

## Artículo original

**DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES EN UN GRUPO DE TRABAJADORES VENEZOLANOS DEL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES****DESCRIPTION OF THE PSYCHOSOCIAL FACTORS AT WORK IN A GROUP OF VENEZUELAN WORKERS OF THE TELECOMMUNICATIONS SECTOR**

Alexis Junior La Cruz Barroso <sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0001-9082-967X>  
Anayda Gabriela Gutiérrez Velázquez <sup>1</sup> <https://0000-0003-0108-232X>

<sup>1</sup> Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela

\* Correspondencia: [lacruzjunior@gmail.com](mailto:lacruzjunior@gmail.com)

**Resumen**

**Introducción:** Los trabajadores se enfrentan a diversas condiciones psicosociales en el entorno laboral, las cuales muchas veces no son visibles ni fácilmente identificables por ellos mismos, ni por los gerentes dentro de las organizaciones; estas condiciones son los denominados factores psicosociales intralaborales. **Objetivo:** Describir los factores psicosociales intralaborales en trabajadores de una empresa venezolana del sector telecomunicaciones. **Material y método:** La muestra fue de 645 trabajadores, seleccionada por un procedimiento de muestreo no probabilístico de tipo intencional. Este estudio fue no experimental, descriptivo y con diseño transversal. Se empleó el Cuestionario de Factores Psicosociales Intra-Laborales (CFP-IL). **Resultados:** Se identificaron 4 factores psicosociales positivos y 14 negativos; adicionalmente, se encontraron diferencias significativas en 5 de ellos en función del sexo y del nivel de instrucción. **Conclusión:** Estos trabajadores perciben altas demandas psicológicas, por sobrecarga de actividades y poco tiempo para realizarlas, asimismo, la capacitación y desarrollo profesional dentro de la organización son escasos, con compensaciones y liderazgos inadecuados que inciden sobre su satisfacción y seguridad con el trabajo que realizan.

**Palabras clave:** salud, trabajo, medición, factores psicosociales intralaborales, psicología ocupacional

**Abstract**

**Introduction:** The workers face to various psychosocial conditions in the workplace, which are often not visible or not easily identifiable by themselves, or by managers within the organizations. These are the psychosocial factors at work. **Objective:** This study aimed to describe the psychosocial factors at work in workers of a Venezuelan company on the telecommunication sector. **Material and method:** The sample was 645 workers, selecting an intentional non-probability sampling procedure. This study was non-experimental, descriptive and with a cross-sectional design. The Psychosocial Factors at Work Questionnaire was used. **Results:** Findings obtained allowed to identify 4 positive psychosocial factors and 14 negatives. Additionally, differences were found in 5 factors depending on sex and level of education. **Conclusion:** These workers perceive high psychological demands due to the overload of activities and the short time to carry them out. Specifically, the training and the professional development within the organization are limited with inadequate compensation and leadership, which affect their satisfaction and safety in the work they do.

**Keywords:** health, work, measurement, psychosocial factors at work, occupational psychology

Recibido: 27/03/2021

Aprobado: 18/12/2021

**Introducción**

El trabajo es en un aspecto fundamental para el ser humano; gracias a él satisface necesidades de todo tipo y da sentido a su existencia al desplegar valores de colaboración y de creación. Es el trabajo el que sostiene y desarrolla las sociedades, pero también permite expandir las potencialidades de los seres humanos para lograr autorrealización y bienestar.<sup>(1)</sup>

De acuerdo con Jaccard <sup>(1)</sup>, el trabajo ha sufrido diversos cambios a lo largo de la historia humana, siendo el cambio más significativo el acontecido durante la revolución industrial, específicamente con la llegada de

la división del trabajo y la introducción de la máquina. El trabajo se volvió más monótono y mecánico, generando efectos negativos sobre la salud de los trabajadores. Al respecto, Caraballo y Blanco <sup>(2)</sup> indican que la alta división del trabajo le restó complejidad a las tareas y calificación al trabajador; algo que obstaculizó el desarrollo de las potencialidades de los trabajadores dentro de las organizaciones, lo que le generó depresión, frustración, estrés y cansancio.

Por su parte, Juárez <sup>(3)</sup> señala que es a partir de la revolución industrial donde se empiezan a documentar los factores o condiciones no visibles que crean efectos negativos sobre la salud de los trabajadores, tales como:

excesiva carga laboral, bajos salarios, largas jornadas de trabajo, inserción del trabajo mecanizado, entre otros.

Estas condiciones no visibles son los llamados factores psicosociales laborales, los cuales son elementos que provienen de la interacción entre el trabajador, el trabajo y el entorno, que inciden de manera positiva o negativa sobre su salud, bienestar y desempeño, y pueden limitar o estimular el desarrollo de sus capacidades humanas.<sup>(4)</sup>

De lo anterior se puede apreciar que los factores psicosociales laborales revisten de un efecto dual sobre la salud de los trabajadores, ya que tienen el potencial de generar perjuicios o beneficios. Por consiguiente, aquellos factores psicosociales que tienen el potencial de causar daños se denominan factores de riesgo psicosocial o factores psicosociales laborales negativos, mientras que los factores psicosociales que benefician la salud se denominan factores psicosociales laborales positivos o protectores de la salud.<sup>(4)</sup>

De acuerdo con Pérez<sup>(5)</sup>, los factores de riesgo psicosocial o factores psicosociales laborales negativos son aquellos que tienen una elevada probabilidad de ocasionar daños sobre la salud física, social y psicológica de los trabajadores; los cuales son muy dañinos ya que derivan de la ausencia de control sobre el trabajo, largas jornadas, intenso ritmo de trabajo, conflicto de roles, sobrecarga laboral, impredecibilidad de horarios laborales, falta de comunicación organizacional, etc.

