

FACULTAD DE PSICOLOGIA

INFLUENCIA DE LAS DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PREVALENCIA DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

**Tesis para optar el Título Profesional en Psicología con mención
en Psicología Organizacional**

AUTORA

Ayquipa Montoya, Florby Brisset

ASESOR

Díaz Hamada, Luis Alberto

JURADOS

Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo

Henostroza Mota, Carmela

Llancán Obispo, Jaime Daniel

Hervias Guerra, Edmundo

Lima – Perú

2018

Pensamientos

La vida es un regalo, y esta te ofrece el privilegio, la oportunidad y responsabilidad de dar algo a cambio convirtiéndote en alguien mejor.

Anthony J. Robbins.

Conozca todas las teorías. Domine todas las técnicas, pero al tocar un alma humana sea apenas otra alma humana.

Carl Gustav Jung.

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, así mismo por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Edith Montoya, por darme la vida, por ser el pilar más importante, por quererme mucho y demostrarme su cariño siempre, por creer en mí y por ser mi apoyo y soporte incondicional, sin importar nuestras diferencias de opiniones. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti, todo lo que soy, es gracias a ti. Gracias por todo el amor incondicional que hay en tu corazón. Te amo.

A mis tíos, Abraham y Delia, que siempre los vi y los sentí como un soporte para que la lejanía de estar a cientos de kilómetros de casa no doliera tanto y a todos aquellos familiares que no recordé al momento de escribir esto. Ustedes saben quiénes son.

A Nando, por ser el pedacito de cielo en mi vida, por ser la expresión más grande de amor en ella.

A Thiago por ser una de las personas más importantes de mi vida, por los momentos duros en que estuviste a mi lado a pesar de estar lejos, siempre me has hecho sentir que la lejanía no es un factor determinante. Gracias.

Y finalmente al Dr. Julio, por su tiempo, su apoyo incondicional, por la sabiduría y por el inmenso corazón que él tiene para las personas.

Agradecimientos

A la Universidad por brindarme la oportunidad de obtener la licenciatura en Psicología. A mis profesores por sus conocimientos y experiencias laborales. Al Dr. Julio Figueroa por sus consejos y orientaciones, durante toda la vida universitaria y ahora para la batalla más fuerte, la vida misma. Al Dr. Luis Alberto Díaz Hamada por su apoyo metodológico y estadístico. Al personal que formó parte de la presente investigación como parte de la muestra en el presente trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	3
RESUMEN	14
ABSTRACT	15
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema.....	20
1.3 Objetivos:	21
1.3.1 Objetivos generales:	21
1.3.2. Objetivos específicos:.....	21
1.4 Variables:	22
1.4.1 Variable de la investigación	22
1.4.2 Variables de control:.....	22
1.4.3 Definición operacional de la variable de investigación.....	22
1.5 Hipótesis	22
1.5.1 Hipótesis conceptual:.....	22
1.5.2 Contrastación de las Hipótesis estadísticos	22
1.4 Justificación de la investigación	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	24
2.1 Antecedentes de estudio	24
2.2 Marco teórico	30

2.2.1 Personalidad	30
2.2.2 Satisfacción laboral.....	57
2.2.3 Seguridad y salud en el trabajo.....	62
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	115
3.1 Tipo de investigación	115
3.2 Diseño de investigación	115
3.3 Universo, Población y muestra.....	115
3.3.1 Universo	115
3.3.2 Población	121
3.3.3 Muestra	127
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	133
3.4.1 Técnica:	133
3.4.2 Instrumento de obtención de los datos:	133
3.5 Técnica de análisis de los datos	140
1ra. Estadística descriptiva:	141
2da. Estadística inferencial:.....	141
El Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las escalas.	141
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	142
4.1 Análisis exploratorio de la variable de estudio	142
Paso 1: Hipótesis	142
Paso 2: Nivel de significancia	142
Paso 3: Aplicación de la prueba estadística.....	142
Paso 4: Decisión estadística.....	143
4.2 Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral (obj. espec 01)	143
A. Confiabilidad	143

B. Validez de constructo.....	144
4.3 Descripción de los niveles de las variables de estudio	145
4.3.1 Personalidad	145
4.3.2 Niveles en Satisfacción laboral.....	148
4.4 Prevalencia de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo del personal en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana Enero – Julio 2016.....	154
4.4 Contrastación de hipótesis	165
4.4.1 Relación entre las dimensiones de personalidad y satisfacción laboral	165
4.4 Análisis comparativo (objetivo específico 06)	166
A. Personalidad.....	166
CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	174
5.1 Análisis exploratorio de la variable de estudio	174
Paso 1: Hipótesis	174
Paso 2: Nivel de significancia	174
Paso 3: Aplicación de la prueba estadística.....	174
Paso 4: Decisión estadística.....	174
5.2 Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral (obj. Espec. 01)	175
A. Confiabilidad	175
B. Validez de constructo.....	175
5.3 Descripción de los niveles de las variables de estudio	175
5.3.1 Personalidad	175
5.3.2 Niveles en Satisfacción laboral.....	176
5.4 Prevalencia de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo del personal en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana Enero – Julio 2016.....	178

5.5 Contrastación de hipótesis	179
5.5.1 Relación entre las dimensiones de personalidad y satisfacción laboral	179
5.6 Análisis comparativo (obj. espec. 06).....	179
Personalidad	179
CONCLUSIONES	183
RECOMENDACIONES	185
REFERENCIAS	186
ANEXO.....	190

LISTA DE TABLAS

tabla 1 - Distribución Del Universo Por Cargo Del Trabajador	116
Tabla 2 – Distribución Del Universo Por Tiempo De Servicios	117
Tabla 3 – Distribución Del Universo Por Grupos Etareos	118
Tabla 4 – Distribución Del Universo Por Sexo	119
Tabla 5 – Distribución Del Universo Por Estado Civil	120
Tabla 7 – Distribución De La Población Por Tiempo De Servicios.....	123
Tabla 8 – Distribución De La Población Por Grupos Etareos	124
Tabla 9 – Distribución De La Población Por Sexo.....	125
Tabla 10 – Distribución De La Población Por Estado Civil.....	126
Tabla 11 – Distribución De La Muestra Por Cargo Del Trabajador	128
Tabla 12 – Distribución De La Muestra Por Tiempo De Servicios	129
Tabla 13 – Distribución De La Muestra Por Grupos Etareos.....	130
Tabla 14 – Distribución De La Muestra Por Sexo	131
Tabla 15 – Distribución De La Muestra Por Estado Civil.....	132
Tabla 16 – Estadísticos Descriptivos De Años De Ser4vicios Y Edad De La Muestra Estudiada.	133
Tabla 17 – Índices De Confiabilidad De La Escala De Satisfacción Laboral.....	137
Tabla 18 – Prueba De Kolmogorov – Smirnov Para Una Muestra	142
Tabla 19 – Estimaciones De Confiabilidad Mediante El Coeficiente Alpha De La Escala De Satisfacción Laboral.	143
Tabla 20 – Análisis De Las Dimensiones De La Escala De Satisfacción Laboral.....	144
Tabla 21 – Niveles De Introversión Extroversión.....	145
Tabla 22 – Niveles Dimensión Inestabilidad Estabilidad.....	146
Tabla 23 – Distribución Por Tipos De Temperamentos	147
Tabla 24 – Distribución De La Muestra Por Niveles De Satisfacción Laboral.....	148

Tabla 25 – Distribución Por Niveles En La Dimensión Satisfacción Con La Organización.	149
Tabla 26 – Distribución Por Niveles Dimensión Satisfacción Con Las Relaciones Humanas	150
Tabla 27 – Distribución Por Niveles Dimensión Promoción Y Remuneraciones.....	151
Tabla 28 – Distribución Por Niveles Dimensión Producción De Bienes Y Servicios	152
Tabla 29 – Distribución Por Niveles Dimensión Control Y Supervisión	153
Tabla 30 – Reporte De La Investigación Del Accidente	154
Tabla 31 – Reporte De La Causa Del Accidente	155
Tabla 32 – Reporte Del Accidente Por Rango De Edad.....	156
Tabla 33 – Reporte Del Accidente Por Género	157
Tabla 34 – Reporte Del Turno En Que Sucedió El Accidente	158
Tabla 35 – Reporte De La Parte Del Cuerpo Afectado Por El Accidente.....	159
Tabla 36 – Reporte De Las Áreas Laborales Donde Ocurrió El Accidente	160
Tabla 37 – Reporte Del Cargo Del Trabajador Que Sufrió El Accidente	161
Tabla 38 – Reporte Del Daño Causado Durante El Accidente.....	162
Tabla 39 – Reporte Resumen De Los Índices Que Han Generado Los Accidente En El Contexto Laboral	163
Tabla 40 – Relación Entre Las Dimensiones De Personalidad Y Satisfacción Laboral	166
Tabla 41 – Comparación De Medias De La Dimensión Introversión Extroversión Según Sexo	167
Tabla 42 – Comparación De Medias De La Dimensión Estabilidad – Inestabilidad Según Sexo	167
Tabla 43 – Comparación De Medias De Las Según El Cargo Del Trabajador	167
Tabla 44 – Comparación De Medias De Las Según El Tiempo De Servicio.....	168
Tabla 45 – Comparación De Medias De Las Según Grupos Etareos	168
Tabla 46 – Comparación De Medias De Las Según Estado Civil.....	169

Tabla 47 – Comparación De Medias En Satisfacción Laboral Según Sexo.....	169
Tabla 48 – Comparación De Medias Según Cargo Del Trabajador	170
Tabla 49 – Comparación De Medias Según Grupos Etareos	171
Tabla 50 – Comparación De Medias Según Años De Servicio.....	171
Tabla 51 – Comparación De Medias Según Estado Civil	172
Tabla 52 – Comparación De Medias Según Tipo De Temperamento.....	173

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Representación Del Universo Por Cargo Del Trabajador	116
Figura 2: Representación Del Universo Por Tiempo De Servicios	117
Figura 3: Representación Del Universo Por Grupos Etareos	118
Figura 4: Representación Del Universo Por Sexo	119
Figura 5: Representación Del Universo Por Estado Civil	120
Figura 6: Representación De La Población Por Cargo Del Trabajador	122
Figura 7: Representación De La Población Por Tiempo De Servicios.....	123
Figura 8: Representación De La Población Por Grupos Etareos.....	124
Figura 9: Representación De La Población Por Sexo.....	125
Figura 10: Representación De La Población Por Estado Civil.....	126
Figura 11: Representación De La Muestra Por Cargo Del Trabajador	128
Figura 12: Representación De La Muestra Por Tiempo De Servicios	129
Figura 13: Representación De La Muestra Por Grupos Etareos.....	130
Figura 14: Representación De La Muestra Por Sexo	131
Figura 15: Representación De La Muestra Por Estado Civil.....	132
Figura 16: Niveles De La Dimensión Introversión Extroversión.....	139
Figura 17: Niveles De La Dimensión Neuroticismo: Estabilidad Inestabilidad Emocional	139
Figura 18: Representación De Los Niveles De Introversión Extroversión	145
Figura 19: Representación De Los Niveles Dimensión Inestabilidad Estabilidad.....	146
Figura 20: Representación De La Distribución Por Tipos De Temperamentos	147
Figura 21: Representación Por Niveles De Satisfacción Laboral.....	148
Figura 22: Representación Por Niveles En La Dimensión Satisfacción Con La Organización.	149
Figura 23: Representación Por Niveles Dimensión Satisfacción Con Las Relaciones Humanas.	150

Figura 24: Representación Por Niveles Dimensión Promoción Y Remuneraciones.....	151
Figura 25: Representación Por Niveles Dimensión Producción De Bienes Y Servicios.	152
Figura 26: Representación Por Niveles Dimensión Control Y Supervisión	153
Figura 27: Representación Del Reporte De La Investigación Del Accidente	154
Figura 28: Representación Del Reporte De La Causa Del Accidente	155
Figura 29: Representación Del Reporte Del Accidente Por Rango De Edad.....	156
Figura 30: Representación Del Reporte Del Accidente Por Género	157
Figura 31: Representación Del Reporte Del Turno En Que Sucedió El Accidente	158
Figura 32: Representación Del Reporte De La Parte Del Cuerpo Afectado Por El Accidente	159
Figura 33: Representación Del Reporte De Las Áreas Laborales Donde Ocurrió El Accidente	160
Figura 34: Representación Del Reporte Del Cargo Del Trabajador Que Sufrió El Accidente	161
Figura 35: Representación Del Reporte Del Daño Causado Durante El Accidente.....	162
Figura 36: Perfil Del Índice De Frecuencia Mensual	164
Figura 37: Perfil Del Número De Accidentes Mensual.....	164
Figura 38: Perfil Del Índice De Severidad Mensual	164
Figura 39: Perfil Del Accidentabilidad Mensual	165

Influencia de las dimensiones de la personalidad y satisfacción laboral en la prevalencia de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo

Florby Brisset Ayquipa Montoya

Universidad Nacional Federico Villarreal

Resumen

La investigación de tipo descriptiva comparativa correlacional tuvo como objetivo Determinar las dimensiones de la personalidad y satisfacción laboral en la prevalencia de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana. y asociarla - compararla en función del sexo, grupos etareos, estado civil, años de servicios, cargo laboral y tipo de temperamento. Se aplicaron la escala de satisfacción laboral de Sánchez Navarro (2009) y el inventario de personalidad de Eysenck forma B, a una muestra de 214 trabajadores: Los resultados se analizaron con el SPSS y se concluyó: 1. La escala de satisfacción laboral presenta validez de constructo y una confiabilidad de 0.905 2. En los niveles de la dimensión introversión extroversión el 11.9% son muy introvertidos; el 23.8% son introvertidos y el 37.9% son tendientes a la introversión, a diferencia del 31.8% que son tendientes a la extroversión y el 4.75 son extrovertidos. En los niveles de la dimensión Neurotismo (estabilidad inestabilidad emocional), el 1.4% son muy estables emocional; el 3.3% son estables y el 24.3% de la muestra son tendientes a la estabilidad emocional, a diferencia del 48.6% son tendientes a la inestabilidad emocional y el 22.4% son inestables emocionalmente. El 46.3% poseen un temperamento melancólico; el 24.3% son coléricos; el 16.8% son flemáticos y el 12.6% son sanguíneos. 3. En satisfacción laboral, el 84.1% están catalogados en el nivel de moderadamente satisfechos; el 9.8% están catalogados en el nivel satisfecho y solo el 6.1% reportan que están muy satisfechos laboralmente. Las dimensiones que presentan problemas son: relaciones humanas, donde el 0.9% están en el nivel de insatisfechos; el 91.6% están en el nivel de poco insatisfechos. En la dimensión promoción y remuneraciones, reportándose el 1.4% están en el nivel de insatisfechos; el 67.3% están en el nivel poco satisfechos; 4. La prevalencia de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo Enero – Julio 2016 fue de 41 accidentes, de donde en 36 accidentes, su causa fue de actos inseguros y se reportó una mayor incidencia en personal auxiliar de enfermería. 5. Existe relación positiva entre la dimensión introversión extroversión con satisfacción laboral a diferencia de la dimensión inestabilidad emocional estabilidad emocional que tiene una relación negativa muy significativa que nos indica que a mayor inestabilidad emocional menor es la satisfacción laboral. 6. Se encontró que existen diferencias muy significativas en la dimensión introversión extroversión en función del cargo del trabajador, tiempo de servicio y grupos etareos, 7. En satisfacción laboral existen diferencias significativas según sexo, donde las mujeres tienen un mayor promedio que el sexo masculino; Según grupos etareos, donde las personas de mayor edad obtienen mayores promedios; Según tiempo de servicios, donde el personal más antiguo presenta mayores promedios; Según el estado civil, donde los casados, divorciados y viudos, presentan mayores promedios que los solteros; Según el tipo de temperamento, donde los trabajadores de temperamento sanguíneo y flemático tienen mayores promedios que los coléricos y melancólicos.

Frases clave: Dimensiones de la personalidad, satisfacción laboral, prevalencia de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Influence of the dimensions of the personality and job satisfaction in the prevalence of risks of Safety and Health in the Work

**Florby Brisset Ayquipa Montoya
National University Federico Villarreal**

Abstract

Descriptive comparative correlational research aimed to determine the personality and job satisfaction dimensions in the prevalence of Health and Safety at Work in the nursing area in a private clinic in Metropolitan Lima and associate it - compare it according to gender, age groups, marital status, years of service, job title and temperament type. Sánchez Navarro's work satisfaction scale (2009) and the Eysenck form B's personality inventory were applied to a sample of 214 workers: The results were analyzed with the SPSS and it was concluded: 1. The scale of job satisfaction is valid of construct and a reliability of 0.905 2. At the levels of the introversion dimension extroversion, the 1.9% are very introverted; 23.8% are introverts and 37.9% are prone to introversion, as opposed to 31.8% who are prone to extroversion and 4.75 are extroverted. At levels of Neurotisan dimension (stable emotional instability), 1.4% are very stable emotional; 3.3% are stable and 24.3% of the sample are prone to emotional stability, as opposed to 48.6% are prone to emotional instability and 22.4% are emotionally unstable. 46.3% have a melancholic temperament; 24.3% are choleric; 16.8% are phlegmatic and 12.6% are blood. 3. In job satisfaction, 84.1% are cataloged at the moderately satisfied level; 9.8% are cataloged at the satisfied level and only 6.1% report that they are very satisfied at work. The dimensions that present problems are: human relations, where 0.9% are at the level of dissatisfied; 91.6% are at the level of little dissatisfied. In the promotion and remuneration dimension, 1.4% are reported as being dissatisfied; 67.3% are at the dissatisfied level; 4. The prevalence of Safety and Health risks at Work January - July 2016 was 41 accidents, where in 36 accidents, the cause was of unsafe acts and a higher incidence was reported in auxiliary nurses. 5. There is a positive relationship between the introversion dimension extroversion with job satisfaction as opposed to the emotional instability dimension emotional stability that has a very significant negative relation that indicates that the greater emotional instability is lower job satisfaction. 6. It was found that there are very significant differences in the introversion dimension extroversion depending on the worker's position, time of service and age groups, 7. In job satisfaction there are significant differences according to sex, where women have a higher average than the male sex ; According to age groups, older people get higher averages; According to time of services, where the oldest staff presents higher averages; According to the marital status, where the married, divorced and widowed, present higher averages than singles; According to the type of temperament, where workers of sanguine and phlegmatic temperament have higher averages than the choleric and melancholy.

Key phrases: Personality dimensions, job satisfaction, prevalence of risks of Safety and Health at Work.

Introducción

La importancia de investigar la personalidad del personal que trabaja en el área de enfermería de una clínica privada de Lima, con la finalidad de poder establecer un adecuado perfil que permita prevenir una serie de actos que conllevan a accidentes en el trabajo, con pérdidas de horas y con costos altos para la institución de salud privada.

La investigación de tipo descriptiva comparativa correlacional tuvo como objetivo, Determinar las dimensiones de la personalidad y satisfacción laboral en la prevalencia de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana. Y asociarla - compararla en función del sexo, grupos etareos, estado civil, años de servicios, cargo laboral y tipo de temperamento. Se aplicaron la escala de satisfacción laboral de Sánchez Navarro (2009) y el inventario de personalidad de Eysenck forma B, a una muestra de 214 trabajadores de ambos sexos y que cumplieran con el criterio de inclusión de 1 a 15 años de servicios.

La presente investigación está distribuida en 05 capítulos: en el I capítulo se describe la problemática de la investigación, la formulación del problema, objetivos, variables, hipótesis y la justificación del trabajo. En el II capítulo se describen los reportes de los antecedentes de investigación y el marco teórico de la investigación. En el III capítulo, se plantea la metodología, tomando en cuenta, el tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnica e instrumento de obtención de datos y las técnicas de análisis de los datos. En el IV capítulo se describen los resultados. En el V capítulo se analizan y discuten los resultados con los antecedentes de la investigación. Se plantean las conclusiones y recomendaciones. Las referencias y en anexo se describe el instrumento de obtención de los datos.

Capítulo I:

Planteamiento del problema

1.1. Planteamiento del problema

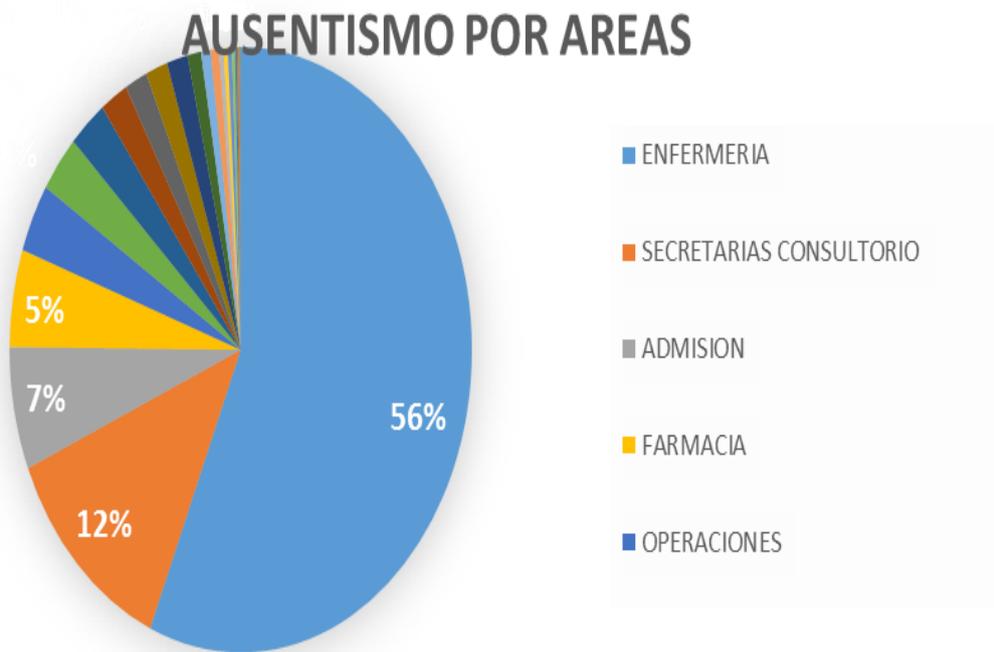
Todos los gerentes quisieran que las organizaciones que dirigen tengan sistemas de funcionamiento en máxima seguridad, para lo cual invierten todo lo necesario para que esos sistemas funcionen a cabalidad y la empresa esté protegida contra cualquier acontecimiento que la pueda afectar y poner en riesgo su supervivencia, lo que generaría grandes pérdidas y hasta la desaparición de la misma. Con frecuencia se observa que los sistemas de seguridad no solamente están dirigidos a las instalaciones o a que los equipos funcionen adecuadamente, sino que también son sometidas a constantes auditorías para identificar cualquier mal desempeño de las personas que trabajan en el lugar. No les falta razón tomar todas las medidas de seguridad porque a través de ella se identifica cómo está marchando la organización a ese nivel, así como que si aparece algún problema quiere decir que algo no está funcionando bien, por lo que es necesario tomar inmediatamente las medidas correctivas para superar el problema.

Sin embargo, la seguridad con frecuencia no funciona como los gerentes lo han previsto, pero no por fallas en el sistema sino porque son los errores humanos los que hacen vulnerables los sistemas. Estas fallas pueden obedecer a descuido, negligencia, falta de previsión de los responsables de quienes trabajan en la planta o de los que controlan los equipos. Es bastante conocido que el 95% de los accidentes obedecen a errores de las personas, a pesar que hay organizaciones que todos los días dan instrucciones de seguridad o preparan a sus empleados para evitar accidentes. Por eso, se hace necesario tomar las medidas provisionales para que los trabajadores de una organización tengan cada vez menos

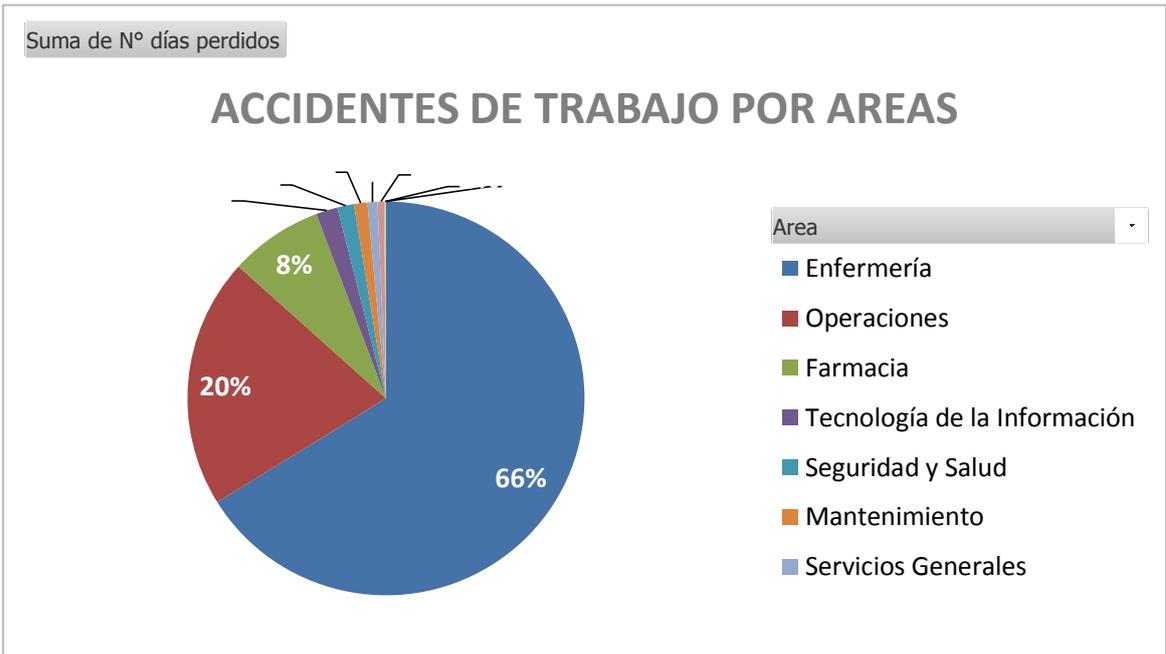
errores para la mejor marcha de la empresa, para lo cual los psicólogos sirven como un gran soporte para lograr este objetivo.

Ahora bien, en forma específica referimos que el ausentismo altera el proceso de desarrollo institucional y afecta el 97% de las empresas, por esta razón, es importante identificar la tasa de ausentismo laboral y sus causas, de manera que podamos desarrollar herramientas adicionales de análisis que permitan encontrar una relación “causa-efecto” e implementar acciones correctivas en favor del personal y de la institución. (Bastide, 2012).

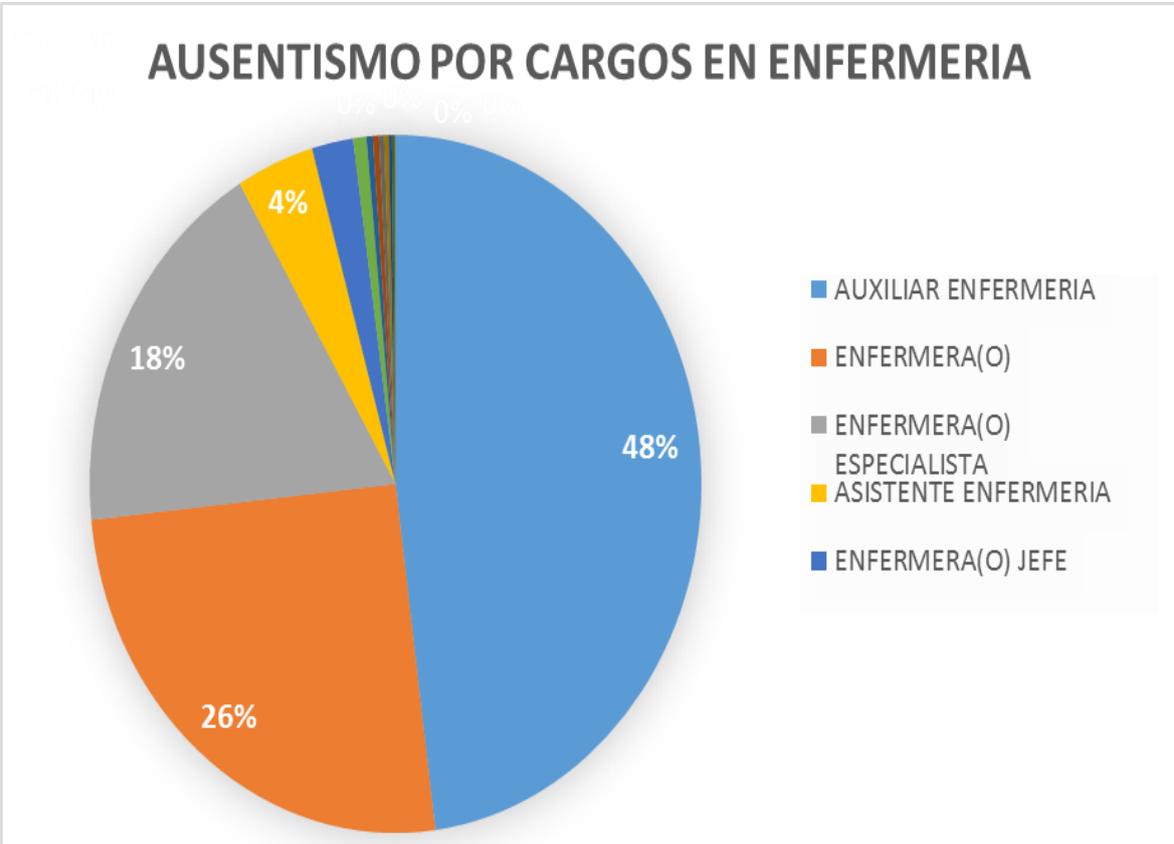
En tal sentido, en la Clínica Ricardo Palma la tasa de ausentismo de Enero a Diciembre 2015 en las principales áreas suman 16,753.63 días y se aprecia de la siguiente manera:



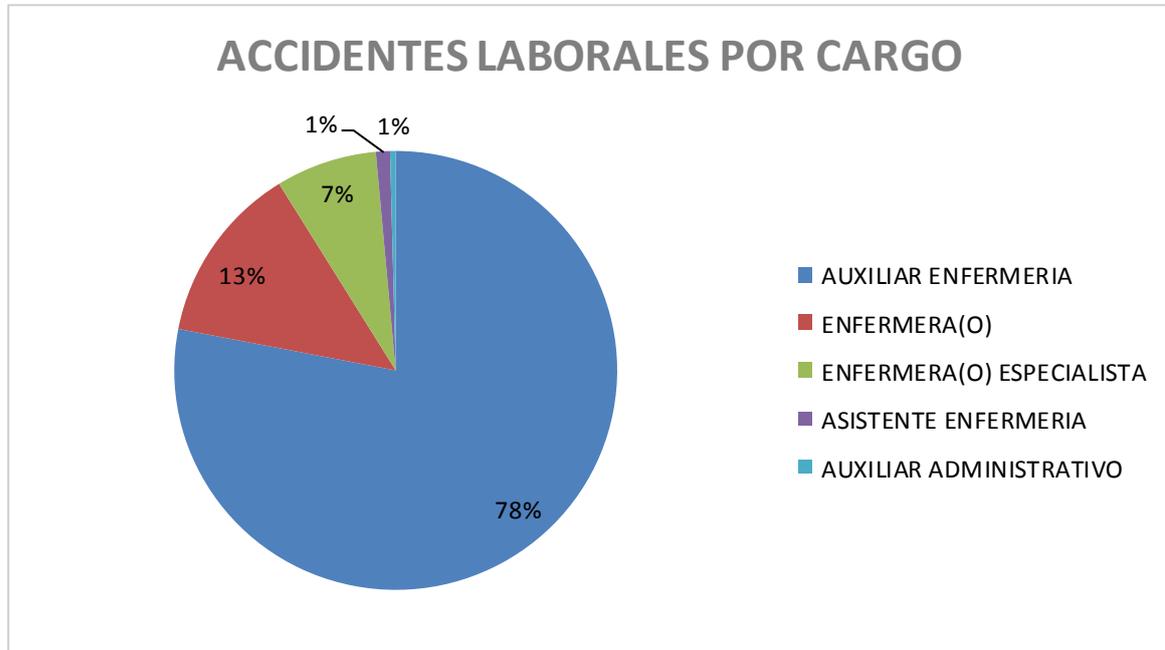
En la Clínica Ricardo Palma la tasa de accidentes de trabajo de Enero a diciembre 2015 en las principales áreas suman 736 días y se aprecia de la siguiente manera:



En el área de Enfermería, el número de días de ausentismo es de 9,451.90 y vista por cargos se ve de la siguiente manera



En el área de Enfermería, el número de días perdidos por accidentes de trabajo es de 487 días y vista por cargos se ve de la siguiente manera:



1.2 Formulación del problema

En base a lo referido en líneas anteriores se formula los siguientes problemas de investigación:

¿Cuáles son las dimensiones de la personalidad y satisfacción laboral del personal en la prevalencia de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana?

