



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



**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA
MICROEMPRESA DEL RAMO PASTELERO**

Autoras:

Alvarado, Yaribel
C.I.: V-11.163.335
Carvajal, Karla
C.I.: V-20.184.355

Tutor(a):

Dr. Luis Cabrera

Bárbula, Marzo de 2024



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



**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA
MICROEMPRESA DEL RAMO PASTELERO**

Autoras:

Alvarado, Yaribel

C.I.: V-11.163.335

Carvajal, Karla

C.I.: V-20.184.355

**Línea de Investigación: Salud de los Trabajadores Trabajo Especial de Grado
presentado para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales**

Bárbula, Marzo de 2024



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
VALENCIA, VENEZUELA



ACTA DE VEREDICTO DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

TEG N° 02

Periodo: 1-2024

Nosotros, miembros del Jurado designado por Consejo de Escuela para la evaluación del Trabajo de Grado cuyo expediente es el N° 2 y titulado:

"FACTORES DE TIRESGO PSICOSOCIAL EN UNA PEQUEÑA EMPRESA DEL RÍO PASIELERO"

El cual ha sido elaborado por:

Apellidos y Nombres:

Cédula de Identidad N°:

Firma

ALVARADO, YADIBEL 11.63 335

CARRERA, KARLA 20184 355

Karla Carrera

Estudiantes de la escuela de Relaciones Industriales.

Bajo la tutoría del Profesor(a): LUIS E. CARRERA Cédula N°: 3981715

Hacemos constar que reúne los requisitos exigidos y por tanto el Trabajo Especial de Grado ha sido calificado como: APROBADO.

COORDINADOR:	<u>LUIS E. CARRERA</u>	<u>3981715</u>	<u>[Firma]</u>
MIEMBRO:	<u>Lenny Uzcátegui</u>	<u>8045520</u>	<u>[Firma]</u>
MIEMBRO:	<u>Raúl Nuñez</u>	<u>7.127.157</u>	<u>[Firma]</u>
SUPLENTE:			

EN BARBULA A LOS 25 DÍAS DEL MES DE ABRIL DE 2024.

Edif. Uno. P.B. Campus Bárbula. Municipio Naguanagua. Edo. Carabobo.
Telf.: 0241-6147994 / Campus La Morita – Edo. Aragua, Telf. 0243 – 2710606
www.faces.uc.edu.ve

Recibido por:
Maria Luisa
29/04/2024
8:30 am

#HaciaLaNuevaVisiónDeUniversidad

Elaborado por
M. Luisa



FACESUCI



FACESUCI



FACES UC

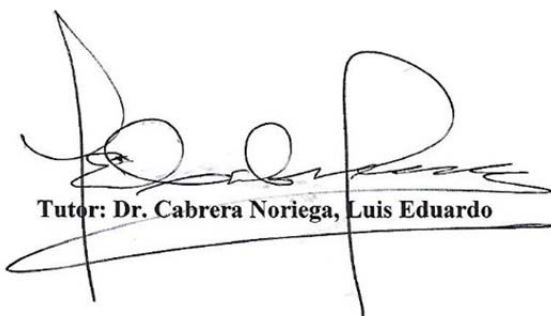


UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



APROBACIÓN DEL TUTOR

Por medio de la presente se hace constar que el Trabajo Especial de Grado bajo el título, **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA MICROEMPRESA DEL RAMO PASTELERO**, presentado por: **Alvarado, Yaribel Teresa** cédula de identidad 11.163.335 y **Carvajal, Karla** cédula 20.184.355; cumple con los requisitos de forma y fondo para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales.



Tutor: Dr. Cabrera Noriega, Luis Eduardo

Bárbula, marzo de 2024



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA MICROEMPRESA DEL
RAMO PASTELERO**

Tutor:
Cabrera Noriega, Luis Eduardo

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Prof. Cabrera Noriega, Luis Eduardo
C.I. 398175

Bárbula, marzo de 2024



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE INFLUYEN EN LA SALUD Y
BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES DE UNA MICROEMPRESA DEL
RAMO PASTELERO.**

**Tutor:
Cabrera Noriega, Luis Eduardo
C.I.: V - 3981715**

**Acepta de acuerdo al Estatuto del Profesor Universitario
la tutoría del Trabajo de Grado para optar
al título de Licenciado en Relaciones Industriales
Escuela de Relaciones Industriales de
la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales**

**Por: Prof. Cabrera Noriega, Luis Eduardo
C.I.: 3981715**

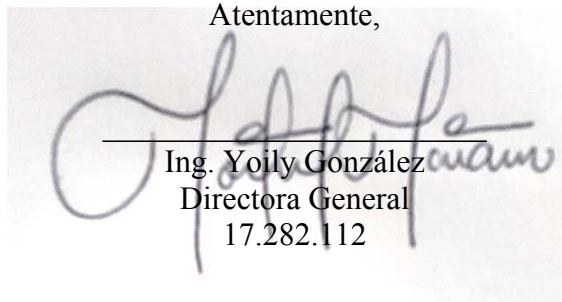
Bárbula, Julio de 2023

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Por medio de la presente se hace constar la aceptación de nuestra microempresa: **Sugar & Cream C.A** para que las estudiantes: Karla Carvajal, titular de la cédula de identidad Nro. V-20.184.355 y Yaribel Alvarado, titular de la cédula de identidad Nro. V-11.163.335 pertenecientes a la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo desarrollen su Proyecto de Investigación denominado **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA MICROEMPRESA DEL RAMO PASTELERO**. Pudiendo aplicar las técnicas necesarias para el logro de sus objetivos.

Constancia que se expide a petición de la parte interesada en Valencia a los tres (03) días del mes de agosto de 2023.

Atentamente,



Ing. Yoily González
Directora General
17.282.112

DEDICATORIA

Este trabajo de grado va dedicado a mi abuela paterna María de Carvajal. Gracias a tu apoyo y a ese granito de arena estoy aquí, a mis hijos que son parte fundamental en mi vida para que tengan presente siempre que con esfuerzo y dedicación todo es posible, para que nunca permitan que nadie venga a decirles que no pueden. El cielo es el límite.

Karla Carvajal

DEDICATORIA

Primeramente, como con todo lo que hago, a Dios... a Él se lo dedico por ser mi guía.

A la memoria de mis padres quienes me dieron la vida y con este logro pretendo honrarlos.

A mis amados Hijos: Jhuraní y Jherian (mis bebés) por ser mi mayor motivo.

A mi familia hermosa y en especial a Jesús Omar por su amor, su apoyo incondicional y sus palabras, entre las que resaltan: ¡Tú vas a poder! ¡Tú sí puedes!

A Gregorio por estar ahí, sin soltarme durante todo este proceso.

También se lo dedico a todas esas personas que me acompañaron en el camino para completar esta importante etapa, por tenerme paciencia, por ser ejemplo (a veces sin saberlo), por creer en mí y por alentarme al logro: familiares, profesores, amigos, y compañeros.

A mí, que tanto soñé estar aquí por haber luchado en tiempos difíciles y haber perseverado tanto,

Yaribel Alvarado

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios por permitirme llegar hasta este punto de mi vida, donde estoy alcanzando uno de mis tantos sueños, convertirme en una profesional.

A mis padres por apoyarme incondicionalmente en cada paso que doy.

A mi esposo por su apoyo y ayuda a lo largo de mis estudios en la universidad.

A mis tías por siempre darme ese empuje que a veces me hace falta para seguir luchando.

Agradezco a mi compañera de tesis por la paciencia y a nuestro profesor Luis Cabrera por su guía y sus consejos a lo largo de este hermoso pero difícil camino.

Karla Carvajal

AGRADECIMIENTO

A Dios por su bondad y mantenerme sana física y mentalmente para lograr esta etapa tan anhelada.

A mi mamá por tanto amor y enseñanzas en vida que siguen presentes hoy después de quince años de su partida.

A mis hermanos: Jezmin (QPD), Janette, Jesús, John y Jimmy por su apoyo incondicional, sus palabras de aliento y ser mi ejemplo de personas de bien.

A mis amados Hijos, porque además de ser mi razón de ser, con ellos también aprendo y quiero que este logro les sirva de ejemplo, pero no para que sean como Yo, sino que sepan, que lo que se propongan, si le ponen empeño lo podrán lograr.

A mi esposo Gregorio Guzmán por tener comprensión y paciencia en cada minuto que dediqué a estudiar. Y por dejarme Wifi.

A mi alma mater: La Universidad de Carabobo y sus docentes por su valiosa dedicación y enseñanza en tiempos tan difíciles, en especial a nuestro tutor: Luis Cabrera por su guía, enseñanzas, paciencia y dedicación.

A mis compañeros de clases por estar dispuestos siempre a brindarme su ayuda y motivación. En especial a mi compañera de tesis Karla Carvajal, por invitarme a trabajar esta investigación juntas.

A mis familiares y amigos por el tiempo que no estuve...

Y a las oraciones tan bonitas que hicieron para que Dios me proporcionara bendiciones y sabiduría. A todos ¡Gracias!

Yaribel Alvarado



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



**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA MICROEMPRESA DEL
RAMO PASTELERO**

Autoras: Alvarado, Yaribel y Carvajal, Karla

Tutor: Luis Cabrera

Fecha: marzo, 2024

RESUMEN

La presente investigación se centra en evaluar los factores de riesgo psicosociales en una microempresa del ramo pastelero en Valencia, Estado Carabobo. La investigación se sustentó en la teoría Modelo Demanda-Control-Apoyo de Karasek y Theorell- Enmarca en una investigación descriptiva, con un diseño de campo mixto, que incluye aspectos cualitativos y cuantitativos. La población estuvo conformada por un total de cinco (5) trabajadores y fue de muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población. Para consolidar los objetivos del estudio, se aplicó una encuesta como técnica para la recolección de datos y se diseñó un cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO-ISTAS21 versión corta, conformado por 38 preguntas e incluye cinco dimensiones psicosociales laborales, que son: exigencias psicológicas; trabajo activo y desarrollo de habilidades; apoyo social y calidad de liderazgo; compensaciones y doble presencia; permitiendo identificar los factores psicosociales a los cuales se encuentran expuestos; arrojando como resultado desfavorables en más de 50% cuatro de las seis dimensiones evaluadas con respecto a los valores referenciales. Este estudio contribuye a comprender mejor los desafíos psicosociales que enfrentan los trabajadores en el contexto de una microempresa del ramo pastelero.

Palabras Clave: microempresa, factores de riesgo psicosocial, ISTAS21.



**UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
SCHOOL OF INDUSTRIAL RELATIONS
BARBULA CAMPUS**



**PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS IN A MICRO-ENTERPRISE IN THE
PASTRY BUSINESS**

Authors: Alvarado Yaribel y Carvajal Karla

Tutor: Luis Cabrera

Date: march, 2024

SUMMARY

The present research focuses on evaluating the psychosocial risk factors in a microenterprise in the pastry industry in Valencia, Carabobo State. The research was based on the Demand-Control-Support Model theory of Karasek and Theorell. It is framed in a descriptive research, with a mixed field design, which includes qualitative and quantitative aspects. The population was made up of a total of five (5) workers and was considered a census sample since 100% of the population was selected. To consolidate the objectives of the study, a survey was applied as a technique for data collection and a SUSESO-ISTAS21 short version psychosocial risks at work questionnaire was designed, made up of 38 questions and includes five psychosocial work dimensions, which are: demands psychological; active work and skill development; social support and quality of leadership; compensations and double presence; allowing to identify the psychosocial factors to which they are exposed; resulting in unfavorable results in more than 50% of four of the six dimensions evaluated with respect to the reference values. This study contributes to a better understanding of the psychosocial challenges faced by workers in the context of a microenterprise in the pastry industry.

Keywords: microenterprise, psychosocial risk factors, ISTAS21.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	viii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
RESUMEN	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xv
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE GRAFICAS	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I	19
EL PROBLEMA	19
Planteamiento del problema	19
Objetivos de la Investigación	26
Justificación de la investigación	27
CAPÍTULO II	29
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	29
Antecedentes de la investigación	29
Referente Teórico	32
Bases Teóricas	34
CAPÍTULO III	47
MARCO METODOLÓGICO	47
Naturaleza de la investigación	47
Estrategia metodológica	48
Población	52
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
Validez y confiabilidad	55
Cálculo	57
CAPÍTULO IV	59
ANÁLISIS DE RESULTADOS	59
CONCLUSIONES	69
LISTA DE REFERENCIAS	71
ANEXOS	74

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.	pp.
1.Cuadro técnico metodológico.....	50
2.Cuadro técnico metodológico (cont.).....	51

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No. pp.