Luego se encuentran los factores psicosociales laborales positivos, los cuales dan a conocer que los trabajadores gozan de ambientes laborales sanos que estimulan el desarrollo de sus potencialidades como profesionales dentro de la organización.

Por otra parte, también están los denominados factores psicosociales extralaborales que, a diferencia de los factores psicosociales intralaborales, contemplan todos aquellos elementos inherentes al entorno fuera del trabajo tales como: el medio familiar, social y económico del trabajador. Asimismo, comprende las condiciones del lugar de la vivienda que pueden incidir de manera negativa o positiva sobre el estado de bienestar del trabajador.<sup>(6)</sup>

Los factores psicosociales no solo comprenden lo extra y lo intralaboral, sino también lo individual; esto incluye características propias del trabajador como su sexo, edad, nivel de instrucción, características de personalidad, autopercepción de salud, autoeficacia e imagen de sí mismo, junto a la zona donde vive, estrato socioeconómico, tipo de vivienda, profesión, antigüedad en la organización en la que labora, cargo que ocupa, tipo de relación laboral, entre otras; las cuales tienen la capacidad de modular los efectos nocivos de los factores psicosociales tanto intra como extralaborales sobre la salud del trabajador.<sup>(6)</sup>

Los factores psicosociales intralaborales no han sido suficientemente considerados en el sector de las telecomunicaciones debido a una baja percepción de ocurrencia de los riesgos laborales. Sin embargo la tecnología,

la automatización de procedimientos y tareas para la optimización de procesos ha traído como consecuencia reducciones de personal, asignar nuevas funciones a las personas que permanecen en la organización, y esto genera una mayor carga laboral, extensión de la jornada de trabajo, desequilibrio entre la vida familiar y laboral, etc., incrementando de esta manera la probabilidad de que los trabajadores desarrollen estrés, fatiga, detrimento de la orientación al detalle, *burnout*, afecciones de índole vascular, psicológico y neurológico, etc.<sup>(7)</sup>

Otro factor psicosocial importante en los trabajadores del sector de las telecomunicaciones es que tienen un contacto altamente frecuente con las tecnologías de la información y comunicación (TIC), por lo que el uso constante de estas disminuye el contacto social entre los trabajadores, lo cual incide de manera negativa en el apoyo de índole emocional e instrumental entre compañeros.<sup>(8)</sup>

Según Feldman y Blanco<sup>(9)</sup>, las afecciones por factores psicosociales ocupaban para el año 2006 la segunda causa de enfermedad ocupacional en Venezuela. Por su parte, el Instituto Nacional de Estadística (INE)<sup>(10)</sup> indica que el número de trabajadores activos en el sector de las telecomunicaciones en Venezuela para abril del año 2018 era de 1 158 711 personas, y en el 2015 dicho sector ocupaba el quinto lugar en accidentes de trabajo formalizados ante el Instituto Nacional de Prevención de Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL).

De lo anterior se logra apreciar que los trabajadores del sector de las telecomunicaciones no están exentos de una elevada exposición desfavorable a factores psicosociales laborales, lo que incrementa la probabilidad de que se generen daños en su salud, siendo este el panorama al que se enfrentan los trabajadores y es menester ejecutar acciones en materia de información para concienciar acerca de la prevención de los factores de riesgo psicosocial entre quienes laboran en dicho sector,

Con base en lo expuesto, se desarrolló esta investigación, la cual tiene como objetivo describir los factores psicosociales intralaborales en trabajadores venezolanos del sector de las telecomunicaciones.

De igual forma, la empresa en la que se realizó esta investigación carecía de un sistema de evaluaciones de los factores psicosociales, por lo que se espera que los resultados procedentes de este estudio sirvan como un llamado de atención en miras de diseñar planes de acción para la prevención y promoción de la salud en el trabajo, el estudio y los reportes de resultados, se realizaron bajo convenio científico que incluyó la confidencialidad en lo que respecta a revelar los datos de las entidades estudiadas.

## Material y método

La presente investigación fue de tipo no experimental, debido a que no se manipularon variables con el fin

de producir algún efecto en otras variables; asimismo, esta investigación contó con un diseño transversal, ya que los datos fueron recolectados en un solo momento.<sup>(11)</sup> Los trabajadores fueron evaluados en sus puestos de trabajo a través de un formulario electrónico que recibieron en sus bandejas de correo, el cual estuvo acompañado por un consentimiento informado, cuyo contenido aludía al objetivo de la investigación, garantizando además la confidencialidad de la información que ellos suministrarán. Para el procesamiento de la data y para su respectivo análisis estadístico se recurrió al paquete SPSS 20.0.

### Participantes

La muestra estuvo conformada por 645 trabajadores, los cuales fueron seleccionados a través de un procedimiento de muestreo no probabilístico.<sup>(11)</sup>

De los 645 trabajadores que participaron en el estudio, el 50,4 % eran de sexo masculino y el 49,6 % del femenino, destacando que los mismos tenían edades superiores a los 18 años. En lo que respecta al nivel de instrucción, la mayoría de los trabajadores que participaron en el estudio eran universitarios con educación completa, representando el 38,1 % del total, seguido de un 22,5 % con técnico superior completo; luego un 10,4 % con estudios incompletos de postgrado; cabe destacar que solo el 5,4 % completó el bachillerato. En relación con el tipo de relación laboral que estos trabajadores tienen con la empresa, el 99,8 % era personal fijo; solo el 2 % tenía otro tipo de relación laboral, que podía ser aprendiz, pasante, etc. Haciendo referencia al lugar de trabajo de los participantes, el 85,3 % laboraba en sedes de la empresa distribuidas en el Distrito Capital; el 11,2 % lo hacía en sedes del estado Miranda y un 3,6 % laboraba en otras sedes situadas a lo largo del territorio nacional.

