



UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS

Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano

Escuela de Desarrollo Humano

Trabajo de grado para optar por el título de Licenciada en
Psicología con énfasis en Educativa

Tesis

FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES PRESENTES EN TRABAJADORES ENTRE LOS 20 A 45 AÑOS DE LA EMPRESA TEMPO, S.A. ZONA LIBRE DE COLÓN

Presentado por:

López De Gracia, Aldrid Enith 8-896-1955

Asesor:

Profesora Analinnette Lebrija

Panamá, 2019

DEDICATORIA

Primero que todo a Dios, por darme las fuerzas necesarias para no rendirme, por ser una luz en mi camino y no abandonarme en los momentos difíciles.

A mi madre y a mi abuela quienes estuvieron en todas las facetas de mi vida, que me dieron los ánimos necesarios para seguir adelante, que me llenaron de consejos y me han enriquecido con todos sus conocimientos, que me han formado durante todo este tiempo para ser una mujer de bien, pero sobre todas las cosas por su amor incondicional.

A mis compañeros de clase, que nos hemos apoyado mutuamente durante este largo camino, por todas las discusiones en clases en las que nos enfrentamos, por todos los desacuerdos, pero sobre todo porque siempre nos mantuvimos unidos a pesar de todo.

A mis amigas incondicionales por aguantar cada uno de mis cambios de humor , quienes me dieron la fuerza y la motivación para no desistir de este trabajo, que nunca se tornó fácil y que será uno de los logros más importantes en mi vida.

Aldrid Enith López

AGRADECIMIENTO

Gracias ante todo a Dios, por cada día que me brinda, porque me llena de salud y bendición.

Gracias a mis profesores, porque si no es por ellos, no estaría en la recta final de esta carrera, por brindarme todos sus conocimientos y ayudarme en cada momento que fue necesario, en especial a mi asesora de tesis quien pudo lidiar con cada una de mis inseguridades y ayudarme.

Gracias a los trabajadores de la empresa TEMPO, S.A. por brindarme de su tiempo para la realización de esta investigación, porque aunque hubo dificultades, se pudo lograr lo que se esperaba.

Y gracias a todas esas personas que estuvieron desde el comienzo de esta aventura y que hoy están orgullosos por este nuevo logro.

Aldrid Enith López

RESUMEN

La presente investigación está orientada a conocer qué factores y riesgos psicosociales afectan, ya sea de manera positiva o negativa, los trabajadores de la empresa TEMPO, S.A. Los factores psicosociales siempre han representado un punto muy importante en la vida laboral del individuo, ya que de esta manera puede beneficiarlo como perjudicarlo en sus actividades diarias, Los riesgos psicosociales son aquellas condiciones desfavorables para el individuo que no lo ayudan a progresar en sus actividades. Mediante los estudios realizados en esta investigación, se indica que los trabajadores tienen un alto nivel de poder desarrollar sus habilidades y capacidades dentro de la empresa mientras que los riesgos a los que están expuestos producen constantes cambios que se realizan dentro de la organización y llegan a afectarlos, ya sea en el aspecto físico y en su bienestar laboral. El diseño de la investigación es no experimental, ya que busca evaluar cuáles son los factores psicosociales presentes en la empresa como los riesgos psicosociales a los que pueden estar expuesto los trabajadores, el tipo de estudio es descriptivo, pues busca detallar cuáles son los factores y riesgos psicosociales más sobresalientes en la investigación y también es de tipo explicativo, porque responderá a él por qué ocurren o se presentan los factores y riesgos psicosociales en la empresa.

Palabras claves: factores psicosociales, riesgos, laboral, salud, trabajadores.

ABSTRACT

This investigation is focused to know which Psychosocial factors and risks affect in a positive or negative way to TEMPO, S.A. employees. Psychosocial factors always represent a very important part in the working life because they may directly affect employees in their daily activities, the Psychosocial risks are those unfavorable conditions for the individual that do not help to progress with his activities. This research indicates that the employees have a high level of being able to develop their skills and capacities inside the company, on the other hand, the risks to which they are exposed are the constant changes made inside the organization that affect them on physical aspects and in their labor well-being. The design of this investigation is not experimental since it seeks to evaluate which are the Psychosocial factors present in the company as well as the Psychosocial risks that the employees can be exposed to, the type of study is descriptive since it seeks to detail which are the Psychosocial factors and risks more relevant in the investigation and also explanatory type which will answer why Psychosocial factors and risks occurs inside the company.

Keywords: psychosocial factors, risks, labor, health, workers

INTRODUCCION

Los factores psicosociales son aquellas condiciones del trabajo y también de su organización, que pueden llegar a afectar la salud del colaborador dentro de la empresa, por medio psicológico como fisiológico y a lo que también se le conoce como estrés.

En el primer capítulo de esta investigación, se presentan los factores y riesgos psicosociales que pueden influir de forma positiva como negativa en los trabajadores de la empresa, el cual tiene como objetivo general el poder determinar específicamente, cuáles son los factores y riesgos más sobresalientes en la empresa y poder estructurar un cuestionario que ayude a medir dichos factores en los trabajadores.

Como siguiente capítulo de la investigación, se encuentra el marco teórico, en donde se irá sustentando por distintos autores, cómo pueden influir alguno de estos factores y riesgos psicosociales a los colaboradores dentro de la empresa, como expone Paspuel (2014) que las condiciones laborales que suelen ser favorables para el trabajador, ayudan a su bienestar mientras los que son desfavorables para ellos, perjudican su salud. También se explica cómo está la situación actual referente a dichos factores y riesgos y cómo tratan de solucionarlos.

En el capítulo tres, se explica cómo se llevará a cabo la investigación, la cual será no experimental de una sola aplicación y tendrá un tipo de estudio descriptivo donde se detallaran las características de los factores y riesgos y también tendrá un estudio explicativo en donde se responderá, porqué se dan dichos factores y

riesgos. La población a la que ira dirigida esta investigación será a los trabajadores de la empresa TEMPO, S.A., en la cual colaboraron aproximadamente 20 trabajadores de dicha empresa.

Por último, se encuentra el análisis de los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores, en donde se podrá dar respuesta a los objetivos ya planteados en los capítulos anteriores. Los resultados arrojados por el cuestionario aplicado fueron un alto nivel de capacidades personales en donde el 41% de los trabajadores concluyeron que casi siempre se benefician de sus habilidades en el trabajo, mientras que el 32% de los trabajadores concluyeron que por parte de los aspectos físicos, casi nunca salen afectados.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN.....10

1.1 Planteamiento del Problema.....11

1.2 Justificación.....23

1.3 Objetivos de la Investigación.....26

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....28

2.1 Definición Factores Psicosociales Laborales.....29

2.2 Características de los Factores Psicosociales Laborales.....31

2.3 Definición de Factores de Riesgos Psicosociales Laborales.....37

2.4 Características de los Factores de Riesgos Psicosociales Laborales...38

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....49

3.1 Diseño de Investigación y Tipo de estudio.....50

3.2 Población, sujetos y Tipo de muestra estadística.....50

3.3 Variables.....51

3.3.1 Factores Psicosociales.....	51
3.3.2 Riesgos Psicosociales.....	51
3.4 Instrumento.....	52
3.5 Procedimiento.....	52
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	54
4.1 Resultados y análisis por categorías.....	55
CONCLUSIONES.....	62
LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
REFERENCIAS INFOGRAFÍCAS.....	72
ANEXOS.....	75
1. Instrumento sin validar.....	76
2. Instrumento dividido por componentes.....	79
3. Validez de contenido por frecuencia.....	83
4. Validez de contenido por porcentaje.....	94
5. Instrumento Final.....	105
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	109
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	110

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

Los accidentes laborales y las enfermedades profesionales son actualmente el foco de atención en los campos laborales y de salud (Yactayo, 2015).

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud, s.f.), la salud es el estado de bienestar mental, social y sobre todo físico de una persona. Este concepto también es conocido como el equilibrio triple “somático-psíquico-social” (Soler, 2008).

Los factores psicosociales representan un punto clave para un ambiente laboral libre de accidente y enfermedades. Los mismos tienen por objetivo que las condiciones donde los trabajadores desarrollan su trabajo, procuren su bienestar personal y social (Paspuel, 2014).

Paspuel (2014), argumenta que condiciones laborales favorables ayudan al personal a tener buena salud; cuando se produce lo contrario, podría darse condiciones perjudiciales y actitudes no agradables, en la realización de su trabajo; de esta manera podrían presentarse distintos malestares y originar algunas patologías.

Báez (2010), determina a través de varias investigaciones que los factores psicosociales en el trabajo, son de vital importancia para el reconocimiento de los trabajadores y desarrollo laboral.

El reconocimiento de los factores psicosociales en el trabajo suele ser difícil de entender y muchas veces demasiado complejo, ya que representan todo conjunto de percepciones y experiencias laborales del trabajador (OIT, 1986, citado por Báez, 2010). Las definiciones de este tema son amplias y profundas, para poder incluir la información global.

Una manera de poder entender profundamente el tema sería considerar que los factores psicosociales en el trabajo están basados en dos categorías, por un lado están las interacciones del trabajador con lo que realiza, en su medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de su organización, mientras que por la otra es el talento del trabajador para realizar sus tareas, sus necesidades, situaciones personales y cultura. Aspectos que denotan la influencia de su salud en su rendimiento laboral y satisfacción en el trabajo (OIT, 1986, citado por Báez, 2010).

Las condiciones organizacionales correctas dan como resultado la satisfacción laboral, eficiencia, bienestar laboral y motivación, pero cuando resultan incorrectas o inadecuadas esto podría llevar al trabajador a un accidente, al agotamiento, enfermedad y a uno de las enfermedades más comunes que es el estrés (Moreno, 2014).

Martínez y Hernández (2005), comentan que es de vital importancia hacerle saber a los trabajadores, que deben tener un mayor control con su proceso laboral. Esto quiere decir que se necesita restablecerles el tener la capacidad de poder tomar decisiones a la hora de desarrollar su trabajo y el momento en donde deben ser suspendidas, entre otras; como también el planear y tener espacios de participación para los trabajadores en el desarrollo de nuevas propuestas de reorganización del trabajo. Sin lugar a dudas, estas nuevas acciones le permitirán al trabajador recuperar parte de su conocimiento y el tener ideas sobre nuevas actividades, que se realizan cotidianamente y construirán un nuevo espacio para que puedan asumirse como sujetos activos de un trabajo que seguramente tendrán que desarrollar durante toda su vida.

Es importante comprender que son las condiciones organizacionales, aquellos factores que determinan la conducta del trabajador, ya que son todos los objetivos que se le presentan, para luego ser evalúalos como dichas condiciones que tienen los trabajadores para poder realizar su tarea (Castillo y Villena, 1998 citado por Redondo, 2012).

Algunas demandas laborales en los factores psicosociales que se asumirían como condiciones objetivas, llegan aparecer por medio de la organización del trabajo, el tipo de la actividad y también de las relaciones que los trabajadores establecen entre ellos mismos, es decir que cobran mucha más importancia en la presencia de los trabajadores en su lugar de trabajo, desplegando sus propias potencialidades (Martínez y Hernández, 2005).

Cuando dichas condiciones son favorables, hacen mucho más fácil el trabajo, el aumento de las competencias laborales y elevados niveles de satisfacción, de rendimiento en la empresa y aumento de motivación en los trabajadores, al alcanzar mayor experiencia y conseguir una competencia profesional (Báez, 2010).

Álvarez (2006), comenta que dentro de los factores psicosociales también se puede mencionar, lo que es la carga mental del trabajo, el contenido del trabajo, tener una buena autonomía al tomar sus propias decisiones, participación, interés, las relaciones personales que tengan y los turnos rotativos (Rodríguez, 2009).

La búsqueda de eficiencia en alguna entidad y el tratar de controlar de manera rigurosa el alto costo de calidad en los productos ha creado que muchas entidades sean mucho más competitivas con otras empresas y organizaciones, y de esta manera, logra que los factores psicosociales no se puedan tomar como elementos secundarios para la salud y seguridad laboral, ya que todos esos cambios en las organizaciones afectan de manera significativa a sus trabajadores (Moreno, 2011).

A pesar de todo, las bajas por enfermedad, las incapacidades laborales y los accidentes laborales indican la existencia de situaciones y condiciones en el que la seguridad en el trabajo y la promoción de la salud es más una pretensión que una realidad (Peiró 1999, citado por Rojas *et al.*, 2014).

En las organizaciones para poder prosperar en un contexto dinámico, en donde el cambio social y económico es continuo, se necesita tener empleados capacitados, motivados y también sanos tanto físicamente como psicológicamente, para

conseguir esto, se debe tener políticas en los recursos humanos y debe ser de manera consecuyente, ya que la evolución laboral ha traído a lo largo del tiempo una mejora en la calidad de vida pero a su vez también es importante resaltar que es responsable de varios efectos negativos en la salud de los mismos (Moreira 2002, citado por Rojas *et al.*, 2014).

Muchas veces los factores psicosociales de alguna empresa suelen ser disfuncionales, es decir que se presentan respuestas de inconformidad, de presión y también consecuencias psicofisiológicas de estrés y de esta manera pasan a ser conocidas como factores psicosociales de riesgo (Benavides *et al.*, 2002 citado por Moreno *et al.*, 2005).

Los riesgos psicosociales son aquellos contextos laborales que asiduamente producen daños en la salud del trabajador de forma significativa, pero claro está que los efectos en cada trabajador, nunca van a ser los mismos, de esta manera las situaciones, los acontecimientos o los contextos que se presenten como riesgos psicosociales laborales deben de tener una alta posibilidad de que pueda dañar la salud física, mental y también social del trabajador para que se pueda considerar como un riesgo psicosocial (WHO 1990, citado por Báez 2010).

A pesar de que las enfermedades y los accidentes laborales se han dado a lo largo de la vida, la aparición del término de riesgos laborales psicosociales ha sido muy reciente, ya que la preocupación por los mismos ha ido en aumento (Ramazzini 1743, citado por Moreno 2014).

Los factores de riesgos se dan durante la interacción que tiene el trabajador con su medio laboral, de esta manera ningún individuo que trabaje estará libre de ser afectado por ellos. En el ambiente laboral se juntan los factores genéticos, psicológicos, sociales y distintas condiciones que puedan perjudicar la salud y bienestar de los trabajadores (Rodríguez, 2009).

El trabajar en una organización en la cual se está en constante contacto con otros trabajadores, aumenta la frecuencia que se presenten riesgos psicosociales como

está las agresiones y los conflictos interpersonales, también la falta de control sobre los resultados en los trabajos, agresiones, estrés, acoso laboral, etc. (Gil-Monte, 2009)

Las operaciones de prevención de riesgos, estaría concentrada en la disminución de posibles acontecimientos de riesgos laborales y de esta manera nace o inicia lo importante que es conocer y reconocer los distintos factores de riesgos existentes, la continuidad en la que se dan y cuáles podrían ser las manifestaciones peligrosas que se le presentan a las personas con la finalidad de disminuirla en lo posible (Yactayo, 2015).

A la hora de hacer cambios efectivos y saludables es de vital importancia en el desarrollo que tenga la gestión organizacional, también el compromiso de todos los trabajadores, de esta manera la empresa al momento de iniciar el desarrollo de prácticas de salud y seguridad, lograrán promover mejoras en los sistemas y en las condiciones de trabajo sin afectar las condiciones del trabajador (Aguirre, Serrano y Sotomayor, 2017).

La prevención tiene como función el poder adecuar distintos sistemas de alertas, para tener una identificación sobre los distintos riesgos y a su vez supervisar sobre las nuevas amenazas a la salud del trabajo (Moreno *et al.*, 2005),

Detallar los distintos riesgos laborales de forma concreta, hace referencia a los primeros pasos para la prevención y también para la intervención de los mismos. Por medio de las investigaciones que se han realizado con dichos modelos, se darían a conocer las medidas de manera concreta y que ayudarían a la prevención e intervención en la empresa (Moreno *et al.*, 2005).

No es están fácil poder crear algún listado en donde se identifiquen cuáles son los riesgos psicosociales, pero sí existe un correspondiente registro, sobre cuáles son los más comunes o mejor dicho los importantes, donde lidera el estrés, seguido de la violencia y el acoso, pero esto no quiere decir que no existan otros, sólo que se reconoce su relevancia a diferencia de los demás (Báez, 2010).

Los riesgos como pueden ser (físicos, químicos y biológicos), se llegan a derivar del objeto de trabajo y a su vez de los medios que hacen posible la transformación de éste. Generalmente los riesgos psicosociales se encuentran en el medio ambiente, pero también se pueden presentar de manera independiente en las actividades que realiza el trabajador diariamente. El concepto de riesgo es utilizado también para hacerle referencia a la probabilidad de que algún trabajador pueda sufrir algún tipo de daño (Martínez y Hernández, 2005).

Los factores serán en gran medida importantes, para la reacción de estrés, también su percepción sobre las demandas y capacidad para hacerles frente. Se hace notar por medio de los altos niveles de angustia y excitación, de no poder enfrentar las distintas peticiones del trabajo. Está implícito que ningún trabajador reaccionara igual ante las diferentes situaciones que se presenten en el trabajo (Yactayo, 2015).

López (2009), en el ambiente laboral existen muchos factores que se desarrollan como estresores, es decir que actualmente todos pueden estar expuestos a los mismos, en donde resalta la importancia que al momento de estar expuestos saber cómo sobrellevarlos de la mejor manera.

Los riesgos se pueden dividir en tres grupos siendo el primero, los riesgos físicos como: iluminación, radiaciones y el ruido. En segundo lugar, los riesgos ergonómicos como: posición incorrecta, sobreesfuerzos y movimientos repetitivos. En tercer lugar, los riesgos biológicos: como enfermedades, virus, hongos entre otros, para lograr que todos los trabajadores realicen sus tareas, todos estos factores deben ser controlados, para que las actividades que realicen se puedan dar de forma más relajada y tranquila (López, 2009).