1. Escala de valores 1	57
2. Escala de resultados del Método ISTAS21	57
3. Dimensiones Psicosociales	58
4.Resultados apartado 1 exigencias psicológicas	60
5. Resultado apartado 2 trabajo activo y posibilidades de desarrollo.....	61
6. Resultados apartado 3 Inseguridad	62
7.Resultados apartado 4 apoyo social y calidad de liderazg.....	65
8. Resultados apartado 5 doble presencia.....	66
9. Resultado apartado 6 estima.....	67

ÍNDICE DE GRAFICAS

GRAFICO No.	pp.
1. 1. Resultados apartado 1 exigencias psicológicas	60
2. Resultado apartado 2 trabajo activo y posibilidades de desarrollo.....	62
3. Resultados apartado 3 Inseguridad	64
4. Resultados apartado 4 apoyo social y calidad de liderazg.....	65.
5. Resultados apartado 5 doble presencia.....	66
6. Resultado apartado 6 estima.....	68

INTRODUCCIÓN

En el contexto laboral actual, la salud mental y el bienestar de los trabajadores son aspectos fundamentales para garantizar un ambiente productivo y sostenible en las organizaciones. Las microempresas, como unidades económicas esenciales en la economía local, no están exentas de los desafíos relacionados con los factores de riesgo psicosocial, los cuales siempre han estado presentes, no obstante, es difícil identificar a simple vista, para poder hacerlo se requiere de un estudio.

Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo principal evaluar los factores de riesgo psicosocial en una microempresa del ramo pastelero ubicada en Valencia, Estado Carabobo. Para lograr este propósito, se han establecido unos objetivos específicos, que faciliten: determinar las exigencias psicológicas, describir el margen de autonomía laboral, especificar los factores de riesgo psicosocial presentes e identificar el apoyo social.

En el primer capítulo se planteó la situación problemática que está afectando a la mayoría de sus integrantes, ya que debido a producto de la crisis económica del país para sortear retos como la adquisición de ingredientes escasos, obtener divisas para realizar pagos y casi nulo financiamiento; expresan los trabajadores que sienten estrés ante las exigencias de su trabajo, las cuales son mayores que su capacidad para hacerles frente. La situación se complica más aún en la distribución de los productos por la dificultad que existe en el país para conseguir combustible.

En el segundo capítulo se precedió a revisar las fuentes teóricas relacionadas con el estudio para utilizarlas como apoyo en el análisis de datos. La técnica de recolección de datos utilizada para la identificación de los factores de riesgo

psicosocial, fue el cuestionario ISTAS21 versión corta, aplicado a la totalidad de los integrantes de la microempresa, conformada por cinco trabajadores; el cual tiene validez internacional.

En el tercer capítulo se procedió a describir la naturaleza de esta investigación, la cual se enmarca en un nivel descriptivo, con un diseño de campo mixto que combina elementos cualitativos y cuantitativos. Así como desarrollar el proceso de la investigación y estrategia metodológica.

Por último en el cuarto capítulo, se refleja el análisis e interpretación de los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores, para presentar las conclusiones y con respecto a las identificaciones realizadas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En el contexto de la estructura laboral actual, donde las organizaciones buscan mayor competitividad, los factores de riesgo psicosocial han ganado relevancia, teniendo cada vez más reconocimiento debido a que sirven de guía para la gestión y gerencia del recurso humano. Estos factores de riesgos se refieren a las variables o características que pueden incrementar la probabilidad de sufrir un riesgo laboral de tipo psicosocial, es decir, algo que potencializa la acción del riesgo y hace que este sea más factible, y por ende, el trabajador esté más propenso a su influencia.

Debe señalarse que la realidad que vive cada empresa u organización, es distinta y es lo que conduce a que cada factor de riesgo psicosocial tenga una importancia de peso en las actividades que lleva a cabo para su proceso productivo, con una influencia que dependerá también de la percepción del trabajador. El presente estudio se enfocará en evaluar los factores de riesgo psicosocial en una microempresa del ramo pastelero.

En la actualidad, todo conduce a la acelerada globalización, y requiriendo altos niveles de adaptación para hacer frente a los obstáculos e incertidumbres que ha traído consigo tantos cambios recientes en todos los ámbitos, tanto en la vida

cotidiana como en las empresas donde se labora. Estos cambios mundiales, han dado empuje a muchos emprendedores, quienes con el desarrollo de ciertas habilidades pueden hacerle frente a los mismos y salir adelante.

Una gran cantidad de personas laboran en empleos a medio tiempo, o por cuenta propia, quizá más por necesidad, que por elección. La disminución del empleo ha producido un enorme incremento de la economía informal, una modalidad de actividad económica que genera otras formas de trabajo, nuevas ocupaciones que proporcionan bienestar a las personas de bajo recursos. La realidad presente en Latinoamérica, ha provocado que este bienestar se vea perturbado por factores que ponen en peligro la estabilidad económica de los ciudadanos.

Al respecto Ovalles-Toledo, Moreno, Olivares y Silva (2018) refieren que:

En muchos países la demanda de trabajo es cada vez más grande, la población crece a un ritmo más acelerado de lo que crecen sus economías, por lo que resulta difícil que el sector privado pueda atender esta demanda. La incertidumbre económica que se está generando es cada vez mayor, conduciendo a una problemática social cada vez más grande (desempleo, marginación, violencia, entre otros), siendo una alternativa que se ha ventilado en los últimos años, la promoción por parte de instancias gubernamentales en sus diversos niveles, la formación del emprendimiento como estrategia para crear y desarrollar capacidades creativas y las habilidades necesarias para proyectos que promuevan el autoempleo. (p.2).

En este sentido, se puede comprender que en Venezuela la actividad emprendedora ha ido incrementándose de manera sustancial debido a la necesidad de lograr mayores ingresos, donde económicamente todos han tenido que reinventarse para continuar obteniendo el sustento familiar, no obstante, por la ausencia de las

políticas públicas, se dificulta el desarrollo de nuevas empresas innovadoras y productivas. Sobre esto mismo, Moreno y Olmos (2010) exponen que:

La actividad emprendedora de los pueblos está delimitada por las condiciones económico-sociales que impiden o motivan la creación de empresas. Estas condiciones permiten limitar o multiplicar el desarrollo de las instituciones generadoras de riqueza. Las condiciones sociales influyen en las capacidades personales como la iniciativa emprendedora y el liderazgo, y es el conjunto de estas condiciones sociales y las capacidades personales lo que permite que las instituciones crezcan. (p.105).

La incertidumbre económica que se está generando en Venezuela es cada vez mayor, conduciendo a una problemática social creciente con desempleo, marginación, violencia, entre otros; siendo una alternativa que se ha ventilado en los últimos años, la promoción por parte de instancias gubernamentales en sus diversos niveles, la formación de emprendimientos como estrategia para crear y desarrollar capacidades creativas y las habilidades necesarias para proyectos que promuevan el autoempleo.

En segunda instancia, la mayoría de estas microempresas, son empresas familiares, que se han formado con muy poco capital y servicios técnicos a través de los años, que trabajan de manera artesanal en el desarrollo de sus productos, y que, por ende, pueden no gozar de una planificación estratégica o gerencial en sus procesos, aspectos que generan riesgos relacionados con la salud laboral.

La microempresa objeto de estudio en esta investigación, está conformada por un grupo de emprendedores dedicados a la elaboración de dulces y pasteles, quienes se motivaron a crear esta empresa debido a la profunda crisis económica y social que

atraviesa el país. Es una realidad que surge como estrategia de un grupo de emprendedores para sobrevivir a la crisis, poniendo en práctica una idea innovadora que tiene como base la creación y comercialización de productos pasteleros.

Dicha empresa presenta en los actuales momentos una problemática que está afectando a la mayoría de sus integrantes, son muchos los retos que deben afrontar en el ámbito nacional para surgir y crecer; como por ejemplo la escasez de divisas que afecta la adquisición de insumos necesarios para la producción, la inflación que ha alcanzado niveles muy altos y que también afecta el poder adquisitivo; el difícil acceso al financiamiento con los créditos indexados al dólar en este momento, cuyo aumento constante y en cortos plazos, hace que sea imposible pagar las cuotas. Esta situación genera un alto grado de estrés, según lo que describen los trabajadores, ellos expresan que sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Sus clientes son, por lo general, familiares y amigos. La situación se complica más aún en la distribución de los productos por la dificultad que existe en el país para conseguir combustible.

Este grupo de personas, por necesidad, pusieron en marcha una idea de negocio rápido, con poca rigurosidad y orientado a la generación de ingresos de manera inmediata, objetivo que no están logrando, la situación adversa que afrontan en estos momentos les está ocasionando efectos negativos sobre su salud, lo cual se manifiesta mediante los síntomas del estrés, manifestado en permanente estado de alerta por tensión mental, preocupación, irritabilidad, ansiedad, agotamiento y depresión.

En la producción de alimentos elaborados por esta microempresa, los trabajadores desempeñan, en una misma jornada laboral, diversas tareas como: preparación de tortas y postres siendo las actividades: comprendidas desde la carga

física de ingredientes, la elaboración de masas, merengues y cremas pasteleras, manejo de equipos, medición de ingredientes en kilos y porciones, su mezcla, impresión de toppers, el montaje de la decoración, armado final, y venta de productos alimenticios para el consumo. Los trabajadores expresan estar sometidos a periodos de estrés prolongados, lo que conlleva, según la apreciación de las investigadoras, a problemas graves de salud física y mental, afectando el desarrollo de sus trabajos.

Es probable que esta microempresa se esté viendo afectada por los efectos de diversos factores de riesgo psicosocial como carga excesiva, presión en plazos de entrega, falta de control sobre los horarios y ritmo de trabajo; riesgos psicológicos que inciden en el cumplimiento de funciones y objetivos de la empresa.

En conversación directa con el grupo de emprendedores, ellos exponen el descontento y la preocupación de fracasar en su negocio, situación que, además de afectar la calidad de vida de los integrantes, impacta directamente en el rendimiento de toda la empresa.

Los trabajadores de esta microempresa, podrían estar expuestos a varios factores de riesgo psicosocial, debido a las características propias de este tipo de organización. Por ejemplo, tienen que asumir múltiples funciones y responsabilidades, enfrentan una alta competencia y presión por los resultados, carecen de recursos adecuados y dependen de un solo proveedor. Ocasionando que se puedan generar factores de ansiedad, estrés, frustración, desmotivación, agotamiento o depresión en los trabajadores.

Por todo lo anteriormente expuesto, la investigación centra su interés en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial para identificar cuáles de ellos tienen mayor presencia en una microempresa del ramo pastelero ubicada en Valencia Estado Carabobo. La idea es que se pueda contribuir positivamente a la cultura de seguridad de la organización, conociendo sí en las condiciones de trabajo hay exposición a factores de riesgo de naturaleza psicosocial. Sí está presente en una o varias dimensiones.

Los factores de riesgo psicosocial se refieren a las condiciones de trabajo relacionadas con la organización, el contenido de tareas y las relaciones interpersonales en el entorno laboral. Estos factores pueden afectar la salud física, emocional y mental del trabajador, así como el bienestar y desempeño para que se mantenga satisfecho y motivado por el trabajo. Entre las principales dimensiones en relación con la exposición a los factores de riesgo psicosocial derivados de las características de la organización del trabajo se encuentran: carga mental de trabajo, organización del trabajo, problemas de comunicación, control de tiempo, claridad de rol, apoyo social, entre otras. La definición según la Organización Internacional de Trabajo OIT (1984) es:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (p.3).

Es importante conocer que según La Guía de Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2023) cuando se habla de riesgos psicosociales, se refiere a:

Aquellas condiciones presentes en una condición laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. (p.11)

También se definen los factores de riesgo psicosocial en relación a las drogodependencias, según La Guía de Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2023) como:

Aquellas condiciones relacionadas con la actividad laboral que pueden incrementar la probabilidad de que un trabajador/a haga uso y/o abuso de una determinada o incluso varias sustancias, con la finalidad de amortiguar dichas condiciones desfavorables. (p.21)

De lo anteriormente expuesto se derivan las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las exigencias psicológicas a las que están expuestos los trabajadores de la microempresa objeto de estudios? ¿Cómo es la autonomía de los trabajadores de la microempresa objeto de estudio a la hora de realizar sus tareas? ¿Cuáles factores de riesgo psicosocial se presentan en la microempresa objeto de estudio que pueda generar estrés a sus trabajadores? ¿Qué apoyo reciben los trabajadores por parte de las autoridades de dicha empresa?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Evaluar los factores de riesgo psicosocial para identificar cuáles de ellos tiene mayor presencia en una microempresa del ramo pastelero ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

Determinar las exigencias psicológicas a las que están expuestos los trabajadores de la microempresa objeto de estudio.

Describir el margen de autonomía que tienen los trabajadores para realizar las tareas asignadas en el sitio de trabajo.

Especificar los factores de riesgo psicosocial presentes que generen estrés en los trabajadores de la microempresa del ramo pastelero.

Identificar el apoyo que recibe el trabajador de parte de las autoridades de la microempresa y sus compañeros en relación con el cumplimiento de sus labores.

Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica por la importancia que representa, para todas las personas en general, los conocimientos sobre los riesgos psicosociales en el ámbito de las microempresas pasteleras, una vez se hayan evaluado los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del ramo pastelero. En la nueva realidad laboral, la cual se ha visto impactada por el fenómeno de la globalización económica y el desarrollo de la ciencia y tecnología, lo que ha provocado cambios en las condiciones de trabajo y el surgimiento de diferentes factores; para que puedan afrontar en el diario desempeño de las tareas laborales.