¿Cómo se asocian y comparan las dimensiones de la personalidad y satisfacción laboral del personal en la prevalencia de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana función del sexo, grupos etareos, condición civil, años de servicios, cargo laboral y tipo de temperamento?

1.3 Objetivos:

1.3.1 Objetivos generales:

- Determinar las dimensiones de la personalidad y satisfacción laboral en la prevalencia de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana.
- Establecer la asociación y comparación de las dimensiones de la personalidad y satisfacción laboral en la prevalencia de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana función del sexo, grupos etareos, estado civil, años de servicios, cargo laboral y tipo de temperamento

1.3.2. Objetivos específicos:

1. Realizar el ajuste de las medidas psicométricas: validez de constructo y confiabilidad de la escala de satisfacción laboral.
2. Describir las dimensiones de personalidad y temperamentos del personal en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana.
3. Describir los niveles de satisfacción laboral del personal en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana.
4. Describir la prevalencia de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo del personal en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana Enero – Julio 2016.
5. Relacionar las dimensiones de personalidad y satisfacción laboral en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana.
6. Comparar los promedios las dimensiones de la personalidad del personal en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana función del sexo, grupos etareos, estado civil, años de servicios y cargo laboral.

7. Comparar los promedios satisfacción laboral del personal en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana función del sexo, grupos etareos, estado civil, años de servicios. cargo laboral y tipo de temperamento.

1.4 Variables:

Por el tipo de investigación la variable es de tipo asignada.

1.4.1 Variable de la investigación

- Dimensiones de personalidad
- Satisfacción laboral

1.4.2 Variables de control:

- **Sexo:** Masculino – Femenino.
- **Grupos etareos:** 20 – 29 años; 30 – 39 años; 40 – 49 años; 50 -59 años; 60 – 69 años.
- **Años de servicios:** 0 – 5; 6 – 10; 11 – 15; 16 – 20; 21 – 25; 25 – 30 años.
- **Cargo laboral:** enfermeras, enfermera con especialidad y auxiliares de enfermería.
- **Tipo de temperamento:** melancólico, colérico, flemático y sanguíneo.
- **Estado civil:** soltero, casado, divorciado y viudo.

1.4.3 Definición operacional de la variable de investigación

Estará dado por el puntaje total y niveles obtenidos en la escala.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis conceptual:

Por el tipo de investigación descriptiva no es necesario formular una hipótesis conceptual, en la medida de que no se establecen relaciones funcionales entre las variables de estudio.

1.5.2 Contrastación de las Hipótesis estadísticos

Para los objetivos específicos 01, 02, 03 y 04 no se formulan hipótesis estadísticas.

Hipótesis 01 (objetivo específico 05)

Ho: No hay relación entre las dimensiones de personalidad y satisfacción laboral.

Hi: Existe relación significativa entre las dimensiones de personalidad y satisfacción laboral.

Hipótesis 02 (objetivo específico 06)

Ho: No existe asociación entre los temperamentos de personalidad en del personal en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana función del sexo, grupos etareos, estado civil, años de servicios y cargo laboral.

Hi: Existe asociación estadística entre los temperamentos de personalidad en del personal en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana función del sexo, grupos etareos, estado civil, años de servicios y cargo laboral.

Hipótesis 03 (objetivo específico 04)

Ho: No existe diferencias de los promedios las dimensiones de la personalidad del personal en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana función del sexo, grupos etareos, estado civil, años de servicios y cargo laboral.

Hi: Existe diferencias significativas de los promedios las dimensiones de la personalidad del personal en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana función del sexo, grupos etareos, estado civil, años de servicios y cargo laboral.

1.4 Justificación de la investigación

La carencia de investigaciones teniendo en cuenta las variables de estudio en el área de salud. La prevalencia de accidentes en el personal del área de enfermería. La falta de instrumentos para la evaluación y selección de forma apropiada. La carencia de un plan de contingencias que evite o prevengan los accidentes en el área de enfermería de la clínica privada.

Capítulo II:

Marco teórico

2.1 Antecedentes de estudio

Ávila (2008), investigó sobre: Factores Psico sociales Asociados a la Satisfacción Laboral en empleados de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Donde analiza de manera genérica y específica la relación entre los *factores psico sociales* (autoestima, auto desarrollo, aceptación e integración social, poder, reconocimiento social y seguridad) y *la satisfacción laboral* (intrínseca, extrínseca, propio trabajo, condiciones laborales y relaciones entre empleados) en una muestra probabilística de 306 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Federico Villarreal, de ambos sexos, con edades entre 20 y 60 años. El diseño que se empleó fue no experimental de tipo descriptivo, comparativo y correlacional. Los instrumentos de evaluación fueron la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook & Wall y la escala de Motivos Psico sociales de Fernández Seara. Se realizó el análisis psicométrico para ambos instrumentos, obteniéndose confiabilidad y validez satisfactoria. Los resultados indican que sólo 51.9% de la muestra manifiesta satisfacción laboral por encima del promedio, siendo los varones los que tienen mayor satisfacción que las mujeres. Así mismo, encontramos que contar con estabilidad laboral, tener familia propia, educación superior y ejercer la carrera, permiten la existencia de mayor satisfacción laboral. De otra parte, los resultados evidencian que todos los factores psicosociales se encuentran relacionados de manera positiva con la satisfacción laboral ($p < 0.001$). El análisis de Regresión Múltiple evidencia que el *reconocimiento social* es el factor psicosocial más importante en la explicación de la satisfacción laboral ($\beta = 0.53$;

$p < 0.001$); en tanto que, el componente motivacional más importante asociado a la satisfacción laboral es la ejecución ($\beta = 0.439$; $p < 0.001$).

Bejarano (1998 en Ávila 2008). Preocupan las condiciones laborales del personal de enfermería en San Salvador. El artículo se propone un análisis cualitativo de las condiciones laborales como factor de estrés en las actividades del personal de enfermería que desarrolla tareas en los Hospitales públicos de San Salvador de Jujuy, Argentina.

Chávez et al (1996 en Ávila 2008). Satisfacción laboral en médicos y enfermeras. El objetivo es determinar el grado de satisfacción laboral del personal médico y de enfermería que ocupa puestos de confianza en las unidades médicas del instituto mexicano del seguro social en la Delegación Regional de Baja California. Se construyó un instrumento para medir la satisfacción laboral con 53 ítems que abordaron cinco dimensiones: relaciones profesionales y personales, recursos materiales, cargas de trabajo, autonomía y recompensas psicológicas y materiales. Se aplicó a 69 médicos y 34 enfermeras; de éstos, 16% manifestó satisfacción alta; el 66% satisfacción media; 18% satisfacción baja. De las dimensiones estudiadas, la que señala el mayor número de sujetos con satisfacción alta fue la autonomía (69%); las relaciones profesionales y la calidad de trabajo fueron los apartados en los que se encontró menor proporción de sujetos con satisfacción alta (13% cada una). La edad y la antigüedad en el puesto son las variables que están relacionadas con el nivel de satisfacción laboral.

Facci (1996). Un programa para la calidad de vida en el lugar de trabajo. La empresa puede contribuir a promover una mejor calidad de vida de sus empleados implementando programas que atiendan a la salud física, emocional, social, intelectual y espiritual de los trabajadores. Para cumplir con sus objetivos los programas que se aplican en el lugar de trabajo tienen que desarrollarse en tres niveles. Un primer nivel de concientización por el cual el personal tome interés en los contenidos del programa. El segundo nivel consiste en la

implementación de cambios en los hábitos a fin de mejorar la calidad de vida personal. El tercer nivel se centra en la creación de un ambiente laboral que aliente un estilo de vida saludable. Las consecuencias positivas de los programas de calidad de vida en la empresa son: mayor satisfacción y motivación personal del trabajador, menos accidentes y enfermedades, desarrollo de una mentalidad saludable en la empresa, mayor productividad y calidad y reducción de costos laborales.

Gutiérrez et al (2004 en Ávila 2008). Significado que tiene las condiciones laborales actuales para la calidad de vida como factor del desarrollo humano del enfermero. Estudio cualitativo, de enfoque descriptivo que busca comprender el significado de las relaciones de trabajo actuales y la calidad de vida como factor de desarrollo humano del profesional de enfermería que labora actualmente en la ciudad de Manizales. Se aplicó entrevistas enfocada en dos sesiones, mediante puntos de debate previamente diseñados y evaluados por expertos. En la entrevista se indagó sobre aspectos como: condiciones laborales, ingresos, formas de contratación, participación democrática, calidad de vida y desarrollo humano. Encontramos que a partir de la implementación de la ley 100/93, se dieron cambios que llevaron a inestabilidad laboral, aumento de cargas de trabajo, nuevas asignaciones de funciones diferentes al perfil profesional, falta de acceso a la educación continuada y el paso de una enfermería asistencial de cuidado directo a una enfermería más administrativa. Con relación a los ingresos se encuentra una marcada diferencia en las enfermeras (os) docentes de universidades públicas y privadas que reciben salarios más altos que los de las enfermeras asistenciales en los mismos sectores, en los cuales además se encontró retraso en pagos de sueldos, ausencia de reconocimientos económico por estudios de post grado y años de experiencia. En cuanto a las formas de contratación, se evidencia mayor tendencia a la vinculación por cooperativas en ambos sectores. También se haya una disminución de espacios propios por convocatoria como los departamentos y coordinaciones de enfermería,

pero resaltan la importancia del papel decisivo que cumplen dentro del equipo de salud y la sociedad. Igualmente, se evidencia el reconocimiento de su gran potencial de trabajo, su liderazgo dentro del equipo de trabajo por conocimientos y actitudes, así como, también para adelantar procesos de cambio. Existe poca capacidad de asociación y desconocimiento de la ley 266/96. Alteraciones en la satisfacción de las necesidades básicas y de la calidad de vida. Herrera & Cassals (2005), Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. La calidad de vida laboral es el grado en que los miembros de un colectivo son capaces de satisfacer las necesidades personales a través de sus experiencias en el contexto organizacional. Se realizó un estudio descriptivo de algunos factores que influyen en la calidad de vida en el trabajo en el área de enfermería. Se emplearon diversos instrumentos para medir el estrés laboral y su vulnerabilidad, la satisfacción y la autoestima. La muestra se conformó con 20 enfermeros escogidos al azar en el Instituto de medicina Tropical Pedro Kouri. Se encontró una buena calidad de vida laboral basada en bajos índices de riesgo de estrés laboral, elevada autoestima y satisfacción, contraria a los resultados de investigaciones similares alrededor del mundo.

Hernández y Hervia (1998). Factores que se asocian al grado de satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en el área intrahospitalaria del servicio de salud metropolitano sur oriente, Santiago de Chile. La siguiente investigación consiste en un estudio descriptivo, de corte trasversal, cuyo fin es conocer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en el área intrahospitalaria. La muestra fue de 74 enfermeras, de un universo de 103, del servicio de salud metropolitano sur oriente. La información fue recogida a través de un cuestionario auto aplicado, durante los meses de enero a marzo de 1998. Se elaboró una escala que se categorizó en tres grupos realizando un corte teórico, donde se consideró como satisfacción laboral cuando la persona estaba satisfecha en el 80% o más de los ítems evaluados reflejando satisfacción y el 50% o menos insatisfacción laboral. Mayoritariamente

las enfermeras son mayores de 30 años, casadas y con más de 10 años de experiencia intrahospitalaria. Los resultados muestran que un 62.4% estaban insatisfechas, un 34% está regularmente satisfecha y tan solo el 4.1% se encuentra satisfecha laboralmente. Los factores que se asocian a la insatisfacción laboral son las condiciones de trabajo, las pocas oportunidades de desarrollo profesional y la baja remuneración. La mayoría considera que tiene autonomía y reconocimiento por su trabajo. Es esencial para enfermería identificar los aspectos que se asocian a la insatisfacción laboral para poder crear estrategias para revertir esta situación, reflejándose en una mejor atención al usuario y un mayor reconocimiento de la labor que se realiza. Una mayor organización y evaluación de los servicios coordinadores de enfermería permitiría mejorar la satisfacción de las enfermeras intrahospitalarias.

Knave (1995). Estrategias de salud ocupacional para una buena calidad de vida laboral. Cada vez se acepta en mayor grado, en muchos países, que el medio ambiente de trabajo no solo deber ser saludable y seguro. También debe contribuir a nuestro desarrollo personal y profesional. El cumplimiento del trabajo debe en última instancia conducir a una mejora en la calidad y en la productividad. Este método holístico ha sido la base de los servicios de salud ocupacional en Suecia durante los últimos años. Los modelos se han presentado para lograr un buen funcionamiento de la asistencia sanitaria en la empresa y se espera que las experiencias que se obtuvieron se puedan usar para futuros cambios en la vida laboral bajo el lema: un trabajador saludable en una empresa saludable.

Marucco & Gil-Monte (2007). Satisfacción laboral en pediatras del cono urbano boraerense, Región sur. El objetivo de este estudio fue determinar la prevalencia de satisfacción laboral en una muestra de pediatras. La muestra la formaron 123 pediatras que trabajan en servicios de pediatría de hospitales generales, 89 mujeres (72.4%) y 34 hombres (27.6%). El estudio fue transversal, no aleatorizado. La satisfacción laboral se evaluó mediante una escala de 8 ítems del cuestionario de satisfacción laboral S20/23°. Los resultados indican que el 13% de

los participantes manifestaron estar insatisfechos o muy insatisfechos con los aspectos evaluados de su trabajo. El 89.4%, de los participantes manifestaron estar muy insatisfechos con el salario; la higiene del lugar de trabajo (57.7%), la formación (56.9%) y con las posibilidades de promoción (59.3%) No se obtuvieron diferencias significativas en función del sexo. Se concluye que existen altos grados de insatisfacción en importantes aspectos de la vida laboral de los pediatras de hospitales generales. Se propone recomendaciones para mejorar las variables evaluadas.

Santos et al (2008). Nurses satisfaction level with their work. El objetivo de este estudio es identificar el nivel de satisfacción de los enfermeros en relación a su trabajo en hospital. Se aplicó el método descriptivo – exploratorio, con enfoque cualitativo y análisis de contenido de Bardin. Los datos se obtuvieron por medio de entrevistas con 10 enfermeros implicados en la asistencia directa al paciente, de dos unidades de clínica médica de un hospital universitario de Fortaleza- Ceará – Brasil, en el 2004. El grupo de enfermeros reveló, principalmente, insatisfacción profesional, destacando: la falta de oportunidad de actuación en las áreas de mayor identificación, dificultades institucionales para la realización de reciclaje, poco reconocimiento y escasa valorización del trabajo del enfermero, por el equipo multiprofesional, pacientes e institución. Los elementos identificados dificultan el trabajo y la satisfacción de los profesionales, sirviendo de alerta a los gerentes de servicio.

Olivares et al (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios del departamento académico de clínica estomatológica. El presente estudio determinó la satisfacción laboral del personal docente del departamento académico de clínica Estomatológica de la facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira, de la universidad Peruana Cayetano Heredia – Perú. Tomando como grupo de estudio a 36 docentes (14 mujeres y 22 hombres) que se encontraban laborando en febrero del 2005. Se utilizó una encuesta usando la escala de Liker, midiendo los cuatro factores de la satisfacción laboral. La satisfacción laboral por la

institución fue BUENA. La satisfacción laboral por la remuneración, tensión laboral y condición laboral fue regular. Además, la satisfacción laboral global fue regular.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Personalidad

El vocablo personalidad, proviene del latín clásico “*persona*” que significaba la máscara del actor en el teatro griego, luego pasó a significar el propio actor y su papel. Entre los romanos, se empleaba cómo indicador de un determinado papel o función social: la personalidad del padre, del rey, etc.

En la actualidad, la psicología científica establece distinciones entre persona y personalidad según Joseph Nuttin (1973) la personalidad es una construcción científica, elaborada por el psicólogo con la finalidad o intención de formarse una idea de la manera de ser y de las funciones que caracterizan al organismo psicofisiológico que se denomina persona humana, en tanto que cuando se refiere a una persona se alude solo al individuo concreto.

A. Definiciones científicas de la personalidad:

La noción y concepto de personalidad es quizá el de mayor importancia y trascendencia dentro de la psicología, y así está demostrado al comprobar la abundante investigación y dedicación hacia este tema. Sin embargo, se debe señalar que la definición de personalidad es aún muy vaga ya que no se dispone hasta la actualidad de un consenso acerca de su definición. Como bien manifiesta Hans Eysenck (1977):

El concepto de personalidad es central en psicología y así está generalmente reconocido. Existe cierto acuerdo en convenir que se refiere a determinadas disposiciones permanentes en la constitución del individuo, pero su naturaleza, cómo podría ser medida y definida son cuestiones sobre las que los psicólogos están en tremendo desacuerdo.

Ahora bien, según Hall y Lindzey, las definiciones de la personalidad son más usadas por los psicólogos se agrupan en 4 clases de categorías:

1. Definiciones generales, que toman en cuenta todos los procesos o respuestas de que es capaz el individuo -como intereses hábitos y capacidades-, en otras palabras, la personalidad representa la suma total de la conducta del individuo. Sin embargo, tales definiciones tienden a ignorar los aspectos integrativos de la personalidad.
 2. Definiciones que destacan la integración u organización de la personalidad; una de esas definiciones es la de Cameron (1974) en donde afirma que es la organización dinámica de los sistemas de conducta entrelazados que posee cada uno de nosotros, a medida que el individuo crece desde un recién nacido biológico hasta un adulto biosocial en un medio ambiente de otros individuos y productos culturales.
 3. Definiciones jerárquicas que subrayan varias capas de rasgos o características, tendientes a destacar la demarcación de funciones por ejem. la teoría de Freud.
 4. Definiciones que resaltan el ajuste del individuo a su medio ambiente, entendiéndose la personalidad como las formas características en que nos comportamos al tratar de permanecer en armonía con lo que nos rodea.
- Eysenck (1962) define a la personalidad como “la resultante total de los patrones reales o potenciales del organismo, determinados por la herencia y el medio ambiente”.
 - Prince (citado por Bertocci y Cols. 1966) sostiene que es la personalidad es “la suma total de las disposiciones y tendencias adquiridas por medio de la experiencia”.
 - Allport (1962) afirma que es “la organización dinámica en el interior del individuo de aquellos sistemas psicofísicos que determinan su ajuste único al ambiente”.

- Cattell (1972) asevera que es “lo que determina la conducta de una situación definida y con humor definido”.
- Filloux (1972) por su parte, considera que la personalidad “es la configuración única que toma en el transcurso de la historia de un individuo, el conjunto de los sistemas responsables de su conducta”.
- Levy (citado por Sarason, 1978) sostiene que “es una representación mental de lo percibido o una idea que resulta del hecho de que los individuos poseen identidades basadas en atributos del comportamiento, que parecen tener un locus interno de causalidad y que poseen además cierto grado de estructura y organización”.
- Para Ferguson (1979) la personalidad de un individuo es la suma total de los modos como característicamente reacciona hacia los demás e interacción con ellos, Personalidad incluirá patrones manifiestos de conducta social, así como aquellas conductas y motivaciones, como la lucha por la obtención de sus metas.
- Woodworth (citado por Hurlock, 1971) sostiene que la personalidad “no es un atributo definido ni específico, más es la cualidad de la conducta total del individuo expresada por los hábitos del pensamiento y expresión, actitudes e intereses, manera de actuar y la filosofía personal de la vida.
- Freud afirma que la personalidad es una estructura psíquica constituida por tres instancias: ello, yo, súper yo, estas instancias se encuentran en un constante proceso dinámico y la predominancia de alguna de ellas va a determinar la peculiaridad en el comportamiento del individuo.
- Erick Fromm considera que es la totalidad de cualidades psíquicas heredadas y adquiridas de un individuo y que lo hacen más a los demás. Resalta los factores

sociales como factores determinantes en el modelamiento de la personalidad del individuo.

- John Watson asevera que es la suma de nuestros comportamientos, no tiene disposiciones, ni cualidades específicas, cree que el individuo desde que nace es como una mente o un organismo en blanco, sin estructuras existentes y la personalidad se forma y se modela por acción de la experiencia y el aprendizaje.
- Rubén Ardilla afirma que personalidad “es la integración de la conducta individual fundamentada en factores genéticos aprendidos”.
- B.F. Skinner considera que “es un constructo teórico, elaborado con el fin de establecer la relación existente entre el organismo y el medio ambiente”.

El enfoque científico de la Personalidad es de aparición relativamente reciente dentro del desarrollo histórico de la Psicología. Al respecto Linton (1975, p. 92) señala:

“...La aparición de los conceptos modernos de la personalidad y el estudio del proceso que implica su formación, son creaciones relativamente recientes. Por consiguiente, no sorprende que todavía reine una gran confusión en los conceptos y definiciones...”

“...Tras comenzar con una definición operacional simple de la persona como algo que es posible señalar, una definición de la personalidad como la conceptualización más adecuada que el hombre de ciencia puede proporcionar en un momento dado de la conducta de una persona en todos sus detalles. La personalidad es una interpretación teórica que se deriva de la conducta toda de una persona... “(McClelland, 1951)

“... La personalidad es la organización dinámica, dentro del individuo, de los sistemas psicofísicos que determinan su conducta y su pensamiento característicos...” (Allport, 1961).

“...Por personalidad entendemos los rasgos y disposiciones relativamente perdurables del individuo que, a lo largo del tiempo, se han consolidado hasta constituir un patrón que lo distingue de otros individuos...” (Sarnoff, 1962).

“...Personalidad es una organización más o menos estable y duradera de carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona, que determina su adaptación única al ambiente. El carácter denota el sistema de una persona más o menos estable y duradero del sistema del comportamiento afectivo (emoción); el intelecto, el sistema más o menos estable y duradero del comportamiento cognitivo (inteligencia) y el físico, el sistema más o menos estable y duradero de la configuración corporal y de la dotación neuroendocrina...”

(Eysenck,1963, p.2)

“De este modo, llegamos a la conclusión de que la personalidad es un concepto hipotético complejo. Es un concepto hipotético porque lo hemos construido (a partir de las observaciones de la conducta, naturalmente). Y es complejo porque suponemos que está compuesto de unidades menores -rasgos, o necesidades, o ello, yo y superyó.” (Baughman y Welsh, 1964)

“Se definirá la personalidad de un individuo como la combinación de todas las dimensiones relativamente perdurables de las diferencias individuales que sea posible medir en él.” (Byrne, 1966).

“La Personalidad es la configuración única que se toma en el transcurso de la historia de un individuo, el conjunto de los síntomas responsables de su conducta.” Filloux (1978, p.7)

“La Personalidad tendría tres connotaciones básicas:(Amorós 1978):

Un aspecto humano en general.

Un aspecto diferencial específico; y

Funciones cognoscitivas elevadas, que posibilitan las actividades intelectuales y la proyección del sujeto hacia el mundo exterior.

“Personalidad es la modalidad total de la conducta de un individuo que no es suma de modalidades particulares o rasgos sino producto de su integración” (Merani,1980, p.118).

El investigador se inclina por lo general a considerar a la personalidad como una construcción teórica, porque este punto de vista le proporciona un margen y una libertad máxima para su tarea. El terapeuta, en cambio prefiere por lo general algo con mayor sustancia descriptiva, porque su tarea lo orienta en forma directa hacia la condición mental de los pacientes. El estudiante de la personalidad que recién se inicia no se equivocará mucho si puede mantener un punto de vista ecléctico, que no implique ni aceptar ni rechazar ninguna de las definiciones o interpretaciones hasta que haya examinado por sí mismo las cosas con mayor cuidado.

Skinner define la personalidad como una colección de patrones de conducta. Las diferentes situaciones provocan distintos patrones de respuesta. Cada respuesta individual se basa únicamente en experiencias previas y en la historia genética.

Eysenck, concibe a la personalidad como resultante total de los patrones conductuales reales o potenciales del organismo, determinados por la herencia y el medio ambiente.

Adorno; Frenkel-Brunswick y otros: "La Personalidad es la organización de fuerzas más o menos permanentes dentro del individuo.

Para Barnow, "La personalidad es una organización de fuerzas más o menos permanentes dentro del individuo, asociado con un complejo de actitudes, valores y medios de percepción bastante consistente que explican, en parte, la consistencia en el comportamiento del individuo".

Filloux, sostiene que: "La Personalidad es la configuración única que toma en el transcurso de la historia de un individuo, el conjunto de los sistemas responsables de su conducta".

Para Kluckhohn y Murray, La Personalidad es la continuidad de las formas y fuerzas funcionales que se manifiestan a través de la secuencia de los procesos organizados del cerebro, que gobierna desde el nacimiento hasta la muerte.

Montero "La Personalidad es la organización evolutiva y dinámica, en el interior del individuo, de los sistemas psicofísicos, la cual determina sus ajustes únicos al ambiente que, a su vez, influye en la expresión de dichos ajustes".

Stanger, "La Personalidad es un modelo de estados de equilibrio, valiosos para el individuo mismo, que posee formas singulares de proteger estas condiciones que él ha elaborado".

Ardila, señala una nueva definición de acuerdo con los avances en la psicología del aprendizaje: "La Personalidad es la integración de la conducta individual, fundamentada en factores genéticos y aprendidos".

Para Cattell, " Es todo Aquello que permite predecir lo que una persona hará en una determinada situación".

B. Factores que intervienen en el desarrollo de la personalidad

Las diferencias genéticas juegan un papel importante en las diferencias individuales de la personalidad, como también en las características físicas. Las personalidades difieren por muchas razones, como bien se observa hasta las personalidades de gemelos siameses difieren: unos gemelos que permanecieron unidos durante 54 años fueron descritos como diferentes desde el principio; el uno era poco exigente y despreocupado, mientras que el otro era propenso a preocuparse excesivamente.

El sistema fisiológico produce y segrega muchos agentes químicos que afectan la conducta, y hasta un ligero desequilibrio en las hormonas segregadas puede ocasionar alteraciones en la apariencia, el físico, el temperamento o la inteligencia. Los efectos de la disfunción glandular pueden ser directos e indirectos: los impulsos fisiológicos y las necesidades orgánicas afectan la personalidad directa e indirectamente. Si bien las variables fisiológicas proveen las bases y limitaciones del desarrollo de la personalidad, el medio desempeña un

papel sobre el cual tenemos control en cierta medida. Por nuestro medio ambiente obtenemos conocimientos sobre el mundo.

C. Agente de sociabilización

Por medio del proceso de socialización, la persona aprende qué es lo que se espera que haga, así como también que es lo que no se ha de hacer. Las maneras como se aplican sanciones son importantes para el desarrollo de la personalidad.

Algunos de los efectos de mayor influencia de la socialización sobre la personalidad provienen de las reacciones de un individuo al nivel emocional, ya haciendo que cada individuo sea psicológicamente accesible.

La familia. Y en cuanto al desarrollo de la personalidad del niño, lo que la madre demuestra ser es más importante que lo que hace. Los estudios hechos muestran que un ambiente negativo en el hogar, más que episodios específicos, es lo que da lugar a que la personalidad sea insuficientemente ajustada.

El desarrollo de la personalidad de un niño depende la interacción social y de la percepción de esta interacción.

El grupo de compañeros y la escuela. En cuanto adultos, tenemos tendencia a asociarnos con gente de nuestra misma edad y de una posición social parecida.

En lo que respecta a la influencia, en donde el niño halla a menudo personas que puede imitar y con las que se puede identificar: ellas conforman el desarrollo de su personalidad, en gran parte a causa del mucho tiempo que se dedica a la escuela. En este momento pueden construirse o destruirse la propia estima y la confianza en sí mismo. Un cuantioso aprendizaje social tiene lugar a partir de la edad de seis años, y por una u otra razón, la escuela puede significar un caos aterrador para un niño o un puerto de tranquilidad para otro.

Subculturas y cambio. Los otros miembros de la familia, el grupo de compañeros y la escuela se basan en las culturas específicas de cada grupo. Estas subculturas pueden ser semejantes o ser sorprendentemente distintas, de tal modo que aun unos cuantos centenares de metros de espacio físico amplifican las diferencias psicológicas en el medio.

Como adultos, estamos “dirigidos por otros”, atrapados en “sistemas” y enfrentados a los conflictos del “desfase de generación”. Los valores más antiguos están constantemente en pugna, y el cambio nos obliga a reevaluaciones no sólo de nuestras estructuras sociales sino también de los propios conceptos sobre nosotros mismos.

D. Cultura y personalidad.

La cultura moldea la personalidad, principalmente, porque proporciona soluciones, ya preparadas y ensayadas, para muchos de los problemas de la vida. Basándose únicamente en su propia experiencia, difícilmente podría esperarse que un individuo inventase un lenguaje o un esquema de tratamiento médico; no podría elaborar una ciencia. Muchos usos culturales son en el individuo solamente hábitos periféricos, que no residen en el propio, sino en los estratos periféricos de la personalidad. En términos de cultura real, lo que parece ocurrir es que el individuo, según su temperamento y la evolución del sentido de sí mismo, selecciona dentro del “margen de tolerancia” permitido por su cultura a las características que más concuerdan con su estilo de vida propio.

E. Trastornos de la personalidad

Los trastornos de la personalidad son hábitos o patrones de conducta profundamente arraigados, que pueden ser reconocidos a una edad relativamente temprana. El decir que una persona desde hace mucho tiempo tiene una manera habitual de enfrentarse al mundo, no es, por supuesto, decir que ésta exhibe conducta psicopatológica. Pero en el individuo diagnosticado con un trastorno de la personalidad, estos patrones muestran rigidez que los

hace contra - adaptativos. Esta persona lleva en sí el mismo modo de conducta en todas las circunstancias, y no es capaz de adaptarse a las demandas de los hechos externos. Esta rigidez con frecuencia lo lleva a comportarse de un modo que ocasiona autofrustración.

Es característico que la persona diagnosticada como aquella que padece un trastorno de personalidad, no se preocupe por su conducta, aún cuando esta pueda trastornar o afectar a aquellos que lo rodean. Esta persona generalmente considera que su conducta es una parte “natural” de su YO con el cual no se debe entrometer.

- a. TRASTORNO PARANOIDE; Generalizada desconfianza y sospecha de los otros de manera que sus motivos son interpretados como malévolos.
- b. TRASTORNO ESQUIZOIDE; Patrón generalizado de separación de expresión de emociones en situaciones interpersonales.
- c. TRASTORNO ESQUIZOTIPICO; Patrón generalizado de déficits sociales e interpersonales marcado por aguda incomodidad con, y reducida capacidad para mantener relaciones así como por distorsiones perceptuales o cognitivas y excentricidades en la conducta.
- d. TRASTORNO ANTISOCIAL; Patrón generalizado de despreocupación y violación de los derechos de los otros.
- e. TRASTORNO DE LA PERSONALIDAD; Patrón generalizado de inestabilidad en relaciones interpersonales, autoimagen, afectos y control sobre los impulsos.
- f. TRASTORNO HISTRIONICO; Falta de emocionalidad y de búsqueda de atención exageradas.
- g. TRASTORNO NARCISISTA; Patrón generalizado de grandiosidad (en fantasía o en conducta), necesidad de admiración y falta de empatía.

- h. TRASTORNO DE LA PERSONALIDAD POR EVITACION Patrón generalizado de inhibición social, sentimiento de inadecuación e hipersensibilidad a evaluaciones negativas.
- i. TRASTORNO OBSESIVO - COMPULSIVO; Patrón generalizado de preocupación con disciplina perfeccionismo, control mental e interpersonal, a costa de flexibilidad, apertura y eficiencia.