### Instrumentos

A fin de caracterizar los factores psicosociales intralaborales en una muestra de trabajadores de una empresa de servicios de telecomunicaciones, se administró el Cuestionario de Factores Psicosociales Intralaborales (CFP-IL) de La Cruz, Gutiérrez, Blanco y Rodríguez<sup>(12)</sup>, el cual consta de 84 ítems con una escala Likert de 5 puntos; tales ítems están distribuidos en 19 subdimensiones psicosociales. Este instrumento arroja puntuaciones brutas para cada subdimensión; los valores son transformados en percentiles y de los que se obtienen tres niveles de exposición para facilitar la interpretación de los resultados; los mismos son: nivel de exposición favorable para la salud, nivel de exposición intermedio y nivel de exposición desfavorable para la salud. El CFP-IL cuenta con un

estudio de validez convergente, con coeficientes, estadísticamente significativos al nivel 0,05, que oscilan entre 0,55 y 0,91 para todas las 19 subdimensiones que constituyen dicho instrumento. En lo que respecta a la confiabilidad del cfp-il, esta se estimó a través de los coeficientes Alfa de Cronbach para las subdimensiones y Beta de Raju para todo el instrumento; los coeficientes arrojados por el Alfa de Cronbach oscilan entre 0,673 y 0,945, mientras que el coeficiente Beta fue igual a 0,64. Adicionalmente, el cfp-il arroja puntuaciones directas y percentiles.

## Resultados

### Análisis descriptivo

En lo que concierne al nivel de exposición para cada uno de los factores psicosociales intralaborales evaluados, la tabla 1 muestra la distribución de los porcentajes y frecuencias según la percepción de los trabajadores de este estudio.

### Exigencias psicológicas

En la primera subdimensión que alude a exigencias cuantitativas, se aprecia que el 49 % de los trabajadores, que comprende 316 trabajadores, se encuentra en un nivel de exposición psicosocial desfavorable para la salud. Los resultados permiten observar que la valoración asignada por estos está relacionada con un nivel alto de exigencias en cuanto a cantidad o volumen de trabajo y perciben igualmente que deben efectuar gran número de tareas con mucha rapidez y no tienen suficiente tiempo para realizarlas,

En lo que respecta a las exigencias cognitivas, el 49 % de los trabajadores, que incluye 316 trabajadores, se ubicó en un nivel de exposición desfavorable para la salud. Estos resultados indican que es una dimensión que puede afectar la salud de ellos; es decir, que el trabajo demanda elevadas exigencias derivadas de realizar tareas, tales como la toma de decisiones, requerir memorizar muchas cosas, manejar distintos conocimientos, es decir, representa un peligro para la salud de los trabajadores,

Con relación a las exigencias emocionales y de esconder emociones, el 40,5 % de los trabajadores (261 trabajadores) se situó en un nivel de exposición desfavorable para la salud, lo que significa que tienden a esconder sentimientos negativos debido a que no hay suficientes oportunidades para comunicarlos, en ocasiones les cuesta olvidar los problemas que le suceden en el trabajo y se sienten desgastados emocionalmente,

En cuanto a las exigencias sensoriales, el 43,3 % de los trabajadores, que representa 279 trabajadores, se ubicó en un nivel de exposición psicosocial desfavorable; por lo tanto, ellos refieren que en sus puestos de

trabajo se realizan tareas que requieren prestar mucha atención a los detalles, observar con detenimiento aspectos relacionados con el tipo de tareas que realizan, volviéndose un elemento de peligro para la salud,

**Tabla 1**  
**Estadísticos descriptivos de los trabajadores en los factores psicosociales laborales**

	Subdimensiones	Mínimo	Máximo	Percentiles		
				25	50	75
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	21,00	100,00	22,00	51,00	69,00
	Exigencias cognitivas	0,00	97,00	33,00	54,00	80,00
	Exigencias emocionales y de escon- der emociones	2,00	100,00	30,00	53,00	77,00
	Exigencias sensoriales	0,00	79,00	25,00	50,00	79,00
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo	3,00	98,00	21,00	49,00	70,00
	Capacitación	4,00	95,00	20,00	43,00	70,00
	Control sobre los tiempos de trabajo	0,00	99,00	24,00	41,00	67,00
	Posibilidades de desarrollo	0,00	94,00	20,00	46,00	70,00
	Sentido del trabajo	1,00	71,00	35,00	71,00	71,00
	Integración a la empresa	1,00	86,00	32,00	58,00	82,00
Apoyo social y calidad de lideraz- go	Claridad de rol	0,00	87,00	27,00	49,00	66,00
	Conflicto de rol	2,00	99,00	28,00	47,00	74,00
	Apoyo entre pares	0,00	93,00	29,00	51,00	77,00
	Calidad de liderazgo	0,00	94,00	23,00	49,00	76,00
Compensaciones	Retroalimentación del desempeño	2,00	94,00	23,00	45,00	69,00
	Recursos en sutrabajo	1,00	97,00	23,50	48,00	67,00
	Condiciones del medio ambiente de trabajo	4,00	100,00	26,00	44,00	67,00
	Inseguridad	2,00	97,00	34,00	55,00	77,00
	Satisfacción	0,00	96,00	20,50	45,00	68,00