Se le llama estrés laboral al factor que logra desencadenar o liberar consecuencias tanto psicológicas como físicas en el trabajador, afectando sus respuestas emocionales y de forma afectiva como también su percepción y su forma de afrontar distintas problemáticas, este estrés laboral puede ser causante de diversas secuelas anteriormente no conocidas dentro del ámbito laboral,

surgiendo así nuevas demandas teniendo como resultado una inestabilidad laboral (Rodríguez, de Rivas, 2011).

El número de personas que sufren estrés por la exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo sigue en aumento, los cambios en el área laboral le exigen cada vez más a los trabajadores, ya que se le pide que tengan mayor flexibilidad en sus destrezas y funciones, que logren separar su trabajo de la familia y tienen sobrecarga en el trabajo y de esta manera, aumenta por igual los contratos temporales, la subcontratación y por supuesto la falta de estabilidad en el empleo. Con relación a otras décadas, los problemas de salud derivados de un entorno laboral no agradable da como resultado muchos riesgos a nivel psicosocial (Gil-Monte, 2009).

Entre algunos de los riesgos psicosociales que también han tomado mucha relevancia en las últimas décadas es el síndrome de quemarse por el trabajo también conocido como “burnout”, su aumento se ha dado más en el departamento de servicios. Este riesgo ha sido homologado como una enfermedad en distintos estudios (Gil-Monte, 2009).

Se le conoce “burnout” al agotamiento emocional y la falta de realización personal en el trabajo, su prevalencia ha ido en aumento en los últimos años y se ha considerado como un problema social y de salud que ha llevado a producirse un alto costo económico y social en cualquier empresa (Bedoya, 2017).

En las últimas décadas el “burnout” ha incrementado su relevancia en sectores como de servicio y también en la sanidad y la educación. Este fenómeno ha sido tipificado como un enfermedad en mucho de los estudios realizados sobre este, a pesar de que en el cuadro de enfermedades profesiones no se reconoce de igual forma en el Sistema de Seguridad Social si aparecen sentencias judiciales que conceden esta condición como un accidente de trabajo (Gil-Monte, 2009).

La función que tiene la labor preventiva es de poder acondicionar distintos sistemas de alertas correctos, para tener una identificación sobre los dichos

riesgos y a la vez supervisar sobre nuevas amenazas a la salud del trabajo. Luego de esto se presentan dos de aquellos que han llevado un aumento muy seguido que son: el trabajo emocional y el conflicto trabajo-familia. Otros posibles puede ser la intensidad laboral (Dollard, *et al* 2007) también el envejecimiento de los trabajadores y la desproporción en los tiempos de trabajo (Gil-Monte, 2016).

Los llamados riesgos psicosociales, a oposición de los factores psicosociales no solo son las condiciones organizacionales sino también las situaciones, los hechos o diversos estados del mismo organismo que en esta ocasión tendrían una alta posibilidad de poner ocasionar daños a la salud de los trabajadores de una forma significativa (Yactayo, 2015).

Situación Actual

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) expuso en un informe sobre el trabajo en el siglo XXI que uno de cada diez trabajadores españoles mantiene horarios excesivos es decir que te trabajan más de 48 horas por semana. El 22% de la fuerza de trabajo mundial (aprox. 600 millones de personas) se encuentra en esta catalogación de las jornadas extendidas (El País, marzo, 2012).

Uno de los métodos utilizados en Suecia para trabajar sin agobiarse es el llamado “Fika” que consiste en un breve break en donde los trabajadores tienen la oportunidad de tomar café o té y socializar con los demás compañeros y de igual forma esto le permite descansar de sus tareas por varios periodos al día (El País, abril, 2017).

En Suecia también se llevó a cabo un plan piloto que tomó por lo menos 2 años, el mismo consistía en reducir la jornada laboral de 8 horas a 6 horas, lo que dio como resultado que el 20% de los empleados se sintieran más felices y con menos posibilidades de requerir algún permiso por alguna baja o enfermedad (El Confidencial, enero, 2017).

En Holanda, aproximadamente el 15% de los trabajadores sufren de “Burnout”. Y a nivel global, las pérdidas por enfermedades relacionadas con este síndrome alcanzan aproximadamente 1,7 billones de euros. Las extensas jornadas de trabajo, la sobrecarga de trabajo y las constantes situaciones críticas forman parte de los detonantes de este síntoma (El Financiero, septiembre, 2017).

En algunas empresas se refuerza el compromiso de su plantilla al reconocer que la motivación es el motor de satisfacción en el trabajo, esto se dio por medio de un encuesta realizada a 1.800 trabajadores españoles en donde el 97% de los encuestados, concuerdan que al tener buena motivación se produce una mayor productividad, mientras que los horarios y el desarrollo de sus habilidades serían los siguientes en la lista de prioridades de los empleados para poder estar felices en su trabajo (El País, abril, 2012).

En el 2013, España realizó una encuesta virtual por medio de una página de trabajos, en lo cual se comentaba sobre la satisfacción laboral que obtuvo como resultado que el 75% de los trabajadores se sienten inconformes con su vida laboral ya que aseguran que no les apasiona lo que realizan, no existe un buen clima laboral, no obtienen posibilidades de ascenso, no se toman en cuenta sus ideas, no tienen un buen líder motivador y no se sienten importantes en la empresa (20 minutos, octubre, 2013).

Actualmente, el 40% de los empleados españoles que se divierten logran una satisfacción laboral, lo que implica que los factores psicosociales en el desarrollo laboral es fundamental (Merca2.0, marzo, 2015).

En el presente año, en España se realizó un sondeo que dio como resultado que el 88 % de los españoles tienen problemas para lograr concentrarse por producto de estar en un entorno ruidoso, de los cuales se comenta que casi el 65 % de los trabajadores logra concentrarse, pero se llegan a distraer con facilidad y 24 % de ellos no logran poder concentrarse, pero solo el 11% no encuentran ningún inconveniente en que exista mucho ruido a su alrededor, de esta manera es de total atención el poder conseguir que las condiciones laborales se encuentren de

la mejor manera y así generar un ambiente de bienestar y concentración para los empleados (Prevención Integral, junio, 2018).

Según el Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT) el 60% de las bajas de los trabajadores en Europa, se da por el estrés y de esta manera se produce el Síndrome de Burnout que se le conoce como el desgaste mental o la ineficiencia en los trabajadores, y en este mismo estudio se dio a conocer que el 20% de los trabajadores lo poseen (20 minutos, septiembre, 2017).

El estrés laboral puede ser fatal y el causante de la muerte de 120.000 estadounidenses al año, así lo comenta un estudio de la Escuela de Negocios de Harvard y la Escuela de Postgrado de Negocios de Stanford y que también puede ocasionar costos hasta de 190.000 millones dólares por atenciones de salud en el trabajo. Ya que la carga de trabajo, los conflictos en el mismo y con la familia son factores que pueden causar el estrés en los trabajadores (La Actualidad RT, febrero, 2015).

De acuerdo con las cifras dadas por La Organización Mundial de la Salud, México es el país con más estrés en el trabajo por encima de China (73%) y Estados Unidos (59%) que son las 2 grandes economías del mundo. De esta manera el estrés afecta de forma cotidiana a los mexicanos ya que el 75% de los trabajadores padecen el síndrome de "Burnout" o fatiga por el estrés laboral (Forbes, diciembre, 2017).

En distintos países, pero con mayor influencia en Nicaragua se dan muchos casos de enfermedades musculo-esqueléticas es decir con fuertes dolores en la parte baja de la espalda, como también se presentan las enfermedades psicológicas que están mayor relacionadas con el estrés y lo que causa más ausencias en el trabajo y también incluyendo algunas discapacidades a largo plazo, dichas conductas pueden ser otorgadas de manera parcial a un diseño pobre en el lugar de trabajo, en las tareas asignadas y en la administración de la misma (El Nuevo Diario, octubre, 2012).

En El Centro de Liderazgo para el Desarrollo de la Universidad Católica San Pablo de Arequipa en Perú se dio a conocer que si en una empresa no se maneja de forma adecuada la inteligencia emocional, el porcentaje de productividad puede bajar en un 50%, ya que para ellos dicha inteligencia es de vital importancia para la creación de un líder (Gestión, mayo, 2017).

También se hizo una encuesta por medio de Aptitus donde se encontró que el 86% de peruanos podrían considerar el renunciar a su puesto de trabajo si su clima laboral no fuera el correcto. Siguiendo la misma línea 81% de los trabajadores considera que el clima laboral es de gran importancia para el desempeño de sus tareas y sólo el 19% de los trabajadores consideran que esto no influye en sus funciones (Gestión, agosto, 2018).

Por parte de Chile, el Ministerio de Salud (Minsal) recaudó algunos datos sobre una encuesta la cual sobresale que el 30% de las licencias que se piden suelen ser por dolencias físicas o mentales y que el 40% de la ausencia del trabajo son a raíz del estrés que se presenta dentro de mismo (Universia, abril, 2013).

Unos meses atrás en un estudio que se realizó en Chile, hubo un aumento en la satisfacción por el trabajo de un 66% que se evaluó en el 2017. A un 72% evaluado en el presente año, lo que indica que si se le brinda nuevas oportunidades de crecer en la empresa, de tomar en consideración sus ideas y opiniones se pueden generar nuevas actitudes en los empleados lo que ayudaría a incrementar la satisfacción con su trabajo (Emol, junio, 2018).

Un informe realizado en Argentina por la Federación Argentina de Empresas de Trabajo Temporario (FAETT) dio como resultado que un empleado que se siente feliz en su trabajo es un 50% más productivo en lo que hace, 30%, se compromete con la empresa, 10% siempre está y 10%, asegura su sentido de pertenencia (Infobae, mayo, 2018).

El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones en Colombia indica que esperan que las micro y pequeñas empresas que ya utilizan

la tecnología para su producción, como en su comercio de bienes y servicios, permitan que los trabajadores puedan actualizar y reforzar aquellos conocimientos empíricos y darles un nuevo sentido como se ha dado desde el 2016 con un porcentaje de 23%, de esta manera las labores por realizar serian de mayor agrado para los que lo realizan (HSB. Noticias, junio, 2017).

En una encuesta realizada en Colombia sobre la importancia de la motivación para generar una buena producción, el 53% de los participantes coincidieron que es necesario la motivación para poder ser productivos en una empresa, 34% dijo que no y el 13, mencionó que tal vez, la realidad para que una persona esté motivada es que tengan metas claras y al poder completarlas y se le reconocería con diversos incentivos como dinero, cursos, actividades, entre otras (Portafolio, agosto, 2017).

En Panamá, por medio de varias encuestas realizadas a distintas empresas sobre la importancia de la motivación laboral, llegaron a la conclusión de que es necesario modificar el entorno de los trabajadores para que de esta manera no se sientan de mal humor, aburridos, tensos, mal remunerados y no tengan que pelear por un mejor puesto o un buen salario, ya que de esta manera, mientras más cómodas se sientan las personas en sus trabajos serán más productivas y aumentara la producción de la empresa (La Prensa, noviembre, 2008).

En el año 2016, se realizaron alrededor de 13,075 intervenciones sobre la seguridad y la higiene en empresas en Panamá, se logró inmunizar a 11,100, se realizaron aprox. 500 talleres sobre la higiene, gimnasia laboral y también capacitar más de 20 mil trabajadores en temas de prevención de accidentes, como también en control de enfermedades por ejemplo hipertensión, diabetes y riesgos psicosociales en el trabajo (CSS, febrero, 2017).

Pregunta de investigación:

Con base al análisis anterior del estudio, se pretende darle respuesta a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los factores que más afectan positivamente o negativamente el desempeño laboral?

1.2 Justificación

Los factores psicosociales con el tiempo han tomado más importancia con respecto a la salud de sus trabajadores, ya que se ha manejado de forma amplia y profunda el tema. Hoy en día existen tres formas de referirse a ellos como: Factores Psicosociales, Factores Psicosociales de Riesgos o de estrés y por último los Riesgos Psicosociales y aunque sus términos son parecidos, las referencias históricas de cada una son totalmente distintas e incluso existen diferencias entre ellos que son notables.

En el estudio de los factores psicosociales existen varios enfoques teóricos, siendo esto un componente común entre la relación con el ambiente laboral y la persona. Esto quiere decir que los problemas que surgen con respecto a la salud son aquellas exigencias del trabajo que no pueden ser adaptadas a las necesidades, capacidades o expectativas del trabajador.

Castillo y Villena (1998) comentan que las condiciones organizacionales son aquellos factores que influyen en la conducta del trabajador, ya que al tener todos los objetivos que se le presenten, pasan a ser evaluados para que luego puedan lograr que realicen su trabajo de la mejor manera (Redondo, 2012).

Al poder realizarse de manera correcta dan un buen resultado de satisfacción laboral, motivación y bienestar laboral, pero también cuando son incorrectas producen agotamiento, enfermedades y accidentes.

De esta manera, los diversos factores psicosociales que están relacionados con la organización pueden utilizarse como antecedentes en el surgimiento de problemas psicosociales, si existe un abuso de poder, la falta de comunicación,

un líder inadecuado y poca fluidez en las relaciones interpersonales que pueden llevar a la organización a daños perjudiciales.

El tener un entorno psicosocial favorable ayuda a que se obtenga un buen rendimiento y desarrollo del trabajador, así como el bienestar físico y mental del mismo.

El poder conseguir que un trabajador se encuentre motivado por su trabajo, debe ser responsabilidad de la empresa y del trabajador, ambos deben estar conectados hacia las metas que quieren lograr, tienen que llevar presentes las necesidades de ambos, el poder responder a distintas exigencias expuestas, ya sea por parte del trabajador en las tareas a realizar, como por la empresa al poder brindarle herramientas para realizar dichas tareas.

Otros factores que pueden ayudar al trabajador a desempeñar un buen trabajo es la satisfacción que tenga el mismo en su lugar de trabajo, el poder tomar sus propias decisiones, participación y la aportación de ideas para la empresa.

Por medio de esta investigación se busca describir de qué manera los factores psicosociales pueden afectar a las personas ya sea de manera positiva como negativamente, al momento en que se presenta de manera incorrecta dichos factores tienen una probabilidad de afectar la salud y al bienestar del trabajador y se le conoce como un factor de riesgo llevándolo a poder desencadenar una tensión o estrés laboral.

Muchas veces al analizar las exigencias del trabajo se puede confundir los riesgos psicosociales con una carga de trabajo excesiva y es de suma importancia el saber, que aunque suelen ser estimulantes y muchas veces desafiantes, los factores psicosociales ofrecen un entorno de trabajo que respalda al trabajador, en el que él se encuentra motivado para desempeñar su trabajo de la mejor forma posible y que al presentárseles exigencias de trabajo en la cual no tienen capacidad para hacerles frente, los trabajadores sienten estrés y esto pueden conducir a problemas de salud y bienestar en los mismos.

Como se ha comentado en esta investigación, los riesgos psicosociales son aquellas condiciones laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante como puede ser la violencia, estrés, mala ergonomía, entre otros. Aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales, dichas consecuencias tienen una mayor probabilidad de aparecer y también de volverse más graves con el tiempo.

En el entorno laboral, se ha comprobado una estrecha unión entre los factores psicosociales de riesgo y el daño que pueden producir en la salud. El llamado estrés que está relacionado con el trabajo es un agente psicofisiológico que resulta ser el mediador entre los problemas organizacionales con los problemas de salud, mentales y físicos.

El poder lograr identificar cada uno de los factores de riesgos psicosociales puede ser un poco tedioso, porque como comenta (Báez, 2010), no es tan sencillo el poder elaborar un listado en donde se pueden identificar los riesgos psicosociales pero entre los más comunes sobre sale el estrés, muchas veces la violencia y el acoso laboral.

Para la buena identificación de los mismos, es importante el tener en cuenta cada uno de los elementos que están presente, como son las condiciones del trabajo y el daño que pueda provocarle a los trabajadores, algunas actitudes por parte de sus compañeros, como también de sus superiores, en este caso entraría la violencia laboral, que muchas veces no es más que toda acción o comportamiento desagradable y destinado hacer daño a sus compañeros de trabajo.

Al momento de conocer los riesgos psicosociales que afectan en la empresa, se procede a la intervención de los mismo, el intentar disminuirlos hasta la extinción del mismo.

El riesgo laboral va en aumento, cuando su punto principal es la vida de los trabajadores. Sin embargo, actualmente se ha creado un desplazamiento importante, en el perfil de los riesgos, aumentando de esta manera los riesgos de

origen organizacional y psicosocial. También se indica que son riesgos que se pueden dar a medio y largo plazo, para la salud y para la vida de los trabajadores.

En esta investigación, resulta de gran importancia el poder conocer de donde proviene su aumento, específicamente debido a la gran demanda en el sector de servicios. Aunque los riesgos laborales generalmente organizacionales y psicosociales no son exclusivos del sector servicios, de igual manera están presentes en el resto de sectores, su presencia en dicho sector es claramente prevalente.

También se tratará de explicar el efecto que pueden causar los riesgos psicosociales en la productividad de una empresa, es algo que no se puede tomar como un problema al azar o que se podrá resolver de manera más rápida, sino que se debe tomar en consideración el cómo se maneja la organización y de esta manera poder intervenir, para lograr mejores y efectividad en el trabajo.

Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante (Yactayo, 2015).

1.3 Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Determinar los factores y riesgos psicosociales en trabajadores entre 20 a 45 años de la empresa TEMPO de la Zona Libre de Colón.

Objetivos Específicos:

- Estructurar y validar una encuesta tipo escala Likert para medir los factores y riesgos psicosociales de los trabajadores.

- Explicar cuáles son los factores psicosociales presentes en los trabajadores entre 20 a 45 años de la empresa TEMPO.
- Detallar los riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores entre 20 a 45 años de la empresa TEMPO.

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Definición de Factores Psicosociales Laborales

A los factores se le conoce como las condiciones o condición de un individuo, ya sea por el medio extralaboral o por el medio intralaboral, que en circunstancias de intensidad o en tiempos de exposición pueden generarle efectos negativos al trabajador o a los trabajadores de una organización (Yactayo, 2015).

Los factores son aquellas condiciones que se pueden presentar, ya sea de manera positiva como negativa (Kalimo, 1988, Yactayo, 2015). Su número es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija (Báez, 2010).