F. Teorías de la personalidad:

Existen diversas teorías que intentan explicar el constructo de la personalidad entre ellas están:

a) Teoría psicoanalítica:

Freud interpreta que la conducta del sujeto está determinada por los impulsos instintivos (ello) por los mecanismos de defensa (el yo) y los valores morales y sociales (súper yo), supone que el ello es el sistema originario de la personalidad, a partir de la cual se diferencian el yo y el *súper yo* (Freud 1920,1923). El *ello* es un sistema heredado que incluye a los instintos y que ya se encuentra al nacer, Freud lo denominó como la verdadera realidad psíquica y que por ello previno que, para buscar explicar la conducta, había que recurrir a esclarecer los contenidos y las manifestaciones del inconsciente.

El *yo* está separado del *ello*, por una pequeña capa intermedia entre ellas denominada preconscious, el *yo* es el encargado de la realidad objetiva. El *súper yo* es el representante interiorizado de la moral, la cultura, etc.

b) Teorías psicosociales:

El representante de esta teoría es Alfred Adler como señala Fadiman (1977) fue el fundador del sistema holístico de la psicología individual que insiste en un método para entender a

cada persona como una totalidad integrada dentro de un sistema social. Para Adler la explicación de la conducta humana la encontramos en la lucha por la superioridad y el anhelo de alcanzar una meta superior. Su obra teórica consta de algunos conceptos importantes, entre los más importantes tenemos: inferioridad y compensación, lucha por la superioridad, principio del estilo de vida, principio del yo creador, principio del yo consciente, principio de las metas fantásticas, principio del interés social.

c) Teorías integradoras del yo o biosociales:

Allport es uno de los estudiosos más connotados del área de la personalidad como una totalidad, perteneciente a una que es el hombre.

Allport toma al hombre en su integridad y la definición que elabora sobre personalidad, es justamente la expresión de esa posición, considera a este constructo como una “organización” determinada, dinámica que se da en el interior de cada persona.

Rogers (en Bischof 1977) al igual que Allport hace hincapié en el poder integrador del yo.

d) Teoría Conductista:

Dentro de la labor de los psicólogos conductistas, no encontramos gran interés por el tratamiento de la personalidad y menos por retoricar en el área, Watson (1972) en el famoso manifiesto conductista considera que la personalidad no es más que la suma total de nuestros sistemas de hábitos, dentro de la misma tónica, Skinner (1974) no desarrolla definiciones ni enfoca teóricamente a la personalidad, se refiere a ella como patrones (más o menos) estables de conducta que el individuo realiza o tienen potencialidades para realizar.

e) Teoría Gestálticas:

El gestaltismo, surge en contraposición al intento atomista en el estudio de la personalidad, los gestaltistas dicen que la persona es un todo, incapaz de ser analizado en partes o

elementos, Perls (Di Carpio 1972) considera al gestaltismo como un enfoque existencial fenomenológico.

f) Teoría Factorialistas:

Los enfoques factorialistas tienen origen en Galton quien da inicio a la aplicación de la estadística en estudio de algunos rasgos constitucionales y de conducta, más adelante Pearson, Spearman y Fisher dan origen al “análisis factorial” (en Eysenck 1971) inicialmente el análisis factorial es utilizado para la medición y análisis de los datos del área de la inteligencia, luego se entiende a la personalidad.

Dentro de estos enfoques factorialistas encontramos los aportes realizados por Guilford, Cattell y Eysenck.

I. Teorías desde el punto de vista biológico:

Sus principales postulados consideran que la personalidad está determinada principalmente por factores biofísicos (hereditarios, morfológicos, químicos). Siendo sus principales exponentes: E. Kraepelin, E. Bleuler, F. Kaliman, R. Willians, W. Sheldon, Kretschmer

Los teóricos mejor conocidos de los tipos constitucionales han sido propuestos por Kretschmer, el psiquiatra alemán y Sheldon, psicólogo y médico norteamericano. Kretschmer creía que había una relación entre los temperamentos lo que lo caracterizaba con los nombres de” cicloide” fluctúa desde el tipo exaltado o eufórico hasta el deprimido, y en los trastornos graves de la personalidad este tipo de temperamento se manifiesta en la psicosis maníaco depresiva. El temperamento esquizoide, por otra parte, muestra la introversión. En los trastornos graves de la personalidad este tipo de temperamento se revela en la esquizofrenia. De acuerdo Kretschmer, dentro de las características morfológicas los individuos con un temperamento coloide tienden a ser más bien de estatura baja y corpulenta

de tronco redondo. Y los de temperamento esquizoide en contraste tienden a ser de estatura más elevada y delgada, con piernas largas, cara alargada y manos y pies grandes.

Krestchmer describió 3 tipos de físico. El 1ero descrito antes, como personas de corta estatura y corpulenta los llamó “pícnicos”, y al segundo delgado de constitución corporal era llamado “tipo asténico” y un tercero el tipo displásico que era caracterizado por la mezcla de diversas características corporales.

Sheldon al igual que Krestchmer, desarrolló su teoría de la personalidad o de los tipos “constitucionales” ideando un esquema de clasificación para la estructura física. Llegó a la conclusión que había tres variantes primarias de constitución corporal. “endomórfica” caracterizado por la apariencia redondeada, la “mesomórfica” que se caracteriza por huesos largos y delicados. Y el “ectomórfico”, que tienden a ser delgados.

II. Teorías fenomenológicos-existenciales:

Esta teoría asume como postulado principal que la forma particular de percibir en la conciencia los acontecimientos condicionan la conducta de la persona. Sus principales representantes son: Rogers, Murphy, Roll May, Maslow y Frankl.

III. Teoría de los rasgos:

Estas teorías se concentran en las acciones abiertas de la persona y en sus relaciones y experiencias presentes. Utilizan un gran número de dimensiones que, en su mayor parte, se supone son comunes a todos. Usando un grupo dado de personas como base o norme, podemos decir que el individuo particular tiene mucho de un rasgo, menos de otro y muy poco de un tercero, es decir, la persona es descrita por cuanto tiene de ciertos rasgos comparados con otros.

Las teorías de Raymond B. Cattell, Gordon W., Allport y Hans Eysenck son representativas de este tipo de enfoque.

Factores que influyen en la formación de la personalidad:

g) La herencia:

El organismo trae al nacer lo que ha heredado a través de los genes siendo la condición inicial para la interacción con el ambiente. Allport sostiene: no se afirma que la personalidad es producto de la herencia sino más bien que ninguna característica de la personalidad está libre de influencias hereditarias.

El aporte de Allport es de enorme importancia porque nos da a conocer la influencia del aspecto hereditario en la formación de la personalidad.

h) El ambiente:

Constituido por el conjunto de eventos, estímulos específicos. Bijou y Baer por una parte describen 4 categorías básicas de estímulos específicos siendo ellos los siguientes:

1. Los físicos dados por las cosas naturales y cosas hechas por el hombre.
2. Los químicos siendo los gases y soluciones que actúan a distancia o sobre la superficie de la piel.
3. Organicistas: integrada por la estructura biológica y el funcionamiento fisiológico del organismo.
4. Sociales: referido a la acción e interacción de la gente y de los animales.

G. Desarrollo de la personalidad:

Son los cambios progresivos que ocurren en la personalidad del individuo como producto de la interacción del organismo con su ambiente. Incluye 3 conceptos principales: la herencia, la maduración y la socialización.

a) La herencia:

De acuerdo a las investigaciones desarrolladas por Eysenck, todos los organismos de todas las especies transmiten sus características físicas a generaciones posteriores, parece que

algunas conductas reflejas son también modificadas hereditariamente en el caso de animales inferiores.

A partir de los descubrimientos de Darwin, Sir Francis Galton (en Boring 1978) teorizó sobre el papel de la herencia en la determinación de la personalidad a partir de allí era conocer el papel de la herencia y el ambiente. Posteriormente con las investigaciones de Allport, Cattell, Eysenck, entre otros, quienes han demostrado que los factores interactúan e influyen mutuamente en la formación y determinación de la personalidad.

b) La maduración:

Según Nittakar (1980) se refiere al desarrollo biológico del organismo y que estos cambios van a producir actitudes comportamentales diversas de acuerdo a la edad. Donde influye la cultura, el medio ambiente, etc., y parece observarse en sujetos de las mismas edades, igual cultura y que fisiológicamente son sanos y maduros.

c) Socialización:

Es el proceso de internalización de pautas comportamentales que hace un sujeto de la cultura en la que se desenvuelve.

Las diferencias entre el desarrollo del hombre con el resto de los animales se deben posiblemente al grado de socialización y desarrollo del lenguaje. Según afirman diferentes fisiólogos Hilgar y Bower, 1982; Bandura y Welters, 1977) se refieren a este proceso de aprendizaje social.

Entre los factores del ambiente que influyen en la determinación de la personalidad están:

1. La familia: el hombre al nacer es indefenso y no podría existir sin un ambiente familiar que los proteja, este ambiente familiar que está constituido por padres, hermanos y otros, son los que constituye la base de las futuras imitaciones, de madurez, de seguridad como de inseguridad.

2. La escuela: es otro factor ambiental de importancia en la determinación de la personalidad. El objetivo de la educación no es solo informar si no también dar forma a un tipo de personalidad a sujetos que se acerquen al modelo formulado para fortalecer el sistema predominante.
3. Los medios de comunicación social: parece ser un elemento fundamental que influencia la acción humana, mediante la forma de comunicar mensajes han llegado a formar parte de nuestra vida y cultura. La radio, tv. Y los otros medios de comunicación que niños, jóvenes y adultos observamos traen consigo un mensaje no dicho, pero si observado, en la medida que sirve para poder controlar parte, en la medida que sirve para poder controlar gran parte de la conducta del hombre promedio.
4. En la teoría de Eysenck existe un factor que dentro del problema herencia-ambiente, ese factor es el que liga las dimensiones de la personalidad con el aprendizaje, proceso tan fundamental en la formación de la personalidad, como es el de socialización. Es decir, como se lleva a cabo la influencia del ambiente sobre lo “constitucional” o herencia.

H. Teoría de la personalidad de Eysenck:

a) Temperamentos – Tipos:

En base a los trabajos de Hendrickson, Eysenck y de Sybil, Eysenck se ha demostrado que estas 2 dimensiones se relacionan de forma ortogonal representándose en un sistema de coordenadas cartesianas.

La combinación de éstas dimensiones da origen a 4 cuadrantes que resultan de cruzar ambas dimensiones, de modo tal que permite identificar a los 4 tipos temperamentales básicos de los griegos: sanguíneo, flemático, colérico y melancólico.

b) Sanguíneo:

Este tipo humano se caracteriza por ser predominante extrovertido, presentando tendencia hacia extroversión. Los rasgos identificados para la extroversión son la sociabilidad, la impulsividad, la actividad y la excitabilidad. Sus características conductuales típicas son:

- Es una persona que gusta de las fiestas, tiene muchos amigos, necesita tener gente a su alrededor para hablar actúa sobre estímulos del momento y es generalmente impulsivo.
- Es aficionado a los trabajos prácticos, tiene respuestas “listas”, es despreocupado, bromista, optimista y divertido, prefiere actuar a pensar.
- Tiene menor habilidad para el aprendizaje en general, en situaciones de ejercicio psicomotor es menos preciso realizando movimientos amplios y numerosos, se agota fácilmente.
- Baja su rendimiento cuando se encuentra al medio y al final de la tarea, se motiva para un mejor rendimiento frente a la censura, rinde más en situaciones en donde se trabaja y se estudia en grupo.
- No planifica la tarea, necesita grandes cantidades de estímulos ambientales porque son débiles a la monotonía, no posee un adecuado autocontrol de su conducta.
- Tienden a ser agresivos y pierde fácilmente el control, anhela excitaciones y es cambiante, no es una persona confiable y previsible, da más importancia a su persona que a las normas éticas.

I. Dimensiones estabilidad inestabilidad emocional (neuroticismo)

La otra dimensión principal identificada por Eysenck, es la dimensión neuroticismo (N). Este factor es considerado como un continuum cuyos extremos señalan, por un lado, un buen ajuste o integración de la personalidad: estabilidad emocional, y en el otro extremo, una deficiente organización de la personalidad o mal ajuste: inestabilidad emocional.

Según estudios y experimentos que se han realizado Eysenck encuentra relaciones entre esta dimensión con el grado de activación o drive del S.N.A., los estudios más recientes han permitido sostener la hipótesis: que el factor neuroticismo depende del grado de excitabilidad del S.N.A. (drive o arousal autonómico) y que esta fragilidad, o excitabilidad está relacionada con la herencia, permitiendo a su vez, el condicionamiento de patrones de conducta inadaptativas o neuróticos.

II. Fundamentos teóricos y experimentales de la dimensión estabilidad e inestabilidad emocional (N):

i. Reactividad del S.N.A.:

El S.N.A. es la división del sistema nervioso que tiene el control de las reacciones involuntarias, incondicionadas del organismo; aquellas que permiten mantener una homeostasis o equilibrio básico para el mantenimiento de un organismo. Actúa a través de:

El sistema simpático, que es la activación o acelerador de la actividad de un organismo, responsable de la emisión de respuestas simpáticas. El sistema parasimpático, el cual es el regulador o frenador de la actividad del organismo. Este S.N.A. tiene el control parcial de lo que se denomina emociones en un sujeto, por lo que su mayor trabajo ocasiona un estado de mayor “arousal”, de mayor drive”, o actividad fisiológica simpática del organismo que se traduce en conducta externa en fuerte excitabilidad o emotividad del sujeto.

Jones (1960) sostuvo que: “el neuroticismo o vulnerabilidad para la neurosis, implica una baja tolerancia para el stress, sea físico como en las situaciones dolorosas, o sea psicológico como en las situaciones conflictivas o de frustración. En términos de la teoría del

aprendizaje, un individuo que puntúa alto en el factor neuroticismo se caracterizará por un alto nivel de drive (activación) en las situaciones de evitación.

Por lo tanto, el concepto de neuroticismo se halla en íntima relación con el grado de excitabilidad o reactividad del S.N.A., así el neuroticismo implica un estado de emocionalidad (drive) alto, y si la emotividad se halla estrechamente relacionada a la actividad del S.N.A. que la regula o controla. Para comprobar esta relación del neuroticismo y el S.N.A. se han efectuado una serie de trabajos de laboratorio, sosteniéndose que el sujeto neurótico tiene un S.N.A. débil, lábil, más reactivo a las situaciones ambientales de frustración o de stress.

Eysenck ha postulado “la existencia de un factor general de labilidad somática del sistema vegetativo. Encontrándose como conclusión de dichos estudios, que el grado de reactividad del S.N.A. permite diferenciar a los neuróticos de los normales en un continuum y por otro lado, que existe una estrecha relación entre la actividad y la labilidad del sistema vegetativo y el neuroticismo o emotividad medidos ambos por índices de conducta.

ii. Condicionamiento de la inestabilidad emocional o neuroticismo:

La conducta neurótica o neuroticismo que se observa en los organismos, tiene entonces dos componentes causales básicos: la reactividad constitucional del S.N.A. y, el condicionamiento de hábitos inadaptativos o neuróticos.

Se han realizado diferentes trabajos y estudios que confirman la hipótesis de que la neurosis es resultado de condicionamiento y aprendizaje. Al respecto Wolpe (1958) ha definido a la conducta neurótica “como cualquier hábito persistente de conducta inadaptativa adquirido por aprendizaje en un organismo denominado “normal” fisiológicamente. La ansiedad ha resultado ser, usualmente el ingrediente central de esta conducta y se halla en estrecha relación a la reactividad del S.N.A”.

Para sintetizar todo lo dicho anteriormente sobre condicionamiento y aprendizaje, concordamos con José Anicama (1974) en que:

1. Los síntomas neuróticos son modelos aprendidos de conducta que por alguna razón son inadaptativas.
2. Tanto en seres humanos como en animales encontramos diferencias en la rapidez y firmeza con que construyen las respuestas condicionadas.
3. Deben tomarse en cuenta las diferencias individuales, al considerar las consecuencias del grado de condicionalidad y grado de reactividad autonómica de cada organismo.

III. Base experimental del neuroticismo: El drive o emoción:

Según Eysenck podemos relacionar las diferencias de personalidad por lo que respecta al neuroticismo o emotividad, con los diferentes niveles de “drive” o motivación, apoyándonos en la hipótesis de Spence de que la emoción actúa como un drive,

Para él, el estado de drive de un individuo es “es una especie de activación general o nivel de arousal que es incrementado por la tensión emocional; esta tensión emocional es mayor en las personas con un neuroticismo o emotividad elevada.

A su vez Yerkes y Dodson han elaborado una teoría que plantea: “una relación entre el “drive” o motivación, por una parte, y el rendimiento, por otra, de forma que se logra el rendimiento óptimo a un nivel de “drive” intermedio. Esta ley afirma que el nivel “óptimo de “drive” depende de la complejidad y dificultad de la tarea.

IV. Hallazgos experimentales de la medición de la actividad vegetativa (N):

En diferentes estudios y trabajos se ha encontrado, relaciones significativas entre altos puntajes en test de neuroticismo y las medidas de la actividad vegetativa, así podemos señalar; respecto a:

- La respuesta psicogalvánica PGR o respuesta electro dérmica: se sostiene de que la diferencia entre neuróticos y normales se halla en el denominado “ritmo de apaciguamiento” (recuperación al estado normal) el cual es más lento en los neuróticos que en los normales.
- Tensión muscular: Los pacientes neuróticos manifiestan un mayor grado de tensión muscular que el grupo de control normal.
- La reactividad cardiovascular: Hay una mayor elevación de la presión sanguínea cuando se hallan sometidos a situaciones de stress lo cual es más frecuente en los neuróticos que en los normales.
- Ritmo cardiaco: Tiene un ritmo cardiaco más rápido y más cambio en dicho ritmo.
- Ritmo respiratorio: El ritmo de respiración en reposos es más elevado y la tensión emocional tiende a incrementar el ritmo hasta un grado anormal.
- Actividad electroencefalográfica: Se ha hallado que los “neuróticos introvertidos tienden a tener una actividad electroencefalográfica rápida, mientras que los extrovertidos tienden a tener una actividad electroencefalográfica excepcionalmente lenta”.

V. Fundamento biológico del neuroticismo:

Eysenck ha señalado que “esta conexión cerebro visceral formación reticular, la que está relacionada con la emoción los mensajes del cerebro visceral también alcanzan la formación reticular por vías colaterales y tienen efectos activadores sobre el córtex de forma muy similar a las vías aferentes-ascendentes.

Eysenck señala, que el arousal cortical también puede ser producido por la emoción en cuyo caso está implicada la formación reticular a través de las vías ascendentes y descendentes que la conectan con el hipotálamo. En este caso tenemos un arousal vegetativo y cortical.

De Este modo en el organismo encontramos 2 tipos de activación: una vinculada a la emoción, que es automática, denominada arousal vegetativo y la otra, es aquella que depende de la propia estimulación la actividad de la corteza, denominada arousal cortical.

La Teoría de Eysenck permite explicar la conducta neurótica en términos de mayor reactividad autonómica mediada por el sistema límbico.

VI. Herencia y Neuroticismo.

Se han realizado estudios con gemelos monocigóticos criados separados y con gemelos dicigóticos criados juntos, a través de estos estudios Eysenck (1975) en su interpretación genética del niño, se apoya en la teoría de la predisposición hereditaria en su versión multifactorial, que afirma que el niño puede ser función de la operación de un gran número de genes separados, teniendo cada uno un efecto reducido pero semejante. A pesar de esto sugiere que la aparición de una neurosis es una función de la interacción entre la fuerza de la predisposición hereditaria y la cantidad de stress ambiental. En conclusión, ningún patrón complejo de conducta es exclusivamente producto del medio ambiente o de la herencia.

VII. Rasgos y Características conductuales de la estabilidad – inestabilidad emocional.

Los Rasgos y características que tipifican al estable emocionalmente son:

1. Tiene una adecuada organización de su personalidad, buen control emocional y tolerancia a la frustración, se vale por sí mismo y actúa con autonomía, posee un repertorio variado de intereses.
2. Valora adecuadamente su potencial real de eficiencia y posee seguridad en sí mismo, es flexible en el uso de distintos enfoques y en su trato con los demás en situaciones diferentes.
3. Es capaz de hacerse una autocrítica en forma objetiva, es una persona calmada, tranquila, relajada, es espontánea en sus relaciones sociales, le resulta fácil cambiar o modificar sus patrones conductuales o hábitos erróneos.

4. No suele presentar trastornos cardiovasculares, respiratorios y/o psicósomáticos.

Los rasgos y características que tipifican al inestable emocionalmente son:

1. Posee una inadecuada organización de su personalidad, no tolera situaciones de conflicto y posee una baja tolerancia a la frustración. Es dependiente y sugestionable.
2. Tiene un estrecho campo de intereses, es susceptible, inseguro y con sentimientos de minusvalía, persevera o denota rigidez al enfocar los distintos puntos de vista o al actuar en diversas situaciones.
3. Es inquieto, ansioso e irritable; generalmente en sus relaciones sociales presenta dificultades, persiste rígidamente en conductas inadecuadas y ofrece resistencia a la modificación de su conducta.
4. Suelen presentar tensión muscular, trastornos cardiovasculares, taquicardias, incremento de la presión sanguínea, vaso constricciones y vaso dilataciones, trastornos respiratorios, jadeo, y secreciones gástricas abundantes.
5. Sudoración, trastornos psicósomáticos de tipo asma, úlcera péptica, cardiopatías, entre otros.

Dimensiones de la personalidad. Uno de los más importantes enfoques actuales del estudio de la personalidad que está en permanente difusión y aplicación y que se expresa en numerosas investigaciones tanto experimentales como descriptivas, es el enfoque de Hans J. Eysenck, quien con sus planteamientos centrales de carácter jerárquico y con el empleo del análisis factorial, logra definir tres grandes dimensiones o rasgos básicos, las mismas que integran la estructura de la personalidad.

Las dimensiones básicas de la personalidad planteadas por Eysenck son: la dimensión introversión-extroversión (e); la dimensión estabilidad-neuroticismo (n), y la dimensión psicoticismo (p).

La dimensión introversión-extroversión. Es resultante del balance de excitación-inhibición cortical. El condicionamiento es el instrumento que permite consolidar estos procesos. De acuerdo con Eysenck, los individuos que tienden a desarrollar un potencial excitatorio fuerte, que facilita el condicionamiento, son los sujetos introvertidos los que tienden a desarrollar potenciales inhibitorios más fuertes que dificultan el condicionamiento no permitiendo consolidar las respuestas, son los sujetos extrovertidos.

Es decir, esta dimensión está ligada a la mayor o menor facilidad para el condicionamiento. Es un rasgo genotípico. Las diferencias conductuales del introvertido y extrovertido están determinadas por el mayor nivel de excitación cortical de los primeros (Nuttin, 1968).

El típico introvertido es quieto, calmado, introspectivo y aislado, prefiere los libros a las personas, es reservado y distante, excepto con sus íntimos amigos. Tiende a planear sus acciones por adelantado y desconfiar de los impulsos del momento. No gusta de las excitaciones, es serio y prefiere un modo de vida ordenado, tiene un ajustado autocontrol y rara vez es agresivo, y no pierde realmente su temple. Es confiado y previsible, algo pesimista y otorga gran valor a las normas éticas.

Entre los principales rasgos que definen el tipo extrovertido figuran: es sociable, cordial, vital, activo, dogmático, va en búsqueda de sensaciones, gusta de las excitaciones, comunicable, jovial, impulsivo, espontáneo, despreocupado, dominante, surgente, aventurero (Eysenck y Eysenck, 1987). El típico extrovertido gusta de las fiestas, de los amigos, necesita tener gente cerca y no le gusta leer o estudiar para sí mismo, anhela excitaciones y es muy mudable. Es dependiente del ambiente: actúa sobre los impulsos del momento y es generalmente un individuo impulsivo. Es eficiente en los trabajos prácticos y da respuestas inmediatas. Es despreocupado, bromista y optimista y gusta reír y ser divertido. Prefiere actuar a pensar, tiende a ser agresivo y pierde fácilmente su temple; en

conjunto sus sentimientos no son mantenidos bajo adecuado control y no es siempre una persona previsible y confiable. (Eysenck y Eysenck, 1964; Cueli y Reidl, 1972).

En un estudio sobre la dimensión introversión-extrovertido Eysenck (1963) tiende a demostrar que se puede admitir una cierta dualidad en el rasgo de la extroversión. Se puede distinguir dos componentes: sociabilidad e impulsividad, que presentan entre si una correlación de 0,5 aproximadamente (Nuttin, 1968).

Se ha demostrado que la extroversión y la adaptación -por otro lado- son esencialmente independientes una de otra, pero la sociabilidad manifiesta una débil correlación positiva con la adaptación, mientras que la correlación impulsividad-adaptación es ligeramente negativa (Nuttin, 1968).

La dimensión estabilidad-neuroticismo: Es una dimensión emotiva. Está ligada a la excitabilidad del sistema nervioso autónomo que moviliza trastornos cardiovasculares, taquicardias, incremento de la presión sanguínea, vasoconstricciones y vasodilataciones, trastornos respiratorios, secreciones gástricas, hipermotilidad intestinal, sudoración, etc. Una alta tasa de neuroticismo implica una emotividad intensa y de elevado tono, son personas generalmente tensas y ansiosas, inseguras y tímidas, con fuerte bloqueo en la conducta y respuestas inadecuadas, con irrupciones emocionales desordenadas (González, 1971). La conducta neuroticista implicaría una baja tolerancia al estrés físico o psicológico (conflictos o frustraciones) y un nivel alto de excitabilidad. De sistema nervioso autónomo lábil y muy reactivo a las situaciones ambientales de frustración y tensión: es una persona generalmente tensa, ansiosa, deprimida, insegura y tímida, presenta bloqueos de conducta, respuestas inadecuadas o irrupciones emocionales desproporcionadas, con tendencia a sufrir trastornos psicossomáticos; con sentimientos de culpa, poca autoestima, preocupado, irritable, con molestias del estómago, sudoración y desmayos. La persona con elevado neuroticismo da respuestas de conductas inadaptativas, determinado por factores genotípico (reactividad

autonómica), y factores fenotípicos (condicionamiento de respuesta inadaptables) en el cual existe cierta tendencia al predominio de uno de los procesos corticales básicos. Pero no es una neurosis sino más bien la prepara o predispone a la neurosis (Anicama, 1974). Los rasgos que presentan los sujetos emotivos o vulnerables a la neurosis son (Eysenck, 1976): Inadecuada organización de la personalidad. Poca tolerancia a las situaciones conflictivas y a la frustración. Dependiente de los demás y muy sugestionable. Estrecho margen de interés. Muy susceptibles con sentimientos de minusvalía e inseguridad. Persevera en la utilización de los medios o modos de enfocar las situaciones aun cuando este enfoque sea ineficaz para solucionar los problemas. Intolerante consigo mismo y con las otras personas, pobre e inadecuada autocrítica. Esencialmente rígidos en sus relaciones interpersonales. Muy ansioso, inquieto e irritable. Tiene dificultad para el aprendizaje, realiza sus tareas lentamente, con poca precisión. Persiste rígidamente en conductas inadecuadas y ofrece poca resistencia a la modificación de sus comportamientos.

Eysenck, propuso una relación de cuatro tipos temperamentales y el sistema bidimensional neuroticismo-extraversión: El individuo extrovertido e inestable (colérico), es susceptible, inquieto, agresivo, excitable, variable, impulsivo, optimista, activo. El individuo extrovertido estable (sanguíneo), es sociable, expresivo, comunicativo, sensible, tolerante, vividor, despreocupado.

El individuo introvertido inestable (melancólico) es triste, ansioso, sombrío, pesimista, reservado, insociable, tranquilo. El individuo introvertido estable (flemático) es pasivo, cuidadoso, pensativo, pacífico, controlado, veraz, sereno.

La dimensión psicoticismo: Esta dimensión ha sido estudiada menos exhaustivamente por Eysenck; parece reflejar una tendencia a la distraibilidad constante, pensamiento desordenado y aislamiento. Un psicótico recibe puntuaciones más altas en el factor psicoticismo que las personas normales o neuróticas. Eysenck indica las siguientes

características de aquel que califica alto en la presente dimensión: “tiene menor fluidez verbal, su rendimiento es sumas continuas es pobre, indeciso respecto de las actitudes sociales, presenta una concentración más pobre, tienen peor memoria, tiende a hacer movimientos más grandes y a subestimar distancias y calificaciones o leer con más lentitud, a tamborilear más lentamente y a exhibir niveles de aspiración menos adaptados a la realidad (Cueli y Reidl, 1972). El psicoticista tiende a actuar más pobremente que los normales, aunque de ninguna manera es así en todos los tests.

Los rasgos que definen el tipo de psicoticismo son: agresivo, frío, egocéntrico, impersonal, impulsivo, antisocial, no empático, creativo, inmovible (Eysenck y Eysenck, 1987). El factor psicoticismo se caracteriza porque incluye sentimientos de persecución, misticismos irracionales, agrado por las sensaciones físicas muy fuertes, crueldad inhumana y falta de empatía. La personalidad y las actitudes presentan una interrelación estrecha; las actitudes se forman con la finalidad de atender a determinadas funciones, las cuales son útiles para el ajuste de la personalidad frente al medio externo.

2.2.2 Satisfacción laboral

Según Smith (1979) la satisfacción laboral se define como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto. Detalla Smith (op. cit) que la satisfacción es el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajador en el puesto, en relación con sus propios valores, o sea, con lo que se desea o se espera de él.

De otra parte, para David (1991) la satisfacción laboral se concibe como un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables hacia el trabajo. De manera más o menos similar Werter y Davis (1993) la definen como el grado de aceptación o rechazo que un trabajador experimenta con respecto a su trabajo. En esta misma dirección Robbins (1994) sostiene que el término satisfacción laboral se refiere a la actitud general de un individuo hacia su puesto. Esto implica, para el autor último, que una persona con alto nivel de satisfacción en el

puesto tiene actitudes positivas hacia éste y en contraste una persona insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas.

Por su parte Weinert (1985), afirma que la satisfacción laboral se concentra en los sentimientos afectivos hacia el trabajo y las posibles consecuencias que se derivan de él. Atalaya (1999) ha vuelto referir que la satisfacción laboral designa básicamente un conjunto de actitudes hacia el trabajo.

Otra definición es la de Peiro (1987), quien distingue entre “actitud” o disposición para actuar de un modo determinado con relación a aspectos específicos del puesto de trabajo o de la organización y la satisfacción (en el trabajo). Este último sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con los cuales están relacionados.

De modo más específico, [pero complementaria a las anteriores] Flores (1992) puntualiza que la satisfacción laboral se refiere a la manera como se siente la persona en el trabajo en razón de diversos aspectos como salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros, etc. De otra parte, desde la perspectiva del autor, la satisfacción laboral en tanto actitud es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. Tendencia ésta que estaría basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia el trabajo. Prosiguiendo con esta especificidad, Johns (1988, véase Flores, 1992), distingue dos aspectos: Primero, la *satisfacción de faceta* que es la tendencia de un empleado a sentirse más o menos satisfecho con los distintos aspectos de su trabajo (reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros de trabajo, políticas de la empresa, entre otras facetas del trabajo). Segundo, la *satisfacción general*, que viene a ser un indicador, resumen o promedio de las actitudes que posee la persona hacia las distintas facetas de su trabajo.

Para explicar la naturaleza de la satisfacción laboral y los factores asociados a esta se han desarrollado diversas teorías y modelos que van desde aquellas que enfatizan el papel de

factores organizacionales, ecológicos y en últimas décadas sobre todo a los factores psicológicos (Fernández, 2002).