Fuente: Base de datos de la investigación

**Trabajo activo y desarrollo de habilidades**

En lo que respecta a influencia en el trabajo, la tabla 1 señala que el 43,4 % de los trabajadores (280 trabajadores) se ubicó en un nivel de exposición psicosocial desfavorable para la salud, lo que quiere decir que manifiestan no tener margen adecuado de decisión en relación con las tareas a realizar, la cantidad de trabajo asignado y el orden en el que se realiza,; es decir, no perciben autonomía, ni participación en la toma de decisiones con relación a las condiciones y contenido de sus trabajos,

En lo que se refiere a la capacitación, el 42,8 % de los trabajadores, que comprende 276 trabajadores evaluados, reportó puntajes desfavorables para la salud para esta subdimensión, lo que se traduce en que ellos no suelen recibir adecuados formación y entrenamiento, lo que obstaculiza el desarrollo de sus habilidades y cono-

cimientos, limitando su crecimiento profesional dentro de la organización,

Respecto al control sobre los tiempos de trabajo, el 39,4 % de los trabajadores, que incluye 254 trabajadores, se ubicó en un nivel de exposición desfavorable para la salud, Esta dimensión se relaciona con el margen de autonomía en el manejo de los tiempos de asuntos relacionados con el trabajo, y los periodos de trabajo y descanso y pausas en la jornada laboral,

En referencia a posibilidades de desarrollo, el 47,4 % de los trabajadores, o sea, 306 trabajadores, se halló en un nivel de exposición desfavorable para la salud, lo que indica que este grupo tiende a percibir que tiene pocas posibilidades de utilizar habilidades y conocimientos en sus tareas diarias, así como aprender cosas nuevas, por lo tanto las oportunidades para la adquisición de conocimientos y habilidades vinculados con su área de trabajo son insuficientes,

En cuanto al sentido del trabajo, el 58,8 % de los trabajadores (379 trabajadores) se situó en un nivel de exposición favorable para la salud, lo que quiere decir que el contenido del trabajo está totalmente vinculado con lo descrito en el perfil del puesto que ocupan y perciben que las tareas que realizan son importantes, al igual que su rol profesional,

Por otro lado, en integración a la empresa, un grupo de 46 % de los trabajadores, que representa una frecuencia de 297 trabajadores, percibe que está expuesto de manera favorable a este factor, lo que significa que el mismo está totalmente identificado y comprometido con la organización, debido a que tiene una percepción de estar implicado en diversos procesos de la organización.

### Apoyo social y calidad de liderazgo

En claridad de rol, se encontró que el 46,5 % de los trabajadores (300 trabajadores) se ubicó en un nivel de exposición desfavorable para la salud, Esto quiere decir que la mayoría de ellos no sabe completamente las tareas que son de su responsabilidad e igualmente no perciben que su trabajo tenga objetivos claros y tareas definidas,

En la subdimensión conflicto de rol se encontró que una proporción de trabajadores del 40,2 %, se ubica tanto en el nivel favorable como desfavorable, representando una frecuencia de 259 trabajadores para cada nivel, Esta dimensión es percibida por una parte de los trabajadores como un factor negativo para la salud, esto se refiere a las exigencias contradictorias en el trabajo; por otra parte y en la misma medida, este factor es percibido como protector o favorable para la salud, lo que indica que se le solicitan tareas coherentes con su puesto de trabajo, cuidando de esta manera sus principios éticos, técnicos o de calidad,

En apoyo entre pares, el 42,9 % de los trabajadores, que comprende 277 trabajadores, está en un nivel de exposición favorable para la salud, lo que significa que este grupo percibe apoyo suficiente por parte de sus jefes y colegas de trabajo, entre los cuales se ayudan ante las adversidades que puedan surgir en el contexto laboral,

Por su parte, en la dimensión calidad de liderazgo, el 40,5 % de los trabajadores, que incluye 261 trabajadores, se posicionó en un nivel de exposición psicosocial desfavorable para la salud, lo que significa que estos perciben que sus supervisores no planifican de manera apropiada el trabajo y esto ocasiona disparidades en el ritmo y proceso,

### Compensaciones

En la subdimensión retroalimentación del desempeño, el 41,2 % de los trabajadores (266 trabajadores) se ubicó en un nivel de exposición desfavorable para la

salud, De acuerdo con este resultado, ellos manifiestan que la información proporcionada por sus superiores sobre su rendimiento en el trabajo es escasa, lo que les impide identificar fortalezas y debilidades para tomar acciones correctivas sobre su desempeño laboral.

