden a la organización del trabajo, evidencian que el 44% de la población indica estar totalmente de acuerdo en que el puesto de

trabajo y las actividades asignadas tienen un alto nivel de exigencia y dificultad pero a pesar de esto están de acuerdo en que el proceso de trabajo es el adecuado, mientras el 40% afirma estar de acuerdo con lo anterior, un 13% es indiferente y un 3% está totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a estos resultados se puede decir que la mayoría de los empleados encuentran que su trabajo posee un alto nivel de exigencia y dificultad en las labores que realiza, además de que parte de la población permanece indiferente, lo cual indica que no están satisfechos en cuanto a esto, según la clasificación de factores de riesgo psicosociales citada con anterioridad, señala que uno de los factores presentes en el ambiente o entorno del trabajo es la carga mental ocasionada por la organización del trabajo, esto es a causa de la cantidad y complejidad de la información.

Este factor presente causa en el individuo situaciones de estrés, esto afecta la salud de los empleados de forma mental y social de igual manera su capacidad laboral se verá afectada, de manera que unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del empleado.

El exceso de exigencias psicológicas del trabajo es ocasionado por lo que se ha dicho anteriormente, el trabajo debe permitirle al empleado un desarrollo físico y psicológico normal, la LOTTT en su artículo 156 permite

evidenciar que el trabajo requiere de ciertas condiciones que resulten favorables, para que los trabajadores logren un buen desarrollo físico y psíquico dentro de su ámbito laboral, lo cual es de gran importancia para la protección de su salud, este factor también influye en la motivación de los empleados.

Según la teoría de Herzberg resalta que los factores motivacionales en relación a las tareas deben ser diseñadas para atender a los principios de eficiencia y crecimiento, de manera que el puesto de trabajo y las tareas al tener alto nivel de exigencia pueden ser un factor que conduce al individuo a perder su motivación.

En los resultados obtenidos de los ítems 4,5 y 6 que corresponden a los modelos de gestión se puede evidenciar que el 43% está totalmente de acuerdo con que mantienen una relación favorable con los superiores, esto les permite participar en la toma de decisiones y además recibir reconocimiento de sus superiores, también el 22% afirma estar de acuerdo con lo anterior, mientras que el 29% es indiferente, un 5% está en desacuerdo y un 1% está totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a estos resultados se puede apreciar que más de la mitad de los empleados están de acuerdo con el modelo de gestión de la organización, sin embargo es notorio que a un porcentaje no muy bajo esto le sea indiferente, esto puede indicar que no se encuentran del todo satisfechos con los modelos de gestión, específicamente con el

reconocimiento de parte de sus supervisores, los modelos de gestión son importantes en la organización ya que esto permite que los trabajadores se sientan que son tomados en cuenta en la empresa y además el individuo debe ser una de las partes fundamentales de la organización para alcanzar y lograr las metas establecidas, y esto permitirá que se prevengan enfermedades y se reduzcan riesgos laborales.

Según la teoría de Herzberg los factores motivacionales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo, de manera que es importante el reconocimiento por parte de los superiores hacia sus subordinados.

De igual manera cabe señalar que los cargos en la organización deben estar diseñados para estimular a los empleados, atender sus necesidades motivacionales, crear oportunidades de desarrollo intrínseco, fomentar la creatividad y el crecimiento íntegro del empleado.

Los resultados obtenidos en los ítems 7, 8 y 9 los cuales corresponden a las estrategias de la organización se evidencia que el 61% está totalmente de acuerdo con que poseen autonomía en la realización de sus actividades, esto les permite tener iniciativa en las mismas y además tienen estabilidad laboral, de igual forma el 26% afirma estar de acuerdo con lo anterior, mientras que el 10% permanece indiferente a esto y el 3% está en desacuerdo.

Acorde a estos resultados se evidencia que una gran parte de los empleados están satisfechos con las estrategias de la organización, esto es de suma importancia, ya que el individuo al estar de acuerdo en que posee autonomía e iniciativa en la realización de sus actividades, le permite tener una perspectiva positiva de la organización y además esto trae como resultado que su identificación y hasta el trato con los compañeros y supervisores aumente de forma significativa.

Sin embargo, esto no indica que en la organización todo se encuentre excelente, los empleados poseen muchas necesidades que desean satisfacer, una organización que no vela por las necesidades del empleado, conduce al individuo a perder su motivación, lo que finalmente causa el desinterés ya que la empresa sólo brinda un lugar de trabajo. El encargado de la organización como el gerente, debe evaluar todas las necesidades de sus empleados de forma tal que pueda aplicar ciertas medidas con la finalidad de mejorar la eficiencia de la empresa.

Dimensión: Factores de riesgo psicosociales

Ítems: 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23

Cuadro 7

Factores de riesgo psicosociales

<i>Dimensión: Factores de riesgo psicosociales</i>										
Opciones	TA	A	I	D	TD	Porcentajes por indicadores				
Ítems						TA	A	I	D	TD
10	76%	24%	0%	0%	0%	TA	A	I	D	TD
11	14%	28%	24%	24%	10%	36%	24%	14%	18%	8%
12	19%	19%	19%	29%	14%					
13	66%	29%	5%	0%	0%	TA	A	I	D	TD
14	43%	48%	9%	0%	0%	43%	22%	8%	16%	1%
15	19%	19%	9%	48%	5%					
16	57%	28%	5%	10%	0%	TA	A	I	D	TD
17	62%	38%	0%	0%	0%	49%	31%	8%	12%	0%
18	19%	33%	29%	19%	0%					
19	57%	24%	0%	19%	0%					
20	29%	38%	29%	4%	0%	TA	A	I	D	TD
21	33%	33%	33%	0%	0%	30%	40%	28%	2%	0%
22	33%	62%	5%	0%	0%					
23	24%	29%	43%	4%	0%					
Población										

Fuente: elaboración propia

Con respecto a los factores de riesgos psicosociales presentes en la organización, cabe destacar que los resultados obtenidos en los ítems 10, 11 y 12 los cuales conciernen a las exigencias psicológicas del trabajo, evidencian que el 36% está totalmente de acuerdo con que está familiarizado con las actividades asignadas pero que la cantidad de trabajo y la distribución del tiempo genera la acumulación de las mismas, de igual

manera el 24% está de acuerdo con lo anterior, pero el 14% permanece indiferente, el 18% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a estos resultados cabe destacar que más de la mitad de la población está en total acuerdo con que están familiarizados con las actividades asignadas, sin embargo se observa que la distribución del tiempo para las actividades asignadas y la cantidad de las mismas ocasiona acumulación en poco tiempo.