Constituye un aporte a la línea de investigación de Salud de los Trabajadores, debido a que los factores de riesgo psicosocial que puedan estar presentes en las empresas del ramo pastelero y logren generar inconformidad, tensión, estrés e insatisfacción; pasando a ser perjudiciales hasta el punto de afectar negativamente la salud y bienestar del trabajador; por lo que se pudiera planificar posibles medidas de prevención para minimizar estas condiciones laborales, lo que permitirá un mayor desarrollo tanto individual como organizacional para propiciar la promoción de la salud y el bienestar en el trabajo.

En este mismo orden de ideas, la presente investigación tiene relevante importancia para todos los integrantes de la microempresa objeto de estudios, por lo que se debe hacer el diagnóstico de los diferentes factores de riesgo psicosocial existentes en la empresa del ramo pastelero y sus principales consecuencias. Por tal motivo es de gran valor aplicar un instrumento que tome la impresión de cada trabajador, punto crucial que marca una pauta dentro del trabajo de investigación, para obtener información sobre sus percepciones respecto al entorno laboral, lo que

permitirá crear una visión para los estándares laborales de las funciones desempeñadas en los puestos de trabajo y sus ocupantes. Para que reconozcan a tiempo los Factores de Riesgo Psicosocial y los afronten sin tener afectaciones en su salud y bienestar.

Se justifica además porque ayuda a alcanzar los objetivos que se plantearon sus integrantes para el momento de la creación de la microempresa conformada por un grupo de emprendedores; y por lo tanto, realizar este estudio, es una actividad relevante y beneficiosa tanto para los trabajadores como para la organización. Es una forma de aportar información sobre la problemática que los afecta y de promover una cultura de prevención y bienestar en el ámbito laboral. De acuerdo a lo anterior y en concordancia el autor Moreno (2014) quien advierte que:

Los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos, en consecuencia, puede afectar a la salud mental y física del trabajador, así como a la efectividad de la organización. Al estar expuestos a altos niveles de presión, el trabajador genera sentimientos negativos que impactan sobre su seguridad, salud y bienestar, convirtiéndose entonces en una fuente de riesgo que es preciso gestionar. (p.7).

Se puede entonces afirmar que resulta importante esta investigación porque contribuye a optimizar el clima organizacional, la satisfacción y el compromiso de los trabajadores, lo que se traduce en un mayor rendimiento y productividad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes de la investigación

Existen muchas investigaciones a nivel internacional relacionadas con este tema. La mayoría de las investigaciones sobre factores de riesgo psicosocial se han realizado con trabajadores del sector de la salud o educación, pero se encontraron muy pocas investigaciones a nivel nacional que informen sobre los procesos de evaluación e intervención en microempresas de servicios alimenticios, como panaderías, reposterías, pastelerías o restaurantes.

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. De hecho, la Asamblea Mundial de la Salud se pronunció en años anteriores para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

El primer estudio a que hacemos referencia es el realizado por Pozo y César (2018), en una empresa de Quito, Ecuador, titulado: “Factores de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito”, presentado para obtener título de Maestría en Desarrollo del Talento Humano; el cual tuvo como finalidad determinar la presencia de riesgos psicosociales y conocer los principales riesgos relacionados con el

desempeño laboral, específicamente con la rotación del personal. La investigación fue de tipo descriptivo y el universo o población de estudio fue de 26 colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario ISTAS 21 para empresas pequeñas, con el fin de determinar la presencia de riesgos psicosociales, en el cual se miden seis dimensiones psicosociales como: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social, calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

Esta investigación determinó que las exigencias psicológicas, la inseguridad y la estima son los principales riesgos psicosociales a los que los colaboradores estaban expuestos, confirmando de esta manera la hipótesis planteada que manifiesta que los factores de riesgo psicosocial como exigencias psicológicas, inseguridad y estima inciden en el desempeño y la rotación del personal del área administrativa de la empresa objeto de investigación.

La relación entre el trabajo referido y el presente estudio está en la importancia que otorga a la relación entre las exigencias psicológicas, la inseguridad y estima como principales Factores de Riesgo Psicosocial, con la incidencia en el desempeño y la rotación del personal; y aunque no es el mismo tipo de trabajadores, sí lo son los Factores de Riesgo Psicosocial. De igual forma, tiene relación el uso del cuestionario ISTAS21 para empresas pequeñas que también será aplicado en nuestro caso. Así como el nivel de investigación utilizado, que es descriptiva.

Otra referencia encontrada fue el trabajo de investigación, presentado por Seijas-Solano (2020) la cual se llevó a cabo en la Universidad de Carabobo, específicamente en la Facultad de Ciencias de la Salud; para obtener el título de Maestría. Estudió sobre riesgos psicosociales, titulado “Estrés laboral y síndrome Burnout en trabajadores universitarios de una escuela de Bioanálisis”, cuyo objetivo

fue evaluar los riesgos psicosociales, el estrés laboral y el Síndrome Burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis venezolana. La investigación fue descriptiva y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 75 trabajadores.

El análisis de riesgos psicosociales, el estrés laboral y el Síndrome Burnout se realizó a través de la metodología CoPsoQ-istas21. Obteniendo como resultado que los principales riesgos psicosociales fueron el ritmo de trabajo (80,8%) y la Inseguridad en las condiciones de trabajo (54,9%) en la situación más desfavorable a la salud, la doble presencia (52,7%) y el conflicto de roles (38,9%) en la situación intermedia, y el reconocimiento (98,6%) y la confianza vertical (94,3%) en la situación más favorable. Este antecedente ofrece una orientación teórica en cuanto a las causas del estrés laboral dirigido en importante porcentaje hacia el ritmo de trabajo, la doble presencia y el conflicto de roles; lo que revela que se puede estudiar en trabajadores de diferentes ramos, porque los abordaremos al estudiar los FRP en los trabajadores del ramo pastelero. Y aunque el trabajo referido lo realizó para trabajadores universitarios, concluyeron también que son efectos desfavorables para la salud.

Para concluir, hacemos referencia a la investigación realizada por Rojas (2019) cuyo trabajo está relacionado con los riesgos psicosociales de mujeres trabajadoras. El propósito general de este estudio fue visibilizar los riesgos psicosociales en los que laboran las mujeres, a orilla de playa, con el fin, de interpretar y comprender el impacto en la salud y bienestar de estas trabajadoras en la costa oriental de Venezuela. Dicha investigación se basó en un estudio de campo de tipo cualitativo y de orden descriptivo, en el cual se evidenció el estilo propio de las trabajadoras, quienes manifestaron las siguientes reflexiones: niveles medios de

riesgos psicosociales, estrés laboral y desgaste emocional. Se asemeja a esta investigación ya que se apoya en un diseño de campo, además ofrece orientación teórica y práctica revelando que este estudio se puede aplicar a diversos casos para contribuir al bienestar y la salud de los trabajadores.

Referente Teórico

Para el abordaje de esta investigación se hará desde la perspectiva del Modelo Demanda-Control-Apoyo. El cual fue propuesto por Karasek y Theorell (1990).

Modelo Demanda-control apoyo

Su principal exponente fue Robert Karasek, quien observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento son los resultados de las exigencias psicológicas, así como de las estructuras del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las capacidades propias. Cuyo modelo demanda – control explicativo del estrés laboral, se centra en la relación entre las demandas laborales, el control sobre el trabajo y el apoyo social en el entorno laboral. En una microempresa del ramo pastelero, los factores de riesgo psicosocial podrían incluir demandas físicas (por ejemplo el manejo de maquinaria pesada, como algunos equipos y herramientas para la elaboración de sus productos: batidoras para mezclar ingredientes y crear masas, amasadoras, cortadoras, enfriadoras y envasadoras; los cuales aunque son pequeños, son pesados y se utilizan en espacios reducidos; de igual forma está la cercanía al calor por los hornos), demandas cognitivas (como la toma de decisiones rápidas), falta de control sobre el trabajo y falta de apoyo social.

Para la década de los años 70 se realizaron estudios que demostraban los efectos en el estado de la salud como la depresión y otros síntomas de tensión y en el comportamiento durante el tiempo de ocio. Incluyendo más adelante la tercera variable del apoyo social. Él construyó junto a Johnson y Theorell su modelo en base a aportes anteriores y diversas disciplinas como la sociología (exigencias estresoras), la psicología (satisfacción y motivación laboral).

Este modelo se probó por primera vez en trabajadores suecos y norteamericanos confirmándose sus hipótesis. Luego en los años 80 se comprobó que el estrés tiene diferentes respuestas, dependiendo como se perciba el mismo, es decir, si se ve como un reto, la respuesta es de activación y mientras se percibe como una incertidumbre la respuesta será de impotencia. Es un modelo para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos y pone énfasis en las características psicosociales del entorno del trabajo. Con este modelo se puede predecir los riesgos de enfermedad relacionados con estrés, también predice relación con comportamiento activo-pasivo. Por eso es llamado bidimensional: ya que los mecanismos de tensión psicológica son independientes.

El estudio de los factores de riesgo psicosocial en una microempresa del ramo pastelero puede ser abordado desde diferentes perspectivas teóricas. Algunas opciones para desarrollar el referente teórico podrían incluir: El modelo anteriormente nombrado de Demanda-Control-Apoyo y también Modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa; este modelo desarrollado por Siegrist (1996) se enfoca en la relación entre el esfuerzo invertido en el trabajo y las recompensas obtenidas. En el contexto de una empresa pastelera, los factores de riesgo psicosocial podrían estar relacionados con un desequilibrio entre el esfuerzo físico y mental

requerido en el trabajo y la remuneración el reconocimiento y las oportunidades de carrera. Por otra parte está la teoría: Demandas-Recursos Laborales de Demerouti y Bakker (2011), la cual defiende que las demandas y los recursos del entorno laboral del trabajador pronostican el bienestar y tienen efectos sobre el estrés y la motivación.

De las anteriores explicaciones, el modelo que más se acerca en relación al tema central de la presente investigación es el de Demanda-Control-Apoyo ya que en este la característica principal, además del entorno estresor, es que al mismo tiempo se planteen grandes demandas o exigencias (carga laboral) y capacidades de respuesta por parte de la persona. Lo utilizaremos porque nos servirá de guía a la evaluación de los FRP en el ambiente estresante mencionado, donde se percibe desequilibrio entre demandas y respuestas, lo que al final conduce al estrés.

Bases Teóricas

A continuación se desarrollan ciertos temas de importancia como lo representan: los Factores de Riesgo Psicosocial, su clasificación, la relación entre ellos y la salud; y el emprendimiento. Para así tener mayor conocimiento del tema central del presente trabajo y de esta manera llegar a comprender la investigación, con base en fundamentos de diferentes autores y tomando en cuenta lo planteado en los objetivos específicos.

Factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial se refieren a las interacciones entre las capacidades, necesidades y situación personal del individuo, con el ambiente, contenido, las condiciones y el proceso del trabajo; e influyen sobre su salud,

bienestar y desempeño para que se mantenga satisfecho y motivado por el trabajo. Algunos ejemplos de factores de riesgo psicosocial son el estrés, el acoso, la violencia, la falta de apoyo o de reconocimiento, la sobrecarga o la monotonía de las tareas, la inseguridad laboral o la falta de conciliación entre la vida laboral y personal.

Una definición que se toma como referencia es la de Gollac (2012) quien cita lo siguiente:

Son los riesgos para la salud mental, física y social de los trabajadores, generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales, susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan. (p.7).

Estos factores de riesgo psicosocial aparecen si no se ha diseñado, estructurado y gestionado correctamente el entorno de un trabajador. La aparición de varios factores de riesgo psicosocial puede desencadenar conductas de agresividad, depresión o agotamiento, de acuerdo con la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Esto puede resultar en diferentes problemas de gestión de personal. De acuerdo a Salanova y Llorens, (2008) esto tiene origen en que:

Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo pueden ser clasificados en dos conjuntos: el primero, se relaciona con las demandas laborales; el segundo, con la ausencia de recursos, tanto de origen personal, extralaboral u organizacional que tienen un carácter funcional e inciden en el cumplimiento de funciones y objetivos en el trabajo. (p.5).

Los factores de riesgo psicosocial conllevan una preocupación creciente en las organizaciones porque, además de afectar la calidad de vida del trabajador, impacta directamente en el rendimiento de toda la empresa. Los factores de riesgo psicosocial traducidos en estrés y generado por el ámbito laboral, en el cual un individuo desempeña sus funciones, puede afectar negativamente tanto al trabajador, así como a la efectividad de la organización.

Los factores de riesgo psicosocial laboral han cobrado una creciente importancia en el mundo, dado que están relacionados con todo tipo de patologías, desde la cardiovascular hasta la mental. Este creciente interés no se debe tan solo a una preocupación actual de los organismos sanitarios internacionales, sino también a un cambio en la estructura del trabajo mismo.

Este cambio es el que está en la base de los nuevos riesgos en el trabajo. A los trabajadores hoy se les exige competencias cognitivas, emocionales, y una completa flexibilidad personal para adaptarse a las exigencias de los trabajos, lo que parece evidenciarse en la prevalencia de enfermedades profesionales mentales y músculo esqueléticas.