La subdimensión recursos en su trabajo evidencia que el 42,9 % de los trabajadores, que comprende 277 casos, se ubicó en un nivel de exposición desfavorable para la salud, lo que quiere decir que a este grupo en ocasiones no se le proporcionan los recursos necesarios, algo que entorpece sus labores dentro de la organización de la cual forma parte,

En cuanto a condiciones del medio ambiente de trabajo, el 40,6 % de los trabajadores, que incluye 262 trabajadores, se halló en un nivel de exposición favorable para la salud, por lo que este grupo percibe un ambiente de trabajo sin factores peligrosos que pueden afectar su salud y rendimiento laboral,

Por su parte, en la subdimensión inseguridad, el 45,7 % de los trabajadores, que representa 295 trabajadores, se situó en un nivel de exposición desfavorable para la salud, Esta dimensión se encuentra relacionada con la temporalidad y la preocupación por la estabilidad de su empleo,

Por último, la subdimensión satisfacción, en el 48,8% de los trabajadores, que comprende 315 casos, se ubicó en un nivel de exposición desfavorable para la salud, por lo que ellos están poco satisfechos, pues no conocen cómo son sus resultados en el trabajo y si tienen las suficientes condiciones físicas y capacidades requeridas en el puesto que ocupan,

### Análisis de la asociación entre factores psicosociales intralaborales, sexo y nivel de instrucción

Para determinar si existe asociación entre los factores psicosociales y las variables sociodemográficos como sexo y nivel de instrucción, se recurrió a la prueba no paramétrica Chi-cuadrado, cuyo propósito no es más que evaluar la significación de la asociación entre dos variables categóricas.<sup>(13)</sup> Para emplear esta prueba se recodificaron los factores psicosociales en variables categóricas con tres niveles, nivel de exposición favorable, nivel de exposición intermedio y nivel de exposición desfavorable para la salud. Para la evaluación de la significación de los resultados se estableció un nivel de significación igual a 0,05.

En la tabla 2 se encuentran los resultados luego de aplicar la prueba Chi-cuadrado; como se puede apreciar, en la dimensión *exigencias psicológicas* se encontró que de las 4 subdimensiones psicosociales que la integran, solo la que alude a las *exigencias cognitivas* está asociada con el sexo, donde se obtuvo  $\chi^2 (2, N = 645) = 13,695; p = 0,001$ , lo cual implica que la manera en la que se perciben las demandas en cuanto a la toma rápida

de decisiones, el uso del conocimiento en las tareas dentro del trabajo difiere del sexo de los trabajadores. En relación con la dimensión *trabajo activo y desarrollo de habilidades*, solo dos de sus 6 subdimensiones están asociadas con el sexo; las mismas son las *posibilidades de desarrollo e integración a la empresa*. En posibilidades de desarrollo se obtuvo  $\chi^2 (2, N = 645) = 6,677; p = 0,035$ , traducándose en la percepción del trabajo como una fuente para adquirir conocimientos y desarrollar habilidades que difiere entre hombres y mujeres. En lo que respecta a la integración a la empresa, se obtuvo  $\chi^2 (2, N = 645) = 10,655; p = 0,005$ , resultado que lleva a aseverar que la percepción que tienen las trabajadoras en torno a sentirse que forman parte de la organización en

la que labora difiere a la de los trabajadores, Haciendo referencia la dimensión *Apoyo social y calidad de liderazgo*, no se hallaron asociaciones entre las subdimensiones que la conforman y el sexo, mientras que en la dimensión que alude a las *compensaciones*, se encontraron asociaciones en *recursos en su trabajo y condiciones del medio ambiente de trabajo* con el sexo, donde se obtuvo  $\chi^2 (2, N = 645) = 7,564; p = 0,023$ ; y  $\chi^2 (2, N = 645) = 7,760; p = 0,021$ , respectivamente; por consiguiente, en este grupo de trabajadores, el contar con las herramientas necesarias para llevar a cabo las tareas dentro de la organización, así como las condiciones del espacio de trabajo, difieren del sexo de los trabajadores.

**Tabla 2**  
Niveles de exposición de los trabajadores a los factores psicosociales intralaborales

	Subdimensiones	Nivel de exposición (%)		
		Favorable para la salud	Intermedio	Desfavorable para la salud
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	40,9	10,1	49,0
	Exigencias cognitivas	27,4	23,6	49,0
	Exigencias emocionales y de esconder emociones	38,8	20,8	40,5
	Exigencias sensoriales	39,8	16,9	43,3
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo	33,6	22,9	43,4
	Capacitación	31,9	25,3	42,8
	Control sobre los tiempos de trabajo	30,4	30,2	39,4
	Posibilidades de desarrollo	35,2	17,4	47,4
	Sentido del trabajo	58,8	0,0	41,2
	Integración a la empresa	46,0	18,6	35,3
Apoyo social y calidad de liderazgo	Claridad de rol	38,6	14,9	46,5
	Conflicto de rol	40,2	19,7	40,2
	Apoyo entre pares	42,9	19,8	37,2
	Calidad de liderazgo	38,9	20,6	40,5
Compensaciones	Retroalimentación del desempeño	37,8	20,9	41,2
	Recursos en su trabajo	31,5	25,6	42,9
	Condiciones del medio ambiente de trabajo	40,6	28,2	31,2
	Inseguridad	30,5	23,7	45,7
	Satisfacción	26,5	24,7	48,8

Fuente: Base de datos de la investigación

Haciendo énfasis en el nivel de instrucción, se puede observar en la dimensión *exigencias psicológicas* que la única subdimensión que la integra que está asociada con el nivel de instrucción es la que alude a las *exigencias*

*cuantitativas*, con  $\chi^2 (2, N = 645) = 44,196; p < 0,001$ ; esto quiere decir que el volumen de trabajo o carga laboral difiere del nivel de instrucción de los trabajadores, En lo que respecta a la dimensión *trabajo activo y desa-*

rrrollo de habilidades, las subdimensiones que la conforman, tales como *control sobre los tiempos de trabajo*, *posibilidades de desarrollo e integración a la empresa*, están asociados con el nivel de instrucción de los trabajadores, con  $\chi^2(2, N = 645) = 37,261; p = 0,002$ ;  $\chi^2(2, N = 645) = 28,136; p = 0,030$ ; y  $\chi^2(2, N = 645) = 30,515; p = 0,016$ , respectivamente. Esto lleva a afirmar, en esta muestra de trabajadores, que la autonomía que tienen para efectuar pausas durante la realización de una determinada tarea, la percepción que poseen sobre el trabajo como fuente de aprendizaje, para el desarrollo de sus habilidades y la apreciación acerca de sentirse parte de la organización, difiere del nivel de instrucción.

