

Riesgos psicosociales en el trabajo de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Trujillo, 2016

Psychosocial risks in the work of micro and small enterprises
Of the city of Trujillo, 2016

Sandra Elizabeth Cortez Vidal ¹

¹ Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

Autor correspondiente: sandra_covi@hotmail.com (S. Cortez)

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo determinar el nivel de riesgo psicosocial en el trabajo de las micro y pequeñas empresas, siendo el riesgo psicosocial aquellas situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de empresa, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud del miembro de la empresa. Asimismo no pueden considerarse como secundarios o complementarios para la seguridad y la calidad de vida laboral debido a que son reales. El método de investigación utilizado fue el descriptivo-explicativo; aplicando como instrumento el cuestionario SUSES-ISTAS 21. Para ello se tomó como muestra a 130 micro y pequeñas empresas. Se obtuvo como resultado que los riesgos psicosociales en el trabajo de las micro y pequeñas empresas es alto esto es en el que a nivel de exigencias psicológicas están en un nivel alto, referente al Nivel de trabajo activo y desarrollo de habilidades se presenta un nivel alto y concerniente al nivel de apoyo social y calidad de liderazgo se encuentran en un nivel medio.

Palabras clave: Riesgo Psicosocial; trabajo; Mype; competencia; productividad.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the level of psychosocial risk in the work of micro and small companies, the psychosocial risk being those situations and conditions of work that are related to the type of company, the content of the work and the execution of the task, which have the capacity to negatively affect the welfare and health of the member of the company. Likewise, they can not be considered secondary or complementary to the safety and quality of working life because they are real. The research method used was descriptive-explanatory; using the SUSES-ISTAS 21 questionnaire as an instrument. For this, 130 micro and small companies were taken as a sample. The result was that the psychosocial risks in the work of the micro and small companies is high, this is where, at the level of psychological demands, they are at a high level, referring to the level of active work and development of skills, a high level is presented and concerning the level of social support and quality of leadership are at a medium level.

Keywords: Psychosocial risk -work -Mype-competition-productivity.

1. INTRODUCCIÓN

El mundo laboral es un fenómeno complejo y cambiante, ya que el imperativo del desarrollo, la transformación tecnológica, la intensificación de la competencia a escala mundial ha generado consecuencias sobre la población laboral activa, pues influyen en las opciones de empleo. Puesto que el trabajo ha dejado de ser una actividad primariamente física, donde los riesgos se enfocan en los accidentes físicos, y se ha convertido cada vez más, en una actividad intelectual, trayendo consigo la aparición de riesgos Psicosociales. Una remembranza histórica nos remonta que el comienzo más formal de la preocupación por los riesgos psicosociales y su relación con la parte laboral proviene probablemente de la década de 1970, fecha a partir de la cual su importancia ha ido creciendo, ya que el empleo industrial alcanza su apogeo hacia 1970 y a partir de ese momento la mayor