Según las bases teóricas este es otro factor de riesgo psicosocial, relacionado al ambiente o entorno objetivo, respecto al contenido de las tareas, la cantidad de tiempo que una persona tenga para realizar su trabajo puede ser un factor que indique presión para el individuo, que tiene la responsabilidad de llevar a cabo sus actividades en su puesto de trabajo. Si el tiempo asignado para cumplir la tarea es muy reducido, puede influir notablemente en la desmotivación del trabajador.

Los resultados obtenidos en los ítems 13,14 y 15 los cuales hacen referencia al trabajo activo fueron los siguientes, el 43% evidencia estar totalmente de acuerdo en que participan en la forma de realizar sus actividades, esto les permite influir en el orden en que las realizan, de igual manera el 32% está de acuerdo con lo anterior, el 8% permanece indiferente, el 16% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

En relación a estos resultados es notorio resaltar que los empleados manifestaron participar en la forma de realizar sus actividades y de influir en el orden de realización de las mismas, esto evita que los factores de riesgos psicosociales relativos al ambiente físico se hagan presentes ya que al tener un cierto grado de autonomía en la forma de realizar las tareas y de influir en el orden de las mismas manifiestan tener cierto control en este punto.

Sin embargo cabe destacar que un porcentaje no pequeño se mostró en desacuerdo, respecto a que durante la jornada de trabajo permiten tomar pequeños descansos, a pesar de que pueden influir y controlar el orden de realizar su trabajo, no poseen la libertad de establecer sus ritmos de trabajo y tomar un descanso.

Según la clasificación de los factores de riesgo psicosociales cabe destacar que uno de estos factores de riesgo es la falta de control, desarrollo e influencia en el trabajo, la falta de autonomía o el grado de libertad del trabajador respecto a su ritmo de trabajo o tomar pausas, ocasiona que esa falta de control e influencia en su tiempo de trabajo se vaya haciendo presente en la organización.

En relación a los resultados obtenidos en los ítems 16,17,18 y 19 los cuales hacen referencia a la estima, se evidencia que el 49% está totalmente de acuerdo con recibir apoyos en situaciones difíciles, además de tener una relación armoniosa con el grupo de trabajo, recibir beneficios laborales a parte de lo establecido en la ley y de recibir reconocimiento del trabajo

asignado, el 31% manifiesta estar de acuerdo con lo anterior, sin embargo el 8% es indiferente a esto y el 12% está en desacuerdo.

De acuerdo a estos resultados se hace evidente que un porcentaje alto ha manifestado de forma positiva, ser estimado por la organización y sus compañeros de trabajo, las relaciones laborales tienen una parte importante en la organización, estos son los sistemas de comunicación, las relaciones interpersonales y el apoyo social, además de las condiciones de empleo, cuando esto funciona bien en la organización se evita que factores de riesgos psicosociales relativos al ambiente o entorno no afecten a los empleados.

Sin embargo no pasa desapercibido que un porcentaje sea indiferente y se manifieste en desacuerdo con lo anterior, más que todo su desacuerdo es relacionado a recibir reconocimiento por el desempeño en la ejecución de las actividades, es de suma importancia para los empleados recibir información detallada sobre como realiza su trabajo, para así modificar sus fallas, esto posibilita mayores oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades (lo que es beneficioso para la salud) y constituye también una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo.

Según la teoría de Maslow, el cual explica las necesidades de nivel superior, respecto a las necesidades de autoestima, el individuo valora el tipo de trabajo en el cual recibe reconocimiento diario por parte de sus superiores por el trabajo realizado, El bloqueo o la falta de autoestima conllevan siempre

a sentimientos de inferioridad, depresión e incapacidad que, a su vez fomentan los llamados comportamientos neuróticos.

Con respecto a las condiciones de la organización los resultados obtenidos de los ítems 20, 21, 22 y 23 fueron los siguientes: el 30% manifiesta estar totalmente de acuerdo con que la organización posee un ambiente de trabajo adecuado, cuentan con un mobiliario en buenas condiciones, poseen el equipo necesario para realizar las actividades asignadas y tienen normas y procedimientos claros, el 40% de igual manera está de acuerdo con lo anterior, mientras que el 28% permanece indiferente a esto, el 2% está en desacuerdo.

Según estos resultados se evidencia que hay un porcentaje alto de empleados que se encuentran satisfechos con las condiciones en que se encuentra la organización, sin embargo no pasa desapercibido que un porcentaje no muy pequeño permanezca indiferente esto muchas veces es evidencia de disconformidad.

Esta indiferencia se hizo manifiesta en relación con el ambiente de trabajo, el mobiliario, las normas y procedimientos, es necesario que las condiciones de la organización sean adecuadas y seguras, ya que esto permitirá que los empleados se desarrollen en un ambiente de trabajo saludable, respecto a esto la teoría de Herzberg, ubica las condiciones de la organización dentro de los factores higiénicos, señala que cuando estos están en óptimas condiciones se evita la insatisfacción de los empleados y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

Además de esto es importante que la organización cuente con normas y procedimientos claros, ya que esto les permitirá desarrollar sus actividades de forma correcta, evitando momentos de confusión y que se de origen a que se manifiesten factores que afecten al empleado de manera psicológica, mental y social.

Dimensión: Nocividad de los factores de riesgo psicosociales

Ítems: 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32

Cuadro 8

Nocividad de los factores de riesgo psicosociales

<i>Dimensión: Nocividad de los factores de riesgo psicosociales</i>										
Opciones	TA	A	I	D	TD	Porcentajes por indicadores				
Ítems						TA	A	I	D	TD
24	81%	5%	5%	9%	0%	TA	A	I	D	TD
25	38%	28%	24%	10%	0%	57%	19%	13%	11%	0%
26	52%	24%	10%	14%	0%					
27	0%	29%	38%	28%	5%	TA	A	I	D	TD
28	71%	24%	5%	0%	0%	29%	19%	19%	22%	11%
29	14%	5%	14%	38%	29%					
30	24%	29%	29%	9%	9%	TA	A	I	D	TD
31	24%	57%	5%	5%	9%	36%	35%	18%	5%	6%
32	62%	19%	19%	0%	0%					
Población										

Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos respecto a la nocividad de los factores de riesgo psicosociales, correspondiente al liderazgo, lo cual se desarrolla en los ítems 24, 25 y 26 dieron como resultado los siguientes porcentajes: 57% de la población evidencia estar totalmente de acuerdo con que se encuentra identificado con su puesto de trabajo, participa en la planificación con los jefes inmediatos y mantienen una buena comunicación con sus jefes, de igual forma el 19% está de acuerdo con lo anterior, el 13% es indiferente y el 11% manifiesta estar en desacuerdo.