I. Niveles de análisis de la Satisfacción Laboral

Se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- 1) **Satisfacción General:** Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- 2) **Satisfacción por facetas:** Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

J. Factores situacionales y contextuales que condicionan la satisfacción laboral

Toda organización es operada por y a través de personas, el logro de los objetivos organizacionales depende entonces del desempeño laboral que despliegue el trabajador tanto a nivel individual como colectivamente. El desempeño eficiente, sin embargo, no ocurre automáticamente sino, por el contrario, es regulado o mediado por diversos factores, siendo una de ellas por ejemplo la satisfacción laboral. En una organización eficiente una de las prácticas más importantes que caracteriza a la gestión administrativa de recursos humanos es el fomento de la satisfacción por el trabajo, porque su existencia es considerada como un producto del proceso administrativo que facilita la ejecución del trabajo en una forma ordenada y con un mínimo de interrupciones y restricciones, así pues, identificar el grado de satisfacción laboral estaría considerada como una respuesta positiva. Pero también sabemos que existen factores situacionales y contextuales presentes y concurrentes en la actividad

laboral cotidiana de los empleados, y que tienen implicancias en la satisfacción laboral. Estos factores comprenden las normas y valores existentes en la organización que regulan la actividad laboral, el prestigio que se le atribuye a cada profesional u ocupación dentro de la comunidad, los roles que se espera según sexo, edad, grado de instrucción, entre otros. Todo esto va a variar según la clase socioeconómica a la que pertenece el empleado, de modo que una persona de la clase superior podrá expresar insatisfacción en una labor que puede ser placentera para otro perteneciente a la clase inferior. De otro lado, los factores situacionales que intervienen para el logro de la satisfacción en el trabajo pueden ser rediseñados de acuerdo al puesto de trabajo y las condiciones de trabajo.

- a) Es probable que la satisfacción y rendimiento de un empleado aumente o sean mayores si sus valores concuerdan con los de la organización.
- b) Existe una serie de alternativas para aplicar las teorías de la motivación, por ejemplo: la administración por objetivos, la administración participativa, la remuneración en base al rendimiento, los beneficios flexibles, el valor comparable, los horarios alternativos de trabajo y el rediseño del trabajo.
- c) Cuando la actividad desempeñada tiene correspondencia con las habilidades y capacidades, mayor es la satisfacción. Además, cuando los trabajadores tienen autonomía en sus decisiones y cuentan con una información regular y confiable del rendimiento laboral por lo general es satisfactorio.
- d) Referente a la comunicación y la satisfacción de los empleados. Cuanta menos incertidumbre, tanto mayor es la satisfacción. Las distorsiones, ambigüedad e incongruencia aumentan la indecisión y, por tanto, tienen consecuencias negativas para la satisfacción.

- e) El liderazgo desempeña un papel importante para comprender el comportamiento de los trabajadores, pues el líder es el que da la orientación o dirección para alcanzar las metas.
- f) Los grados excesivos de conflicto entre los trabajadores y la organización o entre los mismos trabajadores pueden entorpecer la eficacia de una organización, producir porcentajes de ausencia y rotación de personal y a largo plazo menor productividad.
- g) Las políticas y prácticas relativas a los recursos humanos de una organización, en términos de capacitación y desarrollo, uso de sistemas de evaluación del rendimiento y sistemas de refuerzos, son una fuerza importante para generar la satisfacción laboral y el rendimiento alto.
- h) Los empleados se forman una percepción subjetiva global de la organización con base en los factores como importancia del grupo, solidaridad con la gente, manejo de conflictos; esta percepción se convierte, de hecho, en la cultura de la organización, estas percepciones positivas o negativas afectan el rendimiento y la satisfacción de los empleados.

Por otro lado, de acuerdo a los planteamientos de Robbins (1998) los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- 1) *Reto del Trabajo.* - Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar

en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

- 2) Sistema de Recompensas Justas. - En este punto se refiere al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.
- 3) Condiciones Favorables de Trabajo. - A los empleados les interesa su ambiente de trabajo y que a su vez les permita tener el bienestar personal que facilite su labor. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción laboral. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional, porque todo ese sistema de valores y metas que son percibidos por los trabajadores también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

2.2.3 Seguridad y salud en el trabajo

A. La psicología de la seguridad

a) Generalidades

En la actualidad la psicología está brindando aportes en todos los lugares en donde se encuentra un ser humano. Al inicio se encontraba muy unida al aspecto educativo y a la

salud, en la actualidad al aspecto social y, cada vez con más presencia, en el área organizacional. En todos los lugares siempre las personas se encuentran expuestas a sufrir accidentes, ya sea por descuido o porque intervienen variables que no estaban previstas lo que obliga a que se tomen las medidas de seguridad necesarias para que las personas se desempeñen de la mejor manera posible, lo que va en beneficio de la organización, de los trabajadores y de la familia de cada uno de los que laboran en dichos lugares. Es casualmente en el área organizacional en donde en la actualidad se está utilizando mucho la psicología para la seguridad y para la prevención de accidentes.

Con frecuencia se escucha decir que el éxito de los supervisores está en descubrir posibles causas que puedan generar accidentes, para tenerlos en cuenta y prevenirlos porque se ha descubierto que en todas las organizaciones hay accidentes y éstos son producidos principalmente por errores humanos más que por fallas de las maquinarias, aunque sí hay causas externas, que no son muchas, las que generan accidentes. Esto obliga a que se hagan estudios continuos para evitarlos.

Vargas (2002) dice que casualmente aquí en donde la psicología aporta a la organización, pero para esto es necesario que los psicólogos vean la manera cómo es que la seguridad, en la actualidad, de manera moderna. Tendrá que tener en cuenta cuáles son las características de seguridad que tiene la empresa en donde está laborando porque no todas las organizaciones actúan de la misma manera, además deberá estar informado cuáles son los resultados de ese sistema que está en funcionamiento y ver siempre la manera que, junto al supervisor, modernizarlo. Tampoco deberá descuidar las fortalezas y debilidad del sistema de seguridad y cómo se está manejando el sistema de control de pérdidas e ingresos.

El psicólogo tampoco deberá descuidarse de la mentalidad del trabajador de la organización a la que sirve. Debemos tener en cuenta que cada empresa tiene su visión y misión y es a partir de allí cuando los trabajadores se identifican de determinada manera con su institución

porque pueda ser que no les interese lo que hagan los directores y sólo quieren trabajar en lo que sea para ganar dinero. Es casualmente en este sentido cuando los trabajadores de una organización pierden la identidad, son indiferentes, no se unen y sólo quieren beneficiarse. Por eso también surgen los accidentes ya que cada trabajador, o tal vez algunos, están descontentos en la empresa, no encuentran un buen clima laboral y se van ante la primera oportunidad que tengan de hacerlo.

Luego el psicólogo deberá empezar a formar una conciencia y cultura de la seguridad y la prevención de los trabajadores; esto lo hace conociendo a cada uno de los miembros de la organización, su problemática, sus costumbres, cultura, el trato con su familia y la interacción entre ellos mismos, así como con sus jefes. Este paso es muy amplio y complejo y representa la preparación de actividades de trabajo, definiendo las estrategias, objetivos, las metas, las tácticas y los recursos en estrecha coordinación con las áreas de seguridad, producción, personal y la supervisión en general.

Por eso, podemos decir que los riesgos laborales se encuentran presentes en todos los campos del quehacer del ser humano, en este caso a la actividad laboral, y que él mismo es el responsable de su seguridad, la psicología de la seguridad se ocupa de la seguridad de los trabajadores, es decir, presenta aplicaciones en todos aquellos contextos de la vida humana en que el componente de seguridad es importante; sin embargo, eso no es suficiente porque eso también implica prevención para, finalmente, llegar al bienestar del trabajador. Se debe tener en cuenta que el bienestar tal vez nunca se llegue a lograr, pero sí se puede mejorar notablemente el clima organizacional para que el trabajador pueda desarrollar todas sus potencialidades y ser una persona que esté aportando constantemente a la organización y así evitar enfrentamientos con los directores de la misma. De esta manera se benefician todos, incluyendo a las familias (Meliá, Arnedo y Ricarte, 1998).

Cuando se aplica la psicología a la seguridad es para mejorar el comportamiento humano dentro de organización y es a partir de allí cuando se habla de seguridad basada en el comportamiento. En la actualidad la psicología de la seguridad se refiere a aquellas técnicas psicológicas aplicadas al campo de la seguridad en el trabajo, que tienen como elemento distintivo la modificación directa de conductas y el uso de medidas conductuales de desempeño (Ugalde y Dasencich, 2000).

Como vemos, la psicología de la seguridad es la aplicación de esta disciplina a la prevención de accidentes para el tratamiento de los factores de riesgo inherentes al trabajo, estos principios incluyen la constante retroalimentación y la teoría del reforzamiento para incrementar las conductas apropiadas, así como la retroalimentación correctiva para disminuir las conductas inadecuadas que puedan conducir a riesgos dentro de la empresa. Esto significa que se incrementan las conductas preventivas (deseadas) y disminuyen las conductas de riesgo (no deseadas). El objetivo final es el mejoramiento del desempeño de las personas y la realización de los trabajos sin pérdidas. Es por eso que la psicología aplicada a las organizaciones no sólo significa reforzar o no reforzar, sino que va más allá; es decir, mejora el clima laboral, se incrementa la productividad, se consolida la identificación con la empresa, mejora la calidad total, existe una mejor motivación para el desarrollo de las actividades, se consolida la comunicación a nivel de los 360 grados y es la familia la que se siente más segura porque hay seguridad laboral.

La psicología de la seguridad también implica otros dos elementos: a) es un proceso de mejoramiento continuo con un gran involucramiento de la dirección y b) es un proceso con la necesaria participación de los trabajadores. Los trabajadores se sienten dueños y orgullosos de un proceso que han contribuido a desarrollar y que gestionan en su funcionamiento diario.

Las aplicaciones de la psicología en todo tipo de contexto son necesarias y urgentes principalmente por dos razones. Por un lado, la creciente conciencia social de que los accidentes, o riesgos, no deben aceptarse como una consecuencia inevitable por el quehacer del trabajo en sí; es decir, porque todo trabajo implica sus riesgos. Por otro, las pérdidas económicas que los accidentes puedan generar, así como los daños a la salud y a los bienes que generan a las empresas. Esos costos no se pueden, ni deben ignorar y sin duda se requiere comprender el tema siendo necesario invertir en sistemas, especialistas y recursos para minimizar costos, lo que justifica por sí, que la psicología de la seguridad sea una disciplina con un futuro, y presente, profesional prometedor. Por cierto, que las mismas razones, aproximadamente, pueden considerarse para desarrollarla en toda actividad laboral que realiza el hombre. Las aplicaciones de esta ciencia, indudablemente, a veces se tornan más exigentes en determinadas organizaciones que en otras porque algunas, ya de por sí, significan enormes cantidades de dinero o pagos al seguro cuando se produce algún accidente.

La psicología de la seguridad se ocupa de esclarecer los mecanismos psicológicos, grupales, organizacionales, sociales y ambientales que configuran la dimensión de seguridad de toda conducta humana y está orientada al desarrollo de los métodos de diagnóstico e intervención relativos a toda esta índole de factores que permitan disponer el componente de seguridad de la conducta de tal modo que el riesgo de pérdidas por accidentes, enfermedades y daños a la salud se minimice, y si es posible, desaparezca (Ugalde, 1997, citado por Asunción, 2005).

En esta definición hay dos supuestos que conviene explicar más. Primero, que toda conducta humana tiene un componente de seguridad, junto a otros componentes que pueden ser relevantes, como por ejemplo la calidad, la eficacia y la eficiencia en un contexto productivo u operativo. Segundo, que ese componente de seguridad merece y puede ser diagnosticado y modificado si se cuenta con los procedimientos de intervención adecuados. También está

implícito que la conducta humana subyace por acción u omisión al estado de los riesgos en los que se configuran los accidentes y otras fuentes de daños a la salud. Sin embargo, la definición no supone que las conductas puedan clasificarse exhaustivamente en seguras e inseguras ni que el establecimiento de la conducta con mayor grado de seguridad posible en un contexto dado implique un riesgo cero de accidente.

En todas las empresas se realizan siempre actividades para la prevención de accidentes laborales. Se sabe de la importancia del orden y aseo de los lugares de trabajo, se cuida de no provocar incendios, precaución con la electricidad y se difunden lecturas breves para una mejor seguridad. Se sabe de empresas que extreman las medidas de seguridad y hasta se capacita al personal diariamente, pero la experiencia enseña que de todos modos se producen los accidentes de trabajo. Lo normal es que las medidas de prevención de riesgos tengan efectos positivos a largo plazo. Tenemos que recordar que a veces los accidentes se producen porque no se han tomados las debidas medidas de seguridad o ha ocurrido alguna negligencia.

Es importante que el trabajador sepa que él debe participar en la labor de prevención de accidentes ya que de él depende en gran medida el control de los riesgos operacionales. Todos los lugares de trabajo, por más seguros que sean, se vuelven inseguros si el trabajador no se desempeña de forma correcta, o desconoce cómo funcionan las maquinarias, por lo tanto, a ellos se les debe entrenar para que cumplan con todas las normas de seguridad para las que ha sido instruido, ya sea por el supervisor o el asesor de prevención de riesgos. También se debe tener cuidado porque a veces los accidentes se repiten y las consecuencias pueden ser fatales y hasta llegar a pérdidas humanas o a la destrucción o incendio de las empresas. Nadie puede prever las consecuencias de un accidente y lo único que resta es evitar que ocurra.

b) b. Necesidad de la psicología aplicada a la seguridad

En todas las organizaciones siempre ha existido cuidado por el problema de la seguridad no sólo de sus trabajadores sino de la organización misma, al extremo que todas ellas establecen sistemas de seguros y reaseguros para evitar colapsar o declararse en quiebra cuando ocurre algún acontecimiento que pueda poner en peligro su supervivencia. La cantidad de pago de cada uno de los seguros varía de acuerdo a los requerimientos que desea la empresa, por lo que las medidas de seguridad se extreman cada vez más. Existen organizaciones que diariamente invierten un espacio de tiempo para hacer las recomendaciones necesarias y así evitar accidentes, llegando a establecer lo que se llama cultura de la seguridad; para esto también contratan supervisores quienes, trabajando junto al psicólogo, educan a los trabajadores.

De lo que se trata es que este nuevo compromiso con la seguridad permitirá no solamente prevenir problemas de accidentes sino también la de introducir una nueva visión de la seguridad a través de una administración moderna de la seguridad, así como saber controlar sus pérdidas. Entonces, también estamos entendiendo que el concepto de seguridad no solamente se circunscribe a la prevención de accidentes o poner en riesgo la integridad de los trabajadores, sino que también se evitan otras pérdidas como la desaparición de objetos, productos o maquinarias que pertenecen a la empresa. Por eso, dentro de la cultura de la seguridad también se inculca la honradez y un conjunto de sistema de valores que deben cultivar los trabajadores para ayudarse mutuamente porque se deberá tener en cuenta que el trabajo es en conjunto y no sólo de manera individual, aunque a veces así se trabaje.

Chiavenato (2000, citado por Silva, 2008) dice que en los últimos años el aporte de la psicología, no solamente a la seguridad sino a todas las organizaciones, y a los lugares en donde exista un ser humano, es cada vez más evidente y los administradores de la seguridad

de las empresas están muy conscientes de la importancia del aporte de la psicología que necesariamente requiere la aplicación de esta nueva filosofía y práctica de la seguridad. También se ha comprendido que el aporte de la psicología permite contribuir a generar comportamientos, actitudes y valores de los trabajadores frente a la seguridad, por lo que se hace cada vez más necesaria la participación del psicólogo en el campo organizacional.

Pero la participación del psicólogo en el campo de la seguridad no es suficiente sino se tiene en cuenta, desde el principio, el trabajo que realiza este profesional en el área de la selección del personal que va a laborar en dicha organización porque es necesario seleccionar personas que estén de acuerdo a los perfiles que tiene la empresa, que necesita personas con actitudes maduras frente a la seguridad. También influye la manera cómo es que el sistema motivacional que tiene la empresa influye en los trabajadores para que se comprometan, se identifiquen y cumplan las reglas de seguridad. Se deberá tener en cuenta que no es suficiente hablarse, darles folletos, sino que se deberá llegar a ellos para que introyecten lo que se pretende lograr, por lo que es necesario lograr un buen aprendizaje hacia ellos, así como escuchar sus sugerencias porque quién mejor que ellos mismos, que trabajan dentro de la planta, para hagan llegar sus aportes y hacer una empresa más segura. Tampoco se debe olvidar que cada uno de los trabajadores tiene sus propios problemas, los mismos que deben ser conocidos por el psicólogo y otros profesionales y así ayudarlos a que sean superados, no olvidemos que muchas veces los problemas parecen insuperables pero que conversándolos se puede dar solución. Para esto es preciso que el psicólogo tenga la suficiente habilidad y manejo para ayudarlos y estar siempre a su servicio, es que con frecuencia no se cuentan los problemas por vergüenza o falta de confianza.

Existen trabajadores que tienen problemas peores tales como ludopatías, consumo de sustancias, separación o pérdida de la pareja u otros problemas emocionales o psicopatológicos, los mismos que definitivamente van a alterar el normal desempeño de

quien los sufre. Es todo esto, y muchas cosas más que son variables que intervienen para consolidar o alterar la seguridad dentro de la organización. Como vemos, no es suficiente que exista una empresa segura si sus trabajadores tienen problemas que son una debilidad para ellos y que, más bien, ponen en riesgo todo el sistema motivacional y de seguridad. Todo esto implica la aparición de un nuevo paradigma en que los directivos tienen que pensar para comprender que la seguridad implica un trabajo con personas que tienen dimensiones biológicas, psicológicas, sociales, históricas, culturales, espirituales, antropológicas u otras que unidas van influir en la productividad de cada uno de ellos y cómo es que los trabajadores valoran la seguridad de su organización.

Una de las dificultades que tienen los psicólogos y los supervisores es que a veces la política de la empresa es contratar trabajadores para que laboren por pocos meses, con sueldos mínimos, sin ningún tipo de beneficios y hasta a través de sérvices que no hacen sino incrementar la explotación y descontento entre los trabajadores, a quienes a veces se les exige laborar más tiempo del que la ley ordena, a quienes se les extrema las medidas de control. Esto con frecuencia produce incertidumbre en el trabajador porque no cuenta con la seguridad en su centro de labores, por lo que está pensando en presentarse a otro centro de trabajo porque sabe que en cualquier momento pueden prescindir de él. Esto es una variable que influye en la seguridad, y si bien los gerentes la conocen muy bien, poco pueden hacer porque la política de la empresa es tener la mayor cantidad de personas contratadas porque, lamentablemente, la mano de obra en nuestro país es barata y se pueden llegar a cometer esos abusos, sin medir las consecuencias para la empresa.

c) Ámbitos de acción de la psicología de la seguridad

La psicología de la seguridad implica tres ámbitos, a saber: el teórico, el diagnóstico y el de la intervención, que implican otros tantos objetivos. En el primero, el teórico, el propósito es

evaluar, analizar, explicar y predecir el comportamiento del trabajador, ya sea lo seguro que sea capaz de hacer como lo inseguro. La conducta segura y la insegura es un modo popular de hablar de conductas cuyo componente de seguridad es principalmente positivo o negativo, sin que pueda olvidarse que el valor de seguridad de una conducta puede variar a través del tiempo y los contextos. En el ámbito teórico se han desarrollado diversos modelos explicativos de la inseguridad en el trabajo (Meliá, Arnedo y Ricarte, 1998, citados por Silva, 2008).

En el ámbito del diagnóstico, el propósito es diseñar los procedimientos operativos que permitan una evaluación cualitativa y cuantitativa adecuada del estado de seguridad de un contexto, en el marco organizacional, generalmente, de una empresa. Esta capacidad diagnóstica es esencial por cuanto de ella debe depender la posibilidad de intervención y la elección del programa de acción adecuado. Es por eso que a partir del diagnóstico se elaboran los programas de intervención y prevención dentro de la organización, así como todo lo relacionado con la seguridad y el cambio del comportamiento. También se eligen las técnicas de cambio de comportamiento, aplicados a las organizaciones, a utilizar.

En cuanto al ámbito de la intervención en seguridad, es lo que, probablemente, justifica finalmente el interés en los dos primeros. Tiene un objetivo ético y económico inmediato: reducir la accidentabilidad y los daños a la salud e incrementar la salud y el bienestar físico y psicológico. Es un ámbito que ha recibido una extensa atención en la investigación aplicada con unos resultados que demuestran la eficacia y la eficiencia de los procedimientos de intervención en psicología de la seguridad para reducir accidentes e incrementar la seguridad laboral.

d) Modelos en psicología de la seguridad

La psicología, sea el área en la que se desarrolla, o ciencia a la que tenga que aportar, tiene modelos que sigue, ya sea porque se ha nutrido de influencias de otras disciplinas o porque ha aportado de sus propias investigaciones, de tal modo que los modelos con los que trabaja en el campo de la seguridad son consecuencia de las investigaciones realizadas por ella misma y de la influencia que ha tenido de las demás ciencias, sobre todo de las ciencias sociales. Partiendo de esas contribuciones, e influencias, se han ido desarrollando una serie de modelos teóricos secuenciales y explicativos que tratan de desgranar los mecanismos causales de los accidentes y otros daños (Meliá, Arnedo y Ricarte, 1995, citados por Silva, 2008).

1. Modelo de intervención del factor humano. - Este modelo explica que la participación del factor humano es la causante en la generación de accidentes y anticipa cómo puede intervenir de un modo eficaz en su prevención. (Bird y Germain, 1990). En el modelo de factor humano el objetivo principal de la intervención es minimizar el error mediante la eliminación de sus causas y la aplicación de estrategias de control. Las estrategias de control consisten en series de acciones cuyo propósito es corregir la situación que provoca el error o sus consecuencias. Entre ellas pueden destacarse la ingeniería, el análisis de riesgos, la supervisión de campo, el cambio planeado de actitudes por medio de la capacitación específica, la satisfacción de necesidades, etc. Este modelo incorpora de un modo explícito el comportamiento, especialmente bajo la forma de error. La lesión o pérdida se ve como una consecuencia del accidente o incidente. Este a su vez proviene de dos fuentes, el fallo del sistema y el error humano. El fallo del sistema es un efecto directo del sistema de administración de la seguridad. El error humano es una categoría amplia que incluye, entre otros, los fallos conductuales debidos a sobrecarga u otros defectos de organización del trabajo, los debidos a decisiones erróneas, sobre los que se considera que afectan directamente los elementos motivacionales y los hábitos inadecuados en la ejecución de la

tarea. El error humano es una desviación significativa del patrón de respuestas requerido que presenta consecuencias indeseadas (Meliá, 2005).

Este modelo encaja bien con la acción preventiva de una serie de factores cuya importancia es reconocida en la prevención de accidentes y enfermedades profesionales. Entre ellos pueden señalarse los factores aptitudinales, las discapacidades, las enfermedades, la edad, el nivel educativo, la automedicación, el consumo de drogas – particularmente alcohol –, las demandas físicas de la tarea, la fatiga, los ciclos de trabajo, el ritmo del trabajo, el mantenimiento y la monotonía. Los factores aptitudinales actúan como una condición principalísima para poder desempeñar una conducción eficiente. Deficiencias o limitaciones en las aptitudes psicosomáticas están relacionadas con errores y conductas inadecuadas que llevan a accidentes cuando aquellas aptitudes son requeridas ante una situación de emergencia. Por ello, limitaciones en ciertas aptitudes (por ejemplo, en la aptitud visomotora, la velocidad psicomotora y la memoria visoespacial para tareas de conducción) pueden relacionarse con accidentes, especialmente en personas que sobrepasan los 50 años de edad.

Las demandas físicas de la tarea constituyen un factor que influye poderosamente en la salud y seguridad de los trabajadores. La fatiga de los trabajadores puede incrementar significativamente la probabilidad de accidentes. Por ejemplo, dificultades en la atención sostenida se ha identificado como el principal factor humano que contribuye a los accidentes de carretera, particularmente por el exceso en el tiempo de conducción. Debido a la importancia de la fatiga en la conducción, en la calidad y en la salud y seguridad de los trabajadores, es necesario analizar, los turnos, los tiempos de relevo, la capacidad física, la edad, y realizar los cambios necesarios previa evaluación de este riesgo. No se puede ni debe dejar de lado en dicho análisis el trabajo nocturno reiterado o habitual de los conductores. Se considera un factor de alto riesgo debido a que la sociedad humana es diurna, la luz del día

presenta efectos sobre el comportamiento humano y el sistema circadiano se adapta muy lentamente a cambio de horarios como ocurre con los conductores de buses de transporte interprovincial la pérdida mínima de sueño asociada con el cambio horario produce a corto plazo un incremento de las muertes por accidente. Los conductores nocturnos (también los diurnos) padecen errores, sueño y fatiga que dan lugar a cambios de humor, irritabilidad, desorganización, ausencias y accidentes. Las intervenciones que se sugieren consisten en eliminar o reducir los factores de riesgo en el trabajo diurno y nocturno, seleccionar los trabajadores adecuados, humanizar las programaciones y mejorar las condiciones de trabajo y descanso. Los controles médicos periódicos ofrecen una oportunidad para detectar lo antes posible la aparición de efectos indeseados sobre la salud de los trabajadores. También se ha recomendado adoptar medidas de selección y clasificación de personal adecuadas dado que el trabajo nocturno y a turnos resulta menos adecuado para trabajadores con ciertos perfiles personales y de salud (Asunción, 2005).

I. El modelo de conducta insegura.

La opinión de sentido común sobre un accidente es que alguien estaba en el lugar equivocado en el momento equivocado. La implicación es que es un evento azaroso que no hubiera podido prevenirse y preverse o que todo se ha sido producto de la mala suerte. Otros dicen que ya estaba escrito u que tenía que suceder. Los psicólogos no comparten esta opinión. Para estar seguros, existen eventos en un accidente, pero estos eventos son independientes de la conducta de la persona a la que le ocurrirá el accidente. Un accidente requiere tanto de un riesgo como de una conducta. La conducta, en estos casos, es un acto inseguro. Si el acto ocurre cuando no existe riesgo, el accidente no ocurrirá. Si la conducta insegura ocurre en presencia del riesgo, es muy probable que el accidente ocurra. Si un trabajador minero entra a interior (subterráneo) sin auriculares y no hay ruido que pueda generar un estado insalubre en el individuo, la probabilidad de que su estado de salud se

altere en forma negativa es, por decirlo así, muy escasa. Si el mismo trabajador entra al mismo subterráneo y están presentes el ruido que excede los límites máximos permisibles, el daño o lesión seria es muy probable que suceda.

II. 3. El modelo motivacional. -

Supone que un trabajador es capaz de comportarse con seguridad, pero podría elegir no hacerlo; el trabajador por tanto debe ser motivado hacia una conducta segura. Podría elegir no comportarse con seguridad por varias razones: implica mucho esfuerzo conseguir los anteojos de la seguridad y ponérselos, los compañeros se burlarán del él por exagerar precauciones, etc. Este enfoque intenta cambiar las preferencias del trabajador y la satisfacción con la conducta segura.

III. 4. El modelo de la propensión al accidente. -

Hace referencia a evaluaciones estadísticas en las cuales algunos trabajadores, bajo las condiciones iguales de horario, el mismo tipo de maquinaria y equipos, jefes y condiciones ambientales en general, muestran más accidentes que sus pares en un determinado periodo de tiempo. La personalidad del individuo en el trabajo es un factor que se debe dejar de omitir como una condición importante y específico que conlleva que un determinado individuo pueda caracterizarse de propenso al accidente; de otro lado, la concentración de accidentes en algunos individuos puede explicarse desde las distribuciones de probabilidad esperadas para los accidentes esto no significa que los factores de personalidad no puedan jugar un papel en la accidentabilidad. Se considera, que la persona propensa al accidente, está influenciada por la demanda de consejo psicológico y el riesgo de accidentes del puesto. Sobre estas variables actúan a su vez la habilidad cognitiva, la edad, el desajuste social, la distractibilidad y la experiencia (Meliá, 2005).

En la actualidad, la administración moderna de la seguridad y el control de pérdidas es una filosofía y práctica de la seguridad industrial, representa una nueva manera de

conceptualizar la seguridad, con el importante apoyo de la psicología organizacional. Todo esto ha tenido un extraordinario impacto sobre el desarrollo de la seguridad industrial, habiéndose expandido en el nivel internacional por medio de la acción de importantes organizaciones y empresas consultoras en seguridad industrial. El desarrollo aplicativo moderno de la seguridad y control de pérdidas se sustenta sobre la base de un programa que contiene un conjunto de elementos, encontrándose entre los más importantes: El liderazgo, capacitación constante, inspecciones, investigación de accidentes, preparación para la emergencia, equipos de protección personal, control de salud, comunicaciones personales, comunicaciones de grupos, promoción de los trabajadores, control de adquisiciones y seguridad fuera del trabajo.

La revisión de los fundamentos de la administración moderna de la seguridad industrial y control de pérdidas permite entender que el factor humano constituye una variable imprescindible de investigar con carácter de rigor científico visto desde la óptica de la psicología en alianza con la ingeniería, el derecho, la medicina, el trabajo social entre otras disciplinas; lo que conlleva a enfocar a la seguridad industrial y prevención de accidentes desde una dimensión interdisciplinario y multidisciplinario. Por eso, Los aspectos psicológicos de la seguridad industrial deben considerarse imprescindibles conocerlos y comprenderlos porque implican comportamientos, actitudes, motivaciones, aprendizaje, valores y otras dimensiones psicológicas de los trabajadores; en suma, es la personalidad del ser humano interactuando en el complejo mundo del trabajo la que debe reconocerse.

e) La seguridad en la organización

García (2006) explica que la seguridad en las organizaciones es una disciplina que incluye actividades de orden técnico, legal, humano y económico. Esto es así porque la seguridad se relaciona con hechos que tienen que ver con normas establecidas por la organización, reglas

a seguir, procedimientos administrativos cuando ocurre algún accidente; también incluye la manera en que los trabajadores reciben los estímulos por el desempeño que hacen. La seguridad también vela por el bienestar de los trabajadores, así como el mantenimiento y subsistencia de la empresa. La seguridad es una herramienta fundamental en el control de pérdidas, ganancias y en la prevención de riesgos, se encarga del estudio de normas y métodos tendientes a garantizar una producción que contemple el mínimo de riesgos, tanto del factor humano como de los elementos (equipo, herramientas, edificaciones, etc.). La seguridad es el conjunto de normas que están para ser respetadas para evitar accidentes y así poder beneficiar buen trabajo afuera y adentro de ese contexto de industria y una gran seguridad para quienes laboran en una empresa. Por eso, la seguridad en una organización es una realidad compleja, que abarca desde problemática estrictamente técnica hasta diversos tipos de efectos humanos y sociales.

Por eso, la labor del psicólogo dentro de una organización no solamente está el hacer la selección de personal sino que debe incluir desde el reclutamiento, selección, buscar a las personas que cumplan con el perfil de los trabajadores que desea la empresa, orientarlos, conocerlos personalmente, saber sus problemas personales y familiares, tener contacto con la familia porque muchas los problemas del hogar afectan al trabajador y éste, con su comportamiento, altera el clima laboral en el trabajo. Recordemos que cuando el trabajador no está conforme con la labor que desempeña o con el trato que recibe por parte de los directores o compañeros también va a influir en su desempeño, si tiene contacto con el público también se puede ver afectado en sus interrelaciones. Sabemos que los clientes de una organización acuden a ésta de acuerdo al trato que reciben.

El objetivo de la seguridad dentro de las organizaciones es prevenir los accidentes de trabajo que pueden afectar la salud y el bienestar del trabajador, así como la propiedad física de la empresa, de esta manera también se están previniendo los riesgos de que ocurran lesiones a

las personas, daños al medio ambiente o pérdidas en los procesos o equipos, así dejarán de haber peligros o pérdidas por derroches innecesarios de cualquier recurso. De lo que se trata es que no existan accidentes que pueden ser acontecimientos violentos, repentinos y no deseados que llegan a interrumpir el proceso normal del trabajo. Es por eso que seguridad implica prevenir los accidentes, ya sea los producidos por el hombre o por causas que el medio ambiente a veces está influyendo. La labor del psicólogo, para que deba dar mejores resultados, debe ser interdisciplinaria, en equipo.

Entre los accidentes producidos por el hombre se encuentran el no respeto de las normas o los reglamentos que se traducen en negligencias, también se pueden deber al mal uso de los elementos de protección personal, al consumo de alcohol o a descuidos, falta de orden o limpieza, desgaste normal de las instalaciones o equipos pero que hubo descuido en hacer el mantenimiento. Entre los que está influyendo el medio ambiente puede ser una lluvia torrencial que desborda las instalaciones, aluviones, rayos, etc. Finalmente, debemos afirmar que el objetivo de la seguridad es prevenir los accidentes laborales, los cuales se producen como consecuencia de las actividades de la producción, por lo tanto, una producción que no contempla las medidas de seguridad e higiene no es una buena producción. Una buena producción debe satisfacer las condiciones necesarias de los tres elementos indispensables: seguridad, productividad y calidad de los productos.