parte de los estados, de forma diferente, entra en un ciclo dominado por la expansión del mercado, lo que supone un cambio importante en el marco social y material del empleo. Se configura así que los riesgos laborales del mercado son principalmente psicosociales en donde son riesgos que provienen de las nuevas formas de trabajo, del dinamismo de las nuevas empresas y sus formas cambiantes. Son principalmente riesgos que provienen de las múltiples formas de atender a una clientela en interacción dinámica con el trabajador. Aunque la interacción social siempre ha sido una característica del trabajo, la novedad consiste en que se ha convertido en su característica central. Algunos de los riesgos psicosociales provienen del cambio de rol del miembro de la empresa en la misma transacción laboral y comercial, puesto que consiste en que algunas de las transacciones demandadas pueden afectar a áreas de la propia identidad del miembro de la empresa. Gil (2012) El riesgo psicosocial, que es fuente de estrés laboral y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos. Paller, Shultz y Valverde, Darr y Gartner (como se cito en Vieco y Abello 2014) refieren también que existe una importante relación entre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y diferentes tipos de trastornos. Los riesgos psicosociales perjudican la salud, causando estrés y a largo plazo enfermedades mentales. Según Mingote, Pino, Sanchez y Galván (2011) refiere que los factores psicosociales de riesgo son los antecedentes, los estresores, los agentes etiológicos capaces de provocar estrés en los trabajadores, como son los diferentes aspectos de la organización laboral, cuando no se ajustan a las necesidades, expectativas y capacidades del trabajador, moderados por factores individuales y del contexto organizativo. Asimismo corresponden a los aspectos intralaborales, extralaborales y los factores individuales de cada miembro, los cuales, en una interrelación dinámica, producen cargas de naturaleza psíquica y física. No se constituyen en un riesgo sino hasta el momento en que se convierten en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno. Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas si generan riesgos. El control de los riesgos psicosociales es posible si se trata de identificar y discutir el origen de las exposiciones detectadas, es decir, determinar qué aspectos de la organización del trabajo hay que cambiar y proponer soluciones. Dado el vertiginoso cambio en la naturaleza y tipologías del trabajo, emergen con mayor fuerza los de riesgo psicosocial laboral, asociados con la organización y el ambiente de trabajo, una de cuyas principales manifestaciones es el estrés ocupacional y de disminución en la productividad. La Unión General de trabajadores (2015) señala que, la Organización Internacional del trabajo y la Organización Mundial de la Salud tienen conciencia de la creciente importancia de la función de los factores psicosociales. Los riesgos psicosociales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo (cualquier característica del mismo que pueda tener influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador incluyendo las relativas a la organización y ordenación, que influye en la magnitud de los riesgos a que está expuesto el trabajador) que influyen los trabajadores. La importancia radica en que los factores psicosociales trae consigo productividad empresarial, satisfacción y compromiso laboral cuando son direccionados correctamente. Según el Comité Mixto Organización Internacional del trabajo y Organización Mundial de la Salud (1984), los factores psicosociales consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo que, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Las micro y pequeñas empresas prestan escasa atención a los factores de Riesgo Psicosocial, no obstante debe ser considerado este riesgo uno de los más importantes frente a los diversos agentes físicos, ya que el factor humano es la pieza clave en la prevención de los riesgos laborales. Según Navarro (2010) señala que el comportamiento inseguro en el trabajo viene dado principalmente por cuestiones de conducta de empresa siendo la importancia de la transmisión del compromiso y de la seguridad desde la dirección general en sentido decreciente al resto de la organización empresarial, como método efectivo de concienciación en la materia, capaz de generar respuestas reales para prevenir accidentes. Dentro de esa orientación (Navarro, 2010) considera, al menos el 80% de los accidentes laborales tiene como causa principal el comportamiento humano. Es de considerar que los efectos de la globalización han sido muy heterogéneos es decir perniciosos tanto por lo que respecta a las condiciones de trabajo, por ello se afirma de que la globalización ha aumentado especialmente los riesgos psicosociales. Siendo relevante atender a los riesgos psicosociales, lo que constituye un verdadero reto para la Salud Laboral, ya que los riesgos psicosociales están íntimamente vinculados al cambiante mundo del trabajo, son esquivos en el manejo y suelen afectar al núcleo de la empresa. Es de resaltar que entre los principales riesgo psicosocial se encuentra las exigencias psicológicas del trabajo que toma en cuenta sentimientos que sostiene Bernardo (2011) en cuanto a la capacidad para entender la situación de otras personas, pues resulta un equilibrio complicado sin involucrarse para no alterar el desempeño laboral. En cuanto al desgaste emocional dentro de las exigencias psicológicas de acuerdo con Beck (2011) en un escenario de cansancio de mente el individuo ya no tolera y no se es capaz de confrontar para dar solución lo que conlleva a tomar una decisión sobre el futuro que trae consigo un agotamiento emocional. Existe también en cuanto a las exigencias de no