Con respecto a los resultados anteriores es interesante evidenciar que un alto porcentaje muestra estar satisfecho con el liderazgo que manifiesta en la organización, sin embargo también es notorio que una parte de la población este indiferente y en desacuerdo con el liderazgo que posee, esto en relación con la planificación y comunicación con los jefes inmediatos.

La organización debe centrarse en el individuo como una parte fundamental de ella e indispensable para lograr las metas establecidas y lograr una mayor productividad, para evitar que factores de riesgo psicosocial sean causa de daños perjudiciales para la salud de sus empleados. Según Herzberg, una organización que no vela por las necesidades del empleado, conduce al individuo a perder su motivación, lo que finalmente causa el desinterés ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Estos factores que se hacen presentes en la organización pueden afectar la conducta de los empleados de forma negativa, ya que la falta de planificación y comunicación causaría en ellos que se sientan insatisfechos en cuanto a la importancia que le da la organización, además de que se evidenciaría en el rendimiento y la calidad de su trabajo, antagonismo e insatisfacción en el trabajo, así como alteraciones de la vida social y familiar.

En relación a los ítems 27, 28 y 29 los cuales hacen alusión a la inseguridad se obtuvieron los siguientes resultados: el 29% evidencio estar totalmente de acuerdo con que sus actividades asignadas son modificadas sin consultársele previamente, también manifestó que su salario ha sido incrementado durante los últimos seis meses y que su horario de trabajo ha

sido modificado sin consultársele previamente, respecto a esto el 19% está de acuerdo, mientras que el 19% permanece indiferente a esto, el 22% está en desacuerdo y el 11% está totalmente en desacuerdo.

Con respecto a estos resultados es notorio que los porcentajes de acuerdo y en desacuerdo en cuanto a las actividades asignadas son modificadas sin consultársele previamente al empleado están igualados, unos afirman que esto sí ha sucedido y otros no, esto es en contra de la ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) ya que en el contrato de trabajo se establece lo que la persona va a realizar en su puesto de trabajo, esto se encuentra en el artículo cincuenta y cinco de dicha ley.

En cuanto a las compensaciones que recibe el trabajador, específicamente su salario manifestaron haber recibido aumento, sin embargo en cuanto su horario de trabajo el resultado de este ítem fue variado, prevaleciendo la opción de desacuerdo en cuanto a que su horario de trabajo ha sido modificado sin consulta previa. Como se ha mencionado antes estas condiciones se establecen en el contrato de trabajo, de manera que sería una violación y faltar el respeto al empleado lo cual ocasionaría inseguridad contractual, cuando el trabajador manifiesta insatisfacción en su trabajo puede ocasionar que se haga manifiesto trastornos psicosociales de tipo socio laboral.

Con respecto a los ítems 30, 31 y 32 relacionados a la doble presencia, se obtuvo los siguientes resultados, el 36% manifiesta estar totalmente de

acuerdo con que el cargo que desempeña le permite realizar otras actividades y también le permite mantenerlas al día, además de que la organización concede permisos remunerados en situaciones especiales, de igual forma el 35% está de acuerdo con lo anterior, el 18% es indiferente a esto, mientras que el 5% está en desacuerdo con lo anterior y el 6% está totalmente en desacuerdo.

En relación a los resultados obtenidos en cuanto a la doble jornada o doble presencia se evidencia que los empleados respecto a sus actividades relacionadas a su vida fuera de la organización tienen oportunidad de mantenerlas al día y además la organización no les prohíbe los permisos remunerados, sin embargo es notorio que respecto a que si el cargo les permite realizar otras actividades los porcentajes a favor de esto y la actitud de indiferencia y desacuerdo están prácticamente igualados, la doble jornada o doble presencia es un factor de riesgo psicosocial y respecto a esto puede que en parte del personal esto se esté manifestando, esto puede ser a causa de que la organización del trabajo en la empresa este impidiendo la compatibilización con otras actividades fuera de la organización.

Esto afecta al individuo de forma negativa, ya que al impedir la compatibilización con su vida fuera de la organización puede ser causa de estrés, desmotivación laboral, depresión, entre otros factores que pueden hacerse presentes y afectar la salud del empleado.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las observaciones realizadas durante el desarrollo de la presente investigación, mediante el análisis de los datos, la revisión bibliográfica, y los diferentes puntos de vista de las autoras, se concluye que los factores de riesgo psicosociales en las organizaciones se refieren a un conjunto muy elevado de los aspectos relacionados con la gestión y organización del trabajo, condiciones de la organización, estrategias, estima hacia los empleados, entre otros factores, los cuales pueden tener diferentes objetivos como son la mejora de la salud laboral, la eficacia del desempeño en el trabajo, el clima y la satisfacción laboral. De esta manera se concluye lo siguiente con respecto al primer objetivo de la investigación.

El cual es relacionado a identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en la empresa, cabe destacar que respecto a la fuente o el origen de estos factores se evidencio claramente en la organización del trabajo, ya que los empleados manifestaron que su trabajo posee un alto nivel de exigencia y dificultad en las labores que realiza, pueden ser un factor que conduce al individuo a perder su motivación, debido a que esto ocasiona una gran carga mental en la persona en el momento de realizar sus actividades.

De igual manera se evidencio en los modelos de gestión, relacionados al reconocimiento por parte de los superiores, que los empleados no reciben reconocimiento por sus superiores, esto ocasiona desmotivación en el empleado, ya que no son tomados en cuenta por los supervisores para motivarlos a mejorar o darles un reconocimiento ante sus compañeros como estímulo.

Respecto a las estrategias de la organización en relación con la autonomía en las actividades que ejecuta en su puesto de trabajo y su estabilidad laboral los empleados manifestaron estar satisfechos con esto, de manera que en este punto no se evidencio un factor de riesgo psicosocial.

En líneas generales se concluye que la organización del trabajo y los modelos de gestión son causa de que se hagan presentes factores de riesgo psicosociales en la organización, como la carga mental que consiste en el esfuerzo intelectual que debe realizar el empleado, lo cual es ocasionado por el nivel de exigencia de las actividades asignadas y la falta de reconocimiento por parte de sus superiores, lo cual ocasiona que el individuo pierda la motivación por su trabajo.

Respecto a esto Herzberg en su teoría resalta que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

Relacionado a los factores de riesgos psicosociales que se han presentado, los empleados han manifestado la necesidad de recibir incentivos motivacionales, los cuales se relacionan con el crecimiento individual así como el reconocimiento por parte de sus supervisores, además de esto los cargos deben estar diseñados para atender también a las

necesidades motivacionales de los empleados, creando oportunidades de desarrollo intrínseco, fomentando la creatividad y el crecimiento integro.