Es de vital importancia para que en una empresa funcione correctamente el sistema técnico, la participación humana. No obstante, si en una empresa se establecen ciertas medidas para poder lograr que se prevengan ciertos riesgos laborales, dicha participación ya sea consciente o inconsciente de la persona puede dar al punto con los resultados esperados (Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, 2004).

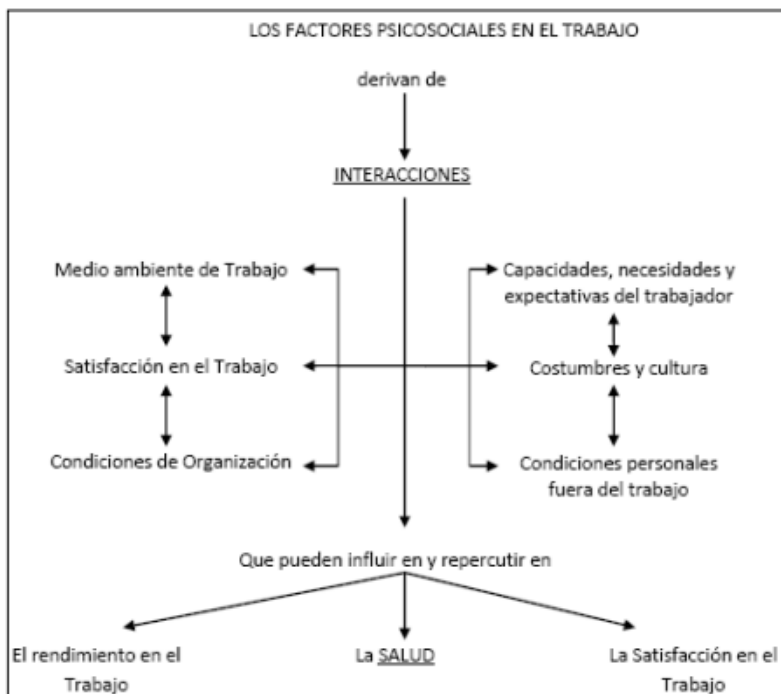
Los factores psicosociales en el trabajo están relacionados con las actividades que se realizan en el mismo, su medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones en la que se encuentre la organización, esto por una parte, mientras que las necesidades, las situaciones personales, sus capacidades y habilidades que se descubren por medio de las experiencias y las percepciones de ellos, llegan a influir en la salud, satisfacción laboral y el rendimiento del trabajador (OIT, 1986, Báez, 2010).

Además, las situaciones laborales que están vinculadas con la estructura del trabajo, el tipo de posición laboral, la ejecución de las tareas, inclusive el entorno donde labora; llega a afectar el desarrollo de su trabajo y la salud de los trabajadores. De por sí los comunes términos como “organización del trabajo y

“Los factores organizativos” son aquellos conceptos intercambiables con relación a lo laboral para señalar los factores psicosociales como las condiciones o situaciones de trabajo que conducen al estrés (Gil-Monte, 2009, 2012).

Diariamente, los individuos están expuestos a diferentes situaciones del medio en donde interactúan, que pueden llegar a presentar desequilibrios en su vida, uno de los ejemplos más comunes es el estrés laboral, manifestándose en las actividades laborales que realizan en diferentes áreas. Esto también va a depender de cómo está conformada la organización del trabajo, la actividad económica de cada empresa y si se presentan riesgos psicosociales en el trabajo (López, 2009).

Aquellos que se encargan de hacer múltiples ajustes en las posiciones de trabajos sin razones justas, de sobrecargar de tareas a los empleados, no brindar horarios laborales flexibles, que no exista incentivos laborales en horas nocturnas o en días festivos, dar salarios bajos, son aquellas de las situaciones que más afectan en las relaciones laborales, pues se pierden oportunidades de empleos o las personas no aprecian a los profesionales y desisten de iniciar futuros estudios en el área de salud o de seguridad para los mismos (Herrera-Amaya y Manrique-Abril, 2008).



Fuente: Factores psicosociales, clasificación, identificación, y consecuencias en la salud laboral (Patlan,s.f.).

Según la OIT (Organización internacional del trabajo), los factores psicosociales se encuentran relacionados con una continua interacción del trabajador con las condiciones presentes en su puesto de trabajo y a la vez con sus compañeros de la organización, ya que esto igual influirá en sus expectativas, su vida personal y sus necesidades (Patlan, s.f.).

2.2 Características de los Factores Psicosociales Laborales

Los factores psicosociales suelen ser favorables para algunos como desfavorables en el desarrollo de las actividades laborales y a la vez para la condición de vida laboral del propio individuo. Al tratarse de ser favorables, ayudan positivamente al desarrollo personal del mismo, por otro lado, si resulta desfavorable producen deterioro en la salud y en el bienestar del individuo (Gil-Monte, 2009).

Algunos de los factores psicosociales pueden colaborar a causar y hasta agravar alguna enfermedad y además influir en diversos efectos de medidas de curación y de rehabilitación. También pueden emplearse como una vía para impulsar en el trabajo algunas actividades positivas para la salud de los trabajadores (Kalimo *et al.*, 1988).

Cuando en una organización se crea un equilibrio entre las condiciones laborales y los factores humanos, se logra aumentar la motivación de los trabajadores, la capacidad de realizar su trabajo, ayuda a aumentar el estado de salud de los trabajadores y se crean sentimientos de confianza en sí mismo, de lo contrario, si aparece por un lado el desequilibrio en las demandas ambientales y las oportunidades brindadas y las necesidades de aspiraciones y aptitudes del colaborador, por otro lado se puede llegar a producir reacciones de diferentes tipos (Comunidad Autónoma de la región de Murcia, 2004).

Hoppock (1935), publicó en una de sus investigaciones y pone en evidencia que la satisfacción laboral posee una conjunta relación con algunos factores como son las condiciones laborales, muchas veces la monotonía y la fatiga, luego de esto Herzberg propuso que la verdadera satisfacción del hombre en su trabajo, iniciaba con el hecho de querer ascender en su lugar y de esta manera, lograr desarrollar una gran responsabilidad y poder experimentar también incremento mental y a su vez psicológico (Herrera-Amaya y Manrique-Abril, 2008).

Staw y Ross (1985), comentan que la satisfacción puede darse de forma intrínseca y extrínseca, que aquella satisfacción llega a ser la afinidad que tiene la persona y su puesto laboral. De esta manera explican que la satisfacción intrínseca es aquella que describe a la naturaleza de las ocupaciones del puesto, como también a la impresión que dan las personas sobre el trabajo que realizan. Por otra parte, la satisfacción extrínseca toma relación con otros aspectos sobre la situación del trabajo como los incentivos y el salario (Abrajan, Contreras y Padilla, 2009).

Se da a entender que la satisfacción laboral es aquel factor que determina la calidad de atención del colaborador (Donabedian, 1984), y que también es aquel estado emocional positivo o placentero de la impresión subjetiva, que tenga el sujeto con sus experiencias (Perez, 2006), en el que muchas veces aparecen circunstancias y varias características de las labores que desempeña, y por supuesto las individuales de cada uno de los trabajadores, limitando las respuestas expresivas del mismo, con los diferentes aspectos del trabajo (Herrera-Amaya, Manrique-Abril, 2008).

Bryce (2003), manifiesta que en las situaciones donde las recompensas extrínsecas son deficientes, los trabajadores en este caso activan algunas conductas intrínsecamente motivadas, esto quiere decir que sobresalen tendencias internas y algunas necesidades psicológicas, que ayudan a motivar dicha conducta por la ausencia de las recompensas extrínsecas.

Anteriormente, se comentaba que uno de los motivadores más eficaces eran los intrínsecos al trabajo, al igual que los extrínsecos, como lo es el salario, que son

a su vez un incentivo importante utilizado en las empresas, sin embargo se ha demostrado con continuidad que no posee las propiedades de motivación que se le imputan (Robbis 1987 citado por Herrera-Amaya y Manrique-Abril, 2008).

Fernández y Del Canto (2008), interpretan que la motivación está vinculada con las habilidades básicas de la inteligencia emocional, donde el conocimiento del propio trabajador en este caso sus gustos ayudan a aumentar el rendimiento de las empresas (Díaz, Díaz y Morales, 2014).

Existen países en vía de desarrollo que poseen diversas dificultades en la falta de estrategias para lograr motivar a sus trabajadores, pues muchas veces resulta que los incentivos que brindan no son muy claros y por ende, la asignación del personal no es la adecuada, se muestra inconsistencia laboral, una formación deficiente y un pensamiento falso (Cortez y García, 2011 citado por Díaz, Díaz y Morales, 2014).

De esta manera, la motivación puede ser evaluada desde distintos puntos de vista, ya sea desde las teorías psicoanalíticas, que hace referencia en que la motivación se vincula con las pulsiones inconscientes que definen la vida psíquica del ser humano. Como también se explica desde la fisiología que sería la consecuencia de una de una reacción homeostática que tiene como fin, reducir la tensión fisiológica que se produce en estado de descontento o de necesidad. Por ultimo serían los de comportamiento, que éstos harán hincapié en los reforzadores ambientales y por ende, en las contingencias que puede llegar a afectar el comportamiento de las personas (Díaz, Díaz y Morales, 2014).

Entre las necesidades internas que tenga la empresa y las externas del mercado, ayudan a determinar las condiciones objetivas del trabajo por medio de diversos procesos que tratan de averiguar los intereses productivos que pueden existir en los mecanismos microsociales, ya sea de control o del dominio a nivel de puestos o de organización que comenta (Rodríguez, 2011), logran terminar acuerdos entre sus colaboradores (Uribe, 2015).

Una de las entidades en la que su objetivo es que las personas puedan crecer, el poder ayudar a los demás a desarrollar y a la vez ser valoradas en sus actividades laborales es la Psicología de la salud ocupacional (PSO), igualmente a tener probabilidad de utilizar su talento, sus habilidades y destrezas como modo de lograr un mayor rendimiento, mientras observan una gran satisfacción laboral y bienestar en el trabajo (PSO, 1999, Gil-Monte, 2012).

Existen algunas consecuencias que pueden llegar a ser perjudiciales sobre la salud de sus trabajadores y que también hacen alusión a cambios fisiológicos y psicosomáticos como lo son dolores de cabeza, musculares y algunos no tan comunes como los trastornos del sueño, psíquicos como la falta de atención, entre otros. Esto crea desmejoramiento en la organización, dando un gran aumento de la deserción de los trabajadores, descenso en el rendimiento diario, dificultados de relación, desmotivación laboral y un gran número de accidentes y averías, entre otros (Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, 2004).

Algunos de los profesionales de la higiene del trabajo han examinado que las condiciones laborales no solo se encargan de causar malestares a los profesionales específicos, sino que a su vez puede influir de una manera más general como en diversos orígenes que pueden determinar en sí el estado de salud del trabajador. Después de este concepto ha surgido poco a poco la idea del vínculo que tiene el trabajo con la salud y en un conocimiento amplio (INHST, 2008 citado por Rodriguez, 2009).

Los entornos saludables y la salud de los trabajadores son estados esenciales para la realidad de las personas, al igual que para el rendimiento de diversas organizaciones. Es por esto que la PSO trata de hacer todo lo posible por cuidar la salud de los trabajadores y a su vez crear entornos saludables, ya que son dos muestras inseparables (Gil-Monte, 2012).

La Comisión Europea hizo mención que en el año 1999 en una encuesta que realizaron sobre las enfermedades laborales, resultó que el 18% de los problemas asociados al trabajo, se le atribuyó a enfermedades ocasionadas por el estrés, la

ansiedad o depresión, que muchas veces equivale a dos semanas o más de ausencia en el trabajo por dichas dificultades, siendo esta la constancia de las enfermedades dos veces mayor que en los sectores de servicios sociales, como de educación y servicios de salud (Gil-Monte, 2012).

INHST (2008), señala que: “La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgos (el ruido) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos” (Rodríguez, 2009).

Prieto (2004), explica que actualmente una de las primordiales razones para la permanencia o el abandono en la empresa, va directamente a razones de tipo emocional (Díaz *et al.*, 2014).

La emoción ha llegado a ser un concepto totalmente difícil de definir y parte de su dificultad inicia en que, la emoción no va de la mano de una sola cosa, sino que se constituye de diversos componentes, los cuales se ven reflejadas en respuestas fisiológicas, conductuales y de manera subjetiva. Desde esta percepción, (Fridja, 1993) propone que la emoción no es más que un componente experiencial basado en el afecto y además es una apreciación subjetiva de un estado emocional (Feldman y Blanco, 2006).

Las emociones han demostrado jugar un rol fundamental en el ámbito laboral específicamente en aspectos como el liderazgo, a nivel grupal, en la satisfacción laboral, muchas veces en la violencia y el acoso y una de las recientes es el trabajo emocional que se explica como una característica intrínseca, es decir que se refiere a su puesto de trabajo y a la influencia que puede tener en la organización (Hochschild, 1983, citado por Feldman y Blanco, 2006).

El liderazgo es uno de los factores psicosociales más conocidos y éste se encuentra presente en la mayoría de las experiencias grupales en la actividad

humana. Se sitúa en el encuentro medio entre lo propositivo y en la operacional de una administración, también se encuentra el poder, el mando de la dirección de empresas y la autoridad (Ramírez, 2013).

Para poder tomar el rol de un líder se debe implicar el fomentar desarrollo y la participación de cada uno de los colaboradores, también se debe impulsar la imaginación, y poder lograr que se desarrollen las habilidades que poseen todos los asociados de la organización (Perdomo y Prieto, 2009, citado por Aguirre *et al.*, 2017).

Explicado de otra forma, un líder tiene en su poder el avance de las organizaciones, ya que todos requieren de alguien para ser dirigidas (Serrano y Portalanza, 2014)

El llamado clima organizacional interviene directamente en la marcha y en el desarrollo de las ocupaciones de la empresa, esto quiere decir que la idea que tiene el individuo dentro del lugar donde se desempeña, llega a influir en la manera de actuar (Ponce *et al.*, 2014, citado por Serrano y Portalanza, 2014).

Dichos pensamientos son aquellos que le dan vida al llamado clima organizacional y de esta manera, la administración de la dirección de la empresa es la que llega a ejecutar la parte más importante de la producción de un clima organizacional favorable o desfavorable, es por esto que la presencia de un clima está vista como la subjetividad que tienen las personas que trabajan en una organización (Peraza y Remus 2004, citado por Serrano y Portalanza, 2014).

Álvarez, (2006), comentó sobre la carga mental del trabajo, el contenido del trabajo, tener una buena autonomía al tomar sus propias decisiones, participación, interés por el trabajo, las relaciones personales que tengan y los turnos rotativos son aspectos importantes por mencionar dentro de una empresa (Rodríguez, 2009).

O'Donnell y Eggemeier (1986), apuntan que el concepto de carga de trabajo, se puede explicar como parte de la capacidad limitada que posee un operador y que es requerida para desarrollar una tarea particular. Muchas veces el impedimento

que surge para la ejecución de las principales actividades laborales, ayudan a aumentar las demandas referentes al procesamiento mental, y si dichos recursos para el procesamiento de una actividad o un deber llegan a exceder la competencia existente, surgen inconvenientes como el estrés laboral, una decadencia en cumplimiento personal y con la empresa (González y Gutiérrez, 2006).

Las nuevas formas de organización han logrado que se creen nuevos riesgos psicosociales, uno de los ejemplos más puntuales es el de las grandes empresas al tratar de fusionarse y al tratar de restablecer las plantillas. Al producirse sobrecarga laboral, las organizaciones tratan de reducir las plantillas y muchas veces esto crea situaciones desagradables dentro de la organización. La llamada “empresa flexible” o peor aún la “empresa virtual” en las que intentan subordinar el trabajo y de hacer cambios a favor del mercado y esto ocasiona inseguridad laboral y provoca una conducta indeseable por parte del trabajador y hasta puede lograr que abandone el trabajo (Moreno, 2011).

2.3 Definición de Factores de Riesgos Psicosociales Laborales

Actualmente, se ha tomado más importancia en los factores psicosociales negativos que en los positivos, se insiste más en los riesgos que en tratar de desarrollar puntos positivos para los factores (Moreno, 2011).

Los riesgos psicosociales en comparación con los factores psicosociales, no sólo son estados organizacionales, sino que son sucesos, situaciones y hasta estados del organismo con una gran capacidad de causarle daños a la salud de los trabajadores de manera importante (Báez, 2010).

Como se ha mencionado anteriormente el riesgo laboral aumenta cuando la vida de los colaboradores es lo principal. A lo largo de los años muchos estudios han indicado que dichos riesgos son reales, inmediatos, a medio y largo plazo para la

salud y para la vida de los trabajadores. Como riesgos reales deben tener el mismo tratamiento que el resto de riesgos laborales (Báez, 2010).

También se le conoce como las circunstancias laborales que pueden llegar a tener una gran posibilidad de afectar gravemente a la salud de los trabajadores de manera física, psíquica o social. Los riesgos psicosociales tienen una alta posibilidad de generar consecuencias muy graves en los mismos (Moreno, 2011).

2.4 Características de los Factores de Riesgos Psicosociales Laborales

El trabajar en una organización en la cual se está en constante contacto con otros trabajadores, aumenta la frecuencia que se presenten riesgos psicosociales como están las agresiones y los conflictos interpersonales, también la falta de control sobre los resultados en los trabajos, agresiones, estrés, acoso laboral, etc (Gil-Monte, 2009).

Algunos de los riesgos laborales actuales en diversas organizaciones son el estrés, algunas veces el acoso laboral o “mobbing”, que aparecieron por diversos factores relacionados a la empresa y también a la inapropiada dirección y organización empresarial (Gil-Monte, 2009, Barrado, 2016).