Haciendo referencia a la dimensión *apoyo social y calidad de liderazgo*, no se hallaron asociaciones entre el nivel de instrucción y las subdimensiones que la integran, mientras que en la dimensión que alude a las *compensaciones*, se encontró una asociación entre la subdimensión psicosocial *satisfacción* y el nivel de instrucción, donde se obtuvo,  $\chi^2(2, N = 645) = 33,205; p = 0,007$ ; lo que lleva a aseverar que el nivel de bienestar que reportan los trabajadores en torno a su trabajo, perspectivas laborales, medio ambiente, etc., difiere del nivel de instrucción que ellos poseen,

## Discusión

El sector de las telecomunicaciones está asociado con cambios acelerados en relación con la tecnología, rapidez en el procesamiento de la información y a la frecuente alta cualificación de los trabajadores que laboran en dicho sector. Estas características inherentes al sector de las telecomunicaciones hacen que el mismo se perciba como un sector dinámico de grandes avances que requiere, en consecuencia, una política en seguridad y salud en el trabajo. En este sentido, este estudio tuvo el propósito de describir los factores psicosociales intralaborales en una muestra de trabajadores venezolanos, ya que su situación sigue siendo invisibilizada en muchas organizaciones,

Como fue expuesto en el apartado de resultados, 14 factores psicosociales intralaborales fueron percibidos como desfavorables para la salud; esto se asemeja a lo encontrado por Caraballo y Blanco<sup>(2)</sup> en trabajadores venezolanos de un centro de atención de llamadas, y por Arrendondo, Viña y Oramas<sup>(14)</sup> en trabajadores cubanos del sector de las telecomunicaciones. En este sentido, las exigencias psicológicas, tales como las exigencias cognitivas, cuantitativas, sensoriales y emocionales se ubicaron en un nivel de riesgo para la salud que, en conjunto, aluden a demandas cognitivas y emocionales que superan las capacidades y el control, que podría explicarse a través del modelo Demanda – Control, según el cual el trabajo se convierte en una fuente de estrés cuando las demandas laborales superan las capacidades reales del trabajador, ocasionándole perjuicios en su salud.<sup>(15)</sup> En el contexto de las telecomunicaciones, los trabajadores tienen que atender a muchas demandas al

mismo tiempo; estar atentos a detalles; memorizar códigos y actualizarse constantemente motivado a los cambios tecnológicos y a la cantidad de información que procesan.

Asimismo, los trabajadores percibieron poca claridad de rol, lo cual pudiera deberse a la poca definición de las tareas y la tendencia a realizar muchas actividades de diferente naturaleza; estos hallazgos concuerdan con el informe presentado por la CEOE Aragón<sup>(16)</sup>, el cual muestra un análisis de los riesgos psicosociales en medios de comunicación de esta región española,

Por su parte, los factores psicosociales *posibilidades de desarrollo* y la *inseguridad* son evaluados como factores psicosociales de peligro para la salud, lo cual coincide con muestras multiocupacionales de trabajadores europeos, específicamente en trabajos manuales<sup>(17)</sup>; también con un estudio en el sector petrolero ecuatoriano<sup>(18)</sup> y en trabajadores del sector de las telecomunicaciones.<sup>(2-14)</sup> Esto se puede deber a que en este sector la tecnología cambia constantemente y asimismo se exige a los trabajadores actualizarse para poder hacer frente a estos nuevos retos tecnológicos; de no hacerlo, los trabajadores pueden quedar fácilmente fuera del sistema y, en consecuencia, sentir preocupación por perder su trabajo y los beneficios contractuales asociados.

En cuanto a los factores psicosociales positivos, Chaparro<sup>(19)</sup> encontró que la dimensión calor y apoyo de la variable clima organizacional en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Bogotá tuvo puntajes elevados, lo que podría significar que los trabajadores perciben en sus compañeros y jefes relaciones de calidad; por lo tanto, pueden contar con ellos en algún momento, ya sea para solucionar algún problema de trabajo, como para tratar situaciones de tipo emocional, al igual que en esta investigación. La alta percepción de apoyo social, según Córdoba y Moreno<sup>(20)</sup>, permite reducir los efectos de estresores laborales, aumentar la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, y así mejorar otros aspectos laborales como la satisfacción y el compromiso laboral.

Estos resultados no coinciden con lo encontrado por Caraballo y Blanco<sup>(2)</sup> y Arrendondo, Viña y Oramas<sup>(14)</sup>, en muestras en el sector de las telecomunicaciones, lo que motiva a seguir profundizando en la evaluación de este factor psicosocial intralaboral.