En base al segundo objetivo relacionado a describir los factores de riesgo psicosociales a los cuales están expuestos los empleado, lo cual consiste en la interrelación que se genera entre el medio ambiente de trabajo, la satisfacción del personal y las condiciones de la organización, por todo lo cual a través de las percepciones y experiencias, que pueden influir en la salud del trabajador, su rendimiento y la salud en el trabajo.

Respecto a esto los empleados manifestaron estar expuestos a exigencias psicológicas lo cual es causado por la distribución del tiempo para las actividades asignadas y además la cantidad de las mismas, lo cual ocasiona acumulación en poco tiempo, respecto a esto, la cantidad de tiempo que una persona tenga para realizar su trabajo puede ser un factor que indique presión para el individuo, que tiene la responsabilidad de llevar a cabo sus actividades en su puesto de trabajo.

También se puede observar que los empleados están de acuerdo con lo anterior pero otros no, de manera que solo parte del personal está siendo afectada por estos factores, cabe destacar que la totalidad de la población afirmo estar familiarizado con todo lo que realiza sin embargo es el factor tiempo y la cantidad de tareas asignadas que causa la acumulación de las mismas.

En relación al trabajo activo, el cual consiste en la participación de los trabajadores en realizar las actividades, el orden en que las realiza y la autonomía para tomarse un descanso, lo cual está relacionado con la falta de control en el trabajo, respecto a esto los empleados manifestaron participar en la forma de realizar sus actividades y de influir en el orden de realización de las mismas, pero en cuanto a tomar un descanso manifestaron que en la jornada de trabajo no se lo permiten, con esto se concluye que no poseen autonomía respecto a su ritmo de trabajo, lo cual conlleva a afirmar que la falta de control en su ritmo de trabajo es un factor de riesgo psicosocial presente en la organización.

En relación a la estima, el cual consiste en el apoyo que reciben los empleados para resolver situaciones difíciles, la relación con los compañeros de forma armoniosa, el reconocimiento y retroalimentación por las actividades asignadas y recibimiento de beneficios adicionales, cierta parte de los empleados mostro su desacuerdo en relación a recibir reconocimiento por el desempeño en la ejecución de sus actividades, de manera que este es otro factor a los cuales están expuestos los empleados.

La falta de reconocimiento por el desarrollo de las actividades asignadas y la retroalimentación es importante para los empleados recibir información detallada sobre como realiza su trabajo, para así modificar sus fallas, esto posibilita mayores oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades (lo que es beneficioso para la salud) y constituye también una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo.

Respecto a esto, la teoría de Maslow explica las necesidades de nivel superior, en relación a las necesidades de autoestima, el individuo valora el tipo de trabajo en el cual recibe reconocimiento diario por parte de sus superiores por el trabajo realizado, El bloqueo o la falta de autoestima conllevan siempre a sentimientos de inferioridad, depresión e incapacidad que, a su vez fomentan los llamados comportamientos neuróticos.

En relación a las condiciones de trabajo se manifestó que hay un porcentaje alto de empleados que se encuentran satisfechos con las condiciones en que se encuentra la organización, sin embargo no pasa desapercibido que una parte de los empleados haya manifestado indiferencia lo cual es evidencia de disconformidad.

Cabe destacar que cuando se aplicó el cuestionario en la organización, era la segunda semana que la organización estaba sin electricidad y los empleados solo iban a cumplir horario, es paradójico que un alto índice de empleados haya manifestado estar totalmente de acuerdo con que la organización cuida que el ambiente de trabajo sea el adecuado, solo una parte pequeña se mostró indiferente.

Esta indiferencia se hizo manifiesta en relación con el ambiente de trabajo, el mobiliario, las normas y procedimientos, respecto a esto la teoría de Herzberg, ubica las condiciones de la organización dentro de los factores higiénicos, señala que cuando estos están en óptimas condiciones se evita la insatisfacción de los empleados y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

Se concluye que parte de los empleados no están satisfechos con las condiciones con que cuenta la organización, este es otro factor de riesgo psicosocial que se hace presente, además de que la organización cuente con normas y procedimientos claros es importante ya que esto les permitirá desarrollar sus actividades de forma correcta, evitando momentos de confusión y que se de origen a que se manifiesten factores que afecten al empleado de manera psicológica, mental y social.

Con respecto al tercer objetivo el cual consiste en determinar la nocividad de los factores de riesgos psicosociales, esto se refiere a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de las tareas, que afectan el bienestar, la salud física, psíquica y social; lo cual ha sido relacionado con el liderazgo, inseguridad y doble presencia.

Respecto a esto se evidencio que un alto porcentaje del personal mostro estar satisfecho con el liderazgo que manifiesta en la organización, sin embargo también es notorio que una parte de la población este indiferente y en desacuerdo con el liderazgo que posee, esto en relación con la planificación y comunicación con los jefes inmediatos.

Se concluye que esa parte de empleados que permanece en indiferencia y se manifestó en desacuerdo puede estar expuesta a los efectos de riesgo

psicosocial, el cual está relacionado con los efectos socio laborales, esto indica relaciones laborales pobres y clima organizacional pobre.

La organización debe centrarse en el individuo como una parte fundamental de ella e indispensable para lograr las metas establecidas y lograr una mayor productividad, según Herzberg, una organización que no vela por las necesidades del empleado, conduce al individuo a perder su motivación, lo que finalmente causa el desinterés ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

En relación a la inseguridad, lo cual consiste en modificación de actividades asignadas, cambio de horario e incrementación del salario durante los últimos seis meses, los empleados en cuanto a sus actividades modificadas sin aviso manifestaron un grupo que sí y otro que no, de igual forma con su horario de trabajo, en cuanto a su salario afirmo la gran mayoría de los empleados que si han recibido aumento durante los últimos 6 meses.

Se concluye que en cuanto a la modificación de actividades y horario de trabajo es contra de la ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) ya que en el contrato de trabajo se establece lo que la persona va a realizar en su puesto de trabajo. Las condiciones en que la persona va a trabajar y a lo que se va a someter, en cuanto a horarios y actividades a llevar a cabo se establecen en el contrato de trabajo, de manera que si esto no se cumple sería una violación y falta de respeto al empleado lo cual ocasionaría inseguridad contractual, cuando el trabajador

manifiesta insatisfacción en su trabajo puede ocasionar que se haga manifiesto trastornos psicosociales de tipo socio laboral.