Tipos de factores de riesgo psicosocial

A modo de ejemplo representativo exponemos la clasificación realizada por el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial:

- **Contenido del trabajo:** monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.

- **Carga y ritmo de trabajo:** carga de trabajo excesivo o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
- **Tiempo de trabajo:** horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
- **Participación y control:** falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno, etc.)
- **Cultura organizacional:** comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.
- **Relaciones personales:** aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.
- **Rol:** ambigüedad de rol, conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
- **Desarrollo personal:** escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.

La Salud y los factores de riesgo en el trabajo

La Organización Mundial de la Salud (OMS), ha definido a la salud ocupacional o salud en el trabajo como una actividad eminentemente multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes.

Un trabajador que se encuentre estresado suele enfermarse con más frecuencia, tener poca o ninguna motivación, ser menos productivo y tener menor seguridad laboral, incidiendo en la entidad donde trabaja con una perspectiva de éxito

negativa en el mercado donde se desenvuelve. Este se puede producir en situaciones diversas. Se debe tener en cuenta que un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones óptimas de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que disponga y de sus características personales. Un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud.

El problema de la salud de los trabajadores venezolanos debe analizarse desde las perspectivas de la organización del trabajo, del ambiente laboral, considerando que la patología ocupacional, accidentes, enfermedades, mortalidad, ausentismo, envejecimiento prematuro, no sólo es el resultado de la acción de las condiciones inmediatas de trabajo, sino de las formas de organización, contenido y control del mismo, al igual que debe entenderse que existe una íntima relación entre las condiciones de trabajo con el modo de producción y con la estructura social, económica y política de la sociedad, que determina las condiciones de vida del trabajador.

Para la salud representan gran importancia, según Moreno (2014:4) “los factores psicosociales y se han ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema, al mismo tiempo que ha ganado diversificación y complejidad, así como ambigüedad e imprecisión” La evaluación de factores de riesgo psicosocial tiene que realizarse utilizando métodos que apunten a las características de la organización y no a las de las personas que forman parte de ella, como lo sugiere el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) adaptado a España. Además, ese análisis debe fundamentarse en aquellos métodos científicos avalados que garanticen la protección a la salud física y mental de los trabajadores. Por lo que no basta solo con contar con la opinión de todas las personas involucradas. Es importante observarles durante su desempeño,

registrar posibles fallos en los procedimientos y documentar toda aquella información que permita hacer un diagnóstico.

En virtud de todo lo antes expuesto, podría decirse, de acuerdo a la apreciación de las investigadoras, que este proceso se realiza con mayor éxito en empresas conformadas por grupos pequeños de emprendedores debido a su mayor flexibilidad y agilidad. En estas microempresas, la comunicación directa y la toma de decisiones ágil permiten adaptarse rápidamente a los cambios y desafíos del entorno empresarial. Además de que la cercanía entre los miembros del equipo fomenta la colaboración y la resolución eficiente de problemas. Por lo tanto, la estructura compacta y la capacidad de respuestas rápida son factores clave que contribuyen al éxito en este contexto.

Trabajo y salud ocupacional

El trabajo definido por la Norma Técnica 04 (2023) cita que se refiere a:

Es la actividad física y mental que desarrollan los trabajadores, potenciando así sus capacidades, crecimiento y desarrollo. Así el trabajo, no sólo transforma la naturaleza para la producción de bienes y servicios, sino que además, el hombre y la mujer son transformados, permitiendo su autorrealización. (p.12)

Es decir que es la actividad realizada para obtener un sustento económico, puede ser remunerado o no, y abarca una amplia variedad de ocupaciones y roles en la sociedad.

La seguridad y salud ocupacionales se refiere según la OIT y OMS en un documento conjunto editado en el año 2022 expresan que:

La Seguridad y Salud Ocupacionales son un ámbito de actividad que tiene como por objetivo promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las ocupaciones, previniendo las alteraciones de la salud de los trabajadores causadas por sus condiciones laborales, protegiendo a los trabajadores en su empleo ante los riesgos derivados de factores adversos para la salud, y colocar y mantener a los trabajadores en un entorno ocupacional adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas .(p.2)

En otras palabras, busca garantizar que el trabajo sea sano y seguro para quienes lo realizan y por ende se enfoca en proteger la salud de los trabajadores mientras desempeñan sus labores, asegurando que no se vean afectados. Es una actividad multidisciplinaria que controla y realiza medidas de prevención para cuidar la salud de todos los trabajadores, incluyendo enfermedades, cualquier tipo de accidentes y todos los factores que puedan llegar a poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de las personas en su respectivos trabajos.

Metodología para la Evaluación de los Factores Psicosociales CoPsoQISTAS21

El ISTAS 21 es una herramienta utilizada para la evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial, que fundamenta una metodología para la prevención. Existen tres versiones: una larga, diseñada para investigación; una media, dirigida para la evaluación de riesgos en medianas y grandes empresas (25 o más trabajadores) y otra corta, destinada para realizar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas, con menos de 2 trabajadores. También se puede utilizar esta

versión corta para valorar, individualmente, la exposición psicosocial en cualquier puesto de trabajo.

Este método se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo en el mundo laboral occidental, de evaluación, orientado a la prevención; además utiliza la técnica del cuestionario individual, es confidencial y de respuesta voluntaria. Por otro lado, los resultados obtenidos a través de esta herramienta permiten, detectar áreas de mejora y el desarrollo de alternativas más favorables y saludables para los trabajadores, las cuales pueden ser puestas en práctica por la organización de trabajo.

El ISTAS21 estudia seis dimensiones o apartados, englobando en cada uno diferentes variables estas son:

El primer apartado lo presenta el Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2010) de la siguiente forma:

Exigencias Psicológicas: ésta dimensión toma en cuenta a su vez:

- 1.- Exigencias psicológicas cuantitativas: se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo.
- 2.- Exigencias psicológicas emocionales: 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 se puede mostrar comprensión y compasión. (p.32-34)

Es de gran importancia la evaluación de este tipo de exigencias, ya que un gran número de investigaciones han demostrado que unas altas exigencias psicológicas pueden producir estrés, fatiga y ser el origen de diversas enfermedades crónicas.

El segundo apartado que estudia, es:

Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: ésta dimensión toma en cuenta a su vez las siguientes variables:

- 1.- Influencia: Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo: en las tareas a realizar y su cantidad, en el orden de realización de las mismas, en los métodos a emplear, etc.
- 2.- Posibilidades de desarrollo: Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.
- 3.- Control sobre los tiempos: Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc.).
- 4.- Sentido: Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje, etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.
- 5.- Compromiso: Se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerado como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que ésta se desarrolla. (p.13 -15)

Las variables evaluadas en este apartado representan una base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, ya que un trabajo donde no se ofrezcan posibilidades de desarrollo, ni el trabajador tenga autonomía sobre las tareas que realiza; así como también se haya perdido el sentido y compromiso con las actividades; traerá como consecuencia un ambiente desfavorable para el individuo,

donde éste se encuentre expuesto a riesgos de estrés, desmotivación y enfermedades laborales.

Por su parte, el apartado número cuatro es definido por el Manual del método Istas21 (2010). de la siguiente forma:

Apoyo social y calidad de liderazgo: ésta dimensión toma en cuenta a su vez:

- 1.- Claridad de rol: Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.
- 2.- Previsibilidad: Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).
- 3.- Apoyo social de los compañeros: Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.
- 4.- Apoyo social de los superiores: Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.
- 5.- Sentimiento de grupo: Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.
- 6.- Calidad de liderazgo: Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. (p. 15–17).

Según lo descrito anteriormente, una de las condiciones más importantes y necesarias son las relaciones entre las personas en el trabajo, las cuales afectan la salud de diversas formas, ya que si no existe posibilidades de relacionarse en el

trabajo, de igual forma se carecerá de una base objetiva para la ayuda mutua, el apoyo social entre compañeros y superiores y el sentimiento de grupo, representando este último su componente emocional.

Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, los cuales pueden suponer ciertas contradicciones, si los mismos no están claros y tener consecuencias negativas en el desarrollo de las actividades.

Con respecto al quinto apartado, define la doble presencia como:

Doble presencia: Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social. (p. 13).

El estudio de la doble presencia nace de la necesidad de responder a las exigencias del trabajo asalariado y del trabajo doméstico – familiar que pueden afectar la salud, ya que por un lado, se aumentan las horas de trabajo y por el otro, porque se crea un conflicto de tiempo debido a que los dos trabajos forman parte de la misma realidad social. Esta situación se presenta generalmente para las mujeres

Finalmente, el sexto apartado está representado por la estima en el trabajo, definido, como:

Estima: Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios..., con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc. (p. 17).

Este apartado, tiene la finalidad de evaluar esa compensación psicológica que debe obtener el trabajador a cambio del trabajo realizado, constituyendo juntamente con la seguridad del empleo, las condiciones de trabajo y un salario adecuado, las bases fundamentales para mantener una salud ocupacional estable

Emprendimiento

Cabe destacar, que las prácticas de emprendimiento motorizan la aparición de empresas familiares, siendo una vía consistente para superar crisis económicas. En el caso de Venezuela, el fomento de estas unidades económicas, permitiría disminuir los índices de desempleo, sobre todo en la población más joven, que requieren de experiencia para poder acceder a los puestos de trabajo de grandes empresas, las cuales constituyen menos del 10% en la estructura empresarial venezolana (Conindustria, 2013). También representaría una vía significativa para disminuir la alta inflación, que alcanzó un 180,9% para el año 2015 (última publicación oficial), teniendo sumergida a la población en una espiral de empobrecimiento colectivo. El propio Instituto Nacional de Estadística (INE, 2013) en su informe del II semestre del año 2013, muestra un incremento de 416.326 hogares que pasaron a engrosar las filas de la pobreza con respecto al II semestre de 2012; lo que equivale a 1.795.884 nuevos

pobres en Venezuela, que representa un 27,3% de hogares cuyos ingresos no les alcanza para adquirir la canasta básica al cierre del 2013.

Para el año 2014, un estudio de reconocidas casas de estudios (Universidad Católica Andrés Bello, Universidad Central de Venezuela y Universidad Simón Bolívar), devela que 48% de los hogares venezolanos están en condición de pobreza por el lado del ingreso (Encovi, 2014). Cifra que se incrementa para el 2015 en 73% y para el 2016 en 81,8% (Encovi, 2016). Situación que alarma el panorama socioeconómico en la que se encuentra inmersa la población y que se justifica por el acelerado incremento de los precios y la pérdida de la capacidad de compra.

Según Ovalles y otros (2018) el emprendimiento se ha convertido en las últimas décadas en una estrategia social y de conocimiento para el desarrollo de habilidades que permiten en la población económicamente activa, realizar proyectos empresariales para el autoempleo con un mayor grado de certidumbre y posibilidades de una mejor calidad de vida.

Bajo estas consideraciones, y en el marco de la presente investigación, cuya empresa objeto de estudio es un emprendimiento y se ajusta a lo que se indica acerca de que la persona emprendedora es aquella que asume el riesgo de iniciar un nuevo proyecto económico sin saber lo que acontecerá, pudiendo encontrarse con el fracaso y comenzar de nuevo los planes o consolidar plenamente la idea de negocio (empresa), alcanzando así sus objetivos. En la mayoría de los casos, el individuo asume por cuenta propia a través de su carácter personal, rasgos, educación, motivación o necesidad, la intención de emprender. Es decir, de poner en marcha una actividad económica, produciendo bienes o servicios para satisfacer las necesidades de una población, contribuyendo al bienestar y riqueza de la sociedad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la investigación

De acuerdo al alcance o profundidad del presente trabajo investigativo, el mismo se desarrolla centrado en el nivel de investigación descriptiva. Y según el diseño, se realiza como una investigación de campo. Así como mixta ya que incluye aspectos cualitativos y cuantitativos.

Es importante mencionar que toda investigación debe contar con una metodología aplicable para conseguir el fin deseado, que es el logro de los objetivos planteados al inicio de ella. De acuerdo a su naturaleza o profundidad Valderrama (2017) señala que:

El nivel de una investigación se refiere al grado de conocimiento que posee el investigador en relación con el problema, hecho o fenómeno a estudiar. De igual modo cada nivel de investigación emplea estrategias adecuadas para llevar a cabo el desarrollo de la investigación. (p.42)

El nivel de investigación descriptiva según lo indicado por Carrasco (2016:4) se encarga de: “Conocer, identificar, describir las características del fenómeno social” En este sentido, para el presente estudio se podrá reunir información que muestre a detalle la realidad de la situación y puntualizar las características de la población en cuanto a los factores de riesgo psicosociales presentes en una microempresa del ramo pastelero.

Cuando se habla de enfoque de investigación, se hace referencia a la naturaleza del estudio, la cual se clasifica como cuantitativa, cualitativa o mixta; y abarca el proceso investigativo en todas sus etapas.

Rodríguez (2014:19) cita en relación al tipo de investigación de campo o “también denominada directa, es aquella que se desarrolla en el sitio, lugar, espacio y tiempo en que suceden los fenómenos objeto de estudio”. En virtud de lo expuesto y según el diseño o la forma de recolectar la información, esta investigación es un estudio de campo, debido a que se realiza directamente en el sitio, con la población objeto de estudio y con la obtención directa de la información para el análisis de la realidad psicosocial.