mostrar emociones lo que complementa con Martin y Gorgora (como se citó en Barragán y Morales, 2014) el ser humano está expuesto a trato negativo de otras personas en el desempeño de su labor. Por ello López (2013) en la planeación del proceso de trabajo se debe resguardar la salud y seguridad. Además como sugiere Cantasaro (2011), existe un enlace entre las emociones y las expresiones corporales, por lo tanto debe existir auto-control emocional, ya que al individuo no se le pide solo un servicio, sino un servicio emocionalmente reforzante para el cliente. Existe además exigencias de atención constante lo que de acuerdo con Peiro (como se citó en Gonzáles, 2014) en algunas situaciones la información es excesiva, compleja para realizar el trabajo, o es bajo presión de tiempo lo que conlleva al deterioro de la persona. Es de resaltar que según (Travis y Greaves, 2012) la inteligencia emocional es el componente clave para el éxito profesional y personal. Dentro de los principales Riesgos psicosociales se encuentra el nivel de trabajo activo y desarrollo de habilidades que toma en cuenta a integración en la empresa que dicho por Medina, Gallejos y Lara (2009) el individuo no se identifica con la empresa sino con sus compañeros, lo que puede facilitar el apoyo social y el sentimiento de grupo, por lo que existen estrategias empresariales que intentan integrar a cada miembro en la empresa para que se sientan que los problemas y objetivos de ésta son también suyos. Por último existe el Nivel de Apoyo Social y Calidad de Liderazgos que toma en cuenta la claridad de rol, que de acuerdo con Becerra (2012) debido a que tiene que ver con la definición del puesto de trabajo, pues con una ambigüedad de rol existe incertidumbre. Esto se complementa con Jackson y Schuler, Shulz y Auld (como se citó en Suarez y Sandoval, 2015) con una ambigüedad de rol no interviene la preparación académica o el que se encuentre en etapas más avanzadas del ciclo de vida, lo que corrobora que esta problemática está más asociada a circunstancias laborales. Conllevando a un estrés para el integrante de la empresa. Pues sucede también cuando existe diferencias entre lo que espera el trabajador y lo que le exige la empresa (Peiró como se citó en Gonzáles, Bardera y Peiró, 2014). En cuanto al conflicto de rol tal como manifiesta Gutiérrez (2012) está relacionado con la insatisfacción, menoscabo y deterioro del rendimiento. Eby (como se citó en Sanchez Cegarra y Cegarra, 2011) diversos factores personales y laborales funcionan como antecedentes a la existencia de un conflicto de rol. A la vez también el integrante de la empresa puede tener dificultades para organizar las obligaciones que le son asignadas y cumplir con toda su labor, esta situación sale en evidencia cuando el miembro de la empresa percibe que el rol que realiza incluye labores y conductas que no pretende realizar (Acosta, 2015). Asimismo genera una satisfacción negativa afectando las relaciones interpersonales (Mansilla, 2011). En cuanto al refuerzo, resulta relevante tener claridad y capacitación. La capacitación busca perfeccionar el puesto de trabajo. (Sánchez como se citó en Sapien, Pinon y Gutierrez, 2013). Asimismo permite actualizar los conocimientos, relacionarse con otras personas que permitan aumentar sus competencias (Lacavex, 2013). De este modo es una competencia de la administración de recursos humanos. (Mondy y Noe como se citó en Bermudez, 2015). Siendo el Recurso Humano un agente imprescindible en el quehacer productivo y en la reforma de su entorno (Siliceo como se citó en Moreno, 2011). Las micro y pequeñas empresas hacen su aparición a partir de la década del ochenta, sin embargo ellas se han venido gestando desde los años cincuenta como solución al problema del desempleo y bajos ingresos. Resaltando su potencial para la creación de empleos, su dinamismo innovador, su flexibilidad, capacidad de adaptación a los cambios, así como su contribución al mantenimiento de la estabilidad socio-económica, ya que la parte flexible se ha convertido en aspiración e ideal. Es de resaltar que las micro y pequeñas empresas constituyen, el grupo predominante y en algunos casos superan el 90% (Morsing como se citó en Merino y Huaman (2013). Asimismo es la célula básica para la producción de bienes y servicios (Valdez y Sánchez (2012), ya que es la actividad económica productiva a nivel nacional (Tolentino, 2013). Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2015) brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa y generan cerca de 45 % del producto bruto interno, pues el principal motor de desarrollo del Perú. La Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial (El Peruano, 2013), señala el concepto de la Mype Art 4: Es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Es así que se formuló el siguiente problema de investigación; ¿Cuál es el nivel de riesgos psicosociales en el trabajo de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Trujillo?. El objetivo General fue determinar el nivel de riesgo psicosocial de las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Trujillo. Los objetivos específicos:

- Identificar el nivel de exigencias psicológicas de las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Trujillo
- Identificar el nivel de trabajo activo y desarrollo de habilidades de las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Trujillo
- Identificar el nivel de apoyo social y calidad de liderazgo de las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Trujillo

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Objeto de estudio

El objeto de estudio del presente trabajo estuvo constituido por las micro y pequeñas empresas comerciales e industriales formalmente constituidas de la ciudad de Trujillo, Perú.

En la Ciudad de Trujillo según información del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) existen 1014 micro y pequeñas empresas formales en el periodo 2016, seleccionando para este estudio 130 Mypes. El muestreo fue no probabilístico, de tipo intencional.

La variable Riesgo psicosociales, se define como aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en las condiciones de trabajo y conductual que son conocidas popularmente como estrés y que pueden ser nocivas para la salud en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. Sus indicadores se describen a continuación:

Exigencias psicológicas del trabajo: Referente a que hay que trabajar de forma irregular, el trabajo requiere que se esconda los sentimientos. Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias).