Algunas características de los riesgos psicosociales (Báez, 2010):

1. Perjudican los derechos del trabajador: afectan en la integridad física y personal de ellos, en el derecho a la libertad a tener un derecho, ya sea a su salud positiva como negativa, como también llega a perjudicar la dignidad del individuo.
2. Los riesgos psicosociales poseen efectos globales dentro de la salud de los trabajadores: dichos riesgos afectan sobre la salud del trabajador, por medio de los mecanismos de respuestas sobre el estrés (Levy, 1981). En el caso de

violencia, acoso laboral siguen siendo riesgos que llegan a tener efectos primordiales y que continuamente perjudican de manera global las actividades que realiza la persona que trabaja.

3. Tienen efectos sobre la salud mental de los trabajadores: como su definición. Los riesgos tienen la capacidad de lograr producir daños a la salud física y mental de los trabajadores. Todos los riesgos psicosociales tienen consecuencias en la salud física de sus trabajadores, pero principalmente afecta de forma notable en la salud mental de los mismos, no existe una diferenciación exacta, pero de igual manera afectan el desarrollo de adaptación del trabajador y respectivamente su sistema de estabilidad y equilibrio mental.

Como sabemos todos los individuos están conformados por diferentes características que son sus pensamientos, intereses, metas, valores y diversas vivencias, que cuando están a punto de convivir con otras personas muchas veces se confrontan con diversas posturas contradictorias a las suyas y de esta manera se manifiestan los enfrentamientos, creando conflictos que son fenómenos relacionados al individuo. Esto se aplica a que en los distintos ambientes en donde se encuentra la sociedad, específicamente en el ambiente laboral, los trabajadores conviven diariamente con diversas situaciones de estrés, mientras que cumplen las actividades propuestas por los empleadores (Camacho y Mayorga, 2017).

Los riesgos psicosociales siempre han sido complicados, ya que simbolizan un conjunto de ideas y experiencias que tenga el trabajador, englobando muchos de los aspectos, en los que la mayoría se refiere al trabajador, entre otros que entrarían en la influencia que tienen dichos factores de manera externa como lo son: la inseguridad, la situación social y económica, como la realidad política que sufren los países, que aunque no tengan mucha relevancia en el lugar de trabajo, se mantienen en una parte muy importante en el individuo (Rodríguez, 2009).

Tovalín y Rodríguez (2011), confirman que los cambios mundiales que muchas veces se realiza en el ambiente laboral, han creado un aumento en la aparición

de los riesgos psicosociales laborales, los cuales deberían ser evaluados para crear formas correctas de eliminación y control. Dichos autores también aseguran que el principal objetivo sobre la evaluación de los riesgos laborales es poder acordar que si la simple presencia de un riesgo en un ambiente laboral representa que exista alguna dificultad futura en la salud de los trabajadores.

Cuando se da una evaluación de riesgo de manera subjetiva a los trabajadores y con diversas informaciones cuantitativas, ya sean de accidentes o de enfermedades profesionales existentes en el sitio de trabajo y añadiéndole información sobre la exposición en la que están, la dimensión o exigencia del riesgo, dicha evaluación del riesgo le da el sentido necesario de lo que asegura el trabajador y ayuda a facilitar la creación de estrategias de prevención eficaces (Tovalín y Rodríguez 2011, citado por Uribe, 2015).

Uno de los primeros autores en definir el acoso laboral fue (Leymann, 1996) que la detalló como aquel acontecimiento en donde un individuo actúa con una violencia psicológica exagerada y a la vez de forma ordenada y repetida, durante un largo tiempo sobre otro individuo o sobre varias personas dentro del lugar del trabajo, con el fin de romper las vías de comunicación que tiene la personas o las personas afectas, lograr desmejorar su popularidad y a la vez dañar las actividades que realiza en su trabajo, hasta lograr que dicha persona termine abandonado su lugar de trabajo (Miguel y Prieto, 2016).

El seguir luchando contra las enfermedades profesionales ya está en un punto definitivo. Se han dado varias opciones para atacarlas, pero mientras se logran disminuir algunas, surgen nuevos riesgos, ya que van aumentando como resultado de tantas nuevas tecnologías como de las transformaciones sociales, que han aumentado por los riesgos de la economía a nivel mundial. Asimismo como los riesgos ya presentes, el mundo laboral ya ha creado nuevas advertencias como el crecimiento de los trastornos mentales como también diversos traumatismos musculoesqueléticos (Guillén, 2014).

Se entiende por enfermedades profesionales a las que son provocadas por algunos factores orientados al medio laboral, los trastornos de salud que están relacionados con el trabajo pueden tener diversas causas, a veces en gran cantidad o en menor medida, siempre será el medio laboral (Kalimo, 1988 citado por Guillén, 2014).

Como sabemos, todos los individuos están conformados por diferentes características que son sus pensamientos, intereses, metas, valores y diversas vivencias, que cuando están a punto de convivir con otras personas muchas veces se confrontan con diversas posturas contradictorias a las suyas y de esta manera se manifiestan los enfrentamientos, creando conflictos que son fenómenos relacionados al individuo. Esto se aplica a que en los distintos ambientes en donde se encuentra la sociedad, específicamente en el ambiente laboral, los trabajadores conviven diariamente con diversas situaciones de estrés mientras que cumplen las actividades propuestas por los empleadores (Camacho y Mayorga, 2017).

La lucha laboral siempre ha existido en la sociedad, ya sea a menor o mayor medida. Los protagonistas principales en este caso los trabajadores y los empresarios, dentro del ambiente laboral, crean distintos enfrentamientos. Por una parte, se encuentran los empresarios que su principal misión es conseguir el mayor de los beneficios para la empresa, pero con un menor gasto hacia los empleados, de igual manera, los trabajadores hacen lo posible por satisfacer sus necesidades a través del trabajo, cuyo propósito es lograr el mayor salario y además de eso obtener las condiciones de trabajo deseables que la organización les pueda ofrecer, ya que en este ambiente en donde los intereses son enfrentados hace que se cree un conflicto laboral (Jiménez, 2016).

Otra forma de entender los conflictos laborales es conocer que existen dos clases de conflictos que pueden ser individuales o colectivos. En el primer punto, tenemos los individuales que son las que dañan al trabajador de manera directa. En este conflicto los trabajadores implicados suelen ser los que tienen más

influencias en la empresa, ya que ellos sienten que tienen todas las posibilidades y habilidades de poder enfrentarse al empresario, ya que han logrado ganarse su puesto de trabajo de manera estratégica que los demás colaboradores. Y los conflictos colectivos afectarían a los grupos de trabajadores de una organización o de un departamento que se reúnen con un mismo fin, que es el de combatir las malas condiciones de trabajo en donde conviven (Jiménez, 2016).

El estrés, la inseguridad laboral, el burnout o deterioro profesional son características del estrés crónico y que por su capacidad llega a afectar en su totalidad a la organización, ya sea en la vida personal o en la profesional del trabajador (Baéz, 2010).

Con respecto al estrés producido en el trabajo, se ha llegado a convertir en una grave dificultad para resolver y además de que es parte de uno de los efectos diversos de los llamados riesgos psicosociales y que ha sido uno de los más estudiados. Tal y como lo comentan (Houtman, Jettwghoff & Cedillo, 2008), en América Latina, para dar un ejemplo, el estrés laboral es actualmente uno de los riesgos más reconocidos, ya que es una de las mayores complicaciones en la vida laboral moderna (Feldman y Blanco, 2012).

Tovalín y Rodríguez (2011), dan a entender que un estresor puede llegar a convertirse en intermediario que le produce estrés a un individuo, sin importar en el estado que se encuentre ya sea interactuando con otros individuos o realizando alguna actividad, ya que por el nivel de exigencia que tenga o alguna carga propuesta, llega a convertirse en un condición que se produce como respuesta de estrés (Uribe, 2015).

En muchas organizaciones la inseguridad laboral actualmente se ha convertido en motivos principales para producir estrés de manera más significativa en los trabajadores y creando altas tasas de desempleo alrededor del mundo (Sora *et al*, 2014).

La definición más común sobre la inseguridad laboral es la inconformidad percibida en los trabajadores ante una condición de amenaza para permanecer o continuar dentro de una organización (Greenhalgh y Rosenblatt, 1984 citado por Sora *et al.*, 2014).

Se puede presentar de diversas maneras, las cuales las clasifican en 3 grupos como lo son: Las situaciones medioambientales y de la empresa tomando como ejemplo la comunicación y la participación de los colaboradores (De Witte, 2010). En segundo, se clasifica las particularidades de los colaboradores y su puesto dentro de la organización como se da el caso del género, la edad, la antigüedad dentro de la empresa (Dachapalli y Parumasur, 2012) y por último en las características personales de los trabajadores que correspondería a su autoestima (Mauno y Kinnunen, 2002 citado por Sora *et al.*, 2014).

Con respecto a los antecedentes relacionados con las particularidades de los individuos y el rango que tengan cada uno dentro de la empresa, la antigüedad de los colaboradores en la organización también predomina en la percepción de inseguridad laboral (Sora *et al.*, 2014).

En la dependencia laboral, la cual se entiende por la empleabilidad que tiene el colaborador y su necesidad económica que llegan hacer una variable situacional, la cual ejerce un papel muy importante entre la inseguridad laboral y las consecuencias que puede causar en el compromiso previo con la organización, en su satisfacción laboral o con la intención de renunciar a su empleo. Los trabajadores que poseen menos probabilidades de conseguir un puesto de trabajo y que su única fuente de ingresos es aquella en donde están actualmente, lo consideraron que eran trabajadores dependientes, a diferencia de que aquellos trabajadores que tienen una mayor empleabilidad y otras vías alternas de ingresos (Sora *et al.*, 2014)

Becker (1993), comenta que los colaboradores reciben una información puntual y que por medio de ellas van desarrollando diversas habilidades y competencias en la realización de su trabajo. Estas habilidades y competencias ayudan a elevar la

productividad de la organización y de este modo, se reducen las probabilidades de despido. De esta manera, los colaboradores que tienen una mayor antigüedad laboral son aquellos que muestran menos niveles de inseguridad laboral (Sora *et al.*, 2014).

Un punto muy importante por resaltar dentro de este tema, son las exigencias que se le imponen a los trabajadores referentes a las adaptaciones a nuevos equipos de trabajo, la rapidez que deben tener para procesar nueva información, el adaptarse a nuevos horarios y diversos ritmos de trabajo, entre otros, aquellas características pueden crear en el colaborador una percepción de inseguridad entre las actividades y las propias habilidades que tienen para realizarlas. Si aquella situación no es manejada de manera adecuada por él, le puede causar una sensación de estrés (Tarradellas, 2008).

Otras dificultades que puede llegar a tener el trabajador son ocasionados por:

- Insuficiencia del dominio de la tecnología: Muchos de los trabajadores no saben manejar correctamente un ordenador y algunos tampoco son competentes para adquirir los conocimientos a la misma velocidad.
- Ignorancia del real potencial del equipo: A muchos de los colaboradores se les enseña cómo poder utilizar un programa o que partes en específico debe utilizar para la realización de la actividad asignada, pero desconocen en sí cuáles son las funciones reales del equipo tecnológico que están utilizando.
- Incomprensión total sobre el procedimiento en el que está trabajando: Provoca en los trabajos un alto grado de desmotivación, ocasionado por que se desconoce gran parte del procedimiento en el que está interviniendo y a su vez desconoce cuál será su resultado.
- Baja independencia en el momento de tomar decisiones, de revisar errores y crear su propio ritmo de labores: Existen situaciones, a las cuales los trabajadores les cuesta el poder organizar su trabajo a su propio ritmo, esto ocurre porque en la organización la información que les brindan a los

mismos, suele entrar de manera rápida y no abastece lo suficiente o por lo contrario entra muy despacio y provoca el desinterés de los colaboradores y llega a producirse una gran desconcentración en la realización de las tareas (Tarradellas, 2008).

Sebastian y Del Hoyo (2002), explican que la carga del trabajo, ya sea mental o física, es considerada uno de los factores de riesgos presentes en la mayoría de las actividades laborales, en cualquier tipo de organización. Dicha carga es provocada por la relación o la interacción que establezcan con:

- Las demandas del trabajo que incluirían las peticiones de las tareas y las condiciones en las que se van realizando.
- Las particularidades del colaborar que ejecuta la tarea, por otras personas.

Las características presentadas, ayudan a determinar cuál es el grado de movilización de las facultades psicofísicas del trabajador, ya que se demuestra el esfuerzo que debe realizar para poder resolver cada una de las tareas asignadas. Al realizar una tarea semejante, que tenga las mismas demandas y que se puedan realizar en condiciones iguales, la carga del trabajo llega a ser diferente dependiendo de las capacidades que tenga el individuo y sus habilidades en la capacidad de respuesta (Sebastian y Del Hoyo, 2002).

Para un individuo su vida personal, social y profesional va a girar por medio de horarios, viéndolo funcionar por diversas facetas que van de manera continua y compartimentada. Una de las maneras de poder organizar las actividades como lo es el tiempo de trabajo, ocio, familiar y de reposo es por medio de las estructuras temporales, aunque no todo el tiempo funcionan con un ritmo biológico, sino que a partir de ellos llevan números, elementos en los cuales se incluyen los culturales y los socioeconómicos, que por lo general se necesita un aprendizaje y una adaptación (Cuixart *et al.*, 2013).

El centro familiar siempre ha sido el ambiente más cercano e indispensable para el individuo, y al fusionarse con la satisfacción laboral, llegan a ser un

contribuyente fundamental al bienestar del individuo (Guerrero, 2003, citado por Jiménez, Mendiburo y Olmedo, 2011).

Dentro del área laboral también se han dado casos de conflictos trabajo-familia que logrado tener grandes apariciones en el medio laboral, relacionándolos con los altos niveles de insatisfacción laboral, poco compromiso con la empresa, niveles de estrés, disminución en la productividad, ausentismo y retrasos laborales (Jiménez, Mendiburo y Olmedo, 2011).

Actualmente, existen pruebas suficientes para saber que mucho de los cambios que se realizan dentro de una organización, ya sea de mejora tecnológica o de un rediseño del sistema de trabajo, traen consigo muchas dificultades como también consecuencias para el bienestar como para la salud de los trabajadores. Es cierto, ayudan a mejorar algunas condiciones laborales, como sobrecargas físicas, ruidos, riesgos de accidentes, entre otros, pero de una manera u otra también van creando riesgos psicosociales (Moreno, 2014).

Algunos estudios realizados por científicos manifiestan que los colaboradores que ejercen una actividad laboral, rotando turnos o los realiza por las noches, pueden llegar a padecer hasta un 40% más de riesgo de padecer de alguna enfermedad, ya sea cardiovasculares y hasta son más inclinados a padecer problemas neuropsiquiátricos (Tovalin, Rodriguez y Ortega, 2004).

Para continuar en la misma línea de los horarios laborales, se ha comprobado que al estar en un sistema de turnos agobia y mucho más a los trabajadores que realizan sus ocupaciones en horas nocturnas y es exactamente el 20% de la población laboral. En muchos países industrializados se ha convertido en una estilo de vida, ya que aumentan las motivaciones económicas para los trabajadores y a su vez quieren lograr un servicio de 24 horas para una alta variedad de ocupaciones laborales, es algo que ya se ha vuelto relativamente constante dentro de una sociedad (Fernández-Montalvo y Piñol, 2000).

La desconfianza a perder su trabajo es uno de los puntos que suelen ser importantes dentro de la empresa, ya que al no estar preparado hacia las nuevas exigencias y solicitudes de trabajo o también, porque dentro de la organizaciones existen algún tipo de reducción de la mano de obra manera mejorar las áreas de trabajo, otros riesgos importantes por mencionar se encuentra la sobrecarga mental, inseguridad sobre el desarrollo de algunas actividades, falta de responsabilidad ante las consecuencias producidas y poca preparación en la realización de nuestras tareas. Es considerable resaltar y tener presente que estos riesgos como otros no mencionados, son puntos importantes que producen el estrés en los trabajadores y logran replantear el diseño de la organización y poder prevenir desde el comienzo, las efectos negativos que son nocivos para la salud y el bienestar del colaborador (Yactayo, 2015).

Recientemente, en el ambiente laboral se están realizando grandes y profundos cambios y cada vez de manera más rápida y consistente: existe más competencias entre las empresas, surgen nuevos avances tecnológicos y a su vez aumentan las demandas cognitivas del puesto de trabajo, entre otras. Dichos cambios que son realizados en la organización, en muchas ocasiones presentan mejoras y avances, pero otras veces son la causa de aparición de una gran variedad de riesgos que afectan la salud psíquica, como al bienestar de los trabajadores (Tarradellas, 2008).

El bienestar laboral posee un aspecto positivo, que aparece del placer personal, cuando la satisfacción del trabajador esta al tope ayuda a una buena evaluación cognitiva y aumenta los logros en el ámbito laboral y siempre serán influidas por la personalidad (Estrada y Ramírez, 2010).

A medida de que las organizaciones van creciendo y modificándose de igual forma los equipos informáticos van mejorándose y ayudan al aumento en la producción y en la exclusión de varias tareas que han sido pesadas y monótonas. Pero también se pueden producir muchas dificultades psicosociales, en la que sobresaltan las cargas mentales causadas por las grandes exigencias del trabajo,

la cantidad de actividades por realizar, el poco tiempo disponible y muchas veces puede causar un gran descenso en la autonomía del colaborador para coordinar su tiempo con el trabajo (Tarradellas, 2008).

Es importante indicar que los riesgos psicosociales siempre han estado presente, el único cambio que ha ocurrido es la perspectiva que tiene la sociedad sobre ellos, es ahí donde se inicia una diferencia en las enfermedades. Esos cambios sociales que se han presentado, una nueva organización en la empresa, cambios de puestos entre los trabajadores, diferencias profesionales entre los clientes y los trabajadores, ayudan a aumentar esos tipos de riesgos existentes, hasta llegar a crear un problema que trae consigo múltiples bajas laborales y pérdida de éxitos en la organización (Gil-Monte, 2012).

CAPÍTULO III

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de Investigación

El diseño de investigación es no experimental de una sola aplicación en la cual se busca evaluar los factores psicosociales que estén presente en el lugar de trabajo y los riesgos que se pueden llegar a producir en la empresa Tempo Internacional, S.A.