Respecto al último factor evaluado, el cual fue doble presencia, consiste en si el cargo le permite al empleado realizar otras actividades, oportunidad de mantener al día sus actividades domésticas y si la organización le concede permisos remunerados en casos especiales, los empleados manifestaron que tienen oportunidad de mantener al día otras actividades y que la organización concede permisos remunerados en casos especiales, esto es importante ya que un factor de riesgo psicosocial es el de doble presencia y doble jornada, el cual consiste en la vida del empleado dentro y fuera de la organización y se ve afectada cuando la organización no permite que esto se lleve como debe ser, sin embargo es notorio que respecto a que si el cargo les permite realizar otras actividades los porcentajes a favor de esto y la actitud de indiferencia y desacuerdo están prácticamente igualados, respecto a esto puede que en parte del personal esto se esté manifestando, esto puede ser a causa de que la organización del trabajo en la empresa este impidiendo la compatibilización con otras actividades fuera de la organización.

Finalmente se concluye que al analizar los factores de riesgo psicosociales a propósito de determinar sus efectos en la conducta, se finiquita que en la organización están presentes los factores de riesgo psicosocial como la carga mental ocasionado por el nivel de exigencia alto de actividades; la falta de reconocimiento de sus superiores, lo cual ocasiona la perdida de motivación.

Además de esto los empleados están expuestos a exigencias psicológicas ocasionando en ellos presión, en cuanto al ritmo de su trabajo carecen de autoridad, en vista de que no deciden por sí mismo tomar descansos, en cuanto a la estima hacia los empleados, no reciben retroalimentación por la forma en que realizan sus actividades, la organización cuenta con condiciones de trabajo que no son completamente adecuadas para el buen desenvolvimiento del empleado.

En cuanto a la nocividad los empleados están siendo expuestos a efectos socio laboral, el cual consiste en relaciones laborales pobres, ocasionadas por el liderazgo en cuanto a la relación que poseen con sus jefes, es importante que el empleado sienta y sea parte fundamental de la organización, en cuanto a su horario y actividades asignadas manifestaron que han sido modificadas sin aviso lo cual ocasiona inseguridad, y finalmente la doble presencia o doble jornada afectando su vida fuera de la organización.

Cabe destacar que los empleados están satisfechos con las actividades que tienen asignadas, cuentan con estabilidad laboral de parte de la organización, manifestaron tener iniciativa y conocimiento de las actividades asignadas, participan en la forma en que realizan sus asignaciones y en el orden de las mismas, de igual forma están satisfechos con el apoyo que reciben y la relación que tienen con sus compañeros, están identificados con su puesto de trabajo y finalmente la organización les ha aumentado su salario y les concede permisos remunerados, a pesar de todo esto los empleados han manifestado que están siendo afectados por factores de

riesgo psicosociales los cuales afectan su conducta como se ha mencionado anteriormente.

Respecto a todo esto Herzberg afirma que cuando los factores motivacionales no están presentes o se aplican incorrectamente no permiten que el empleado logre satisfacción. Sin embargo, cuando están presentes no originan en los empleados una fuerte motivación sino que solo contribuyen a disminuir o eliminar la insatisfacción.

RECOMENDACIONES

El análisis de los factores de riesgos psicosociales solo es una parte del proceso, aunque puede que muchas veces es fundamental pero inútil a la vez para los sujetos, ya que las obligaciones y beneficios que se deban implementar de manera preventiva quedarían sin efecto si no existe el compromiso previo para implementar, después de tener un diagnóstico, alguna modalidad de intervención correctiva y el seguimiento pertinente que amerita.

Los resultados en este caso de estudio obtenidos por la aplicación del instrumento, no solucionan los problemas por si solos; las personas sí. Por eso es importante asegurar que la información llegue a las personas, que sea detectable, y además, sea compatible con sus conocimientos.

En atención a las conclusiones anteriores, y dado el grado de incongruencia que se mantiene en los resultados de algunas de las dimensiones planteadas en los objetivos, resulta conveniente hacer recomendaciones, las cuales no podrán ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación particular.

El camino desde la recomendación genérica a la aplicación práctica no puede hacerse sino desde el conocimiento concreto, de la realidad directa y cotidiana del ámbito sobre el que se quiera intervenir. Para ello es preciso ayudarse, no sólo de la puntuación global de cada factor, sino de la

información que proporciona el análisis, pregunta a pregunta, de todos los ítems de que consta cada factor.

(Exigencias Psicológicas) Carga Mental

- Programar la cantidad del trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo.
- Evitar al empleado sensaciones de urgencia y apresuramiento en el tiempo en la realización de sus tareas.
- Establecer sistemas que permitan al empleado conocer las medidas de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo.
- Indagar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, exceso de la misma.

Cuando el tiempo asignado para cumplir las responsabilidades del cargo es reducido y la cantidad de trabajo es mucha puede influir notablemente en la desmotivación del trabajador, en vista de esto es necesario tomar en cuenta las medidas sugeridas.

(Estima) Interés por el Trabajador

- Realzar las virtudes del personal en público con el fin de incentivar y ayudar a fomentar una motivación alta en ellos.
- Diseñar e implementar programas de incentivos para los empleados, tales como reconocimientos por la labor realizada y por el buen cumplimiento de los objetivos establecidos, además de bonificaciones y premios, los cuales pueden activar la motivación y el deseo por mantenerse trabajando dentro de la empresa y así realizar un mayor esfuerzo por brindar un mejor desempeño.
- Proporcionar atención a aquellas problemáticas personales que puedan interferir el desenvolvimiento del trabajador en sus labores.

Al respecto Maslow en su teoría señala que en el ámbito laboral, el individuo valora el tipo de trabajo en el que recibe incentivos individuales por el desempeño, como placas, botones, certificados, distinciones como trabajado por el mes, reconocimiento público de contribuciones importantes, planes de promociones y ascenso; así como el reconocimiento diario por parte de sus superiores por el trabajo realizado, estas recomendaciones debe ponerlas en práctica la organización para mejorar en este aspecto.

Es muy importante para cada uno de los empleados recibir información detallada sobre cómo hace su trabajo, para así poder modificar las cosas que fallen, lo que posibilita, además, mayores oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades (lo que es beneficioso para la salud) y constituye también una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo.

(Trabajo Activo) Autonomía Temporal

- Ajustar las asignaciones con el fin de permitirle al empleado márgenes de tiempo que le posibiliten tener una cierta autonomía acerca de su tiempo de trabajo; programación del tiempo de trabajo y del tiempo de descanso.
- Puntualizar los objetivos a alcanzar y los ya logrados, que permitan al empleado establecer su ritmo de trabajo e introducir variaciones en el mismo.
- Atender aquellos puestos que, por razones intrínsecas a las tareas, existe un riesgo elevado al no disponer de autonomía.

La falta de autonomía o el grado de libertad del trabajador respecto a su ritmo de trabajo o tomar pausas, ocasiona que esa falta de control e

influencia en su tiempo de trabajo se vaya haciendo presente en la organización.