Si estos tres elementos funcionan adecuadamente se reflejará en el progreso de la organización, habrá satisfacción entre los directores, trabajadores, clientes y proveedores de la organización, lo que se expresa a través del buen clima laboral, así como la tranquilidad en la familia de quienes trabajan en el lugar.

Chiavenato (2000, citado por Silva, 2008) sostiene que la seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas, técnicas, educativas, médicas, y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a

las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Como vemos, este concepto incluye ya otras medidas tales como la educación y el aspecto psicológico, las mismas que son importantes por cuanto sin lo primero difícilmente se van a lograr los cambios que se desean; el aspecto educativo implica cambio de actitudes, lo que complementado con el aspecto psicológico ayudará a mejorar la seguridad basada en el comportamiento. También este investigador agrega la importancia de la prevención, lo que va a ayudar a que se trabaje no solamente con los acontecimientos actuales sino también con lo que se pueda venir.

García (2006) señala que es bueno fomentar una cultura de seguridad y prevención, entendiéndose la primera como el conjunto de valores, principios y normas de comportamiento que comparten los miembros de una organización con respecto a la prevención de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. Añade que no son las condiciones, sino los hechos inseguros los que generan más del 90% de los accidentes. Sin embargo, muchas veces el enfoque se pone más en las condiciones que en los hechos. Resalta la importancia de implantar un proceso de seguridad de comportamiento como una variable que coadyuva en la reducción de los accidentes por 50%, teniendo en cuenta que la mayoría de personas preferirían trabajar para tener éxito que trabajar para evitar fracaso. Este concepto también es importantísimo porque incluye a los valores que debe cultivar y poseer una persona; sabemos que existen valores tales como la honradez, puntualidad, compromiso con la institución, etc. que deben ser cultivados en todos los centros de trabajo.

La seguridad del comportamiento se enfoca en disminuir procedimientos inseguros y aumentar los procedimientos seguros. Se pone menos énfasis en castigar a los empleados por los accidentes, y se da más atención a reconocer y recompensar el comportamiento bueno y seguro. Para ello es vital reconocer el proceso, no solamente el resultado; el mismo que

incluye las siguientes actividades de seguridad como la participación de los empleados y las inspecciones de seguridad, el asistir y participar en juntas de seguridad, el uso de maquinaria protectora, la limpieza en áreas de trabajo, la protección puesta en las máquinas, programas de sugerir formas de seguridad, reportes de riesgo y trabajo de equipo. El recompensar el resultado solamente puede desanimar el reportar los accidentes. Los empleados no quieren perder un premio al reportar un accidente. Sin embargo, cuando el proceso se reconoce y se recompensa, el miedo de reportar el accidente se disminuye. De ahí la importancia de enfocar la seguridad en el proceso y el resultado seguirá, como consecuencia.

El desafío es que el comportamiento inseguro no se recompense. Por lo general, los empleados normalmente practican hechos inseguros por tres razones: para ahorrar tiempo, por conveniencia y por comodidad. La mayoría de trabajadores que practican hechos inseguros no creen que algo serio les vaya a pasar. La mayoría de las prácticas inseguras no resultan en un accidente. Sin embargo, muchos resultarán en un accidente. La motivación para tener comportamiento seguro se genera por las consecuencias. Si no hay ninguna consecuencia desagradable inmediata, seguirán con los hechos inseguros. Muchas veces, no se hace caso a este comportamiento porque se está cumpliendo el trabajo. Lo lamentable es que a veces los trabajadores que relevan a quienes no trabajan bien son los que sufren las consecuencias porque la negligencia no necesariamente se castiga al instante, sino que a veces transcurre mucho tiempo.

Una manera simple de aumentar el comportamiento seguro es agradecer a los empleados por lo que están haciendo tal como: ponerse las gafas de protección, limpiar, abrir la puerta para un compañero, hacer sugerencias, ayudar con inspección de seguridad, poner el seguro en las máquinas y levantar las cosas pesadas correctamente. Tal vez estas cosas no parezcan tan importantes para reconocerlas, pero van a ayudar a establecer su programa de seguridad. A

esto también se les debe acompañar con los estímulos reforzantes que se suelen dar a quienes siguen las normas al pie de la letra.

Así mismo Ugalde (2000, citado por Silva, 2008) señala que la seguridad en la conducta humana implica diseñar cualquier sistema de seguridad para que sea consistente con los principios de la psicología de la conducta; en la que los trabajadores se sienten dueños y orgullosos de un proceso que han contribuido a desarrollar y que gestionan en su funcionamiento diario. Así, estos principios pueden aplicarse al mejoramiento de los actuales sistemas de gestión de la seguridad, tales como el análisis de incidentes, los programas de incentivos y reconocimiento, las inspecciones planeadas y los sistemas de medición del desempeño individual y colectivo en seguridad. La evidencia disponible sugiere que, en contraposición a creencias bastante extendidas, no son las condiciones físicas del ambiente de trabajo las principales causas de accidentes. Sí es la conducta de las personas la causa directa de la mayoría de los accidentes en el trabajo, por tal motivo, es necesario tener en cuenta los aspectos motivacionales que está trabajando la empresa para saber en qué momento se va a reforzar y en qué momento no.

En otro término García (2006) puntualiza los factores de trabajo que se muestran como condiciones inseguras, se podrían describir las siguientes; falta de protecciones y resguardos en las máquinas e instalaciones, protecciones y resguardos inadecuados; falta de sistema de aviso, de alarma, o de llamada de atención; falta de orden y limpieza en los lugares de trabajo, escasez de espacio para trabajar y almacenar materiales, almacenamiento incorrecto de materiales; apilamientos desordenados, bultos depositados en los pasillos, amontonamientos que obstruyen las salidas de emergencia; niveles de ruido excesivos, iluminación inadecuada (falta de luz, lámparas que deslumbran) y falta de señalización de puntos o zonas de peligro, etc. Para ser más específico a continuación se describen algunos enfoques que van a permitir aclarar algunos conceptos relacionados con la seguridad en el

trabajo. Cabe indicar que con frecuencia son los trabajadores los que culpan a los supervisores porque no han sido capaces de prepararlos adecuadamente, lo que no justifica el hecho.

f) B. Accidentes laborales y seguridad

Ninguna organización desea que ocurran accidentes laborales, por lo que invierten grandes cantidades de dinero para evitarlos. Cada una de ellas se preocupa que haya orden y limpieza en los lugares de trabajo, porque cuando hay desorden se altera el clima laboral, cada uno de los trabajadores actúa como mejor le parece, llegando con frecuencia a la falta de respeto entre ellos y a sus superiores. La falta de limpieza provoca pérdida de clientes y adquisición de enfermedades entre los trabajadores o puede generar malestar en la salud de las personas que asisten al lugar. También existe mucho cuidado de no provocar incendios, hacer constante mantenimiento de los circuitos eléctricos y evitar las fugas de agua porque pueden producir accidentes. Hay empresas que diariamente recomiendan a sus trabajadores que expresen determinadas conductas e inclusive instalan cámaras de seguridad para vigilar el trabajo de los empleados y si cada uno de ellos está respetando las indicaciones que se les ha impartido. Existen organizaciones que contratan personal extranjero para la preparación a sus empleados, a veces envían a capacitarlos para que después ellos capaciten a sus compañeros.

Siempre se les está haciendo recordar que los errores humanos son los que producen más accidentes que el mal funcionamiento de la máquina con la que se está trabajando, pues una mala maniobra, un descuido en el manejo o la falta de mantenimiento puede dar origen a los accidentes laborales.

Se les inculca a los trabajadores que por más que la organización tome las debidas precauciones para que quienes laboran allí cuenten con todas las medidas de seguridad, ese

local se vuelve inseguro si el trabajador no se desempeña de forma correcta, o no ha dicho la verdad que no conoce bien el funcionamiento de determinada maquinaria, por lo tanto, a ellos se les debe preparar para que cumplan con todas las normas de seguridad en las que han sido instruidos. Se sabe que hay muchos pequeños accidentes que no se reportan, ya sea por temor a las sanciones, no tener un informe negativo en su hoja de servicios, no perder su buena reputación, temor a ser despedido. Esto se debe evitar y más bien reportar el hecho para que los demás empleados tomen las suficientes precauciones.

Es por eso que el supervisor debe ganarse la confianza de los trabajadores para que le cuenten lo sucedido, pero teniendo en cuenta que al principio no va a tomar represalias contra la persona, sino que la sabrá entender porque no siempre hay descuido del trabajador, sino que puede deberse a cualquier otra causa, pero si el problema se vuelve a repetir entonces ya se deben tomar las medidas que la organización tiene en su reglamento. Se recomienda siempre a los supervisores estimular el buen cuidado que tiene el trabajador, motivar las conductas acertadas, conocer profunda y personalmente a cada uno de ellos, saber de sus problemas personales y familiares. El supervisor es el responsable de la seguridad de su gente y por lo tanto quien debe tomar las acciones correctivas. La relación que el supervisor, así como la del psicólogo, tienen con los trabajadores va a ayudar a la estabilidad de tener un buen clima laboral, a que exista mucha camaradería, a que entre todos se estén apoyando, evitando los egoísmos y más enseñando de sus experiencias y aprendiendo de los demás. Pero si tenemos a un supervisor, o psicólogo, que son perseguidores, que siempre están viendo los errores, dando calificativos groseros, insultándolos, entonces se rompe la comunicación y solamente se trabaja al susto; a veces las consecuencias son terribles porque se producen accidentes a propósito, tal vez para que los directores culpen a los supervisores o a las personas que hagan sus veces.

I. a. Accidentes laborales

Barrera (2007) dice que una de las preocupaciones principales de las organizaciones, así como en todo lugar donde habita el ser humano, ya sea en su hogar, vía pública, manejo de vehículos, escuela, etc. es buscar siempre su seguridad, así como la de su familia y comunidad. Todos están atentos a que no sucedan eventos o accidentes que pongan en riesgo su vida o su salud, lo que los obliga a tomar las suficientes medidas de seguridad para la prevención de acontecimientos no deseados. Es por eso que, con frecuencia en todas las organizaciones, y también es una preocupación del Estado, se llevan a cabo campañas de prevención contra accidentes, así como simulacros contra fenómenos naturales, incendios o algún imprevisto. En cada lugar existen peligros que son constantes en cada una de las zonas donde se habita, cada región o desempeño laboral tiene sus propios riesgos. En cada uno de los centros laborales siempre se está expuesto a algún peligro, de cualquier naturaleza. Recordemos que a veces hay enfermedades que se adquieren dentro del centro laboral como la tuberculosis u otras enfermedades infectocontagiosas que también es necesario evitar.

Por tal motivo, las precauciones no solamente van contra los accidentes propiamente dichos sino contra cualquier acontecimiento que, como dijimos, pone en riesgo la vida, la salud o la integridad física del ser humano. Sin embargo, se da preferencia a evitar los accidentes por las consecuencias que trae para la persona, para su familia y para la empresa, sobre todo cuando se trata de pérdida de vidas o se pone en riesgo la estabilidad del centro laboral porque a veces se presentan incendios que difícilmente permiten su recuperación y si se logra pueden pasar mucho tiempo para la organización vuelva a ser como era; a esto se debe agregar que el tiempo transcurrido para recuperarse ha permitido que la competencia ha avanzado, por lo que la recuperación es a veces lenta porque además se ha perdido clientes, o empleados que prefirieron ir a trabajar a otro lugar porque tienen familias que atender.

Tampoco debemos olvidar que una organización está en riesgo debido a una mala administración de quienes la dirigen. Sabido es que una empresa puede declararse en quiebra

porque se ha cometido algún desfalco, ha habido un robo sistemático o los directores, así como los accionistas, han hecho una mala inversión, lo que trae como consecuencia que se cierre el centro laboral, se declare en quiebra y el personal que estaba trabajando en ese lugar sea despedido y con frecuencia sin ningún beneficio, quedando en el total desamparo él y su familia. Es por eso que dentro de los centros laborales existe siempre el riesgo de lo que pueda ocurrir, no importa si se encuentra marchando aparentemente bien pero que poco a poco ya no se puede soportar y los responsables terminan huyendo.

Pero esos no son todos los peligros que pueden suceder dentro de una empresa. También es el temor al cambio. La información nos dice que hay empresas que siendo líderes a nivel mundial en lo que producen llegan a cerrar sus puertas, o a despedir una buena cantidad de personas, para quedarse a trabajar sólo con lo necesario para mantener a su antigua clientela, sólo por el hecho de haberse actualizado, no haber entrado en el mundo de la modernidad y tal vez porque piensan que siendo líderes ya es suficiente y que siempre lo van a seguir siendo así, sin percatarse que vivimos en un mundo cambiante. Los directores de estas empresas saben todo esto, pero tienen temor al cambio porque piensan que si lo hacen van a perder a sus clientes.

Como vemos, si bien el tema tiene que ver con la seguridad, no solamente es contra los accidentes sino contra un conjunto grande de variables que afectan la estabilidad de la organización. Lo más importante es que estas variables no son siempre las mismas, aparecen otras, debido al constante cambio que tenemos y al avance mismo de los descubrimientos que se llevan a cabo. Tenemos que tener en cuenta que cada nuevo descubrimiento, o avance del conocimiento y de la tecnología, trae consigo sus riesgos, los mismos que si bien no se pueden eliminar por lo menos se tienen que evitar para que las consecuencias no perjudiquen a nadie y así las personas se sientan seguras.

Es por eso que, si bien en el presente trabajo se tiene en cuenta el problema de los accidentes laborales, queremos dejar claro que existen otras formas que una organización se encuentra en riesgo de sufrir algún problema que tiene las mismas consecuencias que cuando ocurren accidentes u algún hecho fortuito con consecuencias que lamentar, sobre todo cuando se trata de pérdida de vidas humanas. Por eso todas las empresas invierten grandes sumas de dinero para la prevención no solamente de accidentes sino de cualquier acontecimiento que pueda ocurrir. De ahí que la constante capacitación que recibe el personal que labora en el centro de trabajo para que siempre las suficientes medidas de seguridad sean de interés en dichos lugares porque una organización segura, y los trabajadores lo saben, genera que el desempeño laboral sea más eficiente.

De ahí que el psicólogo organizacional tiene una actividad importante dentro del centro de trabajo porque su actividad no solamente se limita a la selección de personal sino también a que cada uno de los trabajadores tenga un cambio en sus actitudes, tomen las suficientes medidas de seguridad, con mucho celo, para evitar consecuencias no deseadas; pero lo más importante es que haciendo esto los propios trabajadores se sienten más tranquilos en su centro de trabajo, además que están seguros que cumpliendo todas las indicaciones la organización va a marchar mejor, serán mejor calificados, y cuando se jubilen, o deseen cambiar de lugar, van a tener segura su liquidación por tiempo de servicios; ese dinero recibido puede ser invertido en la generación de una pequeña empresa, la misma que puede llegar a ser más grande que el lugar en donde laboraron anteriormente. Si a esto le agregamos la experiencia que tienen como producto de tantos años de trabajo dedicados con esmero a su antiguo centro laboral, entonces puede tener más éxitos todavía.

Hernández (2006) refiere que la labor del psicólogo organizacional es importante porque permite que el trabajador asuma una actitud responsable ante sus deberes dentro de la empresa. De esto se trata la seguridad basada en el comportamiento, en donde es necesario

cambiar la actitud del trabajador para que se entregue con mayor ahínco; cuando lo logra el psicólogo seguirá actuando porque ahora se trata de mantener el cambio, reforzarlo e incrementarlo, de tal manera que su labor siempre estará siendo vigente porque surgirán otros problemas que atender o que sean necesarios prevenir. Entonces, la seguridad basada en el comportamiento no solamente consiste en la prevención de los accidentes sino que se inicia desde que el psicólogo interviene seleccionado al trabajador, buscando que captar al postulante idóneo, ubicándolo en el lugar donde se pueda desempeñar mejor, capacitándolo, integrándolo a la organización junto a sus compañeros, identificarlo con la empresa, conocerlo bien de cerca, con todos sus problemas, motivándolo y reforzándolo a estar siempre dispuesto al cambio y a integrar a su familia a la comunidad laboral.

De esta manera, poco a poco, la organización se irá insertando y logrando su propio espacio dentro la comunidad y si es posible asumir una actitud de liderazgo en el género que se trabaja. Pero el psicólogo organizacional también deberá trabajar con los directores responsables del manejo del centro laboral para que no haya un vacío o divorcio entre los dos grupos, o con grupos intermedios. Es que hay organizaciones que piensan que los directores dictan órdenes y los trabajadores se encargan de cumplirlas, lo que trae como consecuencia que a veces los de arriba no escuchan a los de abajo, produciendo enfrentamientos y rivalidad que se reflejan en todo el centro laboral e inclusive entre los propios obreros o empleados, en donde con frecuencia se observa que existen sub grupos dentro de una organización, produciéndose el caos, lo que también es un factor de riesgo que puede afectar el normal desarrollo del lugar en donde se labora. (Hernández, 2004).

Como vemos, la mala comunicación dentro de todos los integrantes de la empresa también pone en peligro la existencia de ésta, también afecta a la productividad y el normal clima laboral. De mantenerse todo esto las ganancias que se generan no son las suficientes ni justifican la inversión que se hizo, lo que trae como consecuencia los bajos salarios de sus

mismos integrantes. Los clientes perciben este clima y prefieren no frecuentar el lugar, por lo que se pierde una gran oportunidad de mejorar.

Esto, y otros aspectos, motivan y justifican a que el psicólogo cumpla un rol importante dentro de las organizaciones. Es necesario indicar que la labor del especialista de la conducta debe ser multidisciplinaria, no es aislada. Una de las personas con las que trabaja muy de cerca es con el departamento de seguridad, en donde junto al supervisor, buscan la seguridad, prevención de los accidentes y de actuar después de éstos. También deberá coordinar con el departamento de bienestar, con recursos humanos y con cada una de las áreas de trabajo; así, el psicólogo se convertirá en un nexo entre todos.

II. b. Concepto de accidente laboral. -

El accidente laboral es todo hecho inesperado, no deseado, que interrumpe un proceso normal y que puede llegar a producir lesiones a las personas, daños a los equipos, los materiales y el medio ambiente. Es toda lesión que una persona sufre a causa o con ocasión del trabajo que realiza y que le produzca incapacidad o muerte. Un accidente laboral es el que sucede al trabajador durante su jornada laboral o bien en el trayecto al trabajo o desde el trabajo a su casa. También lo son aquellos que desempeñe el trabajador con ocasión o como consecuencia del desempeño de cargos electivos de carácter sindical o de gobierno de las entidades gestoras, así como los ocurridos al ir o volver en el que se ejerciten las funciones propias de dichos cargos. Los mismo, aquellos que ocurren como consecuencia de las tareas que, siendo distinto a las de categoría profesional, ejecuta el trabajador en cumplimiento de las órdenes del empresario o espontáneamente en interés del buen funcionamiento de la empresa. También se consideran los acaecidos en actos de salvamento y en otros de naturaleza análoga, cuando unos y otros tengan conexión con el trabajo. Los infartos de miocardio, trombosis, hemorragias cerebrales o similares cuando se producen a causa o consecuencia del trabajo. Enfermedades que contagia el trabajador con motivo de sus

labores, siempre y cuando se compruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la realización del mismo.

No se considera accidente laboral, si se producen interrupciones en el camino para realizar actos ajenos al trabajo o se dirige desde el trabajo a lugares distintos del domicilio habitual. Tampoco la imprudencia temeraria, o el accidente que se produce en el puesto de trabajo cuando el accidentado está cometiendo un delito doloso o que no tengan relación alguna con el trabajo o los producidos intencionalmente por la víctima.

III. Causas de los accidentes laborales.

Montero (2003) dice un accidente es originado por algún problema. Este problema puede existir porque se desconoce la forma correcta de hacer las cosas, no se corrigen deficiencias, no se inspeccionan ni evalúan las condiciones de trabajo y se subestima el riesgo, alguien con autoridad no escuchó al trabajador cuando informó de la deficiencia. Existen dos grandes causas las que originan los accidentes laborales: el ser humano y el medio laboral, aunque a veces existen varias causas.

- a) **Causas humanas.** - Son cualquier acción (cosas que se hacen) o falta de acción (cosas que no se hacen) que pueden originar un accidente. Es la actuación personal indebida, que se desvía de los procedimientos o metodología de trabajo aceptados como correctos, ya sean escritos o entregados en forma de instrucción verbal por la supervisión. Se trata de acciones comunes, muchas veces se hacen sin pensar que estos puedan llevar a un accidente, por ejemplo, no respetar procedimientos de trabajo, trabajar sin autorización o no estar capacitado, no usar los equipos de protección personal, hacer bromas pesadas en el momento del trabajo que puedan causar una respuesta agresiva entre los trabajadores, conducir a exceso de velocidad, fumar en presencia de combustibles o inflamables. Estas causas se dividen en tres grupos:

- Falta de conocimiento. - (No sabe). Se produce cuando no ha habido una buena selección para desempeñar el cargo, no se le ha enseñado o sólo tiene conocimientos básicos.
- Falta de motivación. - (No quiere). Las actitudes indebidas se producen cuando la persona trata de ahorrar tiempo, de evitar esfuerzos, de evitar incomodidades o de ganar un prestigio mal entendido, o porque se siente mal pagado y trabaja con desgano.
- Falta de capacidad. - (No puede). A veces el trabajador es capacitado, pero no da más, no entiende tal vez debido a problemas personales, físicos o mentales.

b) Causas laborales. - Son cualquier condición del ambiente de trabajo que puede contribuir a un accidente. Estas condiciones del ambiente de trabajo están conformadas por el espacio físico, herramientas, estructuras, equipos y materiales en general, que no cumplen con los requisitos mínimos para garantizar la protección de las personas y los recursos físicos del trabajo. Entre los principales ejemplos tenemos: líneas eléctricas sin conexión a tierra, piso resbaladizo o con manchas de aceite, caminos y señalización en mal estado, equipos de levante en mal estado, correa transportadora sin protección, engranajes o poleas en movimiento sin protección, entre los más conocidos. Algunas veces también se han considerado los efectos de los fenómenos naturales como causantes de los accidentes, tales como sismos, inundaciones, sequías, etc. Estas causas se dividen en cuatro grupos:

- Desgaste normal o anormal. - El desgaste normal es un proceso natural a todo equipo o material, el uso y el tiempo lo producen. Antes de que se produzca ese momento debe actuarse para evitar el riesgo. Es fundamental para ello llevar un registro del equipo, material o repuesto para saber con certeza cuando cambiar o

reparar. El desgaste anormal se produce por abuso de un equipo o herramienta, la que debe corregirse con capacitación e inspecciones. Un ejemplo de esto último consiste en que hay equipos o maquinaria, funcionando, o prendidos cuando no se están utilizando. Esto trae desgaste natural y se pierde energía porque están funcionando sin ser utilizados, lo que va en contra de la economía de la empresa y por lo tanto esto afecta también a los trabajadores.

- Abuso por parte de los usuarios. - Cuando se encuentra que herramientas y equipos buenos de trabajo se usan para otros fines. Por ejemplo, usar un destornillador como palanca, un alicate para golpear, o cuando se utiliza una herramienta sin tener el suficiente conocimiento para hacerlo.
- Diseño inadecuado. - Cuando las instalaciones que se han construido para un fin, se les da otro. Por ejemplo, calentar líquido o alimentos con el soplete para soldar, o cuando la iluminación o ventilación no son las adecuadas.
- Mantenimiento inadecuado. - No se reemplazan equipos obsoletos o se trabajan con materiales reciclados sin que pasen por el control de calidad.

c. Factores psicológicos en los accidentes laborales. - Peniche y Ruiz (1985) dicen que entre los más frecuentes se encuentran:

- **Problemas físicos o mentales.** - Cuando se desempeña cualquier trabajo, por más insignificante que sea, es necesario estar bien preparados, con una fuerza suficiente, vista u oído eficiente, sin nerviosismo, rapidez de reflejos, buena capacidad de comprensión, prudencia, etc. El error humano dentro del trabajo es un parámetro que no sólo tiene relación con los aspectos individuales sino también con la organización y los factores del trabajo. Peniche y Ruiz (1985) dicen que esto influye en la fatiga, que es un estado patológico que se produce

durante la actividad diaria consistente en un agotamiento físico y mental, que se traduce en deterioro de la calidad de trabajo, falta de entusiasmo, imprecisión, tedio, desinterés y bajo rendimiento entre otros síntomas, para lo que se recomienda periodos de descanso, se acompaña con adelgazamiento, trastornos digestivos y circulatorios; así como confusión mental, desorientación y pasividad. Linaza (1979, citado por Silva, 2008) dijo que la atención es otra de las variables que influye en el rendimiento laboral, dijo que la atención es una facultad mental que selecciona los estímulos internos y externos, es decir ejerce una función selectiva sobre la percepción, haciendo que lleguen a nuestra corteza cerebral algunos estímulos y otros no. Es por tanto la responsable de la vigilancia y el estar atentos (ojos y mente en la tarea). La mayoría de los actos del hombre dependen en gran parte del buen funcionamiento de la atención.

Por otro lado, las emociones son otra variable humana, relevante para entender cómo intervienen los factores humanos en los accidentes de trabajo. Ciertos estados emocionales al desorganizar la conducta de los trabajadores, les lleva a cometer más errores y por tanto, a incrementar los riesgos de trabajo y a sufrir siniestros con más facilidad. Un estado emocional, tal vez, más frecuente entre los accidentados es la depresión. Estado que se caracteriza por sentimiento de minusvalía, pérdida de la autoestima y sentimientos de culpa, es una devaluación de uno mismo. Cuando un trabajador se devalúa a si mismo se incrementa las posibilidades de sufrir un accidente o incidente por la tendencia auto punitiva que acompaña a este estado emocional, el trabajador se auto castiga como una forma de expiar estos sentimientos. En estas condiciones las posibilidades de que un trabajador cometa errores son altas.

Espinosa (2006) señala a las actitudes como otra variable, puntualizó que la modificación de actitudes es otra estrategia adecuada para lograr cambios en las preferencias, valores y perspectivas que tiene los trabajadores, ya sea de su trabajo, empresa, compañeros, peligrosidad, etc. Determinar la actitud del trabajador ante el riesgo, peligros y siniestros nos permite predecir y comprender mejor su comportamiento ante estos eventos. La respuesta de las personas en una situación dada es denominada actitud. La actitud es la postura que se adopta frente a una idea o acción, así como la tendencia de actuar de una manera determinada frente a un objeto o situación. También podemos definirla como la predisposición constante y adquirida a reaccionar de un modo determinado en una situación determinada.

Finalmente, Pérez y Vargas (1997, citado por Silva, 2008) señalan al estrés como otra de las variables importantes que intervienen en los accidentes laborales. Dijeron que cualquier exigencia que produzca un estado de tensión en el individuo y que pida un cambio o adaptación por parte del mismo. Se puede generar estrés por los factores siguientes: personal, familiar, profesional, por situación, propio de la actividad. Existen otros factores, tales como la carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición del rol, interés por el trabajador, relaciones personales; como facilitadores a que el individuo esté más propenso a accidentarse.

IV. d. Tipos de accidentes.

Es la forma en que se produce el contacto entre el accidentado y el agente.

- 1) **Accidentes en los que el material va hacia el hombre.** - Está relacionado en que el golpe es causado por una fuente externa que afecta al trabajador mientras

realiza sus labores. También puede ocurrir que el trabajador es aplastado por un objeto en movimiento y otro estacionario, o bien, entre dos objetos en movimiento.

- 2) **Accidentes en los que el hombre va hacia el material.** - Algunas veces el trabajador golpea con su cuerpo alguna fuente fija y que le produce dolor o daño al cuerpo, otras veces es aprisionado en algún recinto o abertura. También se puede caer a un abismo de donde se encontraba trabajando.
- 3) **Accidente en los que el movimiento relativo es indeterminado.** - Se debe al sobre esfuerzo que hace el trabajador, lo que le produce lesión; o porque el trabajador sufre daño al estar expuesto a radiaciones ionizantes, infrarrojas, ultravioleta, ruido, polvo, etc.

V. 2.1.5 Consecuencias de los accidentes.

Las consecuencias de los accidentes pueden ser lesiones, daños, pérdida de tiempo.

- 1) **Para los trabajadores.** - Las más frecuentes son la desconfianza en sí mismo porque el que se accidentó una vez puede estar pendiente si se volverá a accidentar y tendrá miedo, de volver al mismo lugar en que se accidentó.
- 2) **Para la empresa.** - La empresa deberá contratar a otros trabajadores para reemplazar al lesionado, lo que trae como consecuencia la disminución de la productividad porque el nuevo trabajador tendrá que empezar a aprender la función que está ocupando. Cuando hay un lesionado se pierde tiempo en atenderlo hasta se puede paralizar la marcha de la empresa.

VI. Control de los accidentes.

Es el Departamento de Prevención de Riesgos el que debe planificar, organizar, asesorar, ejecutar, supervisar y promover acciones permanentes para evitar accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Además, deberá existir un reglamento interno de seguridad e

higiene en el trabajo, cuyo cumplimiento será obligatorio para los trabajadores. La empresa deberá entregar gratuitamente un ejemplar del reglamento a cada trabajador. Finalmente, los empleadores están obligados de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos a que están expuestos en sus labores, de las medidas preventivas y del procedimiento correcto de trabajo.

La necesidad de un cambio organizacional. - Asunción (2005) dice que los principios psicológicos establecen la regularidad de ciertas relaciones entre la conducta de las personas y eventos que ocurren en el ambiente físico y social. Cuando estos principios se aplican de manera apropiada, la organización se beneficia; cuando estos principios básicos se malentienden y aplican de manera errónea, los esfuerzos fracasan. Es importante no confundir lo que es la psicología de la seguridad con las numerosas maneras de las que puede implantarse. Los principios pueden aplicarse en diversas formas, de acuerdo al contexto particular, y sin que podamos decir que una es mejor que la otra, ya que cada empresa es única, debido a la amplia variación de las culturas organizacionales, es importante desarrollar un enfoque sistémico y sistemático y, a la vez, hecho a la medida para la implantación de un proceso de intervención. Una mayor acomodación de éste a las características de la organización propende un mayor involucramiento de los directivos y trabajadores. De manera opuesta, un programa no adecuado, restringe el sentido de pertenencia y la capacidad de asumir mejores actitudes por los trabajadores.

Muchas veces escuchamos decir que, para cambiar el desempeño de las personas en seguridad, primero debemos cambiar sus actitudes. Este planteamiento supone que las actitudes guían la conducta, ya sea ésta segura o de riesgo. Las actividades favoritas para lograr el cambio de actitudes deseado son las acciones correctivas disciplinarias, las campañas motivacionales, las actividades de capacitación, la presentación de testimonios durante las actividades de capacitación, la comunicación estratégica al interior de la

organización, etc. Las actitudes son creencias internas de la persona respecto de cómo evalúa y asume un determinado tema o situación. Sin embargo, su conexión con la conducta no es automática. Más allá del hecho práctico que es difícil acceder a estos procesos internos y medirlos con precisión, la evidencia muestra que es posible tener actitudes positivas hacia la seguridad y, a la vez, realizar comportamientos de riesgo en el lugar de trabajo. En otras palabras, podemos ver las mejores actitudes hacia la seguridad y ello no garantiza que las personas ejecutarán los comportamientos preventivos requeridos durante el desempeño de sus labores.