El propósito de esta investigación está dirigido a evaluar los factores de riesgo psicosocial en una microempresa, dedicada a la elaboración de dulces y pasteles, ubicada en la ciudad de Valencia, Estado Carabobo, República Bolivariana de Venezuela utilizando para ello un estudio enmarcado en una investigación de campo y a su vez de nivel descriptivo, porque busca describir la problemática que se está investigando.

Estrategia metodológica

Una estrategia metodológica implica que el investigador debe concebir la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de su investigación. Esto conlleva a desarrollar un diseño de investigación y aplicarlo al contexto particular de su estudio.

Para la elaboración de esta investigación se procede a aplicar la técnica del Cuadro Técnico Metodológico, que de acuerdo a lo que señalan de Smith, Colombo y Orfila (2003: 261) “se concibe como una buena herramienta de apoyo que contiene todos los objetivos específicos. Es una entre muchas vías para ordenar, planificar y ejecutar la investigación”.

En este cuadro se resume con orden, y a su vez se descomponen los aspectos más relevantes de la investigación. (Ver cuadro 1).

Cuadro 1
Cuadro técnico metodológico

Objetivo general: Evaluar los factores de riesgo psicosocial para identificar cuáles de ellos tiene mayor presencia en una microempresa del ramo pastelero ubicada en Valencia Estado Carabobo.						
Objetivo específico 1	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Fuente
Determinar las exigencias psicológicas a las que están expuestos los trabajadores de la microempresa objeto de estudio.	Exigencias Psicológicas	Aspectos de la organización de trabajo que requieren esfuerzo mental o anímico en el trabajador.	● Estrés ● Carga mental de trabajo ● Horario de Trabajo ● Ansiedad	● Trabajo atrasado ● Pausas activas ● Asignación de tareas ● Atención constante ● Tiempo de trabajo ● Carga laboral	● Cuestionario Istas21	Trabajadores de la microempresa
Objetivo específico 2	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Fuente
Describir el margen de autonomía que tienen los trabajadores para realizar las tareas asignadas en el sitio de trabajo.	Margen de autonomía	Es el nivel de libertad que tienen los trabajadores para controlar aspectos de sus actividades, a la hora de tomar de decisiones, permitiendo que sean más creativos y productivos.	● Habilidades para resolver problemas ● Motivación ● Comunicación ● Inteligencia emocional	● Resolución de Conflictos ● Apoyo de los jefes ● Trabajo en equipo ● Iniciativa ● Conflicto de roles	● Cuestionario Istas21	Trabajadores de la microempresa

Fuente: Elaboración propia (2023)

Cuadro 1 (Cont.)

Cuadro técnico metodológico

Objetivo general: Evaluar los factores de riesgo psicosocial, para identificar cuáles de ellos tienen mayor presencia en una microempresa del ramo pastelero ubicada en Valencia Estado Carabobo.						
Objetivo específico 3	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Fuente
Enumerar los factores de riesgo psicosocial presentes que generen estrés en los trabajadores de la microempresa del ramo pastelero.	Factores de Riesgo Psicosocial	Son las condiciones organizacionales que pueden ocasionar efectos negativos sobre la salud y el bienestar de los trabajadores.	● Falta de Control ● Falta de Comunicación	● Muchas horas de trabajo ● Horario impredecible ● Ascendente ● Horizontal ● Vertical ● Ambigüedad de rol	Cuestionario Istas21	Trabajadores de la microempresa
Objetivo específico 4	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Fuente
Identificar el apoyo que recibe el trabajador de parte de las autoridades de la microempresa y sus compañeros en relación con el cumplimiento de sus labores.	Grado de apoyo para realizar sus labores	Se refiere al clima social en el lugar de trabajo y el nivel de apoyo recibido por parte de las autoridades de la empresa.	● Tareas bajo su responsabilidad ● Control sobre las tareas ● Altas demandas de trabajo	● Sobrecarga de las tareas ● Intensidad del ritmo de trabajo ● Forma de realizar las actividades	Cuestionario Istas21	Trabajadores de la microempresa

Fuente: Elaboración propia (2023)

Población

La población es la totalidad de los elementos a estudiar los cuales concuerdan en una serie de características factibles de procesar dando origen a los datos de la investigación. Cuando la población tiene un número limitado con acceso a la investigación se le llama población finita, su número está demarcado y es cuantificable.

Según lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2010:238) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”, es decir es el conjunto total de individuos u objetos que poseen características comunes, observables en un lugar o tiempo determinado.

En este sentido, la población de estudio que será tomada es la totalidad de las personas que laboran en la microempresa objeto de esta investigación cuya actividad económica es la fabricación y comercialización de pasteles artesanales y está conformada por un grupo de cinco (5) emprendedores.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Palella (2006), las Técnicas e instrumentos de recolección de datos se refiere al:

Conjunto de herramientas que serán incorporadas dentro de la investigación para la recolección de la información durante todo el proceso investigativo, mediante un contacto directo

entre los investigadores y la realidad del objeto que se estudia y se investiga, para la recopilación de los datos. (p.35).

Tomando en consideración el tamaño de la muestra, como técnicas de recolección de datos se utilizará la versión breve del cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO-ISTAS21. La cual se considera la más adecuada para obtener información relevante en función de los objetivos que se han propuesto. A su vez representa una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos y permitirá obtener información más profunda y detallada.

El instrumento utilizado en esta investigación es el cuestionario SUSESO-ISTAS 21, cuyas siglas identifican a una fundación de carácter técnico sindical que se encarga de impulsar actividades para la mejora de las condiciones de trabajo: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), el cual es un instrumento creado en Dinamarca y adaptado en versión española por la entidad gubernamental chilena: Superintendencia de Seguridad Social SUSESO, que se puede adaptar a cualquier tipo de trabajo, el cual permite medir e identificar los factores de riesgo psicosocial derivados de la organización del trabajo.

Este método de evaluación está orientado a la prevención, a través de la identificación de los factores de riesgo, de una manera poco compleja lo que facilita la ubicación de los problemas y está dirigido a cualquier tipo de trabajo por lo que facilita a las microempresas herramientas necesarias para acciones preventivas en cuanto a la salud de los trabajadores.

El cuestionario cuenta con 38 preguntas e incluye cinco dimensiones psicosociales laborales, que cubren la mayor visión posible de la diversidad de factores psicosociales que puedan existir en la microempresa objeto de esta investigación, entre estas dimensiones se encuentran: exigencias psicológicas; trabajo activo y desarrollo de habilidades; apoyo social y calidad de liderazgo; compensaciones y doble presencia. Con respecto al manejo de información, Sabino (2006) establece que:

Una vez obtenida y recopilada la información nos abocamos de inmediato a su procesamiento, esto implica el cómo ordenar y presentar de la forma más lógica e inteligible los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados, de tal forma que la variable refleje el peso específico de su magnitud, por cuanto el objetivo final es construir con ellos cuadros estadísticos, promedios generales y gráficos ilustrativos de tal modo que se sinteticen sus valores y puedan, a partir de ellos, extraer enunciados teóricos. (p.17).

Para la aplicación del método ISTAS21 en la microempresa objeto de estudios, se solicitó la autorización y aceptación por parte de los propietarios y se hizo del conocimiento a todos los integrantes (empleados para su participación. Posteriormente a la participación y aprobación se realizó entrega a los cinco (5) miembros de la organización del cuestionario diseñado de manera virtual con las instrucciones, apoyadas en un formato que de las aplicaciones de Google (Google form).

Cada trabajador, luego de la lectura y comprensión de cada pregunta, respondió señalando la opción que más le pareció adecuada o que se ajusta más a su situación laboral actual. Al finalizar se procedió a realizar la suma de los valores de

las respuestas y agrupar de acuerdo a los seis apartados que miden las dimensiones psicosociales estudiadas. Estos resultados se compararon con valores referenciales y ubicando según los colores del semáforo; donde se ubica por niveles de exposición psicosocial siendo como se detalla a continuación:

- **Verde:** indica que el nivel de exposición psicosocial es más favorable para la salud.
- **Amarillo:** hace referencia al nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud
- **Rojo:** alerta del nivel de exposición psicosocial más desfavorable o nocivo para la salud.

Validez y confiabilidad

En relación a este aspecto Hernández, Fernández y Baptista (2017:84) explican que la validez de un instrumento de recolección de datos, “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide lo que se pretende medir, la validez de un instrumento de recolección de datos puede medirse considerando el criterio y el contenido.”

Es importante mencionar que el cuestionario según el método ISTAS 21, que se aplica en este estudio es un instrumento que tiene validez internacional, ya que fue validado y estandarizado en varios países del mundo, y ha sido manejado en varias tesis de diferentes universidades. Adicionalmente el Manual de uso del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21(2013:3) cita: “...mide lo que tiene que medir y es confiable”

Cabe considerar por otra parte, que la validez del instrumento que se aplica, se ha verificado desde experiencias positivas en trabajos de investigación realizados previamente como lo es el trabajo de grado titulado “Evaluación de los Factores Psicosociales en El Personal Docente de una Unidad Educativa del Estado Carabobo, presentado para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales arrojando como resultado 0,83 de confiabilidad.

Dicho instrumento usa niveles de referencia poblacionales para la totalidad de sus dimensiones, lo que permite superar la inexistencia de valores límite de exposición y puede ser en este sentido un importante avance. Estos valores se los obtiene mediante una encuesta representativa de la población ocupada, representan un objetivo de exposición razonablemente asumible por las empresas.

Ahora bien, en cuanto a la confiabilidad, por tratarse de un instrumento cuyas medidas son repetibles, en distintas organizaciones y contextos laborales, se puede probar su efectividad y carácter científico que facilita su aplicación en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial para identificar cuáles de ellos tienen mayor presencia en una microempresa del ramo pastelero; con el plus de que se trata de un instrumento con validez y confiabilidad contrastadas a nivel internacional.

De acuerdo con el tamaño de la muestra constituida por los sujetos objeto de estudio, y en virtud de que el instrumento está diseñado para utilizarse en organizaciones o grupos de trabajo de menos de veinticinco (25) trabajadores, se adapta perfectamente para el objeto de estudio. Para calcular la confiabilidad de este instrumento, dependerá de los resultados que se obtengan, en la aplicación del mismo a los integrantes de la microempresa del ramo pastelero. Esta característica se refiere a la credibilidad que se puede tener en el instrumento de medición. Al respecto

Hernández, Fernández y Baptista (1996:242) señalan que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”.

Cálculo

Datos utilizados: en las respuestas obtenidas a los encuestados se realizó la valoración de las opciones de respuesta como lo indica la siguiente tabla, aplicando un valor numérico a cada opción del cero (0) al cuatro (4) para poder obtener el resultado de cada dimensión evaluada:

Escala de valores utilizada:

Tabla 1 Escala de valores

Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
4	3	2	1	0

Fuente: Elaboración propia (2024)

Tabla 2: Escala de resultados del Método ISTAS21 Rango de referencia Trabajador

Apartado	Trabajadores				
	1	2	3	4	5
Preguntas					
Puntos total de apartado por colores					

Promedio de Apartado					
Favorable		Intermedio		Desfavorable	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0	0		%		%

Fuente: Elaboración propia (2024)

Tabla 3. Dimensiones Psicosociales

Dimensiones Psicosociales					
			Puntuación acumulada para la población ocupada de referencia		
Apartado	Dimensión Psicosocial	Puntuación	Verde	Amarillo	Rojo
1	Exigencias Psicológicas	69	De 0 a 35	De 36 a 50	De 51 a 120
2	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	111	De 200 a 126	De 125 a 101	De 100 a 0
3	Inseguridad	53	De 0 a 5	De 6 a 25	De 26 a 80
4	Apoyo social y calidad de liderazgo	117	De 200 a 147	De 146 a 116	De 115 a 0
5	Doble presencia	57	De 0 a 15	De 16 a 30	De 31 a 80
6	Estima	38	De 80 a 50	De 60 a 51	De 50 a 0

Fuente: Elaboración propia (2024)

Cálculo:

Una vez aplicada la escala de valores a cada opción de las respuestas a las preguntas del cuestionario, se procedió a realizar la sumatoria por pregunta y luego se agrupó como se menciona anteriormente por cada una de las seis dimensiones psicosociales evaluadas, para obtener el resultado y poder ubicar la puntuación general en el rango de valores referenciales.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este capítulo describe la situación laboral actual, en la cual se explica cada una de las observaciones realizadas de acuerdo al diagnóstico de los factores psicosociales presentes, así como la explicación de los resultados del instrumento aplicado, a quiénes se les aplicó y se muestran resultados obtenidos con su respectivo análisis.

Se realizó la aplicación del método ISTAS21 a través de una encuesta por medio de una de las aplicaciones de Google como lo es Formularios (google form), que consta de seis apartados cada uno conformado por distintas variables relacionadas a dicha dimensión, con un total de 38 preguntas. Esta encuesta fue enviada junto a las instrucciones para realizarla, a los cinco (5) trabajadores de la empresa objeto de estudio, quienes respondieron a las preguntas durante su jornada de trabajo y se recibieron vía correo electrónico, cuatro de sus respuestas el mismo día; y una respuesta al día siguiente.