Condiciones de la Organización

- Fomentar la participación de los trabajadores en los distintos aspectos que configuran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las asignaciones, hasta aspectos como distribución del espacio, mobiliario, entre otros.
- Ofrecer áreas adecuadas de trabajo para el buen desenvolvimiento de los empleados, garantizando áreas con espacios bien distribuidos.
- Efectuar mantenimiento periódicamente en las instalaciones para evitar que se pierdan días de trabajo y causen incomodidades en los empleados.
- Realizar normas, manuales y procedimientos internos claros, así como revisar la redacción de los mismos para evitar que esto cause dudas y confusiones al empleado en el momento de realizar sus actividades.

Respecto a esto Herzberg en su teoría Motivación- Higiene afirma que hay factores higiénicos, como lo son las condiciones físicas y ambientales del trabajo, procedimientos y normas internas, afectan la motivación del empleado, en vista de que el trabajo es una situación desagradable y para lograr que los trabajadores se desempeñen mejor y de forma más eficiente es necesario incentivarlos y un ambiente adecuado de trabajo le permite al individuo desenvolverse de forma adecuada y eficaz.

Liderazgo

- Mejorar la relación laboral entre empleados y supervisores, organizando reuniones entre ambas partes para facilitar la integración y la toma de decisiones.
- Integrar al empleado para que participe en el logro de metas establecidas para obtener una mejor y mayor productividad.
- Fomentar y mantener un clima laboral donde todo el personal de la organización se sienta a gusto y libre de expresar sus opiniones

Inseguridad

- Cumplir lo establecido en el contrato de trabajo

- Comunicar al empleado antes de modificar o realizar un cambio en las actividades que realiza.
- Notificar al empleado antes de realizar una modificación a su horario de trabajo.

La modificación de actividades y horario de trabajo es contra de la ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) ya que en el contrato de trabajo se establece lo que el individuo va a realizar en su puesto de trabajo.

Doble Presencia

- Revisar el diseño de los cargos y verificar que esto no sea ocasión de ser estorbo para que el empleado realice otras actividades fuera de la organización.
- Realizar evaluaciones o entrevistas a los empleados para conocer cuál es la razón de que el cargo no les permita realizar otras actividades.
- Facilitar la compatibilización de los empleados con otras actividades fuera de la organización.

La doble jornada o doble presencia es un factor de riesgo psicosocial, esto puede ser a causa de que la organización del trabajo en la empresa este impidiendo la compatibilización con otras actividades fuera de la organización, en vista de esto se han sugerido estas recomendaciones para verificar los motivos por lo cual es ocasionado.

Es importante el análisis de los factores de riesgos psicosociales en la organización para evitar efectos negativos en el personal, es por eso que es de gran importancia que las empresas consideren estos factores y contribuyan a crear estímulos para que el personal se sienta involucrado y tomado en cuenta en las decisiones importantes, manteniendo un ambiente de trabajo adecuado y así evitando los cambios en la conducta de los empleados y causando falta de motivación en los mismos.

La selección y puesta en marcha de las medidas preventivas debe hacerse con la participación del empleado, debe participar toda la organización, sin excluir a ningún miembro para que al aplicar las medidas preventivas se lleven a cabo de forma eficiente y generen buenos resultados.

LISTA DE REFERENCIAS

Alcalá, Eder. De Andrade, Steffany. Ocampo, Gabriel y Torres, Brenda (2012). **Teoría de la Motivación–Higiene de Herzberg**. Trabajo de Grado Publicado en línea. Disponible: http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacion/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf. Consulta: 2015, Mayo 29

Arias, Fidias. (2006), **El Proyecto de Investigación – Introducción a la Metodología Científica**. 5° edición. Venezuela: Editorial Episteme.

Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Observatorio permanente, riesgos psicosociales (2006). **Guía Sobre Factores y Riesgos Psicosociales**. Guía en línea. Disponible: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_Factores_Psicosociales.pdf. Consulta: 2015, Mayo 27

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 5.908, Extraordinaria. Decreto Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela**. 19, Febrero de 2000. Caracas.

Delgado, Yamile (2013). **La Investigación Social en Proceso: Ejercicios y Respuestas**. Editado por la Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Valencia.

Delgado, Yamile, Colombo, Leyda y Rosmel, Orfila (2002). **Conduciendo la Investigación**. Editorial Comala. Caracas. Blog en línea. Disponible en: <http://yamilesmith.blogspot.com/2012/06/confiabilidad-yvalidez-de-los.html>. Consulta: 2016; Febrero 03

Delgado, Yamile, Colombo, Leyda y Rosmel, Orfila (2003). **Conduciendo la investigación**. Primera Edición, Editorial Comala. Caracas, Venezuela.

Fariñas, Aura, Gómez, Margelis, Ramos, Yanetzi y Rivero, Yanetzi (2010). Blog en línea. Disponible: <https://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.files.wordpress.com/2010/11/social1.png>. Consulta: 2015; Julio 13

Feldman, Lya y Gisela, Blanco (2012). **Una Aproximación al Estudio de los Factores Psicosociales Laborales en Venezuela**. Salud de los Trabajadores (Vol. 20 N° 1) 75-92. Maracay. En línea. Disponible: <http://diainet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677224>. Consulta: 2015, Mayo 06

Fernández, Ilse (2013) **Evaluación de los Factores Psicosociales en el Personal Docente de una Unidad Educativa del Edo. Carabobo**. Producción Intelectual DGBC, Tesis Publicada en línea. Disponible: [http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/cgi-bin/wwwisis/\[in=fichero/fichero.in\]](http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/cgi-bin/wwwisis/[in=fichero/fichero.in]). Consulta: 2015, Mayo 27

Herzberg, Frederick (1954) **La Teoría de la Motivación- Higiene**. Untref Virtual, fuente traducida, en línea disponible: http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoriade_la_organizacion.pdf. Consulta 2015, Junio 23

Hurtado, Jacqueline (2008). **El proyecto de investigación**. Blog en línea. Disponible: <http://investigacionholistica.blogspot.com/search/label/investigacion%20proyectiva>. Consulta: 2015; Julio 13

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España (ISTAS: 2002). **Descripción Corta de las Dimensiones Psicosociales Evaluadas con el Método ISTAS21 (CoPsoQ)**. Publicado en línea. Disponible: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>. Consulta: 2016, Febrero 16

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

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

Malave, Néstor (2007). **Trabajo modelo para enfoques de investigación acción participativa, programas nacionales de formación. Escala tipo Likert.** Trabajo publicado en línea. Disponible: <http://uptparia.edu.ve/documentos/F%C3%ADsico%20de%20Escala%20Likert.pdf>. Consulta: 2016, Febrero 03

Manso, Juan (2002). **El Legado de Frederick Irving Herzberg.** Revista Universidad EAFIT, Universidad EAFIT, Medellín Colombia, (128) 79-86. Revista en línea. Disponible: <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849/757>. Consulta: 2015, Mayo 27

Maslow, Abraham (1954). **Motivación y personalidad.** Editorial Sagitario, S.A.