Otro término favorito es cultura. Si acaso vemos que las personas realizan frecuentes conductas inseguras o preocupantes en el trabajo, sin que nadie parezca querer hacerlo de otro modo, decimos que lo que se necesita es cambiar la Cultura de la Organización (Lugero, 2004n citado por Asunción, 2005). En este contexto, se entiende como cultura a un conjunto de normas de comportamiento apoyadas por el grupo, que constituye la personalidad de la empresa. Estas normas reflejan creencias acerca de lo que es deseable en la organización y orientan el comportamiento de sus miembros.

g) La seguridad basada en el comportamiento

Una de las preocupaciones del ser humano es preservar su bienestar físico y mental, por lo que en la actualidad las ciencias sociales, especialmente la psicología, están haciendo aportes para que el hombre se sienta seguro en los lugares en los que interactúa. El aporte de la psicología a las organizaciones, relacionada con la seguridad basada en el comportamiento, viene desde la modificación de conducta, especialmente del análisis conductual aplicado (ACA), el mismo que se desprende del análisis experimental del comportamiento (AEC); como sabemos, este último de análisis se desprende desde los hallazgos hechos por el fisiólogo ruso I. P. Pavlov, con sus reflejos condicionados, seguido por

los experimentos de Thorndike, con la ley del ensayo y error y más adelante con los estudios de J. B. Watson y B. F. Skinner.

El análisis experimental del comportamiento se fundamenta en un gran conjunto de investigaciones llevadas a cabo en el laboratorio ya sea con animales o con humanos en donde se descubren las leyes que rigen el comportamiento humano, el mismo que puede ser observado, medido, controlado y prevenido. A esto también se le conoce como investigación básica y por lo general se trabaja con un solo sujeto o con un grupo muy limitado de sujetos. Es a partir de aquí en donde los descubrimientos en el laboratorio se generalizan al medio ambiente natural para que se puedan aplicar dichos hallazgos.

Es casualmente aquí, cuando los hallazgos se aplican al medio ambiente, en donde nace el Análisis Conductual Aplicado, el mismo que trabaja con los problemas de importancia social, también se usa para la prevención y mejoramiento de los problemas de conducta. El ACA, aplicado a las organizaciones, se basa en el rendimiento, en las competencias que tiene cada persona, en lo que cada uno es capaz de hacer. También tiene en cuenta a la forma cómo es que la persona responde a las situaciones que le presentan el medio ambiente. Todos los sucesos se traducen en conductas observables y medibles, los define y los operacionaliza. Cuando se quiere cambiar el comportamiento de los trabajadores utiliza las técnicas de modificación de conducta, las mismas que tienen como objetivo adquirir, mantener o eliminar conductas con el objeto de promover el desarrollo personal y social.

El Análisis Conductual Aplicado se desarrolla a partir de tres cambios fundamentales: un cambio en el medio, en forma de objeto o acontecimiento, que influye en el organismo y que se denomina estímulo. Un cambio en el organismo, que se traduce en alguna forma de comportamiento observable al que se denomina respuesta o conducta; y un nuevo cambio en el medio, en forma de objeto o acontecimiento, efecto, o consecuencia de dicha conducta, al que se denomina consecuencia. Los conductistas afirman que si se quiere cambiar las conductas de una persona se deben cambiar las consecuencias porque la conducta está en función de éstas porque allí se encuentran los reforzadores, castigos, etc.

A continuación, se explica brevemente los aportes del condicionamiento, que dieron origen a los hallazgos de las leyes que rigen el comportamiento humano y a partir de allí nacen los aportes de la psicología, es decir, las técnicas de modificación de conducta aplicada al área organizacional.

i. Aportes del condicionamiento

Este condicionamiento tuvo sus bases teóricas en los experimentos de Pavlov, quien, a través de sus estudios de los reflejos, concluyó que existen dos tipos de reflejos, el primero, al que llamó reflejo incondicionado, es innato, no aprendido, generalmente permanente y se encuentra en todos los miembros de la especie y varía poco de un organismo y otro; el segundo, al que llamó reflejo condicionado, se adquiere a través de la experiencia y varía de un organismo a otro. El reflejo incondicionado consta de un estímulo incondicionado (EI), éste provoca una respuesta en el organismo, que es la respuesta incondicionada (RI). En el caso de los experimentos de Pavlov se observa que una porción de alimento provoca salivación; este estímulo y respuesta es un reflejo, al que llamó reflejo incondicionado, por eso cuando un estímulo incondicionado provoca una respuesta incondicionada se produce un reflejo incondicionado. Por otro lado, cuando estímulo condicionado (EC) provoca una respuesta condicionada (RC) se produce un reflejo condicionado. En el caso de los experimentos de Pavlov, observamos que finalmente el timbre (EC) provocó la respuesta de salivación (RC), produciéndose el reflejo condicionado. El condicionamiento donde nuevos estímulos adquieren el poder de provocar una conducta respondiente (refleja) se le denomina condicionamiento clásico, también condicionamiento respondiente, otras veces condicionamiento reflejo, aunque también se le denomina condicionamiento pavloviano.

1. Técnicas derivadas del condicionamiento clásico. - Sandler y Davidson (1980) señalan las siguientes técnicas derivadas de este condicionamiento:

- a) **Técnicas de relajación.** - Es un proceso psicofisiológico de carácter interactivo donde lo fisiológico y lo psicológico interactúan siendo partes integrantes

del proceso, como causa y producto. En el caso del estrés, por ejemplo, se considera a éste como una respuesta biológica ante situaciones amenazantes y ante las cuales el organismo no tiene recursos para enfrentarse adecuadamente, así se resalta el componente biológico de la respuesta y a la vez se hace manifiesto la importancia de dos variables psicológicas mediadoras como son la valoración cognitiva de la situación y la capacidad del sujeto para hacerle frente. Según este contexto, se considera a la relajación como una respuesta biológicamente antagónica a la respuesta de estrés, que puede ser aprendida y ser un importante recurso personal para combatir los efectos negativos del estrés. El objetivo principal de esta técnica es dotar a la persona de habilidades para hacer frente a situaciones cotidianas que le producen tensión.

Esta técnica es efectiva para el control de la ansiedad, a los miedos y fobias, a los problemas psicosomáticos como son el insomnio, asma, hipertensión, cefaleas, taquicardias, trastornos alimenticios. Por lo general la relajación no se presenta sola sino que se acompaña con imágenes, música, masajes, etc.

b) Extinción refleja.- Consiste en presentar el estímulo condicionado en ausencia del estímulo condicionado y poco a poco la respuesta condicionada se va extinguiendo. Como se recordará en el experimento de Pavlov, con perros, una vez que el siempre, estímulo neutro, llegó a sustituir al estímulo incondicionado en el desencadenamiento de una respuesta, y cuando se continúa presentando el estímulo condicionado y ya no se vuelve a adjuntar el incondicionado se observará que la respuesta condicionada (salivación) se extinguirá.

c) Terapia implosiva.- Consiste en que el terapeuta somete al sujeto directamente al estímulo condicionado que produce muy fuerte ansiedad (es decir, le presenta la situación ansiógena) para que lo afronte sin posible escape; el terapeuta

debe preparar la situación terapéutica para que no aparezca el reforzamiento primario o las consecuencias aversivas acompañando al estímulo condicionado; normalmente esto lo hace enseñándole antes al sujeto alguna técnica de relajación para que cuando se le presente el estímulo ansiógeno fuerte el sujeto pueda responder con una reacción de relajación. De este modo se conseguirá la extinción de la respuesta condicionada de ansiedad.

d) Terapia aversiva.- Esta terapia asocia un patrón de reacción comportamental no deseado y socialmente sancionado, con una estimulación desagradable, interna o externa, o reorganizar la situación de tal manera que las consecuencias de este comportamiento no deseado sean lo suficientemente desagradables para el emisor de tal comportamiento que deje de ejecutarlo. En ambos casos se espera que se establezca una conexión entre el comportamiento a eliminar y la reacción aversiva. Se espera que el desarrollo de tal conexión y el progreso de la misma generen una situación tal en el individuo, fisiológica o cognitiva, que provoque un cese total de la emisión del comportamiento a eliminar

Entonces, el procedimiento consiste en aparear el estímulo atractivo (por ejemplo, comportamiento antisocial) con un estímulo aversivo que mayormente le provoca dolor, náuseas, contracciones musculares, etc. Se sugiere usar choques eléctricos o sustancias que producen náuseas al paciente. Los efectos suelen ser inmediatos, aunque a veces no duran para siempre, por lo que es necesario, después aplicar psicoterapia. Un ejemplo de esta técnica es lo que se puede observar en la película de la década de 1970 que se llama “la Naranja Mecánica”. Allí se puede observar que a un sujeto con conductas antisociales se le proyectan escenas (delitos) que a él le gustan cometer, pero a la vez le han colocado sustancias que le producen náuseas, le colocan choques eléctricos, todo al momento en que observa las imágenes. Esto se

hace con el objeto que la persona asocie las conductas antisociales con los choques eléctricos, náuseas, etc. que le producen males. De lo que se trata es que ya no vuelva a cometer lo mismo.

e) **Desensibilización sistemática.** - Es uno de los métodos para contrarrestar gradualmente los hábitos neuróticos de la respuesta de ansiedad. Se induce en el paciente un estado fisiológico inhibitorio de la respuesta de ansiedad por medio de la relajación muscular y, luego es expuesto a un débil estímulo excitador de la respuesta de ansiedad. Luego se van presentados estímulos sucesivamente más fuertes, que son tratados en forma semejante; este método nos ha dado el poder de superar un gran número de hábitos neuróticos, a menudo en un poco tiempo. Nos ha capacitado para tratar estos hábitos en cualquier orden que queramos. El empleo de una emoción contractante para superar paso por paso un hábito emocional indeseable tiene un precedente en un método milenario: a un niño se le acostumbra gradualmente a una situación que teme exponiéndolo a pequeñas dosis de la situación en circunstancias en que también están presentes otras situaciones, por ejemplo cuando un niño teme bañarse en el mar, el padre lo lleva primero hasta el borde del mismo de las olas que se acercan, y lo suelta cuando se acerca una ola, cuando el niño se habitúa cómodamente a esto, el padre lo alienta para que meta el pie en una ola, y luego el tobillo y así sucesivamente. Después de haber vencido gradualmente su miedo, el niño llega a ser capaz de jugar él con el mar a placer.

Sander y Davison (1980) dicen que esta técnica fue creada por Wolpe, en 1952, y se dirige a reducir las respuestas de ansiedad y a la vez eliminar las conductas motoras de evitación. Se considera que la aparición de determinadas situaciones o estímulos genera automáticamente respuestas de ansiedad cuando se presentan

dichas situaciones o estímulos. Así se impide el desarrollo de la ansiedad y que se ponga en marcha la conducta de evitación. La técnica consta de cuatro pasos:

1. Se pide a la persona que piense en la ansiedad más aterradora que haya experimentado; luego recordará la experiencia más tranquila y agradable que le haya pasado, también se colocan experiencias intermedias.
2. Se le entrena a la persona en relajación muscular profunda, en donde aprenda a respirar y a ir preparando los músculos, sobre todo las partes donde más siente ansiedad.
3. Luego se le presentan los estímulos que le producen ansiedad y a la vez empieza a practicar y a relajarse, de acuerdo a las indicaciones que se le habían dado en el paso anterior.
4. Poco a poco se van combinan, en la imaginación, de la exposición a la jerarquía de miedos y al establecimiento de una respuesta de relajación profunda en el paciente.

f) **Terapia asertiva.-** Es todo procedimiento terapéutico que tiende a incrementar la capacidad del sujeto para adoptar conductas socialmente apropiadas y tiende a producir auto refuerzos. La técnica se utiliza para facilitar la expresión de sentimientos positivos como el afecto o elogio y conductas interpersonales correctas, logrando así recompensas sociales y una mayor satisfacción en la vida. De lo que se trata es lograr que la persona manifieste verbalmente sus emociones y sentimientos con toda libertad, así como mejora la interacción social de la persona. Se le dice a la persona que, sin temor, exprese lo que siente pero sin causar daño a los demás, también se le dice que tiene derechos como: ser su propio juez en cuanto a su comportamiento, a decir no, a no dar necesariamente explicaciones ni justificaciones

de su conducta, a relacionarse con las personas que elija hacerlo, a equivocarse pero también a enmendarse, a guardar sus opiniones, etc.

2. Técnicas derivadas del condicionamiento operante. - A fines de la década de 1980 Thordike construyó un laberinto en forma de T y colocó un pollo, el cual tenía que encontrar la forma correcta para llegar a encontrar el alimento. La primera vez demoró en encontrar la meta pero a medida que iba repitiendo los ensayos llegaba más rápido. El investigador concluyó que el aprendizaje animal resultaba del número de ensayos que había hecho, a más ensayos el animal llegaba más rápido a la meta. Con esos resultados formuló la Ley del Efecto, la misma que tiene dos partes. La primera dice que si un estímulo es seguido por una respuesta y luego por un acontecimiento satisfactorio se fortalecerá la conexión estímulo-respuesta. La segunda dice que si un estímulo es seguido por una respuesta y luego por un acontecimiento desagradable se debilitará la conexión estímulo-respuesta.

Agregó que los acontecimientos desagradables no debilitan directamente la conexión entre un estímulo y una respuesta sino que la respuesta se vuelve más variable, con lo que da a la nueva respuesta la oportunidad de ser recompensada; con esto estaba dando un gran paso, pues ya nos está dando información previa del reforzamiento intermitente, que tiene por objeto mantener la conducta a largo plazo y si es posible para toda la vida.

Más adelante el psicólogo B. F. Skinner construyó un espacio experimental en donde acondicionó una palanca y un depósito donde llegaba alimento a consecuencia de presionar dicha palanca. Colocó después a una rata y luego de una serie de ensayos el animal presionó, por accidente, la palanca e inmediatamente después cayó el alimento. A partir de allí el animal aprendió que cada vez que presionaba la palanca le caía alimento y fue allí donde nació el condicionamiento operante, el mismo que después fue paulatinamente perfeccionado, se descubrieron leyes que más tarde las aplicaron a los seres humanos y en la actualidad se han llevado a cabo numerosos estudios aplicando el condicionamiento operante como su aplicación a la educación, a la clínica, a las organizaciones, a lo

social, militar, deportivo, etc. La aplicación de los programas del condicionamiento operante siguen los siguientes pasos:

- Identificar de manera precisa la conducta objetivo que se desea incrementar i disminuir.
- Evaluar la conducta objetivamente y establecer una línea base para evaluar los efectos del procedimiento y comparar los resultados antes y después de aplicado el programa, para saber si las técnicas a utilizar están dando resultados.
- Introducir el programa realizado para aumentar o disminuir la conducta.
- Modificar el programa si no se dan los efectos deseados.
- Generalizar el cambio de conducta a otras conductas deseables y que continúe después de concluido el programa.

Caballo (1991) dice que entre las técnicas de modificación de conducta derivadas del condicionamiento operante tenemos:

1. **Técnicas para adquirir conductas.-** Las más utilizadas son:
 - a) **Reforzamiento.-** Es todo estímulo que cuando se aplica inmediatamente después de la aparición de una conducta, aumenta la probabilidad de que esta conducta vuelva a aparecer, se repita. Lo importante es saber seleccionar el reforzador que se va a utilizar porque lo que para una persona puede ser reforzante para otra tal vez no lo sea. Es una técnica muy efectiva cuando se trata de fortalecer una conducta que existe en una persona pero queremos que se repita con mayor frecuencia y se fortalezca.
 - b) **Moldeamiento por aproximaciones sucesivas.-** Esta técnica se utiliza cuando la conducta que queremos que se emita no existe, por lo que se hace necesario crearla. Para esto, en primer lugar, se deberá establecer la conducta

objetivo final que queremos alcanzar y a partir de allí ir reforzando cualquier conducta que se parezca al objetivo y así poco a poco se va moldeando la conducta hasta lograr que se emita.

- c) **Economía de fichas.-** Es un sistema de contingencia que se emplea generalmente para el manejo simultáneo de varios individuos o varias conductas, se caracterizan principalmente por: a) empleo de reforzadores secundarios (fichas) que se entregan al sujeto cuando este realiza una acción determinada (generalmente el comportamiento adecuado); b) por el uso de otros reforzadores finales (primarios), que se entregan a cambios de fichas, y c) por la especificación detallada de las reglas que rigen la entrega de las fichas y de los reforzadores finales y el comportamiento de sujeto. Este sistema no sólo sirve para aumentar la tasa de las conductas, sino también puede ser utilizada para establecer, mantener o remover conductas.
- d) **Principio Premack.-** Se aplica cuando una conducta inadecuada se presenta con mucha frecuencia. Para esto se selecciona la conducta incompatible a la inadecuada (que siempre es adecuada, porque es opuesta a la inadecuada) y a partir de aquí se empieza a reforzar la conducta adecuada y se deja de reforzar la inadecuada, de esta manera, la conducta de menor probabilidad (adecuada) se incrementará y la incompatible disminuirá.
- e) **Encadenamiento.-** Es un procedimiento que forma nuevas conductas al encadenar eslabones simples de conductas que ya existen en el individuo para formar otras más complejas. Aquí el reforzamiento se presenta al final del acoplamiento de cadena o eslabón con otros hasta conseguir la conducta terminal.

2. Técnicas para mantener conductas. - Las más conocidas son:

- a) **Reforzamiento intermitente.**- Consiste en que una vez que ya se ha logrado que la persona haya adquirido la conducta que queremos lograr y esté totalmente fortalecida después de haber aplicada el reforzamiento a cada una de las conductas que queremos fortalecer, ya no se refuerzan todas y cada una de ellas sino que se empieza reforzar de manera intermitente, es decir a veces se refuerza y otras veces no. Este sistema de reforzamiento sostiene largos periodos de mantenimiento de la respuesta. Su objetivo es mantener la conducta a largo plazo y para toda la vida.

3. Técnicas para reducir o eliminar conductas. - Las más conocidas son:

- a) **Extinción.** - Consiste en dejar de reforzar una conducta que antes se venía reforzando. Se parte del principio que si una conducta inadecuada se mantiene es porque está recibiendo reforzador, por lo tanto, si queremos que se debilite entonces el reforzador que mantiene la conducta se debe retirar para que esa conducta inadecuada se debilite y disminuya. Es el procedimiento en el que el reforzamiento de un comportamiento reforzado previamente, se discontinúa. En la extinción se rompe la unión o la contingencia entre la conducta y el reforzador positivo que la mantiene.

- b) **Castigo.** - Es el procedimiento en el que se presenta un estímulo aversivo (punitivo) inmediatamente después de una respuesta que queremos que disminuya o se extinga, lo cual da lugar a una reducción de la tasa de respuesta.

- c) **Costo de respuesta.** - Consiste en que cuando una persona está emitiendo una conducta inadecuada se le debe retirar inmediatamente el

reforzador que está haciendo que dicha conducta se mantenga; es decir que el sujeto pierde puntos o algún reforzador que le agrada; por ejemplo, si se porta mal se queda sin recreo, no ve televisión o se le priva de lo que más le gusta.

d) Tiempo fuera. - Consiste en retirar al sujeto problema del lugar donde está emitiendo la conducta inadecuada. Se le retira al sujeto del lugar donde está y se le conduce a otro, donde no logra el reforzador o llamar la atención.

e) Refuerzo diferencial de otras conductas (RDO).- Es un programa que consiste en otorgar refuerzo a cualquier conducta que emita el individuo, excepto una en particular que es especificada como inadecuada. Este procedimiento resulta en una disminución de tal comportamiento especificada y usualmente alguna otra respuesta incompatible con el aumento en frecuencia. Por ejemplo, leer es incompatible con jugar.

b. La psicología preventiva

La función inherente a toda ciencia está dada en su compromiso con la sociedad, trabajando a nivel de la prevención, la misma que se debe trabajar desde la familia, las organizaciones, medios de comunicación, educación, en donde en Estado deberá intervenir para fomentar y estimular la salud, en este caso la mental o conductual, de todos sus habitantes porque bien sabemos que el ser humano ha tratado por todos los medios que tiene a su alcance de buscar su bienestar, encontrar su felicidad, aliviar y evitar las enfermedades y proteger su vida, el cuerpo y salud.

Esta protección incluye también a la búsqueda del bienestar de su familia, las personas más allegadas y la comunidad. Se trata también de mejorar la calidad de vida, por lo que es necesario que se trabaje de manera multidisciplinaria. Es por eso que en la actualidad la psicología preventiva se ha convertido en la mejor opción porque su objetivo, en el área

organizacional, es evitar accidentes, atenderlos durante los mismos e intervenir al trabajador después de los mismos. Por lo tanto, cuando se trabaja a nivel de prevención no solamente se interviene antes de ocurran los hechos educando a la comunidad de la organización sino también durante el acontecimiento y después del mismo, a manera de una atención de emergencia. Esa es la importancia de este trabajo, que no sólo se limita a educar a que no se presenten riesgos o accidentes sino también a atenderlos y evitar que se produzcan males peores porque a veces lo que ocurre durante un accidente, o sus secuelas, pueden producir peores consecuencias peores cuando no se supieron atender a tiempo.

Vargas (2002) dice que para hablar de seguridad necesariamente se tiene que incluir a la prevención porque siempre van unidas, cada una de ellas es complementaria porque no hay seguridad sin prevención y no hay prevención sin seguridad, por eso, el trabajo del psicólogo en la seguridad organizacional necesariamente tendrá que apoyarse en cada una de ellas. Por tal motivo, el psicólogo que trabaja dentro de una organización deberá ser un científico social completo porque deberá tener conocimiento de psicología organizacional en general porque así podrá comprender el comportamiento de las personas, ya sea de manera individual como grupal, para esto es también necesario que conozca de antropología y de sociología. Asimismo, deberá conocer la psicología de la seguridad para entender el comportamiento del ser humano en un ambiente de trabajo con todos sus riesgos a los que se encuentra expuesto. Finalmente, en la psicología preventiva para comprender el comportamiento humano en la promoción de la salud y en la mejora de la calidad de vida. Agregamos que en todo momento se deberá trabajar también con la familia porque los trabajadores, en su centro de trabajo, siempre están pensando en ella porque es por ella por quien luchan, se esfuerzan y desean que todos sus hijos salgan adelante. También están preocupados en mejorar su calidad de vida y desean que toda su familia se beneficie de lo que ellos buscan.

Es por eso que se necesita un psicólogo competitivo, calificado, identificado con la organización. Debemos recordar que a veces existen profesionales psicólogos que constantemente se están cambiando de lugares de trabajo porque encuentran mejores condiciones de pago, lo que genera que el trabajo iniciado se interrumpa constantemente, lo que se convierte en una debilidad porque la empresa no puede consolidar lo que inicialmente se ha propuesto a ese nivel. Es por eso que los directores de una organización esperan tres cosas del psicólogo. En primer lugar, que su trabajo contribuya a la mejora de la eficiencia y eficacia de los programas de seguridad, de tal manera que los índices de accidentabilidad disminuyan. En segundo lugar, que los trabajadores demuestren con su comportamiento que su compromiso con la seguridad es una realidad, de tal manera que los programas de seguridad sean verdaderamente exitosos. Finalmente, que los trabajadores comprueben con su comportamiento que han desarrollado una actitud prevencionista, de tal modo que la cultura de la seguridad se refuerce en los ámbitos empresarial y familiar porque, como ya se dijo antes, es la familia, y la comunidad en general, la que también se beneficia con los éxitos o fracasos de la organización.

c. La prevención de accidentes laborales

Salas y Meliá (2004) dicen que en todas las organizaciones siempre hay factores de riesgos que pueden llevar a algún tipo de accidentes, a veces se toman todas las medidas de seguridad pero surgen otros factores que pueden generar accidentes. Aquí se aplican una serie de técnicas para determinar los peligros relacionados con la ejecución de cada una de las tareas asignadas al personal que labora en la organización. Es por eso que se plantean objetivos orientados a optimizar las labores, a la vez que se definen las políticas y normas que caracterizan a los procedimientos

1. Objetivos del procedimiento

- Identificar peligros en áreas específicas.

- Mejorar procedimientos de trabajo.
- Eliminar errores en el proceso de ejecución de una actividad específica.

2. **Políticas de operación del procedimiento.-** Entre las políticas para la prevención de riesgos laborales se encuentran:

- Ejecutar procesos de capacitación y actualización que contribuyan a minimizar los riesgos laborales.
- Asesorar al personal involucrado en el área operativa sobre normas y procedimientos para la prevención de riesgos laborales.
- Mantener los equipos de seguridad industrial requeridos para cada tarea.
- Ejecutar campañas de prevención de riesgos laborales a través de medios publicitarios dentro de la empresa.

3. **Normas de operación del procedimiento**

- Uso permanente de implementos de seguridad tales como zapatos, cascos y otros adecuados para el tipo de trabajo de cada tarea.
- Tener en cuenta las señales y zonas de prevención.
- Evitar el exceso de visitantes al área laboral sin el uso de los implementos de seguridad.
- Mantener el orden en el área de trabajo.

4. **Descripción narrativa.-** Es la capacitación permanente de la prevención de riesgos y accidentes laborales, el mismo que debe estar bajo la vigilancia de un supervisor, con la ayuda constante del psicólogo, aquí se toma en cuenta el análisis de los riesgos que pueden ocurrir en el centro de trabajo, el cual se realiza mediante la observación de la ejecución de la tarea, luego se comenta

el asunto con todo el personal y se tiene en cuenta las sugerencias y medidas preventivas pertinentes para dicha actividad y concluir el proceso.

5. Diagrama de flujo

- Seleccionar el sitio y el personal que desarrolla el proceso.
- Selecciona la tarea a evaluar, cuyos criterios tienen que ver con la accidentabilidad y complejidad.
- Elaborar un análisis de riesgos en el sitio de la tarea mediante la observación de la ejecución de la misma.
- Identificar los riesgos.
- Aplicar las medidas y normas necesarias para la prevención.

d. La intervención del psicólogo en la prevención de accidentes laborales

Gutiérrez (2001) dice que el avance de la ciencia y tecnología tiene como prioridad la ejecución de la ley del menor esfuerzo para aliviar el trabajo del ser humano, lo que busca en última instancia la satisfacción, el bienestar y el desarrollo de las personas y sociedades. Todo está relacionado con la promoción de la salud y la calidad de vida que está surgiendo y que tendrá mucha influencia sobre el desarrollo de otras disciplinas, es por eso que se dice que la prevención no es sino un proceso multi e interdisciplinario. Por eso, una psicología preventiva antes de los accidentes, en el ámbito de las organizaciones, es una mejor alternativa de acción que una psicología de la emergencia (durante los accidentes) o una psicología de la crisis (después de los accidentes), por lo que siempre es necesario invertir recursos, energías y tiempo para prevenir que no solamente para remediar las consecuencias. Aquí está la labor del psicólogo dentro del campo de las organizaciones.

Si bien en nuestro país no existe una formación específica y sistemática en esta especialidad, ante la perspectiva de un campo profesional que habrá de crecer, comienzan a generarse

nuevas posibilidades. La formación de psicólogos especialistas en seguridad laboral aparece fuertemente ligada a la investigación internacional, fundamentalmente en cuanto a métodos, procedimientos y resultados. Aunque el lugar de los psicólogos está por definir, su incorporación ha sido y seguirá siendo paulatina en tareas de salud mental, formación, y prevención. Por eso es preciso analizar las funciones y tareas del psicólogo en materia de seguridad, higiene y salud en el trabajo.

Desde una perspectiva tradicional de ingeniería, la seguridad se considera tan independiente de la conducta humana como sea posible. Sin embargo, se sabe y es reconocido públicamente una y otra vez por ingenieros de prevención, inspectores de trabajo, empresarios, sindicatos, etc. que los aspectos humanos de la seguridad son fundamentales a la hora de elaborar y poner en marcha programas de intervención, de formar al personal de la empresa, de ordenar la acción preventiva de la Administración, etc. No es suficiente crear condiciones seguras y formar al personal especializado en aspectos puramente técnicos y de ingeniería, es imprescindible la intervención de psicólogos especializados en métodos de seguridad y salud laboral que permita tener en cuenta todos los aspectos organizacionales, actitudinales y conductuales de la seguridad en el trabajo

Los principales aportes que el psicólogo de la seguridad nos ofrece tenemos:

1. **Selección y clasificación de personal.**- Una buena selección del personal, de acuerdo con sus características particulares, es fundamental para el buen funcionamiento de la organización. Desde el punto de vista de la seguridad y salud en el trabajo, esta tarea debe tener en cuenta la asignación de los puestos de trabajo en función de las características individuales del trabajador, de forma que esta asignación genere unas condiciones de trabajo favorables e incremento la seguridad y la salud. La práctica profesional debería incorporar también esta faceta de la cuestión en los puestos de trabajo en que sea relevante.

2. **Ergonomía.**- Bien sabemos que la ergonomía es una disciplina que busca que el ser humano y la propia tecnología trabajen en completa armonía, diseñando y manteniendo los productos, puestos de trabajo, tareas, equipos, etc., en acuerdo con las características, necesidades y limitaciones humanas. Dejar de considerar los principios de la ergonomía llevará a diversos efectos negativos que en general se pueden expresar en lesiones, enfermedad profesional o deterioro de productividad y eficiencia. La ergonomía analiza aquellos aspectos que abarcan al entorno artificial construido por el hombre, relacionado directamente con los actos y gestos involucrados en toda actividad de éste. Las características del trabajador han de tenerse en cuenta a la hora de diseñar el lugar de trabajo y la maquinaria que el empleado debe utilizar. Se han de considerar las condiciones ambientales y la organización del trabajo en la realización de su tarea. En lo que se refiere a la seguridad y salud en el trabajo, la ergonomía ha de orientarse a la planificación y organización de las condiciones de trabajo, de forma que faciliten la generación de un clima favorable hacia la seguridad en el trabajo. No toda la seguridad y salud es ergonomía, pero ésta desempeña un papel importante donde los conocimientos sobre dimensiones físicas, psicológicas y psicosociales del trabajador han de guiar buena parte del trabajo.

3. **Formación e información.**- Pretende mejorar las habilidades, conocimientos y actitudes de los trabajadores. La formación cumple un papel esencial, reconocido tradicionalmente, en la seguridad y la salud en el trabajo, debe dirigirse a la potenciación de aquellas aptitudes que mejoren el desempeño de la tarea específica del trabajador, así como a la generación de una actitud positiva del trabajador hacia la seguridad en su trabajo. La mayoría de los programas de intervención en seguridad requieren información y formación como un elemento importante. Sin embargo, por

si sola la formación y la información se han mostrado insuficientes y hasta inadecuadas para mejorar la seguridad. Los técnicos en seguridad deberían recordar que la información y formación es condición necesaria pero nunca suficiente.

4. **Investigación.-** En el campo de la seguridad, la investigación se dirige fundamentalmente a delimitar aquellos factores psicosociales y organizacionales que están implicados en la seguridad laboral para lo cual ha de desarrollar instrumentos de diagnóstico eficaces y poner a prueba programas y métodos de intervención que incrementen la salud y seguridad en el trabajo. Debemos tener en cuenta que la investigación siempre es importante en toda organización porque ayuda a planificar lo que se va a desarrollar en adelante. Así como retroalimentar o corregir los trabajos que ya antes se desarrollaron. La investigación también permite descubrir variables que explican el comportamiento del consumidor, así como el desempeño en la organización.
5. **Evaluación.-** La investigación con la evaluación se complementan bien dentro de las organizaciones porque esta última va a ayudar al diagnóstico del comportamiento organizacional. En seguridad, la evaluación debe ser llevada a cabo mediante la creación de instrumentos diagnósticos válidos y fiables que permitan generar hipótesis y examinar variables para abordar el estudio y el control del fenómeno.
6. **Intervención.-** Luego del diagnóstico viene la elaboración de los programas de intervención, los mismos que se planifican para incrementar conductas adecuadas así como para disminuir las inadecuadas. Se utiliza mucho la motivación y el reforzamiento. Otros grupos importantes de programas de intervención se basan en diseño y rediseño organizacional, fijación de metas y técnicas asociadas, técnicas de dirección y supervisión, círculos de «seguridad», estrategias de participación y colaboración, etc.

Capítulo III:

Metodología

3.1 Tipo de investigación

Desde el punto de vista metodológico la investigación es de tipo descriptiva. Hernández Sampieri (2010) afirma” los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

El tipo de investigación es de tipo No Experimental porque de acuerdo a Kerlinger, Fred N. (2004), se afirma que “la investigación no experimental es una indagación empírica y sistemática en la cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. Las inferencias acerca de las relaciones entre variables se hacen, sin una intervención directa a partir de la variación concomitante de la variables dependientes e independientes”.

Por el tipo de obtención de datos, la investigación es transversal dado que la obtención de los datos se obtendrá en un solo momento, a diferencia de la investigación longitudinal que es sometido a varias evaluaciones a través del tiempo.