El tipo de estudio es descriptivo pues busca detallar las características de los factores psicosociales y cuáles son los más sobresalientes, como también los riesgos que pueden causar algún mal desempeño en los empleados a la hora de realizar su trabajo (Hernández *et al*, 1991).

También será explicativo ya que responderá él por qué ocurren o se presentan los factores y riesgos psicosociales en la empresa y en qué contextos se están dando (Hernández *et al*, 1991).

3.2 Población

La población estaría conformada por los trabajadores del departamento de producción de la empresa Tempo Internacional, S.A.

Grupo de Estudio

Participarían en la aplicación de la encuesta 20 trabajadores de la empresa Tempo Internacional, S.A., tomando en cuenta la edad de los mismos entre 20 a 45 años.

Tipo de Muestra

El tipo de muestra de la investigación es no probabilística intencional. Se utilizó un procedimiento de selección informal, porque se tomó en cuenta a los trabajadores que estén entre los 20 a 45 años en la empresa TEMPO, S.A., en Zona Libre de Colón (Hernández *et al*, 1991).

3.3 Variables

3.3.1 Factores Psicosociales

Definición Conceptual:

Los factores psicosociales consisten en las interacciones que tiene el individuo con su trabajo, su ambiente laboral y las condiciones de la empresa y por otra parte, sus necesidades, capacidades y situaciones personales fuera del trabajo, lo cual a través de sus experiencias y percepciones puedan influir en su rendimiento y satisfacción laboral (Comité mixto OIT/OMS, 1984).

Definición Operacional:

- Condiciones ambientales
- Capacidades
- Situaciones personales
- Satisfacción laboral

3.3.2 Riesgos Psicosociales

Definición conceptual:

Según la EU-OSHA (Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, sf.) los riesgos psicosociales son aquellos aspectos de organización, diseño y entorno social que se desarrollan de forma

incorrecta y que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores.

Definición Operacional:

- Organización de la empresa
- Diseño
- Aspectos psíquicos
- Aspectos sociales
- Aspectos físicos

3.4 Instrumentos

- ✓ Cuestionario tipo escala Likert para medir los factores y riesgos psicosociales de los trabajadores en la empresa TEMPO, S.A. (SUSESO/ISTAS 21 2013, Caroca y Parra 2012, Ministerio de protección social 2010, adaptado por López 2019).

3.5 Procedimiento

Fase 1: Para iniciar esta fase, se eligió el tema de investigación por desarrollar, luego se pasó al planteamiento del problema de dicha investigación. Se siguió con la elección de la muestra de la investigación la cual está conformado por 15 trabajadores del departamento de producción entre 20 a 45 años de la empresa TEMPO, S.A.

Fase 2: Para continuar con las fases de la investigación, se seleccionó el instrumento para evaluar dicha investigación, lo que constó la elección, revisión y adaptación de la misma para poder que estuviera lo más acorde posible para

continuar con la aplicación. El instrumento adaptado fue tomado de diferentes cuestionarios ya aplicados similares al tema:

- Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO/ISTAS 21 (2013).
- Instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (Caroca y Parra, 2012)
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Ministerio de Protección Social, 2010).

La confección del instrumento para la aplicación a la muestra seleccionada fue evaluada y validada por jueces expertos en el área por aplicar.

Fase 3: En esta fase, se da inicio a la aplicación del instrumento creado para la muestra elegida, que fueron los trabajadores de la empresa TEMPO, S.A. en la Zona Libre de Colón.

Fase 4: Para el análisis de los resultados, se ingresaron los datos en la base del SPSS, para saber cuáles eran los factores y los riesgos psicosociales más importantes de la encuesta realizada, luego de esto, se elaboró unas tablas en donde se encontraba la frecuencia en la que se respondían las preguntas y el porcentaje de cada una, por consiguiente se realizaban las gráficas para detallar mejor las respuestas. Los resultados de los factores psicosociales de estas encuestas demuestran que la mayoría de los colaboradores pueden utilizar sus capacidades y habilidades, para realizar sus laborales diariamente.

Fase 5: Para la conclusión de esta investigación se tomó en consideración aquellos resultados sobresalientes en cada una de las categorías para explicarlas más a fondo y saber cuáles eran las más importantes, al igual que en las recomendaciones se brindaron algunas propuestas para mejorar la labor de cada uno de los trabajadores dentro de la empresa.

CAPÍTULO IV

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADO

A continuación, se presentarán por medio de cuadros y gráficas cuáles fueron aquellos factores y riesgos psicosociales encontrados en los trabajadores de la empresa TEMPO, S.A. Para llegar a este análisis se utilizó un cuestionario confeccionado, el cual reunió varios ítems de otros cuestionarios adaptados a los factores y riesgos que afectan dentro de una empresa. Fue aplicado a 15 trabajadores entre la edad de 20 a 45 años y este cuestionario fue evaluado y validado por jueces expertos, como se explica en el capítulo anterior.

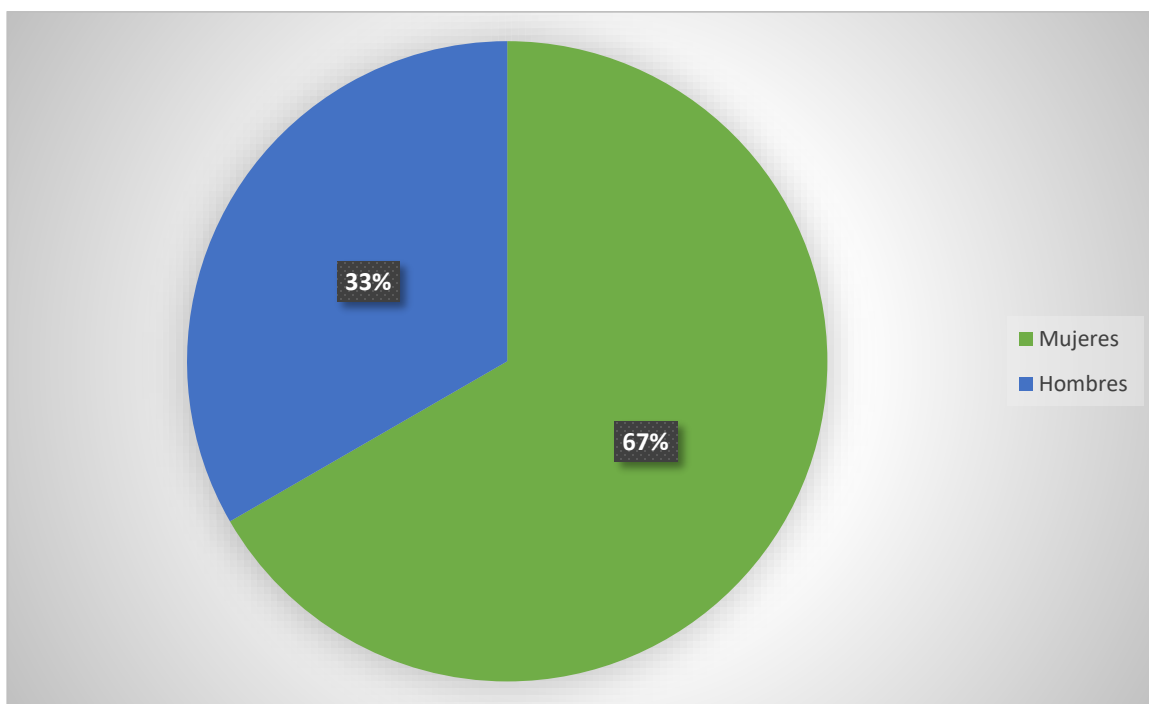
Los resultados se explicarán primero por las categorías expuestas y luego se detallara por las preguntas que resultaron más notables en cada una de las variables.

Los resultados fueron analizados y organizados para darle respuesta a los objetivos y a la pregunta de investigación.

Primero que todo, como objetivo general tenemos determinar los factores y riesgos psicosociales en trabajadores entre 20 a 45 años de la empresa TEMPO, Zona Libre de Colón.

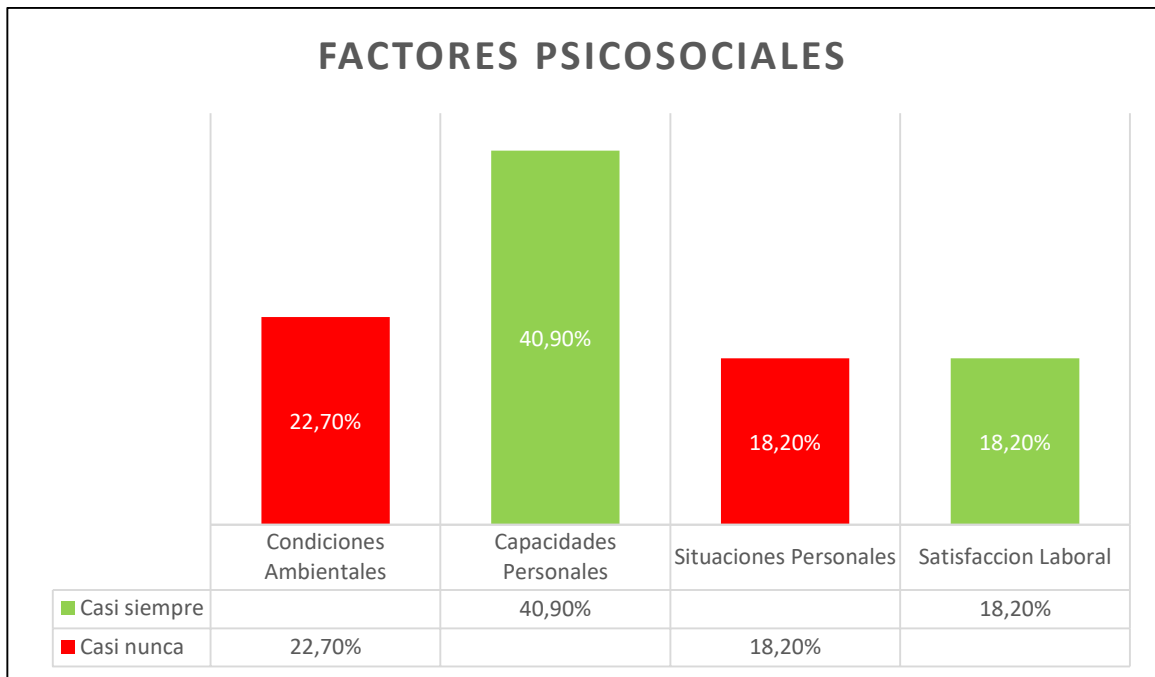
4.1 Resultados y análisis por categorías

Para la realización de esta investigación se tomó en cuenta una población de aproximadamente 15 personas del departamento de producción de la empresa TEMPO, S.A.



Factores Psicosociales

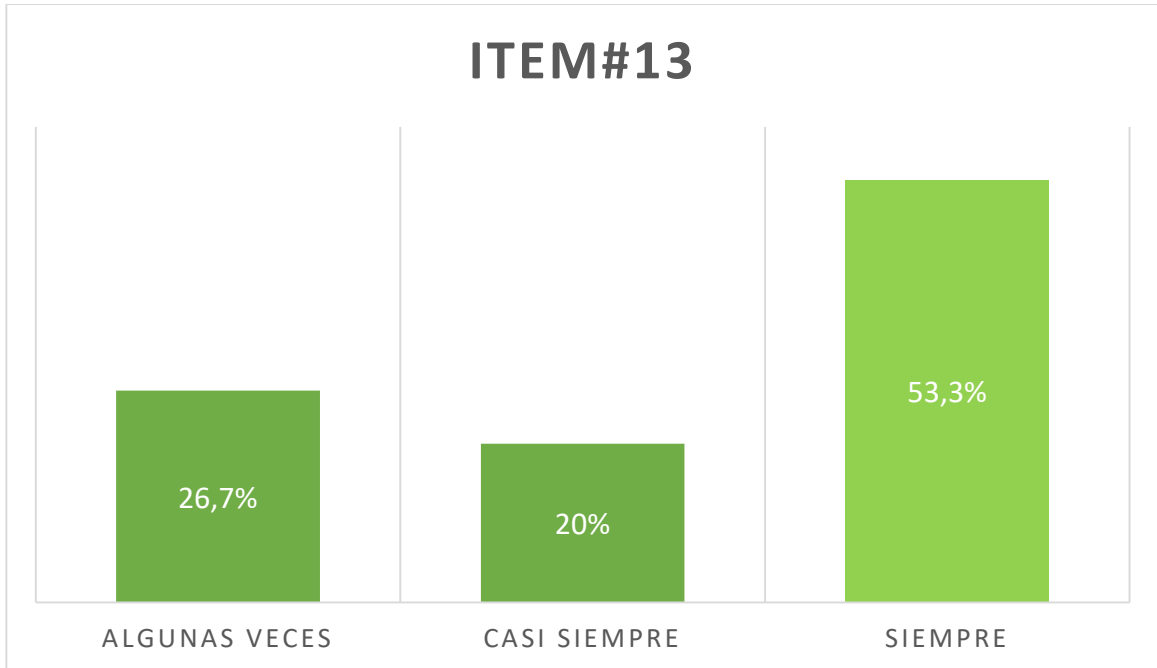
Objetivo 2: Explicar cuáles son los factores psicosociales en los trabajadores entre 20 a 45 años de la empresa TEMPO.



Las capacidades personales son todas aquellas destrezas y habilidades que tienen cada uno de los trabajadores en este casi el 40,9% de ellos respondieron que la mayoría del tiempo dichas capacidades los ayudan en sus labores diarias, siendo este uno de los factores más relevantes en los trabajadores de la empresa, siguiéndole las condiciones ambientales presentes en el entorno laboral, con un resultado de 22,7% de los trabajadores en los que comentan que es muy poca las veces en donde estas condiciones son favorables para ellos, mientras realizan sus asignaciones. Dentro de los porcentajes más bajos con respecto a los factores psicosociales están las situaciones personales que son aquellas circunstancias que afectan ya sea a su familia con el trabajo o viceversa, en los que el 18,20% de los trabajadores contestaron que casi nunca pueden atender o sobrellevar estas situaciones de la manera correcta, mientras que otro de los porcentajes bajos con él 18,20% es la satisfacción laboral que no es más que el grado de conformidad que tiene el empleado dentro de la misma, en donde los trabajadores contestaron que una gran parte del tiempo se sienten satisfechos, ya sea con la empresa o con el trabajo que realizan dentro de ésta.

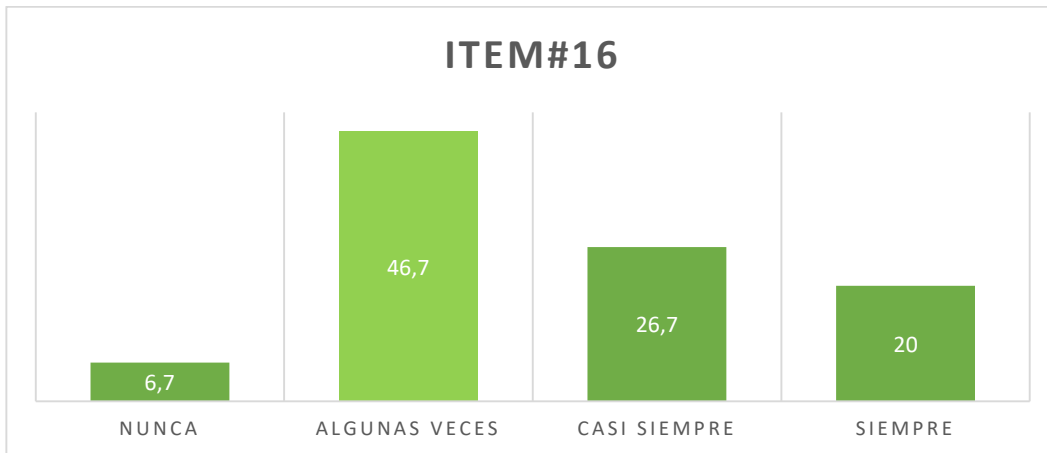
Algunas de las preguntas realizadas dentro de esta categoría, las cuales fueron de gran relevancia para el resultado final fueron las siguientes:

Ítem 13: Su trabajo le exige atender muchas tareas al mismo tiempo



En la cual se comenta que el 53,3% de los trabajadores encuestados concuerdan que siempre se les exige realizar muchas actividades a la vez, pero que gracias a sus habilidades y destrezas que poseen los ayudan en la realización del mismo.

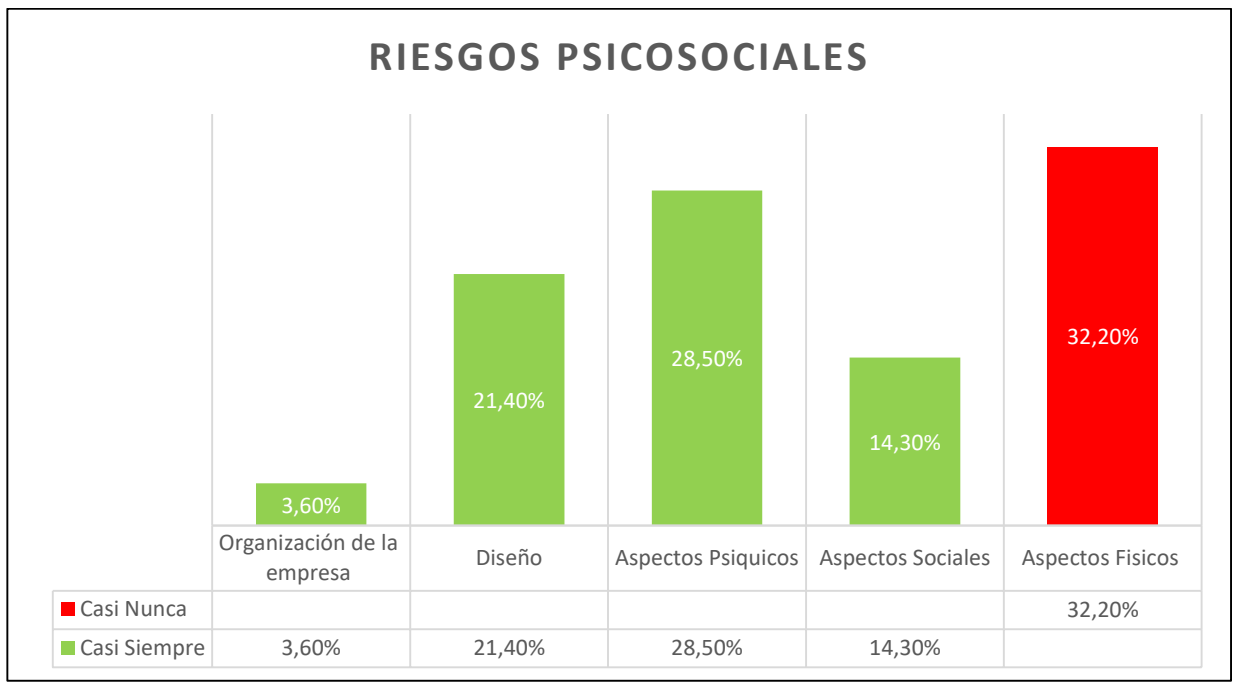
Ítem 16: Puede decidir la velocidad en la que realiza su trabajo



En este caso el 46,7% de los encuestados comentan que solo algunas veces pueden tomar la decisión de realizar su trabajo en el tiempo que para ellos les resulta más convenientes.