Mosher, Elmer y Sergueyevna, Natalia (2013). **Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor.** Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scintific e Journal Of Management Sciences, Venezuela, (Año 9, N° 26) 5-18. Revista en línea. Disponible: www.revistasnegotium.org.ve. Consulta 2015, Junio 05

Organización Internacional del Trabajo (2011). **Genero, Salud y Seguridad en el Trabajo, Hoja Informativa.** En línea. Disponible: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---srosan/_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf. Consulta: 2015, Mayo 27

Rodríguez, Hecmarlides y Silva, Marlene (2010). **Factores de Riesgos Psicosociales que Afectan A Los Trabajadores que Prestan Servicio en el Comedor de la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.** Producción intelectual DGBC, Tesis Publicada en línea. Disponible: [http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/cgi-bin/wwwisis/\[in=fichero/fichero.in\]](http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/cgi-bin/wwwisis/[in=fichero/fichero.in]). Consulta: 2015, Mayo 06

Rodríguez, Mariela (2009). **Factores Psicosociales De Riesgo Laboral: ¿Nuevos Tiempos, Nuevos Riesgos?** .Observatorio Laboral Revista Venezolana, Universidad de Carabobo, (Vol. 2, N° 3) 127-141. Revista en línea. Disponible:<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/index.htm> Consulta: 2015, Mayo 27

Tamayo, Mario y Tamayo (2004). El Proceso de la Investigación Científica. 4ª edición. México: Editorial Limusa

Trepaud, Víctor (2003). **Los Factores Psicosociales de Riesgos en la Organizaciones Empresariales Mineras.** Trabajo de investigación en el área de salud ocupacional. Perú. En línea. Disponible: <http://prerriesgos.org/boletines/boletines27.pdf>. Consulta: 2015, Mayo 27

ANEXOS

Anexo A: Cuestionario.



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



CUESTIONARIO

El presente instrumento tiene la finalidad de recolectar información para la realización del Trabajo de Grado titulado: **FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS EN LA CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS EN UNA EMPRESA DE ADMINISTRACIÓN DE CEMENTERIO**. Este cuestionario está compuesto por treinta y dos (32) ítems, diseñados sobre la base de los objetivos de la investigación para lo cual se requiere su valiosa opinión para estudiar y analizar las tendencias de opinión. Por ello, se agradece sinceridad en sus respuestas. Por lo que su colaboración será valiosa. Este instrumento es completamente anónimo sólo debe suministrar la información solicitada, la cual se utilizará con fines académicos.

Instrucciones Generales:

A continuación se presenta una serie de afirmaciones, exprese su posición respecto a las mismas marcando con una X la casilla correspondiente a su respuesta, utilizando para ello la escala que a continuación se le presenta:

VALORACION	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1

Gracias por su colaboración.

N ^a	AFIRMACION	ALTERNATIVAS				
		TA	A	I	D	TD
1	El puesto de trabajo tiene un alto nivel de exigencia					
2	Estoy de acuerdo con los procesos de trabajo que tengo asignados					
3	Es alto el nivel de dificultad de las tareas que realizo					
4	Mantengo una relación favorable con los superiores					
5	Participo en la toma de decisiones					
6	Recibo reconocimiento de los superiores					
7	Tengo autonomía en la forma de realizar las actividades asignadas					
8	Tengo estabilidad laboral					
9	Poseo iniciativa en las actividades que ejecuto					
10	Estoy familiarizado con las actividades asignadas					
11	La distribución del tiempo para la ejecución de las tareas genera la acumulación del trabajo					
12	La cantidad de trabajo asignado genera que se acumule en poco tiempo					
13	Participo en la forma en que realizo mis actividades					
14	Influyo en el orden en que realizo las actividades asignadas					
15	Durante la jornada de trabajo permiten tomar pequeños descansos					
16	Recibo el apoyo para resolver situaciones difíciles .en el trabajo					

17	La Relación con los compañeros de trabajo es armoniosa					
18	Recibo reconocimiento por el desempeño en la ejecución de las actividades					
19	Recibo beneficios sociales adicionales a los establecidos en la LOTTT					
20	La organización cuida que el ambiente de trabajo sea el adecuado					
21	El mobiliario está en buenas condiciones					
22	Cuento con el equipo adecuado para realizar las actividades					
23	La organización cuenta con normas y procedimientos claros					
24	Estoy identificado con el puesto de trabajo					
25	Participo en la planificación de trabajo con los jefes inmediatos					
26	Tengo buena comunicación con los jefes inmediatos					
27	Las actividades asignadas son modificadas sin consultarme previamente					
28	Se ha incrementado el salario en los últimos seis meses					
29	El horario de trabajo ha sido modificado sin consultarme					
30	El cargo me permite realizar otras actividades					
31	Tengo oportunidad de mantener al día las actividades domésticas y familiares					
32	La organización concede permisos remunerados en situaciones especiales					

Anexo B: Validación del Instrumento



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



INSTRUCCIONES Y FORMATO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO MEDIANTE EL JUICIO O CRITERIO DE EXPERTOS

Con el fin de facilitar la labor de evaluación y validación del instrumento anexo, se solicita considerar las siguientes instrucciones:

1. Evalué la redacción y pertinencia de cada pregunta, tomando en consideración las siguientes definiciones:
 - A. Redacción: Exactitud y precisión con que fueron elaboradas las preguntas. Se trata de establecer el criterio que expresa si la redacción ha sido correcta, si las palabras han sido bien empleadas en cada pregunta.
 - B. Pertinencia: Criterio con que se identifica la correspondencia de cada pregunta en relación con el tema tratado en la investigación. Dicho en otras palabras, si el contenido atañe, incumbe o se encuentra relacionado con el tema.
2. Firme la evaluación, como constancia de su trabajo de evaluación.



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



EMISION DE JUICIO EXPERTO

Yo, Bruno M. Valera H. Portador de la cedula de identidad N^o V7575154, docente activo de la Escuela de Relaciones Industriales, adscrito a la cátedra de Estadística, por medio de la presente hago constar que he examinado el instrumento de recolección de datos presentado por las Brs. Lugo Catalina C.I 20.513.602 y Montilla Rosmary C.I 20.180.381 cuyo fin consiste en recabar información para el desarrollo de su trabajo de grado titulado **"FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS EN LA CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS EN UNA EMPRESA DE ADMINISTRACIÓN DE CEMENTERIO"**

Luego de haber examinado la estructura y contenido de dicho instrumento, he encontrado que tiene la claridad, pertinencia y precisión en sus preguntas, por lo que a mi juicio, lo catalogo como instrumento válido, luego de realizarse las modificaciones que hayan sido señaladas

Sin otro asunto particular al cual hacer referencia, queda de ustedes.