3.2 Diseño de investigación

Es de tipo comparativo – correlacional con un solo grupo y medición pre test.

Ex post facto

3.3 Universo, Población y muestra.

3.3.1 Universo

El Universo de estudio estuvo conformado por 583 colaboradores del área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana en el 2016.

A. Características del universo

En la tabla 1 y la figura 1, se describen y representa la distribución del universo reportándose que el 14.6% del universo tienen cargo de enfermería con especialidad; el 30.7% del universo tiene cargo de enfermería y el 54.5% del universo tienen cargo de auxiliar de enfermería.

Tabla 1 - Distribución del universo por cargo del trabajador

Cargo Del Trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Enfermería con especialidad	86	14,8
Enfermería	179	30,7
Auxiliar de enfermería	318	54,5
Total	583	100,0

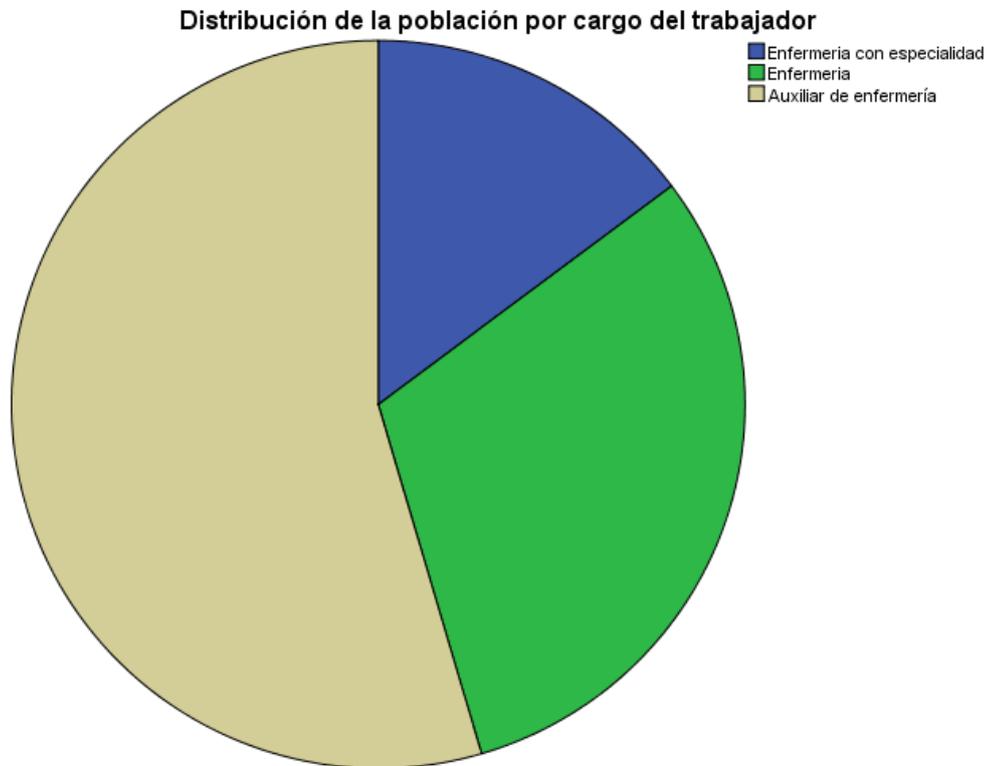


Figura 1: Representación del universo por cargo del trabajador

En la tabla 2 y figura 2 se reporta la distribución por grupos de tiempo de servicio de 5 años cada uno, donde los mayores porcentajes están en los grupos de 1 – 5 años (38.9%), el grupo de 6 – 10 años (22.2%) y el grupo de 11 – 15 años (22.1%).

Tabla 2 – Distribución del universo por tiempo de servicios

Tiempo de servicios	Frecuencia	Porcentaje
menos de un año	72	12,3
1 - 5 años	227	38,9
6 - 10 años	135	23,2
11 - 15 años	129	22,1
16 -20 años	1	,2
36 - 40 años	8	1,4
41 - 45 años	11	1,9
Total	583	100,0

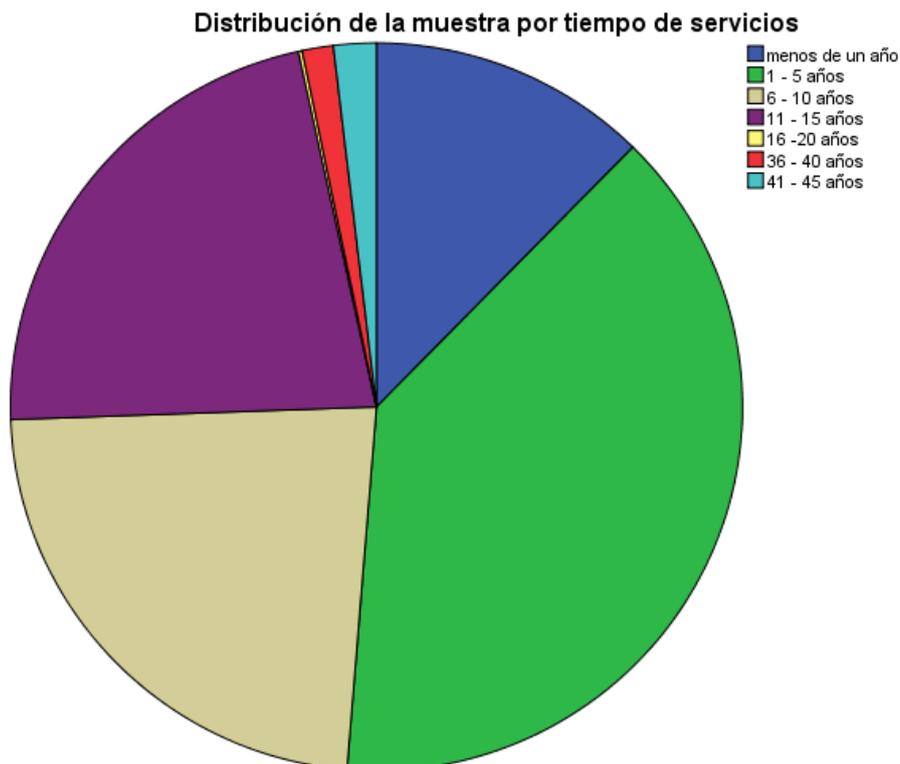


Figura 2: Representación del universo por tiempo de servicios

En la tabla 3 y figura 3 se reporta la distribución del universo por grupos etareos de 10 años cada uno, donde el grupo de 20 – 29 años tiene un 33.4%; el grupo de 30 – 39 años tiene un 30.7%; el grupo de 40 – 49 años tiene un 16.1%, el grupo de 50 – 59 años tiene un 13.4% y el grupo de 60 – 69 años tiene un 6.3%.

Tabla 3 – Distribución del universo por grupos etareos

Grupos Etareos	Frecuencia	Porcentaje
20 - 29 años	195	33,4
30 - 39 años-	179	30,7
40 - 49 años	94	16,1
50 - 59 años	78	13,4
60 - 69 años	37	6,3
Total	583	100,0



Figura 3: Representación del universo por grupos etareos

En la tabla 4 y figura 4 se describen y representa la distribución del universo por el sexo reportándose que el 12.2% pertenecen al sexo masculino y el 87.8% pertenecen al sexo femenino.

Tabla 4 – Distribución del universo por sexo

Por sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	71	12,2
Femenino	512	87,8
Total	583	100,0

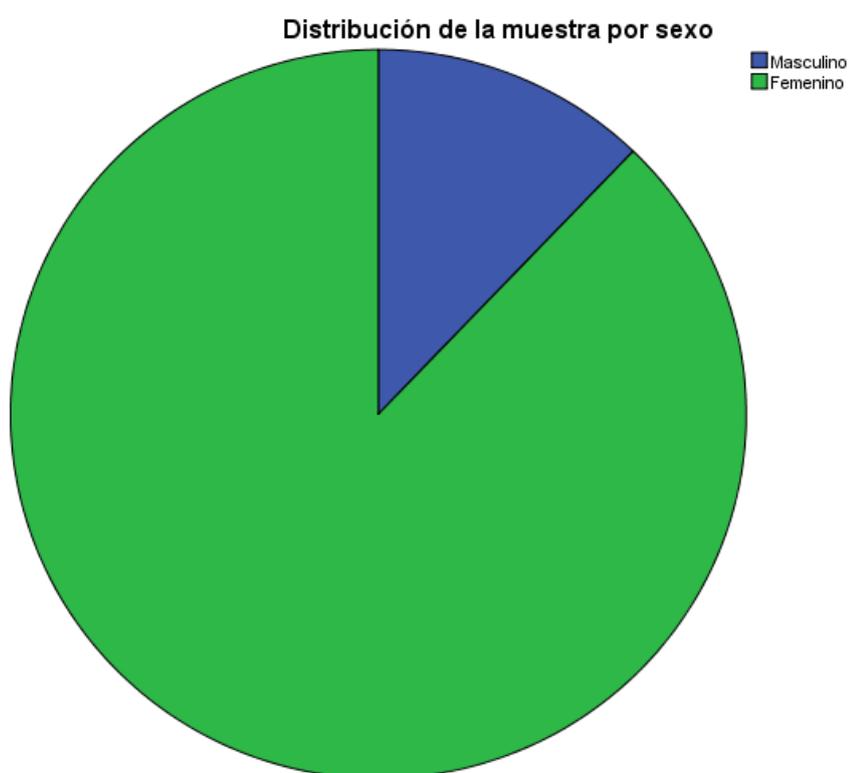


Figura 4: Representación del universo por sexo

Tabla 5 y la figura 5 se describen y representan la distribución del universo por estado civil, reportándose que el 76% son solteros; el 22.3% son casados; el 1.1% están divorciados y el 0.7% están viudos.

Tabla 5 – Distribución del universo por estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	443	76,0
Casado	130	22,3
Divorciado	6	1,1
Viudo	4	0,7
Total	583	100,0



Figura 5: Representación del universo por estado civil

B. Criterios de inclusión

- Tiempo de servicios entre 1 año a 15 años.

C. Criterios de exclusión

- Menores de un año de tiempo de servicios
- Mayores de 16 años de servicios

3.3.2 Población

Después de tener en cuenta como criterio de inclusión el tiempo de servicios la población de estudio quedo conformado por 491 colaboradores.

A. Características de la población

En la tabla 6 y la figura 6, se describen y representa la distribución de la población reportándose que el 16.3% tienen cargo de enfermería con especialidad; el 26.5% tiene cargo de enfermería y el 57.2% tienen cargo de auxiliar de enfermería. Tabla 6 - Distribución de la población por cargo del trabajador

Cargo Del Trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Enfermería con especialidad	80	16,3
Enfermería	130	26,5
Auxiliar de enfermería	281	57,2
Total	491	100,0

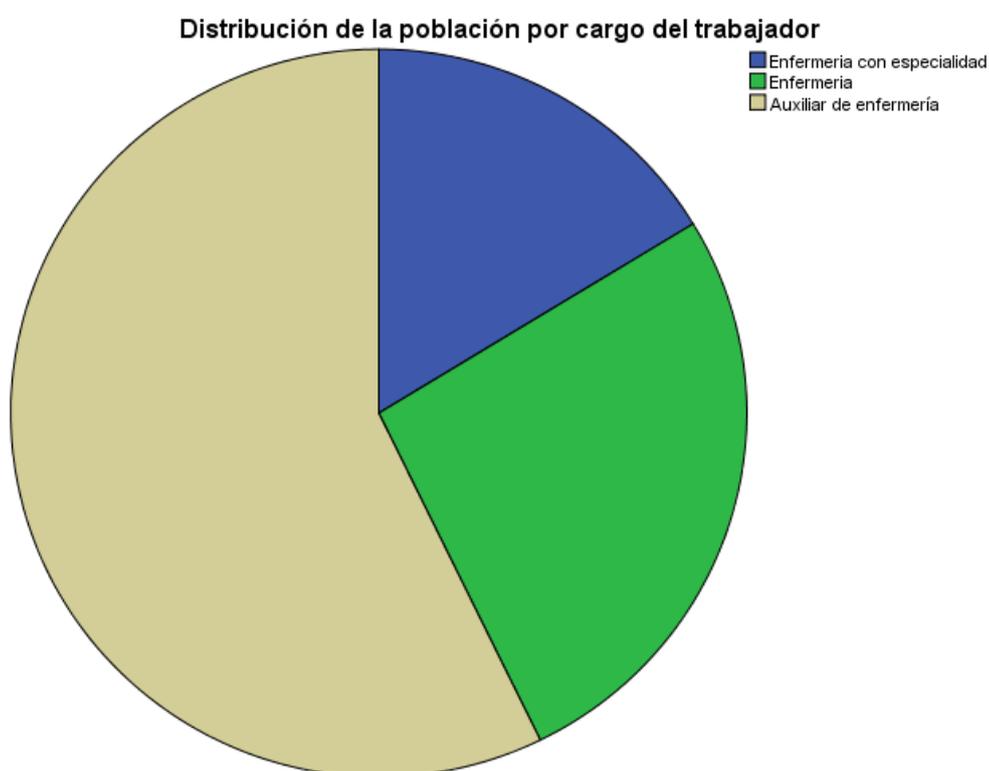


Figura 6: Representación de la población por cargo del trabajador

En la tabla 7 y figura 7 se reporta la distribución en 3 grupos de tiempo de servicio de 5 años cada uno, donde los mayores porcentajes están en los grupos de 1 – 5 años (46.2%), el grupo de 6 – 10 años (27.5%) y el grupo de 11 – 15 años (26.3%).

Tabla 7 – Distribución de la población por tiempo de servicios

Tiempo De Servicios	Frecuencia	Porcentaje
1 - 5 años	227	46,2
6 - 10 años	135	27,5
11 - 15 años	129	26,3
Total	491	100,0

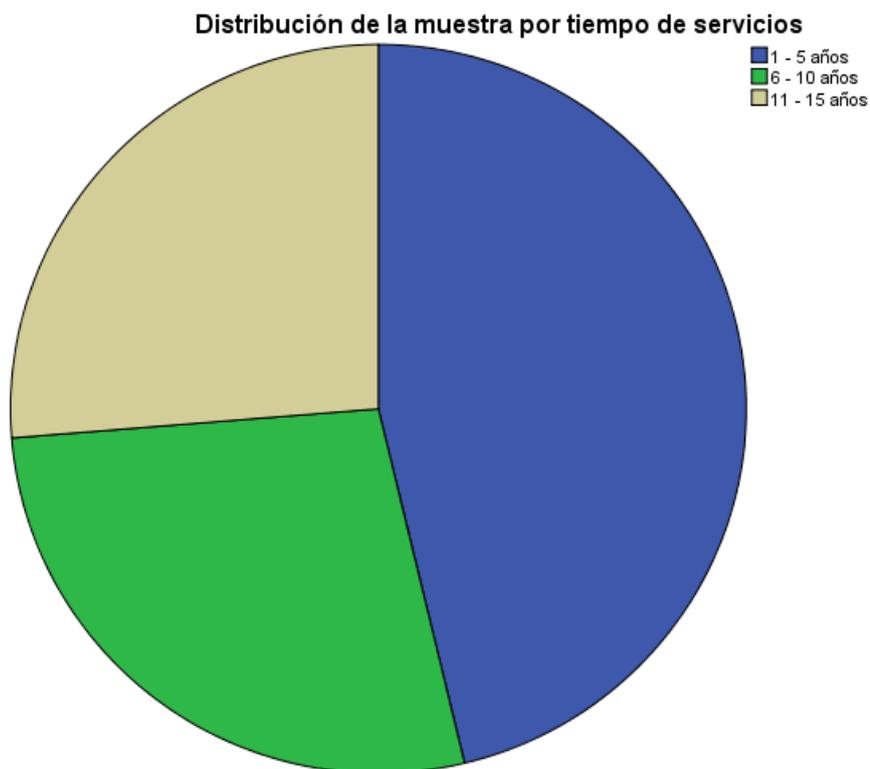


Figura 7: Representación de la población por tiempo de servicios

En la tabla 8 y figura 8 se reporta la distribución del universo por grupos etareos de 10 años cada uno, donde el grupo de 20 – 29 años tiene un 28.9%; el grupo de 30 – 39 años tiene un 33.8%; el grupo de 40 – 49 años tiene un 17.9%, el grupo de 50 – 59 años tiene un 15.1% y el grupo de 60 – 69 años tiene un 4.3%.

Tabla 8 – Distribución de la población por grupos etareos

Grupos Etareos	Frecuencia	Porcentaje
20 - 29 años	142	28,9
30 - 39 años	166	33,8
40 - 49 años	88	17,9
50 - 59 años	74	15,1
60 - 69 años	21	4,3
Total	491	100,0



Figura 8: Representación de la población por grupos etareos

En la tabla 9 y figura 9 se describen y representa la distribución del universo por el sexo reportándose que el 11.6% pertenecen al sexo masculino y el 88.4% pertenecen al sexo femenino.

Tabla 9 – Distribución de la población por sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	57	11,6
Femenino	434	88,4
Total	491	100,0



Figura 9: Representación de la población por sexo

En la tabla 10 y la figura 10 se describen y representan la distribución del universo por estado civil, reportándose que el 76.6% son solteros; el 21.8% son casados; el 1% están divorciados y el 0.6% están viudos.

Tabla 10 – Distribución de la población por estado civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	376	76,6
Casado	107	21,8
Divorciado	5	1,0
Viudo	3	0,6
Total	491	100,0



Figura 10: Representación de la población por estado civil

3.3.3 Muestra

Se seleccionó de manera intencionada, dado que la participación a la investigación será voluntaria. La muestra se determinará a través de la fórmula siguiente para muestras finitas iguales o menores a 100,000

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Valores estadísticos para determinar la muestra

$$N = 491; \quad P = 0,50; \quad q = 0,50; \quad d = 0,05; \quad z = 1,96$$

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p q}{d^2}$$

Sustituyendo los valores

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,05)^2}$$

A. Cálculo de la muestra

$$nf = \frac{N}{1 + \frac{N}{n}}$$

$$nf = \frac{583}{1 + \frac{583}{385}}$$

$$N = 213.48$$

La muestra estuvo conformada por 214 colaboradores que representa el 43.6% de la población de estudio.

B. Características de la muestra

En la tabla 11 y la figura 11 se describen y representa la distribución de la población reportándose que el 16.4% tienen cargo de enfermería con especialidad; el 26.6% tiene cargo de enfermería y el 57% tienen cargo de auxiliar de enfermería.

Tabla 11 – Distribución de la muestra por cargo del trabajador

Cargo Del Trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Enfermería con especialidad	35	16,4
Enfermería	57	26,6
Auxiliar de enfermería	122	57,0
Total	214	100,0

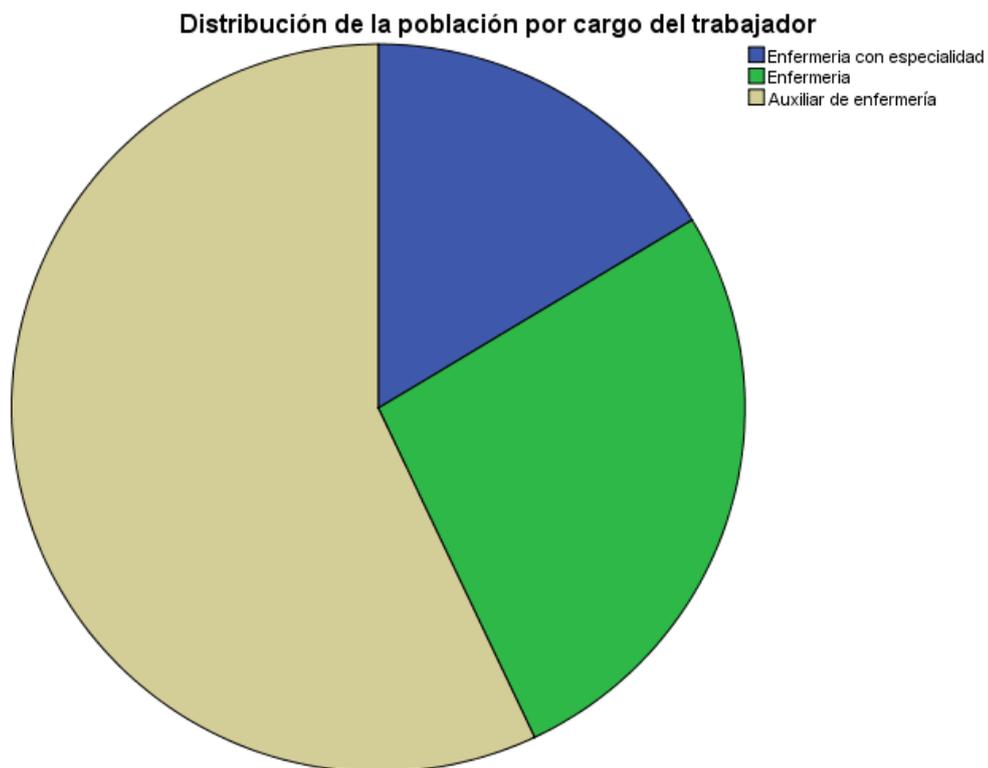


Figura 11: Representación de la muestra por cargo del trabajador

En la tabla 12 y figura 12 se reporta la distribución en 3 grupos de tiempo de servicio de 5 años cada uno, donde los mayores porcentajes están en los grupos de 1 – 5 años (24.8%), el grupo de 6 – 10 años (32.2%) y el grupo de 11 – 15 años (43%).

Tabla 12 – Distribución de la muestra por tiempo de servicios

Tiempo De Servicios	Frecuencia	Porcentaje
1 - 5 años	53	24,8
6 - 10 años	69	32,2
11 - 15 años	92	43,0
Total	214	100,0

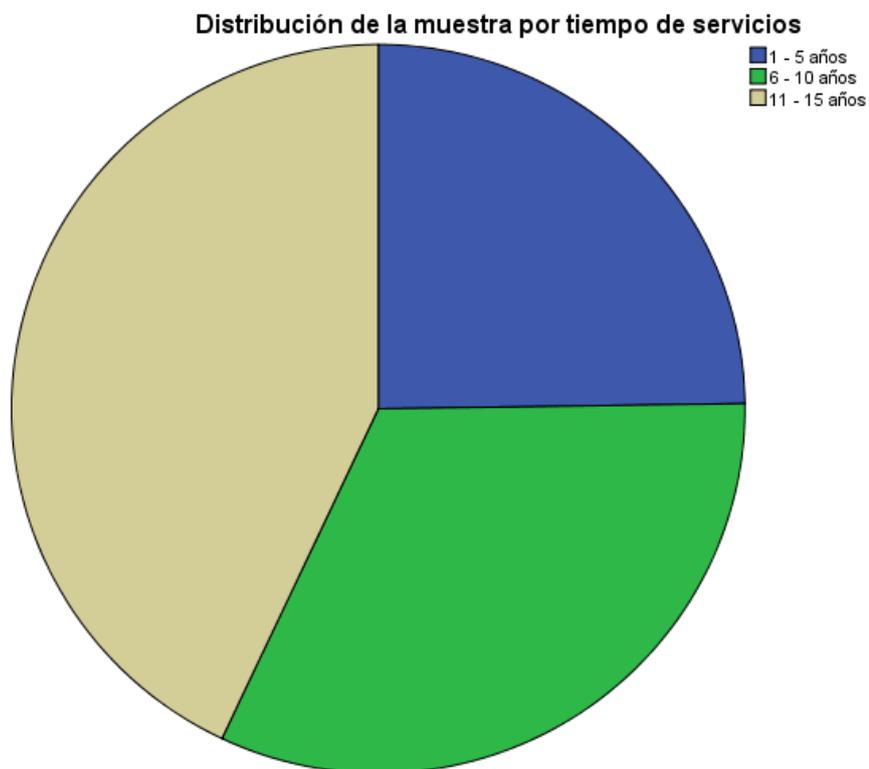


Figura 12: Representación de la muestra por tiempo de servicios

En la tabla 13 y figura 13 se reporta la distribución del universo por grupos etareos de 10 años cada uno, donde el grupo de 20 – 29 años tiene un 19.2%; el grupo de 30 – 39 años tiene un 30.4%; el grupo de 40 – 49 años tiene un 16.8%, el grupo de 50 – 59 años tiene un 26.6% y el grupo de 60 – 69 años tiene un 7%.

Tabla 13 – Distribución de la muestra por grupos etareos

Grupos Etareos	Frecuencia	Porcentaje
20 - 29 años	41	19,2
30 - 39 años	65	30,4
40 - 49 años	36	16,8
50 - 59 años	57	26,6
60 - 69 años	15	7,0
Total	214	100,0



Figura 13: Representación de la muestra por grupos etareos

En la tabla 14 y figura 14 se describen y representa la distribución del universo por el sexo reportándose que el 12.6% pertenecen al sexo masculino y el 87.4% pertenecen al sexo femenino.

Tabla 14 – Distribución de la muestra por sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	27	12,6
Femenino	187	87,4
Total	214	100,0



Figura 14: Representación de la muestra por sexo

En la tabla 15 y la figura 15 se describen y representan la distribución del universo por estado civil, reportándose que el 65% son solteros; el 33.2% son casados; el 0.9% están divorciados y el 0.9% están viudos.

Tabla 15 – Distribución de la muestra por estado civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	139	65,0
Casado	71	33,2
Divorciado	2	0,9
Viudo	2	0,9
Total	214	100,0



Figura 15: Representación de la muestra por estado civil

En la tabla 16 se describen las medidas descriptivas donde se reporta que el promedio de tiempo de servicios en la muestra estudiada es de 9.18 años y que el promedio de edad es de 41.8

Tabla 16 – Estadísticos descriptivos de años de ser4vicios y edad de la muestra estudiada.

Estadísticos descriptivos	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Distribución de la muestra por años de servicios	214	1	14	9,18	4,788
Distribución de la muestra por la edad	214	22	69	41,80	12,089
N válido (por lista)	214				

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica:

Es la denominada Tipo de encuesta

3.4.2 Instrumento de obtención de los datos:

A. Ficha técnica de la escala de satisfacción laboral (ESL – 09)

AUTOR : Graciela Sánchez Navarro

AÑO : 2009

COMPOSICIÓN : La escala está conformada por 45 ítems, distribuidos en 05 dimensiones y una sub escala de mentiras.

DIMENSIONES Satisfacción con la organización: 08 ítems

Satisfacción con las relaciones humanas: 07 ítems

Satisfacción con promoción y remuneraciones: 07 ítems

Satisfacción con el control y supervisión: 07 ítems

Satisfacción con la producción de bienes y servicios: 07 ítems

Sub escala de mentiras: 09 ítems tomados del inventario de

personalidad de Eysenck forma B, la cual ha sido validado por Anicama J. (1976).

FORMA DE APLICACIÓN: La encuesta puede aplicarse en forma individual o colectiva. Los sujetos deben responder todas las preguntas. En caso de duda deben marcar aquellas respuestas que les parezcan más adecuados.

CALIFICACIÓN:

Primer paso: Depuración de las escalas válidas

Sub escala de mentiras: 37. Si L - 38. No L - 39. No L
40. Si L - 41. No L 42. Si L - 43. No L - 44. No L 45.
No L

Un puntaje mayor de 4 en esta escala anula los resultados de la prueba, pero no permite inferir la presencia de rasgos tendientes a ocultar u ocultarse la autoimagen real. El sujeto no es objetivo en la autoevaluación de sus conductas y tampoco le gusta mostrarse tal cual es.

Segundo paso: Asignación de puntaje por cada ítem

1. Nunca
2. A veces
3. Regularmente
4. Casi siempre
5. Siempre

Tercer paso: Calificación de las dimensiones

Se suman los puntajes de cada ítem que conforman cada dimensión, obteniéndose un sub puntaje en dichas dimensiones.

A continuación, se establece los puntajes mínimos y puntajes máximos por cada dimensión.

SC	puntaje máximo = 32	puntaje mínimo = 0
SRH	puntaje máximo = 28	puntaje mínimo = 0
SPBS	puntaje máximo = 28	puntaje mínimo = 0
SCS	puntaje máximo = 28	puntaje mínimo = 0
SPR	puntaje máximo = 28	puntaje mínimo = 0

Cuarto paso: Calificación escala total

Se obtiene a través de la suma de los puntajes obtenidos en cada dimensión.

Por lo tanto, se obtendrán los siguientes puntajes:

ESL-09 puntaje mínimo = 144 puntaje máximo = 0

Quinto paso: Clasificación

Se clasifica a los encuestados de acuerdo a los puntajes obtenidos tanto en las dimensiones como en la escala total, de acuerdo a las categorías diagnósticas establecidas para tal fin, como se establecen a continuación.

Establecimiento de categorías para la escala de satisfacción laboral (Puntaje máximo = 144; Puntaje mínimo = 0)

1.	0 – 28.8	Insatisfecho
2.	19 – 57.6	Poca insatisfacción
3.	58 – 86.4	Moderada satisfacción
4.	87 – 115.2	Satisfecho
5.	116 – 144	Muy satisfecho

h) Establecimiento de categorías por dimensiones

I. Dimensión satisfacción con la organización

1.	0 – 6.8	Insatisfecho
----	---------	--------------

2.	7 – 13.6	Poca insatisfacción
3.	14 – 20.4	Moderada satisfacción
4.	21 – 27.2	Satisfecho
5.	28 – 32	Muy satisfecho

II. Para la dimensión satisfacción con las relaciones humanas, dimensión satisfacción con la producción de bienes y servicios, dimensión satisfacción con el control y supervisión y dimensión satisfacción con la promoción y remuneraciones

1.	0 – 5.6	Insatisfecho
2.	6 – 11.2	Poca insatisfacción
3.	12 – 16.8	Moderada satisfacción
4.	17 – 22.4	Satisfecho
5.	23 – 28	Muy satisfecho

III. Validez de contenido:

Se estableció la validez de contenido de las escalas de medición directa, a través del sistema de jueces (05 psicólogos y 05 administradores), quienes revisaron los instrumentos en su redacción y en la direccionalidad del ítems, respecto a que si media el ítems lo que se proponía medir. Se validó estadísticamente a través del Coeficiente de Validez de Aiken, obteniéndose un índice de 0.85

IV. Confiabilidad

La escala de medición directa y sus dimensiones se realizó a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach del paquete estadístico SPSS, la confiabilidad del instrumento es altamente significativo, tanto en la escala general como en cada una de sus dimensiones, tal como se especifica en la siguiente tabla:

Tabla 17 – Índices de confiabilidad de la escala de satisfacción laboral

	Alpha de Cronbach	Nivel de significancia
Escala de satisfacción laboral	0.84	0.001
Dimensiones:		
Satisfacción con la organización	0.83	0.001
Satisfacción con las relaciones humanas	0.81	0.001
Satisfacción con la promoción y remuneraciones	0.91	0.001
Satisfacción con el control y supervisión	0.89	0.005
Satisfacción con la producción de bienes y servicios	0.82	0.005

B. Inventario de personalidad Eysenck H. Forma B.

El inventario Eysenck de Personalidad (EPI), sirve para la medición de dos de las más importantes dimensiones de la personalidad: introversión – extroversión (E) y neuroticismo (estabilidad – inestabilidad) (N). La forma B que desarrollaremos consiste en 57 ítems, a los cuales debe responderse Si o No: 24 ítems corresponde a cada una de las dimensiones señaladas (escalas N y E) y 9 preguntas a una escala de mentiras (escala L), que permite conocer el grado de sinceridad del sujeto en la situación de la prueba.

a) La Dimensión Extraversión – Introversión (E)

Esta dimensión está ligada a la mayor o menor facilidad para el condicionamiento de las personas. Es un rasgo genotípico, algunas personas las introvertidas requieren pocas exposiciones a una situación para establecer un condicionamiento firme, otras requieren una exposición mayor, son las extrovertidas.

El típico extrovertido gusta de fiestas, tiene muchos amigos, necesita tener gente hablándole, no le gusta leer o estudiar para si mismo. Anhela excitaciones y es muy mudable. Está fijado al ambiente. Actúa sobre estímulos del momento y es generalmente un individuo impulsivo. Es aficionado a los trabajos prácticos, tiene respuestas “Listas”, es despreocupado, bromista y optimista y gusta reírse y ser divertido. Prefiere actuar que pensar. Tiende a ser agresivo y

pierde rápidamente su temple. En conjunto sus sentimientos no son mantenidos bajo ajustado control y no es siempre una previsible ni confiable.