Trabajo activo y de posibilidades de desarrollo: Referente a que se tiene influencia, margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo, el trabajo da posibilidades para aplicar habilidades y conocimientos

Apoyo social y calidad de liderazgo: Apoyo social referente cuando hay que trabajar no aisladamente, con apoyo de los superiores o compañeros, con las tareas definidas o con la información adecuada y a tiempo. Calidad de Liderazgo referente al papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores es un tema que afecta al bienestar y el rendimiento de los trabajadores. En general se tiende a recomendar el rol de líder más que el de jefe para las tareas de dirección

2.2 Instrumentos o fuentes de información

Se utilizó el cuestionario SUCESO –ISTAS 21; el cual está diseñado para identificar y medir la exposición a de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo. Se aplicó a los conductores de Mypes formales de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016.

2.2 Métodos y Técnicas

El método de investigación utilizado fue el descriptivo-explicativo, no experimental y de corte transaccional porque se observo el fenómeno tal y como es, es decir observando situaciones ya existentes (en el mismo momento), realizándose la recolección de datos en un momento específico.

La técnica de investigación empleada fue la encuesta como instrumento al cuestionario cuyos informantes fueron los propietarios de las Mypes formales de la ciudad de Trujillo que dieron respuesta a los indicadores de la variable.

Se tuvo en cuenta la información teorica relacionada a los riesgos psicosociales. Las preguntas de la encuesta tienen en cuenta el objetivo de la investigación, es decir el nivel de riesgo psicosocial de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Trujillo. Así también se encuestaron a los propietarios de las Mypes quienes afrontan los riesgos psicosociales. Con las respuestas se pudo determinar el nivel de riesgo para extraer los resultados y proceder a la discusión y contrastación de estos resultados de Mypes formales de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Es oportuno mencionar que las micro y pequeñas empresas forman parte de sectores dinámicos en nuestra economía, por ello se debe considerar el potencial que adquieren para consolidarse en el mercado como un agente competitivo.

En el presente estudio se presenta sobre los riesgos psicosociales en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Trujillo se encontró lo siguiente:

En la tabla 1, referente al nivel de exigencias psicológicas se observó que el 46 % están en un nivel alto, un 31% se encuentra en un nivel medio y un 26% en un nivel bajo.

Tabla 1: Nivel de exigencias Psicológicas

NIVEL	NUMERO	PORCENTAJE
ALTO	60	46%
MEDIO	40	31%
BAJO	30	26%
TOTAL	130	100%

Se presenta la discusión apoyada en la estructura lógica ofrecida por los objetivos específicos, las principales tendencias observadas así como los postulados teóricos recogidos. El nivel alto alcanzado en exigencias psicológicas en la toma en cuenta sentimientos, desgaste emocional, no tomar emociones, exigencias de atención constante. Este resultado concuerda con el obtenido por Bernardo (2011) quien afirma que la mayoría de las micro y pequeñas empresas afectan las exigencias psicológicas esto es referente a los sentimientos, sobre todo cuando requieren de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirse, y ante quienes se puede mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio complicado, ya que se trata de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos, pero esta diferenciación puede ser difícil si las exigencias son excesivas. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: entender las situaciones y sentimientos de otras personas y ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Se convierte en fuente de riesgo cuando: El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). En la que el individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor. Se muestra también exigencias en cuanto a que el trabajo le produce a las micro y pequeñas empresas un desgaste emocional o agotamiento emocional; coincidiendo con Beck(2011), señala que, en un contexto de cansancio de mente ya no se puede tolerar y no se es capaz de afrontar para dar solución. Nuestro cuerpo y nuestra mente más profunda se alían para obligarnos a decidir, para ponernos en una tesitura en la que tendremos que decantarnos por nuestro bienestar y supervivencia y es entonces cuando se hace presente el agotamiento emocional, a modo de inmovilización que obliga a parar, a pensar, a replantearnos y a decidir nuestro futuro. También existe exigencia de no mostrar emociones, ya que se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones profesionales como por ejemplo cuesta olvidar los problemas del trabajo y que el trabajo, en general, es desgastador emocionalmente, ya que se trata de esconder la parte negativa de la relación laboral y ello puede generar una presión que no es fácil manejar. También Martín y Gorgora (como se citó en Barragán y Morales, 2014) refieren que el individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia de los estados emocionales negativos de usuarios o público, puesto que el individuo se expone en el trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras. López (2013) menciona que el diseño del proceso de trabajo debe proteger la salud y seguridad, fomentar el bienestar y facilitar la ejecución de las tareas a realizar, evitando específicamente aquellas que supongan una demanda excesiva esto es sobre exigencia o por el contrario insuficiente esto es sub-exigencia; el autor señala también algunas advertencias como son: Examinar las tareas que son consideradas más dificultosas o pesadas esto es al manejo de cargas, condiciones ambientales extremas, horarios irregulares, tareas repetitivas y monótonas, trabajos muy sencillos, etc. Por ello es imprescindible establecer objetivos de trabajo claros, marcar prioridades en las tareas, adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución, evitar a la persona sensaciones continuadas de urgencia y apremio de tiempo, mejorar equipamientos y herramientas, rediseñar la distribución de tareas entre trabajadores para equilibrar cantidad de trabajo en los centros, establecer procedimiento de asignación de tareas. Asimismo hoy día la autorregulación de las emociones, es decir, la inhibición de las emociones negativas y la expresión forzada de emociones negativas. En un caso y otro, los efectos son de desgaste emocional, de disonancia emocional: el miembro de la empresa tiene que mostrar emocionalmente lo que no siente. La exigencia del trabajo emocional es tanto más importante mientras mayor es la necesidad de asegurarse la satisfacción del cliente. También coincide con lo encontrado por Cantasaro (2011), el inconveniente radica en la frecuente conexión entre las emociones y las expresiones corporales y gestuales, por ello el autocontrol emocional, positivo y negativo, supone un ejercicio continuo de autocontención corporal, de representar su rol, de actuar emocionalmente. No sólo se le pide un resultado y un servicio, sino que la ejecución del mismo sea placentera y agradable, que muestre emociones positivas por lo que está haciendo. Las normas organizacionales pueden