En este estudio las condiciones del medio ambiente de trabajo representan un factor protector para salud de los trabajadores, lo cual es una fuente de bienestar psicológico, tal como lo afirma Zeng, Guo, Lu, Chen y Li<sup>(21)</sup> en su estudio de salud mental y medio ambiente de trabajo en trabajadores de pequeñas y medianas empresas de la provincia Guangdong, lo que quiere decir que la autopercepción de salud mejora cuando los trabajadores perciben adecuadas condiciones físicas de trabajo,

Lo encontrado en esta investigación converge, en parte, con lo reportado en el estudio realizado por Cotonieto<sup>(22)</sup> en trabajadores universitarios, donde se identi-

ficaron, como factores de riesgo psicosocial, la ausencia de control sobre el trabajo, reconocimiento del desempeño, liderazgo y carga de trabajo; pero, a diferencia del presente estudio, se implementó la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, la cual permitió diseñar estrategias potencialmente eficaces para mitigar los efectos nocivos a la exposición sostenida a factores psicosociales laborales negativos. Con base en esto es menester diseñar planes, a partir de un marco jurídico sólido, para mitigar y prevenir los denominados factores de riesgo psicosocial en la población de trabajadores.

Por otro lado, la insatisfacción estuvo presente en casi la mitad de los trabajadores evaluados; de acuerdo con Bruges, López y Socarrás<sup>(23)</sup>, la ausencia de satisfacción es la principal causa del absentismo, teniendo un costo muy alto para las organizaciones; además, acelera la rotación de personal, siendo un costo adicional para estas sustituir a los trabajadores que egresan,

Los resultados referidos a la asociación entre factores psicosociales intralaborales, sexo y nivel de instrucción apoyan que existe una relación entre las demandas de trabajo, control sobre los tiempos y satisfacción, lo anterior se vincula con lo expuesto en el modelo demanda-control, dado que la forma en que interactúan estas variables psicosociales con el nivel de instrucción demuestra que, dependiendo del nivel educativo de los trabajadores, estos pueden percibir mayor demanda y menos control o autonomía, lo que supone un efecto negativo en la salud de los trabajadores en el bienestar y su satisfacción con el trabajo.<sup>(24)</sup>

Para finalizar, la identificación de factores psicosociales intralaborales en poblaciones trabajadoras venezolanas debe continuar, dado que estos aspectos determinan la forma de pensar, sentir y actuar de los trabajadores, y afectan directamente su salud, bienestar y desempeño, Los resultados encontrados en esta investigación deben ser tomados en cuenta para prevenir los efectos negativos del trabajo; asimismo, potenciar aquellos factores psicosociales que actúan como protectores de la salud de los trabajadores del sector de las telecomunicaciones, así como para el diseño de programas de gestión de factores psicosociales específicos para los sectores productivos del país.

En síntesis, en esta investigación se encontró que los factores psicosociales percibidos como desfavorables por los trabajadores fueron: exigencias cognitivas, exigencias cuantitativas, satisfacción, posibilidades de desarrollo, claridad de rol, inseguridad, influencia en el trabajo, exigencias sensoriales, recursos en el trabajo, capacitación, retroalimentación del desempeño, exigencias emocionales, calidad de liderazgo y control sobre los tiempos de trabajo,

Por otra parte, los factores psicosociales que fueron percibidos como protectores para salud de los trabajadores fueron: sentido del trabajo, integración a la empresa,

apoyo entre pares y condiciones del medio ambiente de trabajo.

En cuanto a la asociación entre factores psicosociales intralaborales, sexo y nivel de instrucción, se evidenció una relación entre control sobre los tiempos, satisfacción y demandas de trabajo.

## Bibliografía

1. Jaccard P. Psicología del trabajo. Barcelona: Sagitario S.A.; 1967.
2. Caraballo Y, Blanco G. Identificación y evaluación de factores psicosociales laborales en un centro de atención de llamadas. Revista de la Facultad de Medicina. 2012. [Internet] [acceso 17/04/2020]; 35(2):21-7. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/7279/3/Identificaci%c3%b3n%20y%20evaluaci%c3%b3n%20de%20factores%20psicosociales%20laborales%20en%20un%20centro%20de%20atenci%c3%b3n%20de%20llamadas.pdf>.
3. Juárez A. ¿Qué son los factores psicosociales del trabajo? En: Blanco G, Feldman L. Factores psicosociales laborales y sus efectos, haciendo visible lo invisible. Caracas: Araca Editores; 2017. [Internet] [acceso 17/04/2020], p. 13-42. Disponible en: <http://epsica.com/archivos/Factores%20psicosociales%20laborales%20y%20sus%20efectos%20haciendolo%20visible%20lo%20invisible.pdf>.
4. Nieto, E. Relación entre los factores de riesgo psicosocial y el clima organizacional en la empresa CDE Laboratorios, Bogotá: Universidad Externa de Colombia; 2019. [Internet] [acceso 14/06/2021]. Disponible en: [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2233/DNA-spa-2019-Relacion entre los factores de riesgo psicosocial y el clima organizacional en la empresa CDE;jsessionid=15BB8662264C8EC488693556FB7DFA4B?sequence=1](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2233/DNA-spa-2019-Relacion%20entre%20los%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20y%20el%20clima%20organizacional%20en%20la%20empresa%20CDE%20Laboratorios.pdf).
5. Patlán J. Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicopatológicos en trabajadores del sector público. RECAI. 2019. [Internet] [acceso 14/06/2021];8(21):20-47. DOI: <https://doi.org/10.36677/recai.v8i21.11591>.
6. Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Bogotá: Ministerio de la Protección Social; 2010.
7. Geseme. 2018. [Internet]. Disponible en: <https://geseme.com/los-riesgos-psicosociales-en-el-sector-de-los-medios-de-comunicacion-pasan-a-menudo-desapercibidos/>.