El típico introvertido es quieto, introspectivo, aislado, prefiere los libros a las personas. Es reservado y distante excepto con sus íntimos amigos. Tiende a planear por adelantado y desconfía de los impulsos del momento. No gusta de las excitaciones, es serio y gusta de un ordenado modo de vida. Tiene un ajustado autocontrol, rara vez es agresivo, y no pierde fácilmente su temple. Es confiable y previsible, algo pesimista y otorga gran valor a las normas éticas.

b) La Dimensión Neurotismo (N)

Esta dimensión está ligada a la excitabilidad del sistema nervioso autónomo que moviliza trastornos cardiovasculares, taquicardias, incremento de presión sanguínea, vaso constricciones y vaso dilataciones, trastornos respiratorios, jadeo, secreciones gástricas, hiérmotilidad intestinal, sudoración, etc. Una alta tasa de neurotismo implica una emotividad muy intensa y de elevado tono. Son personas generalmente tensas, ansiosas, inseguras, y tímidas. Con fuertes bloqueos de conducta, respuestas inadecuadas e irrupciones emocionales desordenadas tienen a presentar trastornos psicósomáticos del tipo asma, o úlceras pépticas, etc.

c) La Escala de la Mentira (L)

Un puntaje mayor de 4 en esta escala anula los resultados de la prueba, pero no permite inferir la presencia de rasgos tendientes a ocultar u ocultarse la autoimagen real. El sujeto no es objetivo en la autoevaluación de sus rasgos y tampoco le gusta mostrarse tal cual es.

d) Aplicación y Evaluación de la Prueba

La encuesta puede aplicarse en forma individual o colectiva. Los sujetos deben responder todas las preguntas. En caso de duda deben marcar aquellas respuestas que les parezcan más adecuados.

La valoración de los rasgos debe hacerse (hasta que se estandarice en nuestra población), sobre los datos originales. Estos son los siguientes:

(E) Promedio 14.1 Desviación estándar 3.9 = 18 / 10.

(N) Promedio 10.5 Desviación estándar 4.7 = 15.2 / 5.8

Es decir para calificar E sobre 24 puntos, la cifra 14.1 describe el punto central que más menos las desviación estándar 3.9 cubre el 68.26% de la población. Puestas estas medidas sobre una recta tendremos:

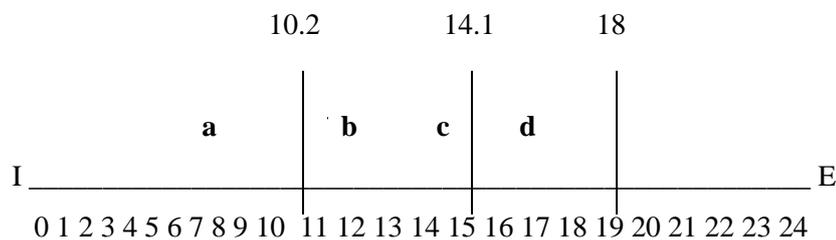


Figura 16: Niveles de la dimensión introversión extroversión

Interpretando la figura vemos:

Cuatro grupos: a y b de introvertidos. El primero altamente introvertido y el segundo con tendencia a tal dimensión. Los otros grupos c y d son de extrovertidos, c con tendencia y de altamente extravertido.

Los puntajes de N: 10.5 y 15.2 deben ser puestos también sobre una recta:

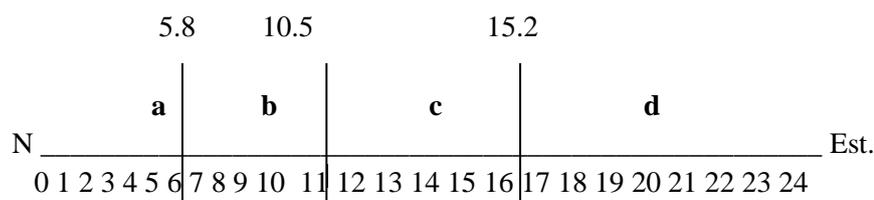


Figura 17: Niveles de la dimensión neuroticismo: estabilidad inestabilidad emocional

El grupo a será altamente estable. El grupo b será de tendencia estable. El grupo c de tendencia inestable y el grupo d altamente inestable.

e) Diagnóstico del Temperamento

Si interceptamos las 2 rectas obtenidas en el punto promedio de ambas tendremos el siguiente plano que nos permitirá un diagnóstico tipológico.

Hemos obtenido cuatro cuadrantes correspondientes a 4 tipos temperamentales:

- a. Melancólico: Introverso – inestable. Son sujetos de sistema nervioso débil, especialmente los procesos inhibitorios. Tienden a ser caprichosos, ansiosos, rígidos, soberbios, pesimistas, reservados, insociable, tranquilos y ensimismados. Una tasa muy elevada determina la personalidad distímica con tendencia a las fobias y obsesiones. Sus condicionamientos emocionales son muy rápidos y estables.
- b. Colérico: Extraverso – inestable. Sus procesos neuro dinámicos son fuertes pero hay desequilibrio entre inhibición y excitación. Son personas sensibles, intranquilas, agresivas, excitables, inconstantes, impulsivos, optimistas y activas. Una alta tasa de extraversión y neurotismo, define a la personalidad histeropática: inmadurez sin control emocional. Los coléricos son de respuestas enérgicas y rápidas.
- c. Sanguíneo: Extraverso – estable. Sus procesos neuro dinámicos son fuerte, equilibrados y de movilidad rápida. Son personas sociables, discordantes, locuaces, reactivos, vivaces, despreocupados, cachazudos y líderes. Una tasa de dimensión extravertida puede determinar el desperdigamiento y desorden de la actividad.
- d. Flemático: Introverso estable. Sus procesos neuro dinámicos son fuerte, equilibrados y lentos. Son personas pacíficas cuidadosas, tercas, pasivas, controladas, formales, uniformes, calmadas. Una alta tasa de introversión puede determinar cierta pereza y desapego al ambiente.

3.5 Técnica de análisis de los datos

Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas a través del paquete estadístico SPSS versión 22.0 versión en español. Se utilizó estas técnicas estadísticas en dos etapas:

1ra. Estadística descriptiva:

Con la cual se obtuvo los datos de frecuencia y porcentajes. Medidas de tendencia central (media aritmética) y medida de dispersión (desviación estándar).

2da. Estadística inferencial:

El Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las escalas.

La prueba paramétrica de la correlación de Pearson se utilizó para establecer la validez de constructo. La finalidad de la correlación de Pearson es comprobar si los resultados de una variable están relacionados con los resultados de la otra variable (Greene J & D'Oliveira M. 2006), teniendo en cuenta los siguientes criterios de aceptación o rechazo de la Ho de acuerdo con Ávila Acosta R., (1998).

$r = 0.00$	no hay correlación estadística	se acepta la Ho.
$0 < r < 0.20$	Existe correlación no significativa	se rechaza la Ho.
$0.21 < r < 0.40$	Existe correlación baja	se rechaza la Ho.
$0.41 < r < 0.60$	Existe correlación moderada	se rechaza la Ho.
$0.61 < r < 0.80$	Existe correlación significativa	se rechaza la Ho.
$0.81 < r < 1.00$	Existe correlación muy significativa	se rechaza la Ho.

La técnica de T de Student: Está técnica ha sido diseñada exclusivamente para establecer comparaciones entre dos condiciones (Greene J. & D'Oliveira M. 2006), permite conocer si la media de dos grupos difieren de modo significativo entre sí con un nivel de significación estadística: $p < 0.01$ para rechazar la Ho. Para el establecimiento de comparaciones de promedios de las variables estudiadas en función de los grupos etareos (edades), nivel laboral, años de servicios y función laboral, se utilizará la técnica de Análisis de Varianza (ANOVA).

Capítulo IV:

Resultados

4.1 Análisis exploratorio de la variable de estudio

En este rubro se presenta la operación estadística de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S) que consta de 4 pasos:

Paso 1: Hipótesis

Ho: Los datos de la muestra de la variable satisfacción laboral y las dimensiones de personalidad proceden de una distribución normal.

Hi: Los datos de la muestra de la variable satisfacción laboral y las dimensiones de personalidad no proceden de una distribución normal.

Paso 2: Nivel de significancia

Si $p > 0.05$, no se rechaza la hipótesis nula (Se utiliza medidas paramétricas).

Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (Se utiliza medidas no paramétricas).

Paso 3: Aplicación de la prueba estadística

A continuación, se aplica la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, empleando el SPSS y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 18 – Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una muestra

Variables	K-S	P
Personalidad		
Dimensión introversión - extroversión	1.348 ns	0.235
Dimensión inestabilidad emocional – estabilidad emocional	1.254 ns	0.222
Satisfacción laboral	1.166 ns	0.195
ns : no es significativo ($p > 0.05$)		

Paso 4: Decisión estadística

En la Tabla 18, se presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S) para una muestra. Como se observa en la Tabla las dimensiones de la variable personalidad y la variable satisfacción laboral, presentan una distribución normal dado que los coeficientes obtenidos (K-S) no son significativos ($p > 0.05$), concluyéndose, que es pertinente emplear pruebas paramétricas en los análisis de datos.

4.2 Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral (obj. espec 01)

A. Confiabilidad

En la Tabla 19 se presenta las estimaciones de la consistencia interna mediante los índices del Alpha de Cronbach para cada dimensión de la escala de satisfacción laboral. Los coeficientes Alpha son elevados en todas las dimensiones de la escala (los valores Alpha están en un rango de 0.8175 a 0.8655) porque superan los valores del punto de corte de 0.70, generalmente aceptado como adecuado para los instrumentos psicológicos. Así como la escala en su totalidad presenta un valor Alpha de 0.905 que es un valor fuerte o elevado. En conclusión, cabe indicar que la escala de satisfacción laboral es confiable en la obtención de los datos.

Tabla 19 – Estimaciones de confiabilidad mediante el coeficiente Alpha de la escala de satisfacción laboral.

Dimensiones	Media	Desviación estándar	N° de ítems	Alpha
Satisfacción con la organización	19.18	3.363	8	0.819
Satisfacción con las relaciones humanas	9.31	1.655	7	0.917
Promoción y remuneraciones	11.89	5.334	7	0.762
Producción de bienes y servicios	16.14	4.241	7	0.751
Control y supervisión	16.56	4.047	7	0.755
Escala Total de satisfacción laboral	73.07	15.463	36	0.905

B. Validez de constructo

Para el análisis de los resultados se utilizó la validez de constructo por el método de análisis factorial. Este método tiene por objetivo estimar el grado en que cada ítem contribuye a la validez del instrumento al cual pertenece. De este modo se verifica que el instrumento mida lo que dice medir. Como se puede observar en la Tabla 20, todos los Coeficientes de Correlación de Pearson (r) están en un rango de $r = 0.563$ a $r = 0.717$, que son fuertes y muy significativas ($p < 0.01$). En conclusión, estos valores confirman que la escala de satisfacción laboral presenta validez de constructo dado que existe una fuerte correspondencia entre cada dimensión con el valor del constructo (Escala).

Tabla 20 – Análisis de las dimensiones de la escala de satisfacción laboral

Dimensiones de la escala de satisfacción laboral	Escala satisfacción laboral	
	r	p
Satisfacción con la organización	0.722 **	0.000
Satisfacción con las relaciones humanas	0.563 **	0.000
Promoción y remuneraciones	0.717 **	0.000
Producción de bienes y servicios	0.604 **	0.000
Control y supervisión	0.641 **	0.000

** La correlación es muy significativa al nivel 0,000

4.3 Descripción de los niveles de las variables de estudio

4.3.1 Personalidad

A. Dimensión introversión extroversión

En la tabla 21 y la figura 18 se describen y representan los niveles de la dimensión introversión extroversión reportándose que hay 1.9% de la muestra que son muy introvertidos; el 23.8% de la muestra son introvertidos y el 37.9% de la muestra son tendientes a la introversión, a diferencia del 31.8% que son tendientes a la extroversión y el 4.75 son extrovertidos.

Tabla 21 – Niveles de introversión extroversión

Niveles De Introversión Extroversión	Frecuencia	Porcentaje
0 - 5 muy introvertido	4	1,9
6 - 10 Introvertido	51	23,8
11 - 14 Tendencia a la introversión	81	37,9
15 - 18 tendencia a la extroversión	68	31,8
19 - 21 Extrovertido	10	4,7
Total	214	100,0

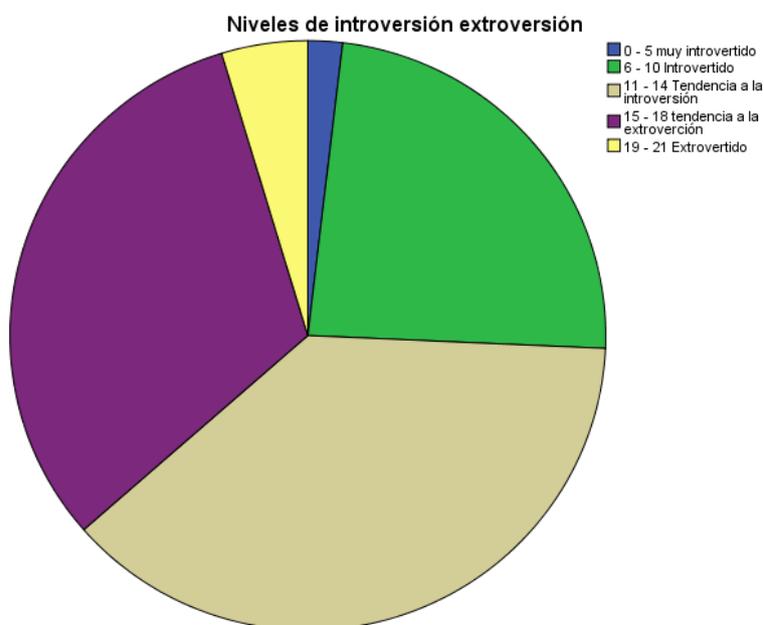


Figura 18: Representación de los Niveles de introversión extroversión

En la tabla 22 y la figura 19 se describen y representan los niveles de la dimensión Neurotisis (estabilidad inestabilidad emocional), reportándose que hay 1.4% de la muestra que son muy estables emocional; el 3.3% de la muestra son estables y el 24.3% de la muestra son tendientes a la estabilidad emocional, a diferencia del 48.6% que son tendientes a la inestabilidad emocional y el 22.4% son inestables emocionalmente.

Tabla 22 – Niveles dimensión inestabilidad estabilidad

Niveles Dimensión Inestabilidad Estabilidad	Frecuencia	Porcentaje
0 - 1 muy estable emocional	3	1,4
2 - 5 estable emocional	7	3,3
6 - 10 Tendencia a la estabilidad emocional	52	24,3
11 - 15 Tendencia a la inestabilidad emocional	104	48,6
16 - 19 Inestable emocional	48	22,4
Total	214	100,0

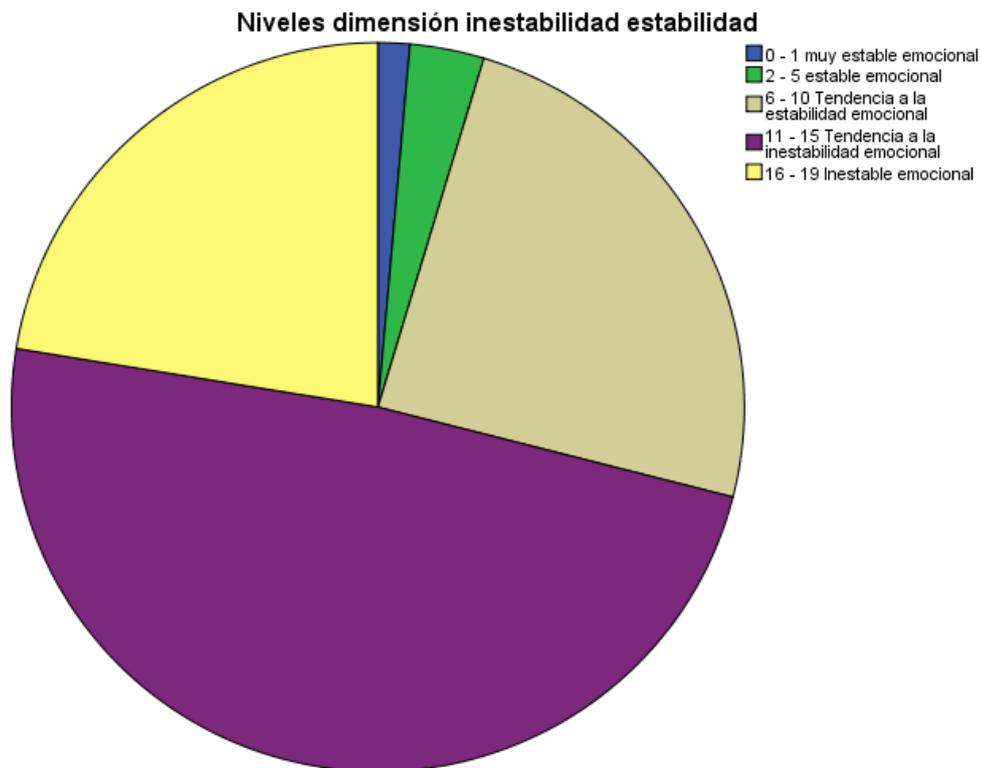


Figura 19: representación de los Niveles dimensión inestabilidad estabilidad

En la tabla 23 y la figura 20 se describen y representan la distribución de la muestra por tipos de temperamentos, reportándose que hay un 46.3% de la muestra que poseen un temperamento melancólico; el 24.3% de la muestra poseen un temperamento colérico; el 16.8% de la muestra poseen un temperamento flemático y el 12.6% de la muestra posee un temperamento sanguíneo.

Tabla 23 – Distribución por tipos de temperamentos

Distribución por tipos de temperamentos	Frecuencia	Porcentaje
Melancólico	99	46,3
Colérico	52	24,3
Flemático	36	16,8
Sanguíneo	27	12,6
Total	214	100,0

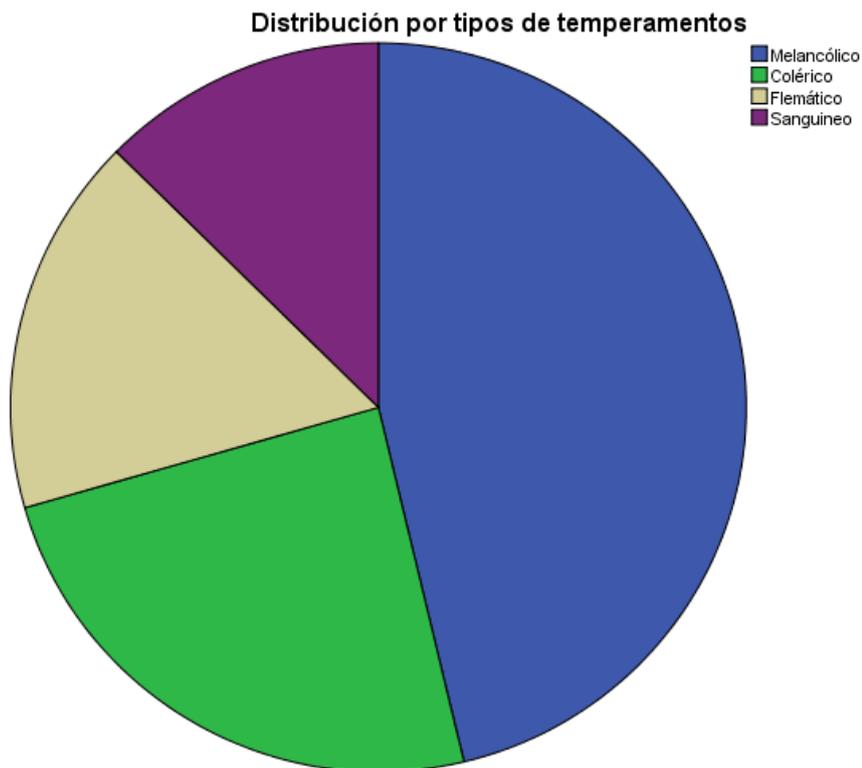


Figura 20: Representación de la Distribución por tipos de temperamentos

4.3.2 Niveles en Satisfacción laboral.

A. Escala general de satisfacción laboral

En la tabla 24 y la figura 21, se distribuye la muestra en cada uno de los niveles, reportándose que el 84.1% de la muestra están catalogados en el nivel de moderadamente satisfechos; el 9.8% de la muestra están catalogados en el nivel satisfecho y solo el 6.1% reportan que están muy satisfechos laboralmente.

Tabla 24 – Distribución de la muestra por niveles de satisfacción laboral

Niveles en la escala de satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
58 - 86.4 Moderadamente satisfecho	180	84,1
87 - 115.2 Satisfecho	21	9,8
116 - 144 Muy satisfecho	13	6,1
Total	214	100,0



Figura 21: Representación por niveles de satisfacción laboral

B. Dimensiones de satisfacción laboral

a) Dimensión satisfacción con la organización

En la tabla 25 y la figura 22, se distribuye la muestra en cada uno de los niveles, según el nivel de satisfacción con la organización, reportándose que el 21.5% de la muestra están catalogados en el nivel de moderada satisfacción; el 65.9% de la muestra están catalogados en el nivel de satisfechos con la dimensión organización y tan solo el 12.6% de la muestra están catalogados en el nivel de muy satisfechos en la dimensión satisfacción con la organización.

Tabla 25 – Distribución por niveles en la dimensión satisfacción con la organización.

Niveles en la dimensión satisfacción con la organización	Frecuencia	Porcentaje
14 - 20.4 Moderadamente satisfecho	46	21,5
21 - 27.2 Satisfecho	141	65,9
28 - 32 Muy satisfecho	27	12,6
Total	214	100,0



Figura 22: Representación por niveles en la dimensión satisfacción con la organización.

b) Dimensión satisfacción con las relaciones humanas

En la tabla 26 y la figura 23, se distribuye la muestra en cada uno de los niveles, según la dimensión satisfacción con las relaciones humanas, reportándose que el 0.9% de la muestra están catalogados en el nivel de insatisfechos con las relaciones humanas; el 91.6% de la muestra están catalogados en el nivel de poco insatisfechos y el 7.5% reportan un nivel de moderada satisfacción en la dimensión relaciones humanas.

Tabla 26 – Distribución por niveles dimensión satisfacción con las relaciones humanas

Niveles en la dimensión satisfacción con las relaciones humanas	Frecuencia	Porcentaje
0 - 5.6 Insatisfecho	2	0,9
6 - 11.2 Poco insatisfecho	196	91,6
12 - 16.8 Moderadamente satisfecho	16	7,5
Total	214	100,0

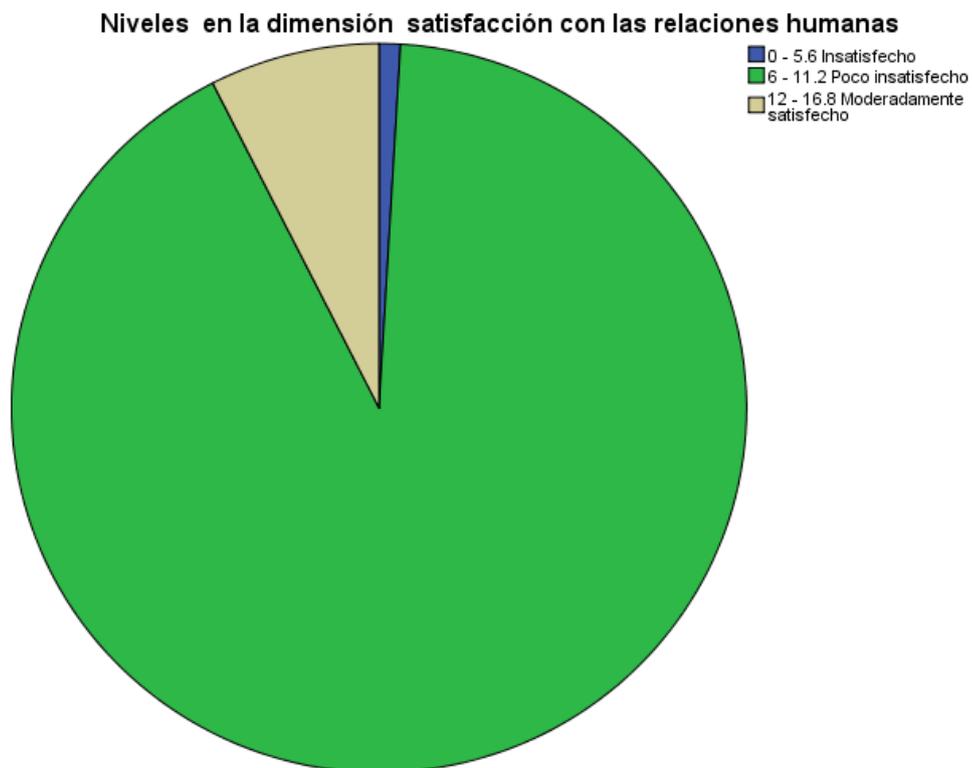


Figura 23: Representación por niveles dimensión satisfacción con las relaciones humanas.

c) Dimensión satisfacción con las promociones y remuneraciones

En la tabla 27 y la figura 24, se distribuye la muestra en cada uno de los niveles, según la dimensión promoción y remuneraciones, reportándose que el 1.4% están catalogados en el nivel de insatisfechos; el 67.3% están catalogados en el nivel poco satisfechos; el 17.3% están catalogados en el nivel moderadamente satisfechos; el 3.7% están catalogados en el nivel de satisfechos y el 10.3% están catalogados en el nivel de muy satisfechos en la dimensión de promociones y remuneraciones.

Tabla 27 – Distribución por niveles dimensión promoción y remuneraciones

Distribución en la dimensión satisfacción con la promoción y remuneración	Frecuencia	Porcentaje
0 - 5.6 Insatisfecho	3	1,4
6 - 11.2 Poco insatisfecho	144	67,3
12 - 16.8 Moderadamente satisfecho	37	17,3
17 - 22.4 Satisfecho	8	3,7
23 - 28 Muy satisfecho	22	10,3
Total	214	100,0

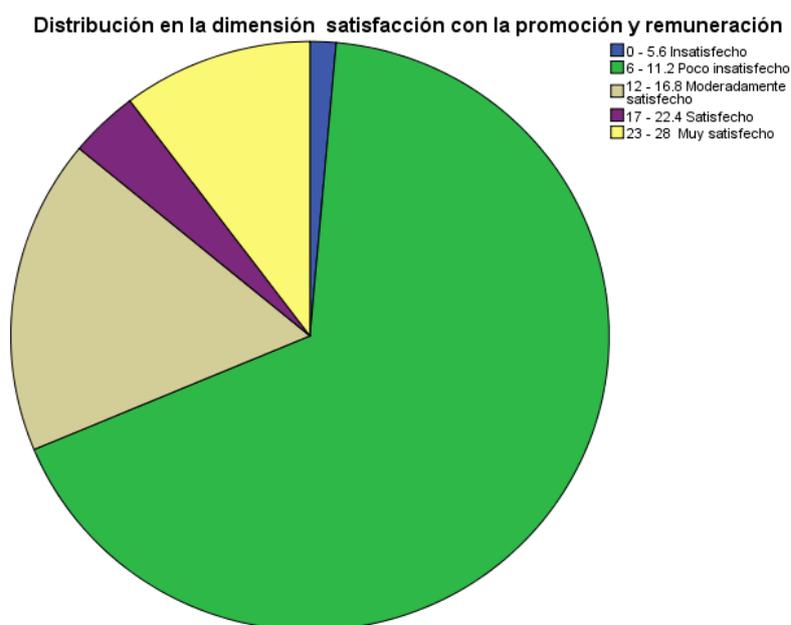


Figura 24: Representación por niveles dimensión promoción y remuneraciones

d) Dimensión satisfacción con producción de bienes y servicios

En la tabla 28 y la figura 25, se distribuye la muestra en cada uno de los niveles, según la dimensión de producción de bienes y servicios, reportándose que el 75.2% de la muestra están catalogados en el nivel moderadamente satisfechos; el 12.6% están catalogados en el nivel satisfechos y el 12.1% están catalogados en el nivel de muy satisfechos en la dimensión de producción de bienes y servicios.;

Tabla 28 – Distribución por niveles dimensión producción de bienes y servicios

Niveles en la dimensión satisfacción con la producción de bienes y servicios	Frecuencia	Porcentaje
12 - 16.8 Moderadamente satisfecho	161	75,2
17 - 22.4 Satisfecho	27	12,6
23 - 28 Muy satisfecho	26	12,1
Total	214	100,0



Figura 25: Representación por niveles dimensión producción de bienes y servicios.

En la tabla 29 y la figura 26, se distribuye la muestra en cada uno de los niveles, según la dimensión satisfacción con el control y supervisión, reportándose que el 72% de la muestra están catalogados en el nivel de moderadamente satisfechos; el 15.4% se reportan en el nivel de satisfechos y el 12.6% se reportan en el nivel de muy satisfechos en la dimensión satisfacción con el control y supervisión.

Tabla 29 – Distribución por niveles dimensión control y supervisión

Niveles en la dimensión satisfacción con el control y supervisión	Frecuencia	Porcentaje
12 - 16.8 Moderadamente satisfecho	154	72,0
17 - 22.4 Satisfecho	33	15,4
23 - 28 Muy satisfecho	27	12,6
Total	214	100,0

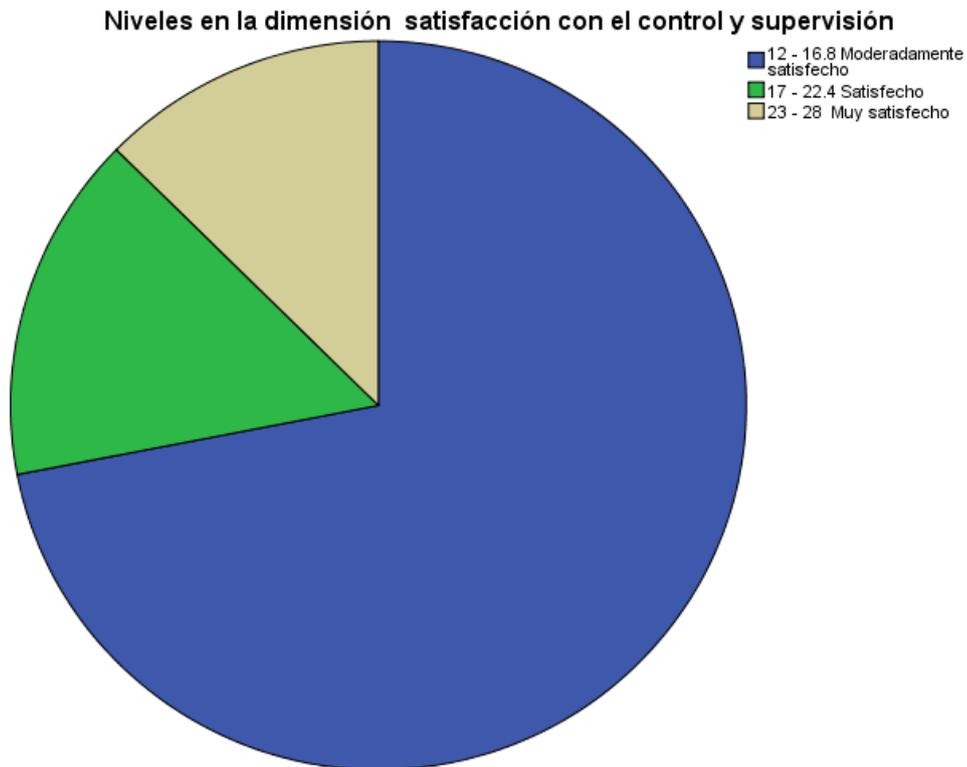


Figura 26: Representación por niveles dimensión control y supervisión

4.4 Prevalencia de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo del personal en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana Enero – Julio 2016.

En la tabla 30 y la figura respectiva se reporta la investigación de los accidentes, donde de 41 accidentes ocurridos entre Enero a Julio del 2016 solo 24 accidentes ha sido investigados, faltando investigar 17 accidentes.