en este sentido ser taxativas debido a que la misma imagen corporativa depende de la imagen emocional de sus trabajadores. No se pide sólo un servicio, sino además un servicio emocionalmente reforzante para el cliente. El agotamiento resultante de esta constante actitud interna y externa puede resultar extenuante. Peiro (como se citó en Gonzales, 2014) en cuanto a la exigencia de atención constante refiere que la tarea exige un importante esfuerzo atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. En ocasiones la información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o en otras debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo lo que demanda una carga excesiva, ya que está determinada por las características de la información como son la cantidad, complejidad, detalle y los tiempos de que se dispone para procesarla. Es en donde el trabajo emocional es representativo de algunos de los cambios que se están produciendo en el mercado laboral consistente en la demanda por parte de la empresa de un esfuerzo íntegro de la persona que incluye los sentimientos que puede permitirse y debe mantener, las consecuencias de ello es que los resultados de deterioro de la persona. Coincide con lo aportado por (Travis y Greaves, 2012) quien señala que, la inteligencia emocional es el factor más importante para el éxito profesional y la excelencia personal sucinta cómo manejar nuestras emociones con creatividad y emplear nuestra inteligencia de manera positiva. Es de resaltar que la exigencia de atención constante conlleva a exigencias de carga mental pues conllevan a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando: La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.

La tabla 2, en relación con el nivel de trabajo activo y desarrollo de habilidades se obtuvo que el 44% presenta un nivel alto, un 29% presenta un nivel medio seguido de un 27% que presenta un nivel bajo

Tabla 2: Nivel de trabajo activo y desarrollo de habilidades.

NIVEL	NUMERO	PORCENTAJE
ALTO	57	44%
MEDIO	38	29%
BAJO	35	27%
TOTAL	130	100%

En cuanto al nivel de exigencias de trabajo activo y desarrollo de habilidades presenta un nivel alto en la que toma en cuenta influencia en el trabajo, control sobre el contenido del trabajo, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo, integración en la empresa. Este resultado se respalda en Acosta (2015) quien señala que, la influencia en el trabajo es tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo esto es orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo. Asimismo se coincide con Gil (2012) señala que el control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo (decidir cuándo se realiza una pausa o poder charlar con un miembro y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar, ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares, escoger los días de vacaciones). También el trabajo requiere orden, relacionada con la falta de definición o conflicto de competencias, comunicación e información escasa o distorsionada en la empresa, pocas o conflictivas relaciones personales o estilo de mando autoritario. El control sobre el contenido del trabajo implica dos subdimensiones: oportunidad de desarrollar las habilidades propias en la forma de obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas y de hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer trabajos (trabajos creativos y variados) y autonomía, capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento. Es también importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo, ya que esto determina la eficiencia del trabajador en sus labores. Existe también exigencias de las posibilidades de desarrollo en el trabajos solo algunas veces se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona, ya que la realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes pocas o muchas para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo, o por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento. Asimismo solo algunas veces se cuenta con sentido del trabajo, puesto que el

hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos). Las personas pueden afrontar de una forma más positiva la salud las dificultades que afectan durante la jornada laboral si el trabajo se experimenta con sentido. Así, el sentido del trabajo puede verse como un factor de protección, una forma de adhesión al contenido del trabajo o a la profesión, pero no necesariamente a la empresa. Respecto a la integración en la empresa solo algunas veces se relaciona con la implicación de cada persona en la empresa. Es frecuente que trabajadores y directivos piensen en dos categorías: ellos y nosotros. Según Medina et al.(2009) la persona no se identifica con la empresa sino con sus compañeros, con quienes comparte intereses, lo que no representa ningún riesgo para la salud en tanto que puede facilitar el apoyo social y el sentimiento de grupo entre los trabajadores, aspectos, ambos, saludables. Por ello existen estrategias empresariales que intentan integrar a cada miembro en la empresa para que se sientan que los problemas y objetivos de ésta son también suyos.

La tabla 3, con respecto al nivel de apoyo social y calidad de liderazgo, el 39% se ubicó en un nivel medio, seguido de un 38% en un nivel bajo y un 23% en el nivel alto.

Tabla 3: Nivel de apoyo social y calidad de liderazgo.

NIVEL	NUMERO	PORCENTAJE
ALTO	30	23%
MEDIO	51	39%
BAJO	49	38%
TOTAL	130	100%

Referente al nivel de apoyo social y calidad de liderazgo nos muestra un nivel medio. Se concuerda con Becerra(2012)señala que las micro y pequeñas empresas se encuentran en un nivel medio debido y que la mayoría de veces las micro y pequeñas empresas presentan claridad de rol debido a que tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. Si el papel a desempeñar no está bien definido, puede resultar un factor muy estresante. La falta de definición del rol puede deberse a la indefinición del puesto de trabajo, es decir a la falta de definición de las tareas a realizar lleva como consecuencia que el trabajador afectado de cualquier forma se equivoque. La persona con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de ella, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. La ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados. Según Jackson y Schuler , Shulz y Auld (como se cito en Suarez et al.,2015) con la ambigüedad de rol se ha hallado que el locus de control y la antigüedad laboral (que genera experiencia) moderan las reacciones de los empleados a la ambigüedad. Por otra parte, las correlaciones de edad y escolaridad con ambigüedad de rol son siempre muy débiles, es decir, en la percepción de ambigüedad de rol por parte de un trabajador no influye la preparación académica o el que se encuentre en etapas más avanzadas del ciclo de vida, lo que confirma que esta problemática está más asociada a circunstancias laborales. Esta ambigüedad de rol en el trabajo es una importante fuente de estrés para el miembro de la empresa. Ha sido relacionada con mayor tensión y descontento en su labor, ansiedad y algunos síntomas somáticos lo que genera factores de riesgo. Esta configuración del rol interviene el propio interesado, ya que este tiene una imagen de su rol, de las actitudes, opiniones y conductas que considera pertinentes a la posición que ocupa y que posibilitarían su desempeño. Las aportaciones de esta imagen a la configuración del rol, lo impregnan con ciertas características o rasgos de la propia personalidad del actor (se diría que personalizan el rol). Las consecuencias de estas aportaciones pueden ser favorables o no, tanto para quien ha de jugar el rol como para los que juegan roles conexos. Asimismo solo unas pocas veces las micro y pequeñas empresas presentan conflictos de rol que tratan de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que tenemos que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales. Gutiérrez(2012) se ha demostrado que el conflicto de rol está relacionado con la insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento siendo la mayor tensión a causa del trabajo, menor satisfacción con él y menor confianza en la empresa. Diversos factores personales y laborales funcionan como antecedentes a la existencia de dicho conflicto, tales como las horas trabajadas, las demandas de la dirección de la empresa, las expectativas familiares, el número de hijos o la situación conyugal (Eby como se citó en Sánchez et al.,2011) La situación de conflicto de rol puede originarse de diversas formas, ya que una persona sufrirá un conflicto de roles si percibe que una o más personas o grupos de la empresa, con quienes está vinculada (dentro de un sistema de roles), tienen expectativas divergentes sobre qué ha de hacer y/o cómo ha de