Con la aplicación de este método, la idea es evaluar los factores psicosociales presentes en el lugar de trabajo a la cual se encuentran expuestos los trabajadores durante las actividades realizadas en sus tareas diarias. Los valores identificados en la encuesta para cada interrogante corresponden a una escala de cuatro a cero; significando en algunas ocasiones: siempre, muchas veces, algunas veces, sólo una vez y ninguna. Y en otras ocasiones de manera contraria. Una vez obtenidos los resultados, se hace la sumatoria de las opciones por pregunta y luego por dimensión, para identificar la situación de la exposición de cada trabajador por dimensión en favorable, intermedia y desfavorable según la tabla que ofrece el método.

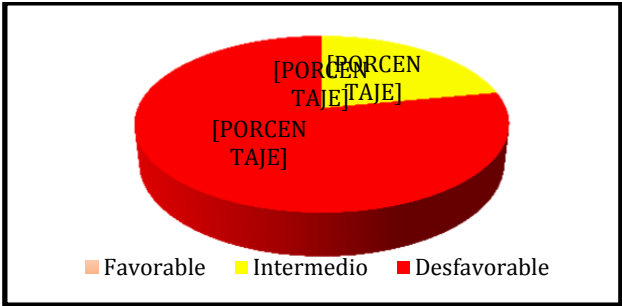
Tabla 4 Resultados apartado 1 (Exigencias Psicológicas) por trabajador

Apartado 1	Trabajadores				
Exigencia Psicológica	1	2	3	4	5
1. ¿Tiene que trabajar muy rápido?	2	4	3	1	2
2. ¿La distribución de las tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo?	1	3	1	1	0
3. ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	2	2	2	3	2
4. ¿Te cuesta olvidar los problemas de trabajo?	1	3	3	3	2
5. ¿Tu trabajo en general es desgastante?	0	3	2	1	3
6. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	0	4	3	0	4
7. ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se asigna?	1	2	3	0	2
Puntos total de apartado por colores	6	19	14	9	13

Promedio de Apartado					
Favorable		Intermedio		Desfavorable	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0	0	2	22	3	78%

Fuente: Elaboración propia (2024)

Gráfico N° 1: Resultados globales del Apartado 1 (Exigencias Psicológicas)



Fuente: Elaboración propia (2024)

En el primer apartado corresponde a la evaluación de las exigencias psicológicas del trabajo, Según, ISTAS21 “es la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo: volumen, ritmo, interrupciones e intensidad de trabajo; Estas son altas cuando se tiene más trabajo del que se puede efectuar en el tiempo fijado”.

En este primer apartado, podemos denotar que un pequeño porcentaje de 22 se encuentra un nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud, denotado con el color amarillo se la misma manera un amplio 78 por ciento de los trabajadores presentan una alta nocividad encontrándose en el nivel desfavorable identificado con el color rojo. Por lo tanto, es importante tomar medidas preventivas cuanto antes, a fin de mejorar las condiciones laborales con respecto a este tipo de exigencias y así disminuir la exposición a enfermedades laborales.

En este apartado, se observó que el origen de riesgo al que está expuesto el personal de la empresa en estudio, tiene que ver con la rapidez con la que deben realizar sus tareas, lo desgastador que resulta su trabajo emocionalmente y el tener que ocultar las emociones, estas exigencias emocionales afectan los sentimientos, sobre todo cuando se requiere la capacidad de entender las situaciones de otras personas, incluyendo sus emociones y sentimientos, en estas circunstancias la persona afectada puede provocar compasión o generar malestar y distracción. Puede llegar a ser difícil lograr un equilibrio, puesto que los trabajadores tienen que evitar involucrarse en la situación.

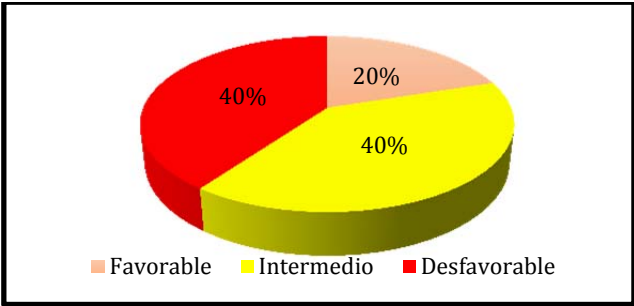
Tabla 5: Resultados apartado 2 (Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo) por trabajador

Apartado 2	Trabajadores				
Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo	1	2	3	4	5
8. ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	3	2	3	2	3
9. ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	1	3	3	2	1
10. ¿Puedes decidir cuando haces un descanso?	1	2	3	0	0
11. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	2	3	0	1	0
12. ¿Tu Trabajo requiere que tengas iniciativa?	3	4	2	3	4
13. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	3	4	3	2	4
14. ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	3	4	4	3	0
15. ¿Tiene sentido tus tareas?	3	3	3	3	4
16. ¿Hablas de entusiasmo de tu empresa con otra persona?	3	3	2	2	4
Puntos total de apartado por colores	22	28	23	18	20

Promedio de Apartado					
Favorable		Intermedio		Desfavorable	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1	20	2	40%	2	40%

Fuente: Elaboración propia (2024)

Gráfico N°2: Resultados globales del Apartado 2 (Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo)



Fuente: Elaboración propia (2024)

Los resultados arrojados en este apartado fueron: 20 porciento fue favorable identificado con el color verde claro, es decir que los trabajadores consideran que existe equidad en el trabajo y buena distribución de las tareas, además que tienen

posibilidades de desarrollo. Sin embargo un 40 por ciento de los trabajadores se ubican en el nivel intermedio y está identificado con el color amarillo, es decir no son totalmente favorables las condiciones, sin embargo tienen posibilidad de desarrollo, en cuanto a estas posibilidades, está relacionado con los niveles de complejidad y diversidad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo el paradigma de la exposición nociva; es de notar también que, una porción igual de 40 por ciento de los trabajadores encuestados se encuentran en un nivel desfavorable: esto señalado por los mismo trabajadores en las entrevistas, donde mencionaron que debido a la excesiva producción en la pastelería trabajan con muchas exigencia y presión debido a esta razón tienen que tomar decisión rápidas, además el control sobre los tiempos, resultando ser inflexible ya que debido a la producción no pueden tomar pausas o ausencias de corta duración; es decir, no cuenta con un margen de autonomía sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo solo es permitido. Con respecto a esto Moreno (2014) señala que “Al estar expuestos a altos niveles de presión, el trabajador genera sentimientos negativos que impactan sobre su seguridad, salud y bienestar, convirtiéndose entonces en una fuente de riesgo que es preciso gestionar” ya que el desequilibrio entre demandas y respuestas, lo que al final conduce al estrés.

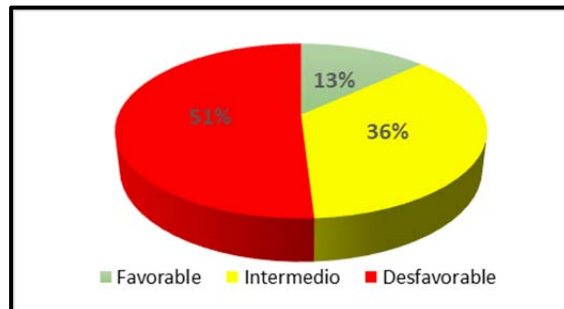
Apartado 3	Trabajadores				
Inseguridad	1	2	3	4	5
17. ¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso de que te quedaras cesante?	3	2	3	2	3
18. ¿Por si te cambia de tareas contra voluntad?	1	3	3	2	1
19. ¿Por si te cambian de horario (turno, día de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	1	2	3	0	0
20. Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)	2	3	0	1	0
Puntos total de apartado por colores	7	14	13	9	10

Tabla 6: Resultados apartado 3 (inseguridad) por trabajador.

Promedio de Apartado					
Favorable		Intermedio		Desfavorable	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1	13	2	36%	2	51%

Fuente: Elaboración propia (2024)

Gráfico 3. Resultados del apartado 3 (Inseguridad) por trabajador



Fuente: Elaboración propia (2024)

Con respecto al tercer apartado el cual se refiere según ISTAS21 “a la inseguridad sobre el futuro, en relación con la pérdida de ocupación o los cambios no deseados de las condiciones de trabajo”. Los resultados obtenidos fueron que en un 13 por ciento de los encuestados la inseguridad laboral no es un problema, más el 36 por ciento denotado con color amarillo es intermedio, sin embargo existe un alto nivel de exposición psicosocial más desfavorable o nocivo para la salud, identificado con el color rojo y resaltado con un 51 por ciento. Lo que es indicativo de que los trabajadores manifestaron estar muy preocupados por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se queden sin empleo y por si les varían el salario, bien sea que no se lo aumenten, que se lo bajen o que implementen salario variable, que los paguen en especie, entre otros. Aunque la preocupación indicada en este apartado, en la inseguridad que sienten los trabajadores, la cual se centra en si les varían el salario, o lo difícil que les resultaría conseguir otro empleo, no obstante, es importante acotar que la Ley Orgánica del Trabajo las Trabajadoras y Trabajadores (LOTTT), consagra en el Art. 94 “la inamovilidad laboral, que expresa que ningún trabajador puede ser desmejorado, trasladado, removido de su cargo sin presentar previamente ante la inspección de trabajo la calificación para dicho procedimiento”. Ellos plantean que por la situación de crisis actual que se vive el país, temen por otros factores como la reducción de personal y el cierre de la microempresa.

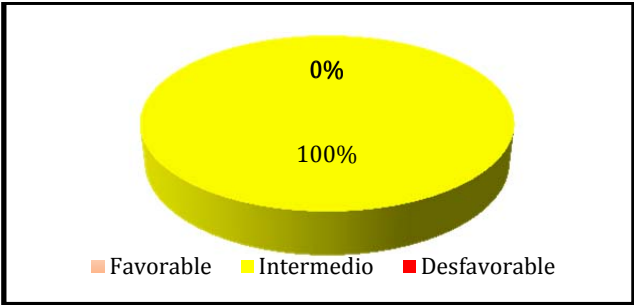
Tabla 7: Resultados del apartado 4 (Apoyo Social y calidad de Liderazgo) por trabajador.

Apartado 4	Trabajadores				
Apoyo social y calidad de liderazgo	1	2	3	4	5
21. ¿Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo	3	2	3	3	0
22. ¿Sabes exactamente que tarea son de tu responsabilidad?	3	2	3	3	2
23. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	1	2	2	2	1
24. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	2	2	3	2	3
25. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros?	3	3	2	3	3
26. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato Supervisor?	3	2	2	2	3
27. ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado de tus compañeros?	1	0	2	3	0
29. En el Trabajo ¿Sientes que forman parte de un grupo?	2	3	2	3	3
28. ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	3	3	2	3	4
30. ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores	3	3	2	1	4
Puntos total de apartado por colores	24	22	23	25	23

Promedio de Apartado					
Favorable		Intermedio		Desfavorable	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0	20	5	100%	0	0

Fuente: Elaboración propia (2024)

Gráfico N° 4: Resultados globales del Apartado 4 (Apoyo Social y calidad de Liderazgo).



Fuente: Elaboración propia (2024)

Para el apartado número cuatro de apoyo social y calidad de liderazgo, el resultado fue de 100 por ciento, ubicándose en un nivel intermedio identificado con el

color amarillo, esto quiere decir, que los trabajadores están considerando que no es un ambiente laboral del todo malo, que en ocasiones sienten apoyo tanto de compañeros como de los superiores y tienen comunicación, la cual puede mejorar. Este apartado se refiere a las relaciones entre las personas dentro del ambiente laboral, dicha relación puede afectar de diferentes maneras, así como al apoyo social de superiores y compañeros, lo que supone recibir adecuado apoyo para la realización de las tareas laborales. Es importante resaltar lo señalado por ISTAS21 “las relaciones entre las personas en el trabajo afectan la salud de diversas formas” las relaciones laborales, que no es más que la interacción del trabajador, sus compañeros y el jefe desde que inicia la jornada, de manera indirecta o directa.

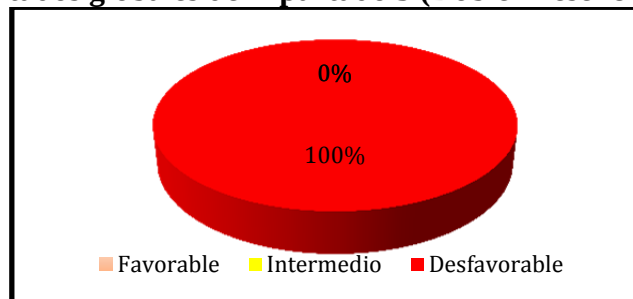
Apartado 5	Trabajadores				
Inseguridad	1	2	3	4	5
31. ¿Qué parte del trabajo familiar y domestico haces tú?	3	2	3	3	3
32. Si faltas algún día de casa ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	3	3	3	3	4
33. Cuando estas en la empresa ¿Piensas en las tareas domésticas y familia?	1	3	3	3	4
34. ¿Hay momentos en que necesitarías estar en la empresa y en tu casa a la vez?	2	3	3	3	2
Puntos total de apartado por colores	9	11	12	12	13

Tabla 8: Resultados apartado 5 (Doble Presencia) por trabajador

Favorable		Intermedio		Desfavorable	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0	0	0	0	5	100

Fuente: Elaboración propia (2024)

Gráfico 5: Resultados globales del Apartado 5 (Doble Presencia).