Riesgos Psicosociales

Objetivo 3: Detallar cuáles son los factores psicosociales en los trabajadores entre 20 a 45 años de la empresa TEMPO.

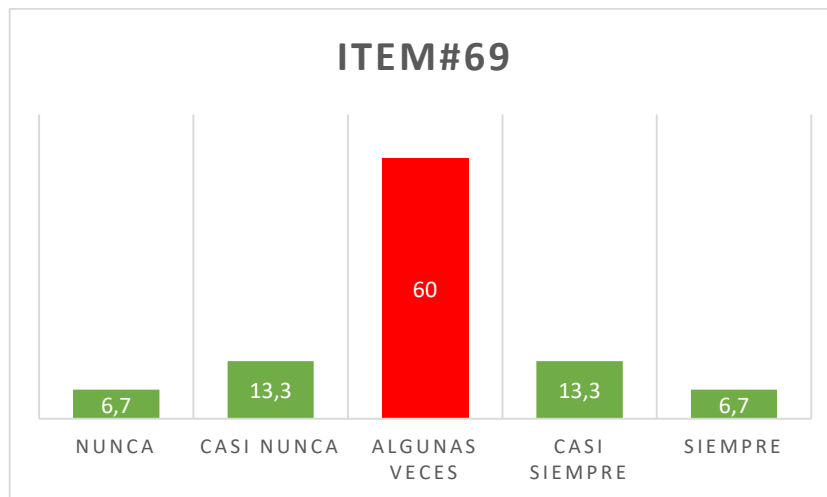


Por parte de los riesgos psicosociales se encuentra con mayor relevancia los aspectos físicos de los trabajadores que no es más que todas aquellas situaciones que puedan afectar la salud física del trabajador y en este caso el 32,2% de ellos, contestaron que dentro de la empresa son muy pocas las veces que pueden mantener una salud estable, mientras que el 28,5% de ellos están de acuerdo por parte de sus aspectos psíquicos que en este caso, se incluyen las funciones y elementos a nivel psicológicos, se ven muy poco afectados con el trabajo que realizan dentro de la empresa. Le sigue el diseño que lleva la empresa, que se refiere a la selección de tareas, organización de actividades, entre otras. Por un porcentaje de 21,4. Por parte de los aspectos sociales que se explica como

aquellas relaciones sociales que tienen los trabajadores entre ellos y además con sus superiores, un 14,3% de los resultados coincidieron en que casi siempre pueden mantener correctamente relaciones con sus otros compañeros y con un porcentaje aún más bajo del 3,6%, se encuentra la organización de la empresa, la cual comentan que casi siempre se está organizada de forma que beneficie a los trabajadores, pero al ser un factor de riesgo se debe buscar la manera de poder ir mejorándolo.

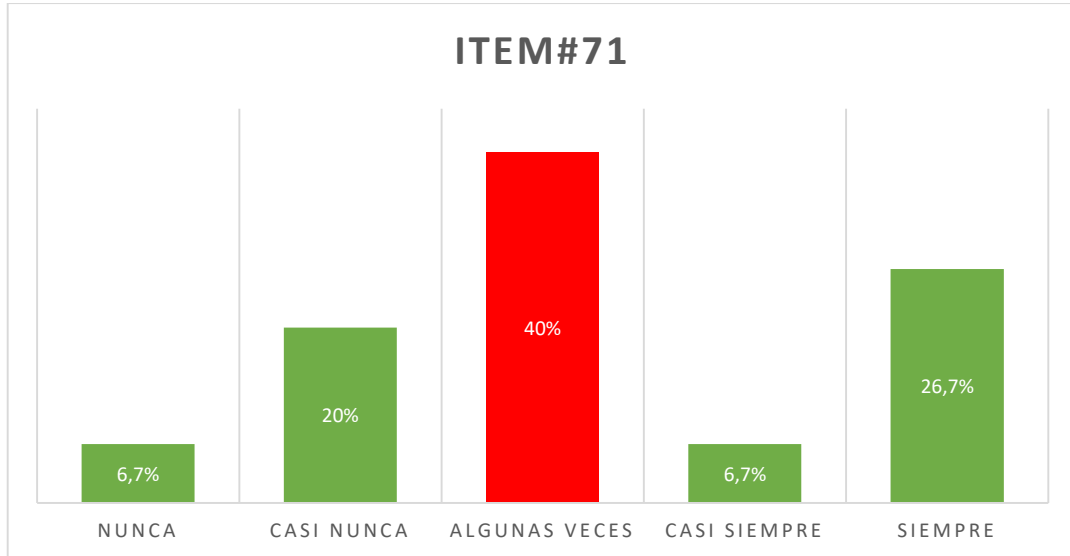
Por parte de los riesgos psicosociales algunas de las preguntas realizadas dentro de la categoría más relevante dentro de la investigación fueron:

Ítem 69: En el trabajo suele tomar decisiones difíciles de manera rápida



Con respecto a esta pregunta fue una de las más relevantes dentro de la categoría de aspectos físicos, ya que muchas veces los jefes sobrecargan el trabajo a los empleados y muchas de esas actividades deben llevar su tiempo y no tomarlas dichas decisiones a la ligera.

Ítem 71: Es posible que pueda tomar pausas para descansar su cuerpo



Con respecto a esta pregunta el 40% de los encuestados concuerdan que solo algunas veces pueden tomar estos recesos durante el trabajo y en este caso es de gran importancia el considerar brindarles esta opción durante sus horas laborales.

CONCLUSIONES

Con relación a la investigación se logró cumplir con cada uno de los objetivos propuestos en capítulos anteriores. Se pudo explicar los factores que afectan positivamente a los trabajadores como también se detalló cuáles son los riesgos psicosociales que afectan a los mismos en sus actividades diarias.

Por parte de los factores psicosociales en la categoría de Condiciones ambientales que no es más que el entorno en donde se encuentra su lugar de trabajo, el 22,7% de los encuestados, comentan que casi nunca se sienten conformes en su puesto de trabajo y que en muchas ocasiones, se les dificulta el poder realizar sus tareas de manera correcta (Pág. 56).

Seguido de la categoría de capacidades personales, en la que incluye las habilidades que tienen cada uno de ellos en el momento de realizar sus actividades diarias, se mostró que el 40,9% de los trabajadores, casi siempre pueden utilizar sus habilidades para poder realizar sus labores (Pág. 56).

Como otra categoría importante, tenemos las situaciones personales, donde los trabajadores tratan de llevar una buena relación entre su trabajo y su vida personal (como familia, necesidades personales). En este punto el 18,2% de los trabajadores concluyeron que casi nunca pueden mantener este equilibrio, que muchas veces se pueden llegar a presentar conflictos entre los mismos (Pág. 56).

Como última, pero no menos importante categoría dentro de los factores psicosociales, se encuentra la satisfacción laboral que se refiere al grado de

conformidad que tenga el trabajador dentro de la empresa, en este caso sólo el 18,2% de los trabajadores comentan que casi siempre llegan a este estado de satisfacción dentro de la empresa (Pág. 56).

Dentro de los riesgos psicosociales más sobresalientes fueron la organización que tiene la empresa, de si se producen muchos cambios o si éstos resultan ser beneficios para ellos o de lo contrario los afecta durante sus laborales en donde el 3,6%, dice que casi siempre les benefician estos cambios (Pág. 57).

La siguiente categoría es el diseño de la empresa, por ejemplo si se lleva un registro de ausencias, en caso de emergencias a quien se recurre, entre otros, el 21,4% de los trabajadores comentaron que casi siempre se utilizan de la forma correcta (Pág. 57).

Continuando con las categorías, la siguiente sería los aspectos psíquicos de los trabajadores en donde se incluyen todas las exigencias que se le imponen al momento de realizar sus tareas, en donde 28,5% responden que casi siempre se le exige mucha presión en la elaboración de sus tareas (Pág. 57).

Otro de los aspectos que afectan al trabajador, son los sociales en donde se explica sobre la interacción que tienen con sus demás compañeros de trabajos, tiempos de receso, entre otros. Los trabajadores concluyeron, exactamente 14,3%, casi siempre pueden lograrlo (Pág. 57).

Y por último, se encuentran los aspectos físicos en la cual implican todas aquellas características que puedan afectar al trabajador en su salud, en donde el 32,2% de ellos comenta que casi nunca su trabajo le afecta de manera física (Pág.57).

LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Como en cualquier investigación, existen dificultades para poder realizarla, y esta no es la excepción, los puntos más importantes serán expuestos, al igual que algunas recomendaciones, ya sea para mejorar o para prevenir dentro de la organización.

- Al inicio de la investigación se tenía propuesto realizarse con más personal, pero por cuestiones de tiempo y permisos de la misma empresa, se tuvo que reducir en unas 15 personas.
- Algunos de los trabajadores, al inicio no querían completar el cuestionario, por cuestiones de que tenían trabajo atrasado y no tenían tiempo libre para poder llenar la prueba, mientras que otros sentían que la investigación iba a poner en riesgo su trabajo, como disminuir el salario, salir despedido, entre otras razones y se les comunicó que era por razones universitarias y que su trabajo no saldría perjudicado.

Algunas recomendaciones para los superiores de la empresa TEMPO, S.A. son las siguientes:

- En la investigación se pudo notar que las condiciones ambientales en la que se desarrollan los trabajadores no son del todo correctas, evitar colocar puestos de trabajo donde exista ruidos adversos que puedan perturbar a los trabajadores, corregir los aparatos tecnológicos para que sean de total

acceso para ellos y mantener siempre una buena iluminación en el puesto de trabajo.

- Organizar mejor las tareas propuestas para los trabajadores y que se mantenga de manera equilibrada, para que no exista una sobrecarga de tareas por realizar, a su vez colocarles asignaciones que beneficien sus habilidades y de esta forma, existirá un mejor rendimiento por parte de ellos.
- Como a cualquier individuo, las situaciones personales son importantes pues al igual para sus trabajadores en este caso, el poder brindarle más tiempo de convivencia con sus familiares, respetar los horarios de trabajo propuestos y si llegase a sobrepasarlas, tomar las medidas adecuadas.
- Incorporar el recompensar a los trabajadores cuando están realizando sus asignaciones correctamente, cuando son puntuales con los horarios establecidos, por ser buenos compañeros, entre otras.
- En toda empresa se realizan cambios, pero se necesita estar claros si esos cambios pueden beneficiar a los trabajadores o en todo caso perjudicarlos, al intentar aumentar la producción, lo que se produce es una total disminución.
- Realizar más capacitaciones relacionadas al trabajo, incluir también sobre la salud, promover la prevención de los riesgos psicosociales y así poder estar al tanto de qué se puede ver expuesto dentro de la empresa.
- Promover actividades extralaborales, en las cuales participen todos los trabajadores y puedan convivir entre ellos y conocerse más.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan M., Contreras J., Montoya S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14 (1), 105-118.
- Aguirre G., Serrano B., Sotomayor G. (2017). El liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. *Universidad y Sociedad [seriada en línea]*, 9(1), 187-195.
- Báez C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. UAM, España.
- Bedoya E. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco, Cartagena, Bolívar, Colombia. *MEDISAN* 21(11), 3172.
- Bryce E. (2003). Reseña de “Motivación y emoción” de Reeve, J. *Persona*, (6), 227-229.
- Camacho A., Mayorga D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), 159-172.
- Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (2004). Prevención de los riesgos específicos en centros educativos. España.
- Cuixart C., Cuixart S., Solórzano M. (2013). Jornadas y horarios de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Barcelona.
- Díaz J., Díaz M., Morales S. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 7(1), 59-77.

- Estrada Y., Ramírez M. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. *Revistas TURyDES*, 3(8).
- Feldman L., Blanco G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la Facultad de Medicina*, 29(2), 103-108.
- Feldman L., Blanco G. (2012). Una aproximación al estudio de los factores psicosociales laborales en Venezuela. *Salud trab. (Maracay)* 2012, Ene.-Jun., 20(1), 75-92.
- Fernández-Montalvo J., Piñol E. (2000). Horario laboral y salud: consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica* 2000, 5(3), 207-222.
- Gil-Monte P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Pública* 2009; 83, 169-173.
- Gil-Monte P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y la salud ocupacional. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*. 2012; 29(2), 237-4.
- Gil-Monte P., López-Vílchez J., Llorca-Rubio J., Sánchez J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la Comunidad Valenciana (España). *Liberabit*, 22(1), 7-19.
- Guillen C. (2014). El desafío de la gestión de las enfermedades profesionales. *Solitas perambulium. Med Secur Trab (Internet)* 2014; Suplemento extraordinario (1), 144-156.
- González E., Gutiérrez R. (2006). La carga mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología* 2006, 38(2), 259-270.
- Herrera-Amaya G., Manrique-Abril F. (2008). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. *Año 8 – 8(2)*, 243-256.

- Jiménez A., Mendiburo N., Olmedo P. (2011). Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos. *Avances en Psicología Latinoamericana/Bogotá (Colombia)* 29(2).
- Jiménez E. (2016). *El Conflicto Laboral: perspectivas y dimensiones*. Universidad de la Laguna.
- Kalimo R., El-Batawi M., Cooper C. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Organización Mundial de la Salud. Ginebra.
- López A. (2009). *Factores de riesgos psicosociales que inciden en el estrés laboral del personal ejecutivo y administrativo de una empresa industrial ubicada en la zona metropolitana de San Salvador*. Master en Psicología Organizacional. El Salvador.
- Martínez S., Hernández A. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud Pública*, 31(4).
- Miguel V., Prieto J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *PERSPECTIVAS*, (38), 25-44.
- Moreno L., García J., Díaz M., Ramiro E. (2005). *Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral*. Laboratorio de Psicología del Trabajo y Estudios de Seguridad. Universidad Complutense de Madrid.
- Moreno B. (2014). *Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio – económico*. Universidad Autónoma de Madrid, España.
- Moreno B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med Segur Trab (Internet)* 2011; 57(1): 1-262.
- Paspuel L. (2014). "Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.". Tesis de licenciatura. Universidad central del Ecuador. Quito.

- Peiró J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Universidad de Valencia, España.
- Ramírez G. (2013). Liderazgo organizacional. Un desafío permanente. *Universidad & Empresa*, 15 (25), 5-11.
- Redondo V. (2012). Condiciones laborales en el mundo empresarial. Universidad de Valladolid. Facultad de Ciencias del Trabajo. Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. España.
- Rodríguez M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, Nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana* 2(3), 127-141. Universidad de Carabobo.
- Rodríguez R., de Rivas S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72-88.
- Rojas P., Guerrero J., Méndez M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & trabajo*. 16(49), 9-16.
- Sebastian O., Del Hoyo M^a. (2002). La carga mental de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo C/ Torrelaguna, 73 – 28027 Madrid.
- Soler M. (2008). La evaluación de los factores de riesgos psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS. Universidad de Murcia. España.
- Sora B., Caballer A., Peiro J. (2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. *Papeles del Psicólogo*, 2014. Vol. 35(1), 15-2.
- Tovalín H., Rodríguez M., Ortega M. (2004). Rotación de turnos, fatiga y alteraciones cognitivas y motrices en un grupo de trabajadores industriales. Sociedad de Ergonomistas de México, A.C. Universidad de Guanajuato

Memorias del Vi Congreso Internacional 26 al 29 de mayo del 2004 de Ergonomía 108-117.

Uribe J. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. Universidad Autónoma de México. Manual Moderno.

Yactayo G. (2015). Aplicación de los instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial, en la mejora continua a la prevención y control en una organización. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú.

REFERENCIAS INFOGRAFICAS

- 20 Minutos (2013). El 75% de los trabajadores no está contento con su empleo, recuperado 2 de septiembre, del 2018: www.20minutos.es/noticia/1953429/0/trabajadores-empleo/trabajo-satisfaccion/laboral.
- 20 minutos (2017). El Estrés, recuperado el 2 de septiembre de 2018: www.20minutos.es/noticia/3147831/0/estrés-bajas-laborales-espana.
- Actualidad RT (2015). El estrés en el trabajo, recuperado el 2 de septiembre de 2018: actualidad.rt.com/sociedad/166285-estrés-trabajo-matar-estadounidenses.
- CSS (2017). DISMINUYEN CASOS DE RIESGOS PROFESIONALES EN EL 2016, recuperado el 2 de septiembre, 2018: www.css.gob.pa/web/3-febrero-2017.
- El Confidencial (2017). Suecia coquetea con la jornada laboral de seis horas: más productividad; aún más costes, recuperado el 3 de septiembre, 2018: www.elconfidencial.com/mundo/2017-01-06/72atisf-coquetea-con-la-jornada-laboral-de-seis-horas_1312780.
- El Financiero (2017). Prevenga el síndrome del burnout en sus organizaciones, recuperado el 3 de septiembre, 2018: www.elfinanciero.com/gerencia/prevenga-el-sindrome-del-burnout-en-sus-organizaciones.
- El nuevo diario (2012). Ergonomía, recuperado el 2 de septiembre, 2018: www.elnuevodiario.com.ni/72atisfac/266631-ergonomia.
- El País (2012). Motivación en tiempo de crisis, recuperado el 29 de agosto, del 2018: elpais.com/72atisfac/2012/03/30/actualidad/1333120777_128702.