8. Salanova M. Organizaciones saludables: una perspectiva desde la psicología positiva. En: Vázquez C, Hervás G. Psicología positiva: Bases científicas del bienestar y la resiliencia. Madrid: Alianza Editorial; 2008. [Internet] [acceso 17/04/2020]. Disponible en: <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/organizaciones%20saludables.pdf>.
9. Feldman L, Blanco G. Una aproximación al estudio de los factores psicosociales laborales en Venezuela. Salud de los Trabajadores. 2012. [Internet] [acceso 14/06/2021];20(1):75-92, Disponible en: <http://ve.scielo.org/pdf/st/v20n1/art07.pdf>.
10. Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de hogares por muestreo, situación en fuerza de trabajo en Venezuela. 2016. [Internet] [acceso 08/4/2017]. Disponible en: <http://www.ine.gov.ve/documentos/Social/FuerzadeTrabajo/pdf/Mensual201604.pdf>.
11. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación, 3<sup>ra</sup> ed. México: McGraw-Hill; 2010. Disponible en: [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf).
12. La Cruz A, Gutiérrez A, Blanco G, Rodríguez V. Validación de un instrumento para evaluar factores psicosociales intralaborales en una muestra de trabajadores venezolanos, Salud de los Trabajadores, 2017. [Internet] [acceso 17/04/2020];25(2):110-130. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/saldeptab/vol28n1/art02.pdf>.
13. Amaya L, Prueba Chi-Cuadrado en la estadística no paramétrica, Ciencias, 2019. [Internet] [acceso 14/06/2021]; 1(1):13-7. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/cs/article/view/829>.
14. Arredondo M, Viña S, Oramas A, Experiencia cubana con el ISTAS-21 en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales laborales en un centro de comunicaciones. Revista Cubana de Salud y Trabajo. 2019. [Internet] [acceso 17/04/2020];20(1):58-64. Disponible en: <http://www.revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsy/article/view/83/100>.
15. Rodríguez R, Escobar C, Veliz P, Jara R. Factores de riesgo psicosocial y molestias musculoesqueléticas en cajeros bancarios de una empresa bancaria en Lima – Perú. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales. 2021; 24(2): 117-132. DOI: <http://doi.org/10.12961/aprl.2021.24.02.04>.
16. CEOE Aragón. Riesgos psicosociales en medios de comunicación. 2018. [Internet]. Disponible en: <https://ceoe.aragon.es/noticias/riesgos-psicosociales-en-medios-de-comunicacion/>.
17. Schutte S, Chastang JF, Parent-Thirion A, Vermeylen G, Niedhammer I, Psychosocial work exposures among European employees: explanations for occupational inequalities in mental health. Journal of Public Health. 2015. [Internet] [acceso 17/04/2020];37(3):373-88. DOI: <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdv044>.
18. Noboa, A, Dávila, P. Identificación y evaluación de riesgos psicosociales basado en el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo aplicado en la Corporación Goldenmind C.A. Quito: Universidad Internacional SEK. 2019. [Internet] [acceso 14/06/2021]. Disponible en: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3249/2/Presentaci%C3%B3n%20tesis%20Andrea%20Noboa.pdf>.
19. Chaparro L. Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada), Innovar. 2006. [Internet] [acceso 17/04/2020];16(28):7-32. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0121-50512006000200001&lng=es&nrm=is&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-50512006000200001&lng=es&nrm=is&tlng=es).
20. Córdoba C, Moreno M. Instrumento para evaluar variables psicológicas y laborales en conductores de autobuses, Revista Reflexiones. 2013. [Internet] [acceso 17/04/2020];92(2):9-122. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72927462008&idp=1&cid=859830>.
21. Zeng Z, Guo Y, Lu LHL, Chen W, Li L. Mental health status and work environment among workers in small and medium-sized enterprises in Guangdong, China--a cross-sectional survey, BMC Public Health. 2014. [Internet] [acceso 17/04/2020];14(1162). DOI: <https://doi.org/10.1186/1471-2458-14-1162>.
22. Cotonieto E, Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial según la NOM-035-STPS-2018 en una universidad mexicana. JONNPR. 2021;6(3):499-523. DOI: <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3836>.
23. Bruges D, López D, Socarrás C, Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. Espacios. 2020. [Internet];41(25):254-66. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>.
24. Martínez L. Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de covid-19: instrumentos para su evaluación. Revista de Comunicación y Salud. 2020. [Internet] [acceso 14/06/2021];10(2):301-21. Disponible en: <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212>.

## Conflictos de intereses

Los autores declaran no tener conflictos de intereses (en cumplimiento de un acuerdo de confidencialidad, el equipo de investigación no está autorizado a revelar el nombre de la organización donde se realizó este estudio).

## Contribución de los autores

- Alexis Junior La Cruz Barroso. Curación de datos, análisis formal, metodología, investigación, visualización, redacción del borrador original, redacción, revisión y edición,
- Anayda Gabriela Gutiérrez Velásquez. Conceptualización, metodología, administración del proyecto, recursos, investigación, redacción del borrador original, redacción, revisión y edición,

**Copyright © 2021**: Alexis Junior La Cruz Barroso y Anayda Gabriela Gutiérrez Velázquez

## Licencia creative commons



Este artículo de la [Revista Cubana de Salud y Trabajo](#) está bajo una licencia [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](#). Esta licencia permite el uso, distribución y reproducción del artículo en cualquier medio o formato, siempre y cuando se otorgue el crédito correspondiente al autor del artículo y al medio en que se publica, en este caso [Revista Cubana de Salud y Trabajo](#).