Fuente: Elaboración propia (2024)

Los resultados arrojados para el apartado cinco referido a la doble presencia (doble exposición o doble trabajo) es altamente nocivo en su totalidad de los trabajadores, representando un 100 por ciento mostrando una ubicación en el nivel desfavorable, representado por el color rojo, refiriendo que las exigencias laborales están interfiriendo con las familiares pudiendo ocasionar problemas a la salud, como lo afirma ISTAS21 “la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud”. Es importante mencionar que la población está comprendida por cinco trabajadores, donde cuatro (4) son mujeres y uno (1) es hombre; y según el método ISTAS21, una de las realidades que explica la doble presencia es sin duda alguna, el hecho de que la mayoría de las mujeres son quienes realizan el grueso del trabajo doméstico familiar, por lo cual este apartado afecta con mayor frecuencia al sexo femenino. En los trabajadores encuestados se puede observar la doble presencia, manifestado en el estrés que les genera, porque al estar cumpliendo con sus tareas laborales, al mismo tiempo están pensando en sus tareas domésticas y por consiguiente se puede ver afectado el desempeño del trabajador en su jornada laboral.

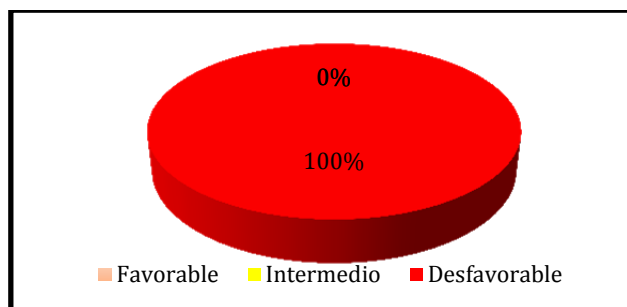
Tabla 9: Resultados del apartado 6 (Estima) por trabajador

Apartado 6	Trabajadores				
Inseguridad	1	2	3	4	5
35. ¿Mis supervisores me dan el reconocimiento que merezco?	1	2	2	2	3
36. ¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario?	2	2	2	2	3
37. ¿En mi trabajo me tratan injustamente?	2	0	2	1	0
38. ¿Si pienso en todo el trabajo y el esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece junto?	1	3	3	3	2
Puntos total de apartado por colores	6	7	9	8	8

Favorable		Intermedio		Desfavorable	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0	0	0	0	5	100

Fuente: Elaboración propia (2024)

Gráfico N° 6: Resultados globales del Apartado 6 (Estima)



Fuente: Elaboración propia (2024)

Para el apartado Nro.6 que evalúa la dimensión psicosocial estima, el resultado arrojado de un amplio 100 por ciento, lo coloca dentro del nivel desfavorable identificado con el color rojo, lo que refleja que los trabajadores no reciben reconocimiento acorde, hay que recordar que esta dimensión está relacionada con el factor logros y reconocimientos, que se refiere al valor de las tareas que son efectuadas por el trabajador dentro de la empresa, lo que a su vez puede generar motivación o por el contrario desmotivar totalmente. Tal como lo refleja el Manual

del Método Ista 21 (2010:17) “La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud”

CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación sobre la evaluación de riesgos psicosociales en una microempresa del ramo pastelero en Valencia Estado Carabobo, ha arrojado resultados significativos que merecen atención. Se procedió a escoger una microempresa familiar, del conocimiento de una de las investigadoras, por lo que fue de fácil acercamiento y aceptación para indagar y llevar a cabo el presente trabajo.

Una vez observada y planteada la problemática, mediante el uso del cuestionario ISTAS21 versión corta, se analizaron diversos factores presentes que pueden llegar a afectar la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Destacando los hallazgos que se mencionan a continuación.

En cuanto a las exigencias psicológicas, los trabajadores de la microempresa enfrentan demandas considerables; la presión por cumplir con las tareas asignadas y los plazos puede generar estrés y afectar su bienestar. Se recomienda implementar estrategias para manejar estas exigencias, como la distribución equitativa de la carga de trabajo y la capacitación en técnicas de afrontamiento.

En la dimensión del margen de autonomía, la cual es un aspecto relevante en el entorno laboral, los trabajadores deben sentir que tienen cierto control sobre sus tareas y decisiones, por lo que se sugiere fomentar la participación activa y brindar oportunidades para el desarrollo de habilidades.

La inseguridad laboral es un factor de riesgo psicosocial importante, los trabajadores necesitan claridad sobre su estabilidad en el empleo y la continuidad de la empresa. Las autoridades de la microempresa deben comunicar de manera

transparente cualquier cambio organizacional y garantizar un ambiente de confianza, para así minimizar la presencia de esta exposición.

La doble presencia, que implica equilibrar responsabilidades laborales y familiares, puede ser estresante; la microempresa debe considerar políticas flexibles que permitan a los trabajadores manejar sus roles familiares sin comprometer su desempeño en el trabajo.

La estima y reconocimiento son esenciales para la motivación y la satisfacción laboral; es pertinente celebrar logros individuales y colectivos para así fortalecer el sentido de pertenencia y aumentar la autoestima de los trabajadores.

Se cumplió con el objetivo planteado al identificar factores de riesgo psicosocial presentes, por lo que la microempresa debe tomar posibles medidas para abordarlos, para lo que se puede sugerir la inclusión de capacitación en manejo del estrés, promoción de la autonomía, comunicación transparente y programas de reconocimiento. De esta manera podría crearse un entorno laboral con cultura de seguridad y más saludable que al beneficia tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

LISTA DE REFERENCIAS

Delgado de Smith, Yamile y Cobs. (1998). **Normativa para los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo**. Actualización según Oficio Nro. CF 0493. Valencia

Delgado de Smith, Yamile (2008). **La Investigación Social en Proceso: ejercicios y respuestas**. Dirección de Medios y Publicaciones Universidad de Carabobo, Valencia.

Gollac, Michell (2012) El Desafío de los Riesgos Psicosociales del Trabajo. FCE, Buenos Aires. **Revista** en línea. Disponible en: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/42788/Documento_completo.pdf?sequence=1 consulta: 2023, Julio 07.

Hernández-Sampieri, R. Fernández-Collado, C. y Baptista Lucio (2017). Desarrollo de la Perspectiva Teórica: revisión de literatura y construcción del marco teórico. **Revista Espacio de Formación Multimodal**. (6), 58-87. Revista en línea. Disponible: https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/desarrollo_de_la_perspectiva_te%C3%B3rica_revisi%C3%B3n_de_la_literatura_y_construcci%C3%B3n_del_marco_te%C3%B3rico.pdf Consulta: 2023, Julio 16.

Istas 21 (2010). **Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (Versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras**. Edición Generalitat de Catalunya. Dirección General de Relaciones Laborales. Barcelona

Martínez, Sofía Vega. (2001). **NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)**. Instituto nacional de higiene y seguridad en el trabajo. Disponible: http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf Consulta: 2023, Julio 15.

Mora, Lilian Patricia Pinos (2017). Factores Psicosociales en la gestión de riesgo laboral. **Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa**, (2), 26-26. Revista en línea. Disponible: <http://geol.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/10/art7.pdf> Consulta: 2023, Julio 11.

Moreno, Bernardo (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico. **ORPJournal**, (1), 4-18. Revista en línea. Disponible: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465546X2011500002&script=sci_arttext&tlng=en Consulta: 2023, Julio 10.

Moreno, Hugo y Olmos, Roberto (2010). Análisis de las Características del Emprendimiento y liderazgo en los países de Asia y Latinoamérica. **Revista**

Mexicana de Estudios Sobre la Cuenca del Pacífico, (8), 101-122. Revista en línea. Disponible:
<http://www.portesasiapacifico.com.mx/revistas/epocaiii/numero18/revista.pdf>.
 Consulta: 2023, Junio 26.

OIT – OMS (2022) “Cuidar a los que cuidan: Guía para la elaboración y ejecución de programas de seguridad y salud ocupacionales para los trabajadores de la salud: Resumen Ejecutivo” <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240040779>

OIT (1984) Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención. **Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo**, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. Revista en línea. Disponible: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/37336> Consulta: 2023, Junio 28.

Ovalles-Toledo, Luis Vicente; Moreno Freites, Zahira; Olivares Urbina, Miguel Ángel y Silva Guerra, Harold (2018). Habilidades y capacidades del emprendimiento: un estudio Bibliométrico. **Revista Venezolana De Gerencia**, (23), 2-5. Revista en línea. Disponible: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055767013>. Consulta: 2023, Junio 26.

Palella, S. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. (2da edición) Caracas.

Pozo, Eugenio y César, Mauricio (2018). **Factores de Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral: El Caso del Área Administrativa de la Empresa Revestisa Cía. Lta. De la Ciudad de Quito**. En línea. Disponible: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>. Consulta 2023, Junio 25.

Rodríguez, Jorge (2014). **Manual para la Elaboración, Presentación y Evaluación de Trabajos de Investigación**. Universidad Tecnológica del Centro. Valencia.

Rojas, Belkis (2019). Riesgos Psicosociales de Mujeres Trabajadoras. Universidad de Carabobo, Valencia. **Observatorio Laboral Revista Venezolana**, (12), 61-73. Revista en línea Disponible: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv12n23/art04.pdf>. Consulta 2023, Julio 03.

Salanova, Maritza y Llorens, Susana (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. **Revista Papeles del Psicólogo**. (29), 59-67. Revista en línea. Disponible: <https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/10573/28614.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Consulta 2023, Julio 07.

Seijas-Solano, David (2020). Riesgos Psicosociales, Estrés Laboral y Síndrome Burnout en Trabajadores Universitarios de una Escuela de Sicoanálisis. **Revista de salud Pública**, (21), 102-108. Revista en línea. Disponible: http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf. Consulta 2023, Julio 04

Unidad de Riesgo Psicosocial Laboral – Superintendencia de Seguridad Social (2013). **Manual de Uso del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21**. Versión Breve.

Unión General de Trabajadores de Andalucía (UGT Andalucía). (2023). **Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.**

Valderrama Galaz, (2017). Niveles de Investigación. Libro en línea. Disponible: <https://www.aacademica.org/cporfirio/17.pdf> Consulta 2023, Julio 16.

ANEXOS

Preguntas del cuestionario ISTAS21 versión corta:

La prevención de Riesgo P... | miarteaga.pdf | Evaluación de riesgos psic... | Preguntas de cuesti... x | + Crear

Todas las herramientas | Editar | Convertir | Firma electrónica | Buscar texto o herramientas Q | | | | | | | | | |

Cuestionario ISTAS21 versión breve; para una empresa del ramo pastelero en Carabobo.

Este cuestionario se utiliza para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo. Se está utilizando para fines investigativos en Trabajo de Grado Universitario. Es totalmente confidencial. Recuerda que debes responder con sinceridad. A continuación encontrarás las preguntas y opciones de respuesta. Por favor, lee detenidamente todas las preguntas y elige con sinceridad una sola respuesta para cada una de ellas, la que consideres más adecuada.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Correo *

Apartado 1.
Elige una sola respuesta que para cada una de las preguntas planteadas:

2. 1.¿Tienes que trabajar muy rápido? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

1
16
^
v
C
D
Q
Q

ES 10:18 a.m. 18/03/2024

La prevención de Riesgo P... miarteaga.pdf Evaluación de riesgos psic... Preguntas de cuesti... + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firma electrónica Buscar texto o herramientas

17/3/24, 14:10

Questionario ISTAS21 versión breve, para una empresa del ramo pastelero en Carabobo.

3. 2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Solo alguna vez

☐ Nunca

4. 3. ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

5. 4. ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

2

16

ES 10:20 a.m. 18/03/2024

La prevención de Riesgo P... miarteaga.pdf Evaluación de riesgos psic... Preguntas de cuesti... + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firma electrónica Buscar texto o herramientas

https://docs.google.com/forms/d/12DBH3fowm3RQwDmHwCoulIQJ0VCKxvUj_Pk3_A/edit#responses 2/16

17/9/24, 14:10 Cuestionario ISTAS21 versión breve: para una empresa del ramo pastelero en Carabobo.

6. 5. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

7. 6. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

Apartado 2

8. 7. ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se asigna? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

3 16

ES 10:20 a.m. 18/03/2024

La prevención de Riesgo P... miarteaga.pdf Evaluación de riesgos psic... Preguntas de cuesti... + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firma electrónica Buscar texto o herramientas

https://docs.google.com/forms/d/1zDBH3fom3ROuOnHwCuIIQJ0VCXvUj_PQH_Aiedt/responses 3/16

17/3/24, 14:10 Cuestionario ISTAS21 versión breve: para una empresa del ramo pastelero en Carabobo.