- El País (2012). El secreto de los suecos para ser los mejores en su trabajo, recuperado el 29 de agosto, del 2018: elpais.com/elpais/2017/04/26/buena vida/1493209903_446169.
- El País (2012). Atrapados en el trabajo, recuperado el 29 de agosto, del 2018: elpais.com/sociedad/2012/03/18/actualidad/1332059273_559622.
- Emol (2018). Satisfacción laboral en Chile aumenta frente a 2017 y llega a un 72%, recuperado el 2 de septiembre, 2018: www.emol.com/noticias/Economia/2018/06/12/909514/Satisfaccion-laboral-aumenta-en-comparacion-al-ano-pasado-y-llega-a-un-72.
- Forbes (2017). Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo, recuperado el 2 de septiembre, 2018: www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo.
- Gestión (2017). Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%, recuperado el 2 de septiembre, 2018: gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636.
- Gestión (2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral, recuperado el 3 de septiembre, 2018: gestion.pe/73atisfac/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095.
- HSB.Noticias (2017). Competencias laborales, recuperado el 29 de agosto, del 2018: hsbnoticias.com/temas/competencias-laborales20.
- Infobae (2018). Empleados felices, resultados positivos: la importancia del bienestar emocional en el trabajo, recuperado el 3 de septiembre, 2018: www.infobae.com/tendencias/2018/05/09/empleados-felices-resultados-positivos-por-que-es-tan-importante-el-bienestar-emocional-en-el-trabajo.

- Merca 2.0 (2015). Satisfacción laboral, recuperado 27 de agosto, del 2018: [www.merca20.com/40-de-los-empleados-alcanza-la-satisfacciolaboral –si-es-capaz-de-divertirse-en-el-trabajo](http://www.merca20.com/40-de-los-empleados-alcanza-la-satisfacciolaboral-si-es-capaz-de-divertirse-en-el-trabajo).
- Minutos (2013). El 75% de los trabajadores no está contento con su empleo, recuperado 2 de septiembre, del 2018: www.20minutos.es/noticia/1953429/0/trabajadores-empleo/trabajo-satisfaccion/laboral.
- La Prensa (2008). Satisfacción Laboral, recuperada el 2 de septiembre de 2018: www.laprensa.hn/vivir/572089-97/74satisfacción-laboral-mejor-vida-personal
- Patlán J. (s.f.). Factores psicosociales, clasificación, identificación, y consecuencias en la salud laboral. Recuperado 8 de octubre 2018: www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/06-Factores-Consecuencias.
- Portafolio (2017). ¿Qué piensan los colombianos sobre motivación laboral?, recuperado el 3 de septiembre, 2018: www.portafolio.co/tendencias/la-importancia-de-la-motivacion-laboral-508298.
- Prevención Integral (2018). El ruido, factor que más estrés provoca en el trabajo para el 35 % de los españoles, recuperado el 3 de septiembre, 2018: www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2018/05/12/ruido-factor-que-mas-estrés-provoca-en-trabajo-para-35-espanoles.
- Tarradellas J. (2008). Prevención de riesgos laborales en oficinas y despachos. Recuperado el 21 de octubre de 2018: www.fauca.org/wp-content/uploads/2017/10/manual_prl-oficinas-y-despachos-MC-Mutual.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento sin validar

Instrumento de evaluación sobre Factores y Riesgos Psicosociales Laborales

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Su trabajo le exige atender muchos asuntos al mismo tiempo					
2	Su trabajo le permite desarrollar sus habilidades					
3	Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos					
4	Puede decidir la velocidad en la que realiza su trabajo					
5	Su trabajo le permite aprender cosas nuevas					
6	Tiene dificultades sobre la cantidad de trabajo que se le asigna					
7	Puede tener su trabajo listo para el día asignado					
8	Puede tomar fines de semanas o días de descanso al mes					
9	Cuando está en casa, sigue pensando en el trabajo					
10	Discute con su familia o amigos por causa del trabajo					
11	Debe atender asuntos del trabajo cuando está en casa					
12	Puede detener su trabajo para atender asuntos personales					
13	Cuando está en el trabajo, piensa en las exigencias domésticas y familiares					
14	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas se quedan sin hacer					
15	Le asignan trabajo teniendo en cuenta sus capacidades					
16	Las tareas que realiza, le parecen importantes					
17	Siente que la empresa tiene una gran importancia para usted					
18	Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad					
19	Está preocupado por si le despiden					
20	Está preocupado por si no le renuevan el contrato					
21	Existe alguna política escrita sobre el reconocimiento en el trabajo					

22	Usted como trabajador recibe recompensas por su trabajo					
23	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
24	La empresa implementa un horario de entrada y salida flexibles					
25	Se dan cambios constantes en la empresa					
26	Puede dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en el trabajo					
27	Le explican claramente los cambios que ocurren en el trabajo.					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad					
29	La empresa le permite asistir a capacitaciones relacionadas con el trabajo					
30	En ocasiones recibe capacitación útil sobre su trabajo					
31	La empresa realiza capacitación sobre prevención de riesgos psicosociales laborales					
32	Realizan actividades sobre la prevención del acoso laboral					
33	El mecanismo de denuncia sobre el acoso laboral es utilizado constantemente					
34	Se utiliza algún tipo de reglamento sobre la higiene y seguridad.					
35	Se toman medidas para que todos conozcan los beneficios de un programa de bienestar.					
36	La empresa utiliza un registro formal de ausencias por enfermedad.					
37	La empresa lleva una información básica sobre la tasa de frecuencias y gravedad de los accidentes y enfermedades de los profesionales.					
38	Se utilizan medidas o sanciones en caso de comprobación de algunas denuncias sobre acoso laboral.					
39	La empresa implementa recursos prácticos para reubicar a otros puestos a los trabajadores ausentes después de mucho tiempo.					
40	Los jefes se contactan con los trabajadores en caso de alguna licencia médica.					
41	La empresa se asegura que los trabajadores se enteren de cuando existen cambios					
42	Su trabajo le exige hacer mucho esfuerzo mental					
43	Su trabajo le exige estar muy concentrado					
44	Su trabajo le exige memorizar mucha información					

45	Considera que su trabajo le produce desgaste emocional					
46	En ocasiones tiene que guardar sus emociones y no expresarlas					
47	Su trabajo requiere atención constante					
48	Se aplica una política explícita sobre promover el trabajo en equipo					
49	Se promueven actividades asociativas extralaborales de los trabajadores					
50	Se utiliza la premiación al compañerismo					
51	La empresa dispone de lugares que permitan que los trabajadores se puedan reunir					
52	Puede dejar su trabajo para conversar con un compañero o compañera					
53	Entre compañeros se ayudan en la realización de un trabajo					
54	Recibe ayuda o apoyo de sus superiores.					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	La empresa revisa regularmente el funcionamiento de la comunicación con sus trabajadores					
56	En el trabajo suele tomar decisiones difíciles de manera rápida					
57	Su jornada laboral se puede realizar de noche					
58	Es posible que pueda tomar pausas para descansar					
59	Su trabajo le exige cuidar la salud de otras personas					
60	Realiza horas extraordinarias frecuentemente					

Anexo 2: Instrumento dividido por componentes

Instrumento de evaluación sobre Factores y Riesgos Psicosociales Laborales

Por categorías según variables

Preguntas relacionadas con las **Condiciones Ambientales:**

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Existe algún ruido molesto en el lugar donde labora.					
2	En el lugar donde labora, hace mucho frío.					
3	En el lugar donde labora, hace mucho calor.					
4	La temperatura del aire acondicionado donde labora es agradable.					
5	La iluminación del sitio donde trabaja es agradable.					
6	El área donde trabaja es cómodo.					
7	Los equipos tecnológicos con los que trabaja son eficaces.					
8	Le preocupa estar expuesto a microbios o plantas que afecten su salud.					
9	Le preocupa accidentarse realizando su trabajo.					
10	El lugar donde trabaja es limpio.					
11	El lugar donde trabaja es ordenado.					
12	Puede realizar su trabajo con tranquilidad.					

Preguntas relacionadas con las **Capacidades Personales:**

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Su trabajo le exige atender muchas tareas al mismo tiempo.					
14	Su trabajo le permite desarrollar sus habilidades.					
15	Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos.					
16	Puede decidir la velocidad en la que realiza su trabajo.					
17	Su trabajo le permite aprender cosas nuevas.					
18	Tiene dificultades con la cantidad de trabajo que se le asigna.					
19	Puede tener su trabajo listo para el día asignado.					

Preguntas relacionadas con las **Situaciones Personales:**

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
20	Se le permite tener días de descanso o fines de semana libres.					
21	Cuando está en casa, sigue pensando en el trabajo.					
22	Discute con su familia o amigos por causa del trabajo.					
23	Debe atender asuntos del trabajo cuando está en casa.					
24	Puede detener su trabajo para atender asuntos personales.					
25	Cuando está en el trabajo, piensa en las tareas domésticas y asuntos familiares.					
26	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas se quedan sin hacer.					

Preguntas relacionadas con **Satisfacción Laboral:**

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
27	Le asignan trabajo teniendo en cuenta sus capacidades.					
28	Las tareas que realiza, le parecen importantes.					
29	Siente que usted es importante para la empresa.					
30	Le preocupa el cambio de tareas contra su voluntad.					
31	Le preocupa la idea de ser despedido.					
32	Le preocupa la no renovación de su contrato.					
33	Existe alguna política escrita sobre el reconocimiento en el trabajo.					
34	Recibe recompensas por su trabajo.					
35	Le dan el reconocimiento que merece.					
36	La empresa implementa un horario de entrada y salida flexibles.					

Preguntas relacionadas con la **Organización de la Empresa:**

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Se dan cambios constantes en la empresa.					
38	Puede dar sugerencias sobre los cambios que deben ocurrir en el trabajo.					

39	Le explican claramente los cambios que ocurren en el trabajo.					
40	Los cambios que se realizan en su trabajo le resultan beneficiosos.					
41	Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad.					
42	La empresa le permite asistir a capacitaciones relacionadas con el trabajo.					
43	En ocasiones recibe capacitación útil sobre su trabajo.					
44	La empresa realiza capacitación sobre prevención de riesgos psicosociales laborales.					
45	Realizan actividades sobre la prevención de los riesgos psicosociales laborales.					

Preguntas relacionadas con el **Diseño:**

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	Se utiliza algún tipo de reglamento sobre la higiene y seguridad.					
47	Se toman medidas para que todos conozcan los beneficios de un programa de salud.					
48	La empresa utiliza un registro formal de ausencias por enfermedad.					
49	La empresa lleva una información básica sobre la tasa de frecuencias de los accidentes laborales.					
50	La empresa lleva una información básica sobre la tasa de frecuencias de enfermedades de los profesionales.					
51	Se utilizan medidas o sanciones en caso de alguna denuncia de un colaborador.					
52	La empresa implementa recursos prácticos para reubicar a otros puestos a los trabajadores ausentes después de mucho tiempo.					
53	Los jefes se contactan con los trabajadores en caso de alguna licencia médica.					
54	La empresa se asegura que los trabajadores se enteren de cuando existen cambios.					

Preguntas relacionadas con los **Aspectos Psíquicos:**

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Su trabajo le exige hacer mucho esfuerzo mental.					
56	Su trabajo le exige estar muy concentrado.					
57	Su trabajo le exige memorizar mucha información.					
58	Considera que su trabajo le produce desgaste emocional.					

59	En ocasiones tiene que guardar sus emociones y no expresarlas.					
60	Su trabajo requiere atención constante.					

Preguntas relacionadas con los **Aspectos Sociales:**

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
61	Se aplica una política explícita sobre promover el trabajo en equipo.					
62	Se promueven actividades asociativas extralaborales de los trabajadores.					
63	Se utiliza la premiación al compañerismo.					
64	La empresa dispone de lugares que permitan que los trabajadores se puedan reunir.					
65	Puede dejar su trabajo para conversar con un compañero de trabajo.					
66	Entre compañeros se ayudan en la realización de un trabajo.					
67	Recibe ayuda o apoyo de sus superiores.					
68	La empresa revisa regularmente el funcionamiento de la comunicación con sus trabajadores.					

Preguntas relacionadas con los **Aspectos Físicos:**

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	En el trabajo suele tomar decisiones difíciles de manera rápida.					
70	Su jornada laboral se realiza de noche produciendo cansancio físico.					
71	Es posible que pueda tomar pausas para descansar su cuerpo.					
72	Su trabajo le exige cuidar la salud física de otras personas.					
73	Realiza horas extra frecuentemente.					

Anexo 4: Validez de contenido por frecuencias

Validez de contenido del instrumento de Factores y Riesgos Psicosociales Laborales

El objetivo del presente proceso es determinar la validez del contenido del instrumento que mide los factores y riesgos psicosociales que pueden presentarse en el ámbito laboral.

El instrumento ha sido organizado en categorías, de acuerdo con los factores que se van a evaluar.

A continuación se presentan los reactivos que conforman el instrumento: La escala Likert.

En la escala Likert le solicitamos que para cada uno de los reactivos indique su claridad, pertinencia, redacción y relevancia. También hay un recuadro en donde puede colocar sus observaciones. La claridad del reactivo se refiere a que tan entendible es el reactivo. La pertinencia de los reactivos se define en términos de si corresponde o no a esa área, la redacción ubica si están bien empleadas las palabras acorde al reactivo y por último la relevancia que es la importancia que tiene el reactivo.

Reactivos	La claridad del reactivo es:				La pertinencia del reactivo es:				La redacción del reactivo es:				La relevancia del reactivo es:				Observaciones
	nula	baja	regular	alta	nula	baja	regular	alta	nula	baja	regular	Alta	nula	baja	regular	alta	
Condiciones Ambientales																	
Existe algún ruido molesto en el lugar donde labora.			I	III				IIII				IIII					IIII

En el lugar donde labora, hace mucho frío.			I	III				IIII				IIII				IIII	
En el lugar donde labora, hace mucho calor.			I	III				IIII				IIII				IIII	
El aire en el lugar donde traba es fresco.		I	I	II			I	III		I		III			I	III	
El aire del lugar donde trabaja es agradable.			I	III				IIII				IIII				IIII	
La luz del sitio donde trabaja es adecuada.			I	III				IIII				IIII				IIII	
El espacio donde trabaja es cómodo.			I	III				IIII				IIII				IIII	
Los equipos con los que trabaja son cómodos.		I	I	II	I			III		I		III		I		III	
Le preocupa estar expuesto a microbios o plantas que afecten su salud.				IIII				IIII				IIII				IIII	
Le preocupa accidentarse realizando su trabajo.			I	III				IIII				IIII				IIII	
El lugar donde trabaja es limpio.				IIII				IIII				IIII				IIII	

El lugar donde trabaja es ordenado.			I	III				III				III				III	
Puede realizar su trabajo con tranquilidad.				III				III				III				III	
Capacidades Personales																	
Su trabajo le exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo.		I	I	II		I	I	II		I	I	II		I	I	II	
Su trabajo le permite desarrollar sus habilidades.		I		III		I		III		I		III		I		III	
Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos.		I	I	II			I	III			I	III			I	III	
Puede decidir la velocidad en la que realiza su trabajo.		I	II	I			I	III		I	I	II			I	III	
Su trabajo le permite aprender cosas nuevas.			I	III				III				III				III	
Tiene dificultades sobre la cantidad de trabajo que se le asigna.		I		III			I	III			I	III		I		III	
Puede tener su trabajo listo para el día asignado.			I	III			I	III			I	III		I		III	
Situaciones Personales																	

Puede tomar fines de semanas o días de descanso al mes.		II		II		I		III		I		III		I		III	
Cuando está en casa, sigue pensando en el trabajo.			I	III				IIII				IIII				IIII	
Discute con su familia por causa del trabajo.		I		III		I		III		I		III		I		III	
Discute con sus amigos por causa del trabajo.			I	III		I		III		I		III		I		III	
Debe atender asuntos del trabajo cuando está en casa.		I	I	II		I	I	II		I	I	II		I	I	II	
Puede detener su trabajo para atender asuntos personales.			I	III		I		III		I		III		I		III	
Cuando está en el trabajo, piensa en las exigencias domésticas y familiares.			I	III		I		III		I		III		I		III	
Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas se quedan sin hacer.		I		III		I		III		I		III		I		III	
Satisfacción Laboral																	

Le asignan trabajo teniendo en cuenta sus capacidades.			I	III			I	III			I	III			I	III	
Las tareas que realiza, le parecen importantes.				IIII				IIII				IIII				IIII	
Siente que la empresa tiene una gran importancia para usted.				IIII				IIII				IIII				IIII	
Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad.		I		III		I		III		I		III		I		III	
Está preocupado por si le despiden.		I		III		I		III		I		III		I		III	
Está preocupado por si no le renuevan el contrato.		I		III		I		III		I		III		I		III	
Existe alguna política escrita sobre el reconocimiento en el trabajo.		I		III		I		III		I		III		I		III	
Usted como trabajador recibe recompensas por su trabajo.			II	II			II	II			II	II			II	II	
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.			I	III			I	III			I	III			I	III	

La empresa implementa un horario de entrada y salida flexibles.			I	III			I	III			I	III			I	III	
Organización de la Empresa																	
Se dan cambios constantes en la empresa.			I	III			I	III			I	III			I	III	
Puede dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en el trabajo.				IIII				IIII				IIII				IIII	
Le explican claramente los cambios que ocurren en el trabajo.				IIII				IIII				IIII				IIII	
Los cambios que se realizan en su trabajo le resultan beneficiosos.				IIII				IIII				IIII				IIII	
Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad.				IIII				IIII				IIII				IIII	
La empresa le permite asistir a capacitaciones relacionadas con el trabajo.				IIII				IIII				IIII				IIII	

En ocasiones recibe capacitación útil sobre su trabajo.				IIII				IIII				IIII				IIII	
La empresa realiza capacitación sobre prevención de riesgos psicosociales laborales.				IIII				IIII				IIII				IIII	
Realizan actividades sobre la prevención del acoso laboral.				IIII				IIII				IIII				IIII	
El mecanismo de denuncia sobre el acoso laboral es utilizado constantemente.				IIII				IIII				IIII				IIII	
Diseño																	
Se utiliza algún tipo de reglamento sobre la higiene y seguridad.				IIII				IIII				IIII				IIII	
Se toman medidas para que todos conozcan los beneficios de un programa de bienestar.				IIII				IIII				IIII				IIII	
La empresa utiliza un registro formal de ausencias por enfermedad.				IIII				IIII				IIII				IIII	

La empresa lleva una información básica sobre la tasa de frecuencias y gravedad de los accidentes y enfermedades de los profesionales.		I		III		I		III		I		III		I		III	
Se utilizan medidas o sanciones en caso de comprobación de algunas denuncias sobre acoso laboral.				IIII				IIII				IIII				IIII	
La empresa implementa recursos prácticos para reubicar a otros puestos a los trabajadores ausentes después de mucho tiempo.				IIII				IIII				IIII				IIII	
Los jefes se contactan con los trabajadores en caso de alguna licencia médica.				IIII				IIII				IIII				IIII	
La empresa se asegura que los trabajadores se enteren de cuando existen cambios				IIII				IIII				IIII				IIII	

Aspectos Psíquicos																	
Su trabajo le exige hacer mucho esfuerzo mental.																	
Su trabajo le exige estar muy concentrado.																	
Su trabajo le exige memorizar mucha información.																	
Considera que su trabajo le produce desgaste emocional.																	
En ocasiones tiene que guardar sus emociones y no expresarlas.																	
Su trabajo requiere atención constante.																	
Aspectos Sociales																	
Se aplica una política explícita sobre promover el trabajo en equipo.																	
Se promueven actividades asociativas extralaborales de los trabajadores.																	