conducirse, que son incompatibles o incongruentes entre sí o bien con la realización del trabajo .En ocasiones, las exigencias legítimas que se reciben de un mismo sistema o red de roles son imposibles de cumplir dentro del margen de tiempo de que se dispone y la persona se encuentra en la tesitura de priorizar sin tener un criterio adecuado en el que apoyarse para ello configurando una situación de conflicto. Según Acosta(2015) refiere el miembro de la empresa puede tener problemas para organizar jerárquicamente las demandas legítimas que se le plantean o bien un dilema entre hacerlo todo, en menoscabo de la calidad, o hacer lo que pueda con los niveles de calidad adecuados. También puede producirse una situación cuando el miembro de la empresa cuando percibe que el rol que debe desempeñar comprende actividades y conductas que no quiere realizar, bien porque considere que no se ajustan a lo que entiende que es su rol, bien porque las considere inútiles y sin contenido, o bien porque vayan en contra de su sistema de creencias y valores. Cuando se le pide que se encargue de asuntos que no guardan relación alguna con la actividad y objetivos de la empresa, sino con temas personales de alguien y está convencida de que ello no forma parte de sus obligaciones laborales, también sería cuando a la persona que tiene que realizar actividades que considera vacías, sin significado alguno. En general, las personas buscan desempeñar roles congruentes con su sistema de creencias y valores. Cuando no se consigue, pueden surgir conflictos personales y situaciones que son vividas como fuente de gran tensión para el miembro de la empresa, la cual las soporta con un gran coste emocional. Asimismo una pocas veces las micro y pequeñas empresas presentan un conflicto de rol, ya que sucede cuando hay diferencias entre lo que espera el trabajador y lo que le exige la empresa, por ello la ambigüedad de rol sucede cuando el trabajador no tiene claro cuales son sus tareas, obligaciones y responsabilidades. Aunque cierta ambigüedad de rol puede resultar beneficiosa, puesto que aumenta la flexibilidad del puesto y facilita, en muchos casos, la solución de problemas, es necesario especificar las demandas de los puestos (claridad de rol), para facilitar al empleado la realización de sus tareas ya que el conflicto de rol siempre genera problemas (Peiró como se citó en Gonzáles et al.2014).

Asimismo la mayoría de veces las micro y pequeñas empresas presentan Refuerzo, ya que trata sobre recibir mensajes de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja. Por ello es imprescindible la calidad del liderazgo que conlleva a la dirección y a la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de cada miembro de la micro y pequeña empresa, ya que afecta al bienestar y el rendimiento de los miembros. Según Mansilla (2011) refiere que el conflicto de rol relativo a la tarea mantiene una fuerte relación negativa con la satisfacción general y sus factores, afectando a la satisfacción con la supervisión, la participación, el ambiente físico, las prestaciones materiales, la satisfacción intrínseca y las relaciones interpersonales. La mayoría de las personas reciben refuerzo muchas veces al día, pero normalmente en formas muy indirectas, ininteligibles, teniendo que adivinar lo que en realidad significan. Sin embargo, es importante para cada uno de los miembros recibir información detallada sobre cómo hacer el trabajo, para así poder modificar las cosas que fallen, lo que posibilita, además, mayores oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades siendo beneficioso para la salud y constituye una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo. Pues resulta imprescindible tener claridad acerca de la importancia de tener una capacitación en la en las micro y pequeñas empresas, por muy obvias que puedan parecer las razones. En muchas micro y pequeñas empresas hay quienes consideran la capacitación como un gasto innecesario y no como una inversión que beneficiará tanto a la empresa como a sus colaboradores. Incluso teniendo a los mejores egresados de las mejores universidades como profesionales a cargo de la empresa, la capacitación debe ser un proceso continuo porque la realidad, la tecnología y los conocimientos no cesan de cambiar y de desarrollarse. Nada es estático en este mundo. Un profesional o un técnico requerirán actualizaciones en forma periódica porque de lo contrario llegará un momento en que se desfazarán y lejos de aportar a las micro y pequeñas empresas harán que esta pierda competitividad y productividad. La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los dueños de empresas deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño. Por ello las micro y pequeñas empresas deben encontrar mecanismos que den a sus colaboradores los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo.

En una capacitación, se diseñan programas para transmitir la información relacionada a las actividades. Es un instrumento económico que mejora la productividad-competitividad de las empresas (Sánchez como se cito en Sapién et al.,2013). Siendo una función importante en la administración de recursos humanos, que consiste no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño(Mondy y Noe como se cito en Bermúdez,2015).Mediante el contenido de éstos, los colaboradores tienen la oportunidad aprender cosas nuevas, actualizar sus conocimientos, relacionarse con otras personas, es otras palabras, satisfacen sus propias necesidades, mediante técnicas y métodos

nuevos que ayudan a aumentar sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto, permitiendo a su vez a las micro y pequeñas empresas alcanzar sus metas. Puesto que la formación, se logra mediante la capacitación y perfeccionamiento (Lacavex, 2013). Es así que la capacitación dirigida hacia el cambio, su finalidad es conseguir el cambio, es decir cambiar el comportamiento y actitud de las personas. Según Siliceo (como se citó en Moreno, 2011) señala que, es precisamente que el recurso humano se confirma como factor clave en el quehacer productivo de cada día y único elemento capaz de intervenir directamente en la transformación de su propio entorno conllevando así el buen manejo del riesgo psicosocial referente al refuerzo que necesita todo miembro de la micro y pequeña empresa.