9. 8. ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuándo se te asignan tareas? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo una vez

☐ Nunca

10. 9. ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo una vez

☐ Nunca

11. 10. ¿Puedes decidir cuando haces un descanso? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

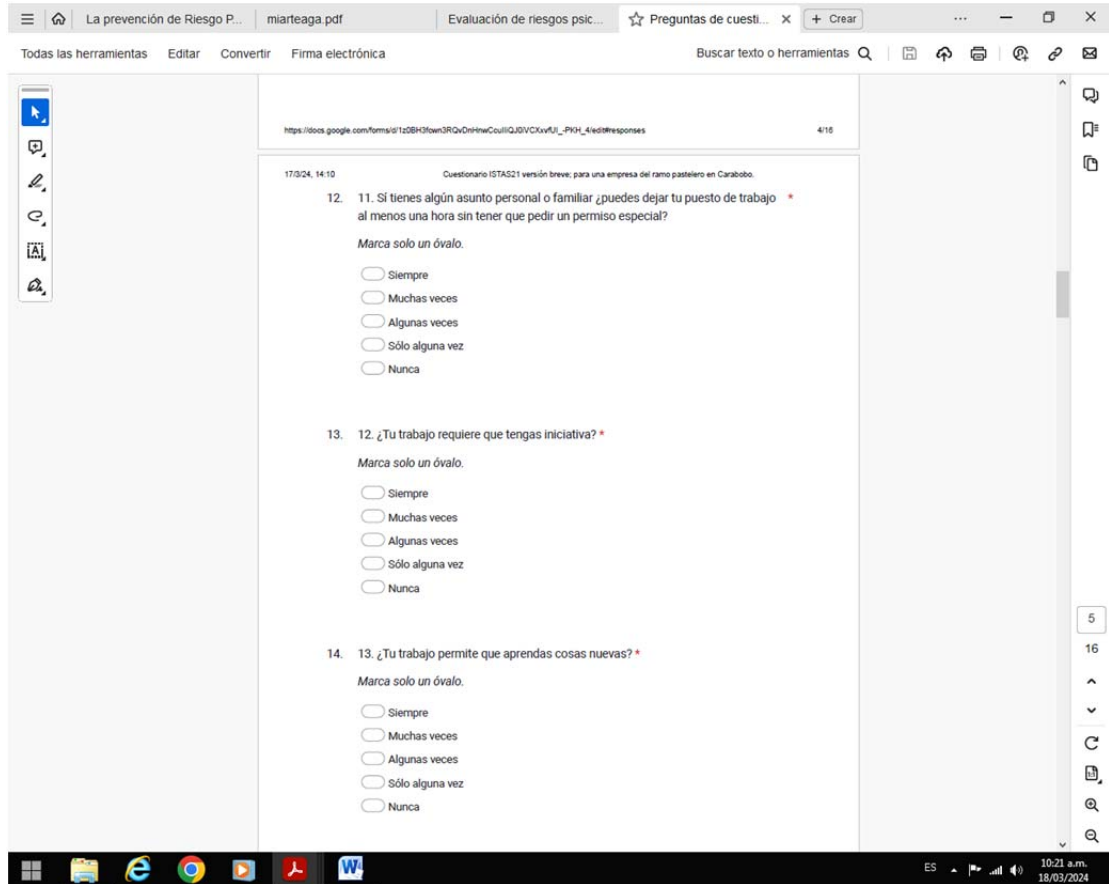
☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

4 16

ES 10:20 a.m. 18/03/2024



La prevención de Riesgo P... miarteaga.pdf Evaluación de riesgos psic... Preguntas de cuesti... + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firma electrónica Buscar texto o herramientas

17/3/24, 14:10 Cuestionario ISTAS21 versión breve, para una empresa del ramo pastelero en Carabobo.

15. 14. ¿Te sientes comprometido con tu profesión? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

16. 15. ¿Tienen sentido tus tareas? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

17. 16. ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

6 16

ES 10:21 a.m. 18/03/2024

La prevención de Riesgo P... | miarteaga.pdf | Evaluación de riesgos psic... | Preguntas de cuesti... x + Crear

Todas las herramientas | Editar | Convertir | Firma electrónica | Buscar texto o herramientas Q

Apartado 3

¿En estos momentos estás preocupado/a...

https://docs.google.com/forms/d/1zDBH3fow3RGwDnHwCullQJ0VCXvUj_PQ3H_4/edit#responses 6/16

17/9/24, 14:10 | Cuestionario ISTAS21 versión breve: para una empresa del ramo pastelero en Carabobo.

18. 17. Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso de que te quedaras cesante? *

Marca solo un óvalo.

☐ Muy Preocupado

☐ Bastante preocupado

☐ Más o menos preocupado

☐ Poco preocupado

☐ Nada preocupado

19. 18. por si te cambian de tareas contra tu voluntad? *

Marca solo un óvalo.

☐ Muy preocupado

☐ Bastante preocupado

☐ Mas o menos preocupado

☐ Poco preocupado

☐ Nada preocupado

20. 19. por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad? *

Marca solo un óvalo.

☐ Muy preocupado

☐ Bastante preocupado

☐ Más o menos preocupado

☐ Poco preocupado

7 | 16

ES 10:21 a.m. 18/03/2024

La prevención de Riesgo P... | miarteaga.pdf | Evaluación de riesgos psic... | Preguntas de cuesti... | + Crear

Todas las herramientas | Editar | Convertir | Firma electrónica | Buscar texto o herramientas

☐ Poco preocupado
☐ Nada preocupado

https://docs.google.com/forms/d/1zDBH3fow3RQvOnInwCoulIQJ0VCXvUfU_PvH_A/edit#responses 7/16

17/3/24, 14:10 Cuestionario ISTAS21 versión breve, para una empresa del ramo pastelero en Carabobo.

21. 20. por si te variarían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?

Marca solo un óvalo.

☐ Muy preocupado
☐ Bastante preocupado
☐ Más o menos preocupado
☐ Poco preocupado
☐ Nada preocupado

Apartado 4

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

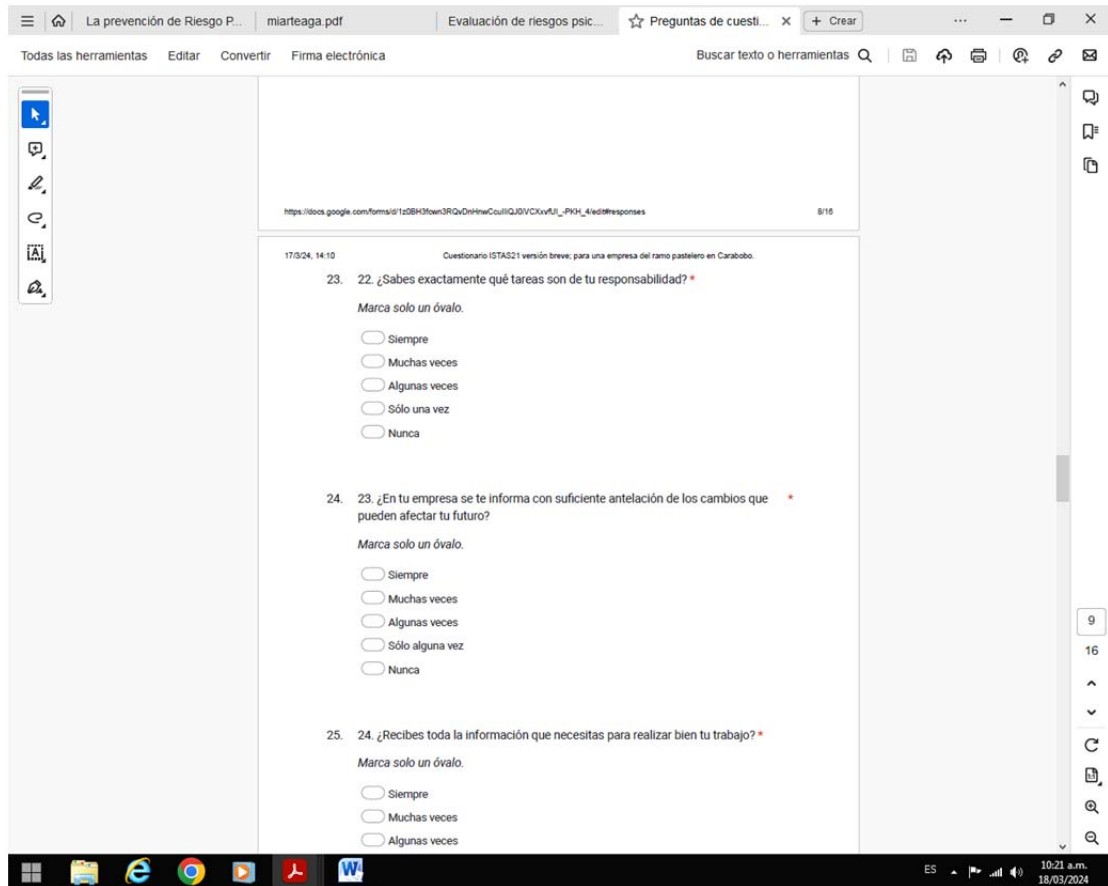
22. 21. ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre
☐ Muchas veces
☐ Algunas veces
☐ Sólo alguna vez
☐ Nunca

8 16

ES 10:21 a.m. 18/03/2024



La prevención de Riesgo P... miarteaga.pdf Evaluación de riesgos psic... Preguntas de cuesti... + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firma electrónica Buscar texto o herramientas

Algunas veces
Sólo alguna vez
Nunca

https://docs.google.com/forms/d/1z5Bh3fow3RQwOmlwCullQJ0VCKxvUj_PVH_4kx0l9responses 2/18

17/3/24, 14:10 Cuestionario ISTAS21 versión breve, para una empresa del ramo pastelero en Carabobo.

26. 25. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre
☐ Muchas veces
☐ Algunas veces
☐ Sólo alguna vez
☐ Nunca

27. 26. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato superior? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre
☐ Muchas veces
☐ Algunas veces
☐ Sólo alguna vez
☐ Nunca

28. 27. ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre
☐ Muchas veces
☐ Algunas veces

10
16

ES 10:21 a.m.
18/03/2024

La prevención de Riesgo P... miarteaga.pdf Evaluación de riesgos psic... Preguntas de cuesti... x + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firma electrónica Buscar texto o herramientas Q

☐ Algunas veces
☐ Sólo alguna vez
☐ Nunca

https://docs.google.com/forms/d/1zDBH3fow3RQaDnHwCoulIQJ0VCKxvUjL_PtH_A/edit#responses 10/16

17/3/24, 14:10 Cuestionario ISTAS21 versión breve, para una empresa del ramo pastelero en Carabobo.

29. 28. En el trabajo ¿Sientes que formas parte de un grupo? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre
☐ Muchas veces
☐ Algunas veces
☐ Sólo alguna vez
☐ Nunca

30. 29. ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre
☐ Muchas veces
☐ Algunas veces
☐ Sólo alguna vez
☐ Nunca

31. 30. ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre
☐ Muchas veces

11
16
^
v
C
D
Q
Q

ES 10:22 a.m.
18/03/2024

La prevención de Riesgo P... miarteaga.pdf Evaluación de riesgos psic... Preguntas de cuesti... + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firma electrónica Buscar texto o herramientas

☐ Muchas veces
☐ Algunas veces
☐ Sólo alguna vez
☐ Nunca

Apartado 5

De la siguiente pregunta, elige la respuesta que mejor describa tu situación

https://docs.google.com/forms/d/12DBH3fow3RQvOnHwCullQJ0VCKxvUtl_PvH_A/edit#responses 11/16

17/3/24, 14:10 Cuestionario ISTAS21 versión breve: para una empresa del ramo pastelero en Carabobo.

32. 31. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? *

Marca solo un óvalo.

☐ Soy el/la principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas
☐ Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
☐ Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
☐ Sólo hago tareas muy puntuales
☐ No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

33. 32. Si faltas algún día de casa ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre
☐ Muchas veces
☐ Algunas veces
☐ Sólo alguna vez
☐ Nunca

12 16

ES 10:22 a.m. 18/03/2024

La prevención de Riesgo P... miarteaga.pdf Evaluación de riesgos psic... Preguntas de cuesti... + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firma electrónica Buscar texto o herramientas

17/3/24, 14:10 Cuestionario ISTAS21 versión breve, para una empresa del ramo pastelero en Carabobo.

34. 33. Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

35. 34. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez? *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

Apartado 6

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas

13 16

ES 10:22 a.m. 18/03/2024

La prevención de Riesgo P... miarteaga.pdf Evaluación de riesgos psic... Preguntas de cuesti... + Crear

Todas las herramientas Editar Convertir Firma electrónica Buscar texto o herramientas

https://docs.google.com/forms/d/1z5Bh3fow3RQwDnHwCullQJ0VCKxvUj_P93H_4/edit#responses 13/18

17/3/24, 14:10 Cuestionario ISTAS21 versión breve, para una empresa del ramo pastelero en Carabobo.

36. 35. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

37. 36. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario. *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

38. 37. En mi trabajo me tratan injustamente. *

Marca solo un óvalo.

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

14 16

ES 10:22 a.m. 18/03/2024

Resumen y gráficos de las respuestas del Cuestionario ISTAS21