Se utiliza la premiación al compañerismo.		I		III		I		III		I		III		I		III	
La empresa dispone de lugares que permitan que los trabajadores se puedan reunir.				IIII				IIII				IIII				IIII	
Puede dejar su trabajo para conversar con un compañero o compañera.		I		III		I		III		I		III		I		III	
Entre compañeros se ayudan en la realización de un trabajo.			I	III		I		III		I		III		I		III	
Recibe ayuda o apoyo de sus superiores.				IIII				IIII				IIII				IIII	
La empresa revisa regularmente el funcionamiento de la comunicación con sus trabajadores.				IIII				IIII				IIII				IIII	
Aspectos Físico																	
En el trabajo suele tomar decisiones difíciles de manera rápida.	I			III	I			III	I			III	I			III	

Su jornada laboral se puede realizar de noche.				IIII				IIII				IIII				IIII	
Es posible que pueda tomar pausas para descansar.				III				IIII				IIII				IIII	
Su trabajo le exige cuidar la salud de otras personas.			I	III			I	III			I	III			I	III	
Realiza horas extra frecuentemente.			I	III			I	III			I	III			I	III	

Anexo 5: Validez de contenido por porcentaje

Validez de contenido del instrumento de Factores y Riesgos Psicosociales Laborales

El objetivo del presente proceso es determinar la validez del contenido del instrumento que mide los factores y riesgos psicosociales que pueden presentarse en el ámbito laboral.

El instrumento ha sido organizado en categorías, de acuerdo con los factores que se van a evaluar.

A continuación se presentan los reactivos que conforman el instrumento: La escala Likert.

En la escala Likert le solicitamos que para cada uno de los reactivos indique su claridad, pertinencia, redacción y relevancia. También hay un recuadro en donde puede colocar sus observaciones. La claridad del reactivo se refiere a que tan entendible es el reactivo. La pertinencia de los reactivos se define en términos de si corresponde o no a esa área, la redacción ubica si están bien empleadas las palabras acorde al reactivo y por último la relevancia que es la importancia que tiene el reactivo.

Reactivos	La claridad del reactivo es:				La pertinencia del reactivo es:				La redacción del reactivo es:				La relevancia del reactivo es:				Observación
	nula	baja	Regular	alta	nula	baja	regular	alta	nula	baja	regular	Alta	nula	baja	regular	alta	
Condiciones Ambientales																	
Existe algún ruido molesto en el lugar donde labora.			25%	75%				100%				100%				100%	

En el lugar donde labora, hace mucho frío.			25%	75%				100%				100%				100%	
En el lugar donde labora, hace mucho calor.			25%	75%				100%				100%				100%	
El aire en el lugar donde traba es fresco.		25%	25%	50%			25%	75%		25%		75%		25%		75%	
El aire del lugar donde trabaja es agradable.			25%	75%				100%				100%				100%	
La luz del sitio donde trabaja es adecuada.			25%	75%				100%				100%				100%	
El espacio donde trabaja es cómodo.			25%	75%				100%				100%				100%	
Los equipos con los que trabaja son cómodos.		25%	25%	50%		25%		75%		25%		75%		25%		75%	
Le preocupa estar expuesto a microbios o plantas que afecten su salud.				100%				100%				100%				100%	
Le preocupa accidentarse realizando su trabajo.			25%	75%			25%	75%			25%	75%			25%	75%	
El lugar donde trabaja es limpio.				100%				100%				100%				100%	

El lugar donde trabaja es ordenado.			25%	75%				100%				100%				100%	
Puede realizar su trabajo con tranquilidad.				100%				100%				100%				100%	
Capacidades Personales																	
Su trabajo le exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo.		25%	25%	50%		25%	25%	50%		25%	25%	50%		25%	25%	50%	
Su trabajo le permite desarrollar sus habilidades.		25%		75%		25%		75%		25%		75%		25%		75%	
Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos.		25%	25%	50%			25%	75%			25%	75%			25%	75%	
Puede decidir la velocidad en la que realiza su trabajo.		25%	50%	25%			25%	75%			25%	75%			25%	75%	
Su trabajo le permite aprender cosas nuevas.			25%	75%				100%				100%				100%	
Tiene dificultades sobre la cantidad de trabajo que se le asigna.		25%		75%			25%	75%			25%	75%		25%		75%	
Puede tener su trabajo listo para el día asignado.			25%	75%			25%	75%			25%	75%		25%		75%	
Situaciones Personales																	

Puede tomar fines de semanas o días de descanso al mes.		50 %		50%		25 %		75%		25%		75%		25%		75%	
Cuando está en casa, sigue pensando en el trabajo.			25%	75%				100%				100%				100 %	
Discute con su familia por causa del trabajo.		25 %		75%		25 %		75%		25%		75%		25%		75%	
Discute con sus amigos por causa del trabajo.			25%	75%			25%	75%			25%	75%			25%	75%	
Debe atender asuntos del trabajo cuando está en casa.		25 %	25%	50%		25 %	25%	50%		25%	25%	50%		25%	25%	50%	
Puede detener su trabajo para atender asuntos personales.			25%	75%			25%	75%			25%	75%			25%	75%	
Cuando está en el trabajo, piensa en las exigencias domésticas y familiares.			25%	75%			25%	75%			25%	75%			25%	75%	
Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas se quedan sin hacer.			25%	75%			25%	75%			25%	75%			25%	75%	
Satisfacción Laboral																	

Le asignan trabajo teniendo en cuenta sus capacidades.			25%	75%			25%	75%			25%	75%			25%	75%	
Las tareas que realiza, le parecen importantes.				100%				100%				100%				100%	
Siente que la empresa tiene una gran importancia para usted.				100%				100%				100%				100%	
Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad.		25%		75%		25%		75%		25%		75%		25%		75%	
Está preocupado por si le despiden.		25%		75%		25%		75%		25%		75%		25%		75%	
Está preocupado por si no le renuevan el contrato.		25%		75%		25%		75%		25%		75%		25%		75%	
Existe alguna política escrita sobre el reconocimiento en el trabajo.			25%	75%			25%	75%			25%	75%			25%	75%	
Usted como trabajador recibe recompensas por su trabajo.			50%	50%			50%	50%			50%	50%			50%	50%	
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.			25%	75%			25%	75%			25%	75%			25%	75%	

La empresa implementa un horario de entrada y salida flexibles.			25%	75%			25%	75%			25%	75%			25%	75%	
Organización de la Empresa																	
Se dan cambios constantes en la empresa.			25%	75%			25%	75%			25%	75%			25%	75%	
Puede dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en el trabajo.				100%				100%				100%				100%	
Le explican claramente los cambios que ocurren en el trabajo.				100%				100%				100%				100%	
Los cambios que se realizan en su trabajo le resultan beneficiosos.				100%				100%				100%				100%	
Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad.				100%				100%				100%				100%	
La empresa le permite asistir a capacitaciones relacionadas con el trabajo.				100%				100%				100%				100%	

En ocasiones recibe capacitación útil sobre su trabajo.				100 %				100%				100%				100 %	
La empresa realiza capacitación sobre prevención de riesgos psicosociales laborales.				100 %				100%				100%				100 %	
Realizan actividades sobre la prevención del acoso laboral.				100 %				100%				100%				100 %	
El mecanismo de denuncia sobre el acoso laboral es utilizado constantemente.				100 %				100%				100%				100 %	
Diseño																	
Se utiliza algún tipo de reglamento sobre la higiene y seguridad.				100 %				100%				100%				100 %	
Se toman medidas para que todos conozcan los beneficios de un programa de bienestar.				100 %				100%				100%				100 %	
La empresa utiliza un registro formal de ausencias por enfermedad.				100 %				100%				100%				100 %	

La empresa lleva una información básica sobre la tasa de frecuencias y gravedad de los accidentes y enfermedades de los profesionales.		25 %		75%		25 %		75%		25%		75%		25%		75%	
Se utilizan medidas o sanciones en caso de comprobación de algunas denuncias sobre acoso laboral.				100 %				100%				100%				100 %	
La empresa implementa recursos prácticos para reubicar a otros puestos a los trabajadores ausentes después de mucho tiempo.				100 %				100%				100%				100 %	
Los jefes se contactan con los trabajadores en caso de alguna licencia médica.				100 %				100%				100%				100 %	
La empresa se asegura que los trabajadores se enteren de cuando existen cambios.				100 %				100%				100%				100 %	

Aspectos Psíquicos																	
Su trabajo le exige hacer mucho esfuerzo mental.				100 %				100%				100%				100 %	
Su trabajo le exige estar muy concentrado.				100 %				100%				100%				100 %	
Su trabajo le exige memorizar mucha información.				100 %				100%				100%				100 %	
Considera que su trabajo le produce desgaste emocional.				100 %				100%				100%				100 %	
En ocasiones tiene que guardar sus emociones y no expresarlas.				100 %				100%				100%				100 %	
Su trabajo requiere atención constante.				100 %				100%				100%				100 %	
Aspectos sociales																	
Se aplica una política explícita sobre promover el trabajo en equipo.				100 %				100%				100%				100 %	
Se promueven actividades asociativas extralaborales de los trabajadores.				100 %				100%				100%				100 %	

Se utiliza la premiación al compañerismo.		25 %		75%		25 %		75%		25%		75%		25%		75%	
La empresa dispone de lugares que permitan que los trabajadores se puedan reunir.				100 %				100%				100%				100 %	
Puede dejar su trabajo para conversar con un compañero o compañera.		25 %		75%		25 %		75%		25%		75%		25%		75%	
Entre compañeros se ayudan en la realización de un trabajo.			25%	75%			25%	75%			25%	75%			25%	75%	
Recibe ayuda o apoyo de sus superiores.				100 %				100%				100%				100 %	
La empresa revisa regularmente el funcionamiento de la comunicación con sus trabajadores.				100 %				100%				100%				100 %	
Aspectos Físico																	
En el trabajo suele tomar decisiones difíciles de manera rápida.	25%			75%	25%			75%	25%			75%	25 %			75%	

Su jornada laboral se puede realizar de noche.				100 %				100%				100%				100 %	
Es posible que pueda tomar pausas para descansar.				100 %				100%				100%				100 %	
Su trabajo le exige cuidar la salud de otras personas.			25%	75%			25%	75%			25%	75%			25%	75%	
Realiza horas extraordinarias frecuentemente.			25%	75%			25%	75%			25%	75%			25%	75%	

Anexo 6: Instrumento Final



Instrumento de evaluación sobre los Factores y Riesgos Psicosociales Laborales

Nombre: _____ Edad: _____

Indicaciones: Este cuestionario sobre los factores y riesgos psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo, se le agradece contestar de forma absolutamente sincera.

Al responder lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta, señálela con un “X” en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, usted requerirá aproximadamente 1 hora para contestar todas las preguntas.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Existe algún ruido molesto en el lugar donde labora.					
2	En el lugar donde labora, hace mucho frío.					
3	En el lugar donde labora, hace mucho calor.					
4	La temperatura del aire acondicionado donde labora es agradable.					
5	La iluminación del sitio donde trabaja es agradable.					
6	El área donde trabaja es cómodo.					
7	Los equipos tecnológicos con los que trabaja son eficaces.					
8	Le preocupa estar expuesto a microbios o plantas que afecten su salud.					
9	Le preocupa accidentarse realizando su trabajo.					
10	El lugar donde trabaja es limpio.					
11	El lugar donde trabaja es ordenado.					
12	Puede realizar su trabajo con tranquilidad.					
13	Su trabajo le exige atender muchas tareas al mismo tiempo.					
14	Su trabajo le permite desarrollar sus habilidades.					

15	Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos.					
16	Puede decidir la velocidad en la que realiza su trabajo.					
17	Su trabajo le permite aprender cosas nuevas.					
18	Tiene dificultades con la cantidad de trabajo que se le asigna.					
19	Puede tener su trabajo listo para el día asignado.					
20	Se le permite tener días de descanso o fines de semana libres.					
21	Cuando está en casa, sigue pensando en el trabajo.					
22	Discute con su familia o amigos por causa del trabajo.					
23	Debe atender asuntos del trabajo cuando está en casa.					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Puede detener su trabajo para atender asuntos personales.					
25	Cuando está en el trabajo, piensa en las tareas domésticas y asuntos familiares.					
26	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas se quedan sin hacer.					
27	Le asignan trabajo teniendo en cuenta sus capacidades.					
28	Las tareas que realiza, le parecen importantes.					
29	Siente que usted es importante para la empresa.					
30	Le preocupa el cambio de tareas contra su voluntad.					
31	Le preocupa la idea de ser despedido.					
32	Le preocupa la no renovación de su contrato.					
33	Existe alguna política escrita sobre el reconocimiento en el trabajo.					
34	Recibe recompensas por su trabajo.					
35	Le dan el reconocimiento que merece.					
36	La empresa implementa un horario de entrada y salida flexibles.					
37	Se dan cambios constantes en la empresa.					
38	Puede dar sugerencias sobre los cambios que deben ocurrir en el trabajo.					
39	Le explican claramente los cambios que ocurren en el trabajo.					
40	Los cambios que se realizan en su trabajo le resultan beneficiosos.					
41	Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad.					
42	La empresa le permite asistir a capacitaciones relacionadas con el trabajo.					

43	En ocasiones recibe capacitación útil sobre su trabajo.					
44	La empresa realiza capacitación sobre prevención de riesgos psicosociales laborales.					
45	Realizan actividades sobre la prevención de los riesgos psicosociales laborales.					
46	Se utiliza algún tipo de reglamento sobre la higiene y seguridad.					
47	Se toman medidas para que todos conozcan los beneficios de un programa de salud.					
48	La empresa utiliza un registro formal de ausencias por enfermedad.					
49	La empresa lleva una información básica sobre la tasa de frecuencias de los accidentes laborales.					
50	La empresa lleva una información básica sobre la tasa de frecuencias de enfermedades de los profesionales.					
51	Se utilizan medidas o sanciones en caso de alguna denuncia de un colaborador.					
52	La empresa implementa recursos prácticos para reubicar a otros puestos a los trabajadores ausentes después de mucho tiempo.					
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Los jefes se contactan con los trabajadores en caso de alguna licencia médica.					
54	La empresa se asegura que los trabajadores se enteren de cuando existen cambios.					
55	Su trabajo le exige hacer mucho esfuerzo mental.					
56	Su trabajo le exige estar muy concentrado.					
57	Su trabajo le exige memorizar mucha información.					
58	Considera que su trabajo le produce desgaste emocional.					
59	En ocasiones tiene que guardar sus emociones y no expresarlas.					
60	Su trabajo requiere atención constante.					
61	Se aplica una política explícita sobre promover el trabajo en equipo.					
62	Se promueven actividades asociativas extralaborales de los trabajadores.					
63	Se utiliza la premiación al compañerismo.					
64	La empresa dispone de lugares que permitan que los trabajadores se puedan reunir.					
65	Puede dejar su trabajo para conversar con un compañero de trabajo.					
66	Entre compañeros se ayudan en la realización de un trabajo.					

67	Recibe ayuda o apoyo de sus superiores.					
68	La empresa revisa regularmente el funcionamiento de la comunicación con sus trabajadores.					
69	En el trabajo suele tomar decisiones difíciles de manera rápida.					
70	Su jornada laboral se realiza de noche produciendo cansancio físico.					
71	Es posible que pueda tomar pausas para descansar su cuerpo.					
72	Su trabajo le exige cuidar la salud física de otras personas.					
73	Realiza horas extras frecuentemente.					

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRAFICA N°1	Trabajadores encuestados	Pág.56
GRÁFICA N°2	Resultados de Factores Psicosociales	Pág.57
GRAFICA N°3	Pregunta de categoría de capacidades personales	Pág.58
GRAFICA N°4	Pregunta de categoría de capacidades personales	Pág.58
GRÁFICA N°5	Resultados de Riesgos Psicosociales	Pág.59
GRAFICA N°6	Pregunta de categoría de aspectos físicos	Pág.60
GRAFICA N°7	Pregunta de categoría de aspectos físicos	Pág.61

ÍNDICE DE IMÁGENES

IMAGEN 1	Factores Psicosociales en el Trabajo	Pág. 30
----------	--------------------------------------	---------