Atentamente

V7575154

Bárbula, Enero de 2016



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



EMISION DE JUICIO EXPERTO

yo, Anaís C. Marro S. Portador de la cedula de identidad N°
7.136766, docente activo de la Escuela de Relaciones
Industriales, adscrito a la cátedra de Políticas RRII, por medio
de la presente hago constar que he examinado el instrumento de
recolección de datos presentado por las Brs. Lugo Catalina C.I
20.513.602 y Montilla Rosmary C.I 20.180.381 cuyo fin consiste en
recabar información para el desarrollo de su trabajo de grado titulado
**"FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS EN LA
CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS EN UNA EMPRESA DE
ADMINISTRACIÓN DE CEMENTERIO"**

Luego de haber examinado la estructura y contenido de dicho
instrumento, he encontrado que tiene la claridad, pertinencia y precisión
en sus preguntas, por lo que a mi juicio, lo catalogo como instrumento
válido, luego de realizarse las modificaciones que hayan sido señaladas

Sin otro asunto particular al cual hacer referencia, queda de ustedes.

Atentamente

Bárbula, Enero de 2016



EMISION DE JUICIO EXPERTO

Yo, Servio Ferrer Portador de la cedula de identidad N°
4460371, docente activo de la Escuela de Relaciones
Industriales, adscrito a la cátedra de AUDITORIA, por medio
de la presente hago constar que he examinado el instrumento de
recolección de datos presentado por las Brs. Lugo Catalina C.I
20.513.602 y Montilla Rosmary C.I 20.180.381 cuyo fin consiste en
recabar información para el desarrollo de su trabajo de grado titulado
**"FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS EN LA
CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS EN UNA EMPRESA DE
ADMINISTRACIÓN DE CEMENTERIO"**

Luego de haber examinado la estructura y contenido de dicho
instrumento, he encontrado que tiene la claridad, pertinencia y precisión
en sus preguntas, por lo que a mi juicio, lo catalogo como instrumento
válido, luego de realizarse las modificaciones que hayan sido señaladas

Sin otro asunto particular al cual hacer referencia, queda de ustedes.

Atentamente

Bárbula, Enero de 2016

Anexo C : Confiabilidad del Instrumento

CÁLCULO DE ALPHA DE CRONBACH:

01 de Marzo de 2016

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS EN LA CONDUCTA
DE LOS EMPLEADOS EN UNA EMPRESA DE ADMINISTRACION DE CEMENTERIO

Lugo Catalina, C.I: 20.513.602; Montilla Rosmary, C.I:20.180.381

Afirmaciones	Trabajadores																					Total
	1	3	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	97
2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	95
3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	1	4	3	3	3	1	5	3	4	5	4	4	74
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	100
5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	2	3	5	2	5	5	5	3	82
6	3	3	5	3	2	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	72
7	5	4	5	5	5	4	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	2	4	3	4	4	89
8	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	97
9	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	95
10	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
11	5	4	2	2	2	3	2	4	5	1	5	4	3	4	3	4	2	3	4	3	1	66
12	5	3	2	2	2	2	5	4	5	1	5	4	3	3	1	4	4	2	3	2	1	63
13	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	97

**CÁLCULO DE ALPHA DE CRONBACH:
(Continuación)**

01 de Marzo de 2016

14	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	91
15	2	1	5	2	2	2	5	2	5	3	5	4	4	4	2	2	4	2	2	2	3	63
16	5	3	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	91
17	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	97
18	4	3	5	2	2	2	5	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5	2	4	4	4	74
19	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	2	2	5	2	4	5	2	5	5	5	5	88
20	3	5	5	3	3	4	4	2	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	80
21	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	3	84
22	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	90
23	3	3	4	3	3	3	4	2	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	3	3	4	78
24	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	96
25	5	4	5	4	4	5	5	2	4	5	5	3	3	4	3	4	3	2	5	5	3	83
26	5	5	5	2	2	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	2	5	5	4	87
27	4	3	2	3	3	2	2	4	3	1	3	2	3	4	2	3	4	3	4	4	2	61
28	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	98
29	5	3	2	2	2	1	2	1	1	1	5	3	3	4	1	2	2	2	5	2	1	50
30	1	5	4	4	3	5	4	2	5	5	4	3	3	5	3	2	4	4	1	3	3	73
31	1	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	1	4	4	78
32	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	3	93
Total	136	133	139	114	112	127	141	106	150	137	135	110	133	132	120	132	119	124	129	131	122	2682

**CÁLCULO DE ALPHA DE CRONBACH:
(Continuación)**

01 de Marzo de 2016

Trabajadores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total		
Media	4,25	4,16	4,34	3,56	3,50	3,97	4,41	3,31	4,69	4,28	4,22	3,50	4,16	4,13	3,75	4,13	3,72	3,88	4,03	4,09	3,81	83,88		
Desviación Estándar	1,16	1,05	1,00	0,98	1,02	1,26	0,91	1,06	0,82	1,49	0,83	0,67	0,92	0,87	1,27	1,27	1,02	1,21	1,15	1,00	1,26	22,23		
Varianza	1,35	1,10	1,01	0,96	1,03	1,58	0,83	1,13	0,67	2,21	0,69	0,45	0,85	0,76	1,61	1,15	1,05	1,47	1,32	0,99	1,58	23,79		
																						$\sum S_i^2$	23,79	
																							S_t^2	176,24

Interpretación: El presente calculo dio como resultado 0,89 dejando claro que existe una alta correspondencia entre las respuestas de los Ítems , lo que significa que es un instrumento confiable. Esto debido a que el resultado se encuentra dentro de los parámetros establecidos como son 0 y 1, en donde se considera un instrumento confiable aquel que sea mayor o igual a 0,62.

Formula:
$$\alpha = \frac{N}{N - 1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{32}{32 - 1} * \left[1 - \frac{23,79}{176,24} \right] \quad \alpha = 0,89$$

Se mide de (0 a 1): 0 - 0,50 No hay
Confiable 0,51 - 0,625 Regular
Confiable y 0,625 - 1 Alta Confiable
Formula: ALPHA = N/N-1* 1-St/S

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
BRUNO M. VALERA H. C.I. V-7.575.154
PROFESOR DE ESTADISTICA

α=

$\alpha =$