4. CONCLUSIONES

Los riesgos psicosociales se encuentran presentes en las micro y pequeñas empresas en el contexto trujillano, es decir el Nivel de Riesgos psicosociales en el trabajo de las micro y pequeñas empresas es alto. Cabe mencionar que las micro y pequeñas empresas referente al nivel de exigencias psicológicas, el 46 % están en un nivel alto, y un 23% en un nivel bajo.

Además, de las observaciones correspondientes al periodo 2016, se obtuvo que las micro y pequeñas empresas respecto al nivel de trabajo activo y desarrollo de habilidades se obtuvo que el 44% presenta un nivel alto y un 27% presenta un nivel bajo. Asimismo las Mypes referente al nivel de apoyo social y calidad de liderazgo, el 39% se ubican en un nivel medio y un 23% un nivel alto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. 2015. Configuraciones de la Gestión de los Recursos Humanos: El Marco del Trabajo Inmaterial. *Rev. Cienc, Soc*, 28(37), 27-47
- Barragán, E.; Morales M. 2014. Psicología de las Emociones Positivas: Generalidades y Beneficios. *Ceneip*, 1, 103-118
- Becerra, D. C. 2012. Representaciones sociales sobre riesgo psicosocial y acoso laboral. Bogotá. Colombia: Mc Graw Hill. p. 48
- Beck, U. 2001. Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización. Barcelona, España: Paidós. p. 30
- Bernardo, M. J. 2011. Factores y riesgos psicosociales formas y buenas prácticas. Madrid, España: Piramide. p. 175
- Cantazaro, D. 2011. Motivación y Emoción. México, México: Pearson Educación. p. 64
- El Peruano 2013. Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial. Disponible en <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-texto-unico-ordenado-de-la-ley-de-impulso-al-desarr-decreto-supremo-n-013-2013-produce-1033071-5/>
- Gil, M. 2012. Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-41
- Gonzales, C.; Bardera, P. J. M.; Peiró, M. 2014. Estrés de Rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y Físico en soldados Profesionales. *Journal Scholar Metrics*, 15 (1), 54-57
- Gutierrez, R. 2012. Trabajo y ocupaciones. Madrid. España: Tezanos. p. 46
- Informe del Comité Mixto de la OIT/OMS. 1984. Medicina del Trabajo novena reunión. Suiza, Ginebra. p. 18
- López, G. J. 2013. Gestión Práctica de Riesgos. Mexico, México: Mc Graw Hill. p. 87
- Mansilla, I. 2011. Consecuencias del estrés de rol. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57 (225), 361-370
- Martin, M.; Gorgora, J. 2013. Factores Psicosociales-Identificación de situaciones de riesgo. Madrid, España: Piramide. p. 101
- Medina, G.; Gallejos, M.; Lara, H. 2009. Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista Administración Pública*, 42(2), 1213-30
- Mingote, A.; Pino, C.; Sanchez, A.; Gálvez, H.; Gutierrez, G. 2011. El trabajador con problemas de salud Mental. Pautas Generales de detección, intervención y prevención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(1), 1-262
- Ministerio del trabajo y Promoción del Empleo. 2015. Índice mensual del empleo en empresas privadas formales por ámbito geográfico y rama de actividad económica. Lima, Perú. p. 35

- Moreno, J. 2011. Factores y Riesgos laborales Psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina seguridad del trabajo*,57,4-19
- Navarro, M. 2010. El Factor Humano, pieza clave en la prevención de riesgos laborales. Madrid, España: Piramide. p.50
- Sanchez, V.; Cegarra, L.; Cegarra, N. 2011. ¿Influye el conflicto trabajo-vida personal de los empleados en la empresa. *Universia Business Review*, 1, 100-115
- Suarez, E.; Magaña, D.; Sandoval, C. 2015. Evidencias de ambigüedad de rol en profesores universitarios. *Redie*,1, 73-83
- Travis, B.C.; Greaves, J. I. 2012. *Inteligencia Emocional 2.0*. Bogotá, Colombia: Conecta. p. 20
- Unión General de trabajadores. 2015. Especialista en Seguridad y Salud en el trabajo. Recuperado de http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/sector1/main.htm
- Vieco, G.; Abello, LL. 2014. Factores Psicosociales de origen laboral, Estrés y Morbilidad en el Mundo. *Revista Psicología*, 31(2), 354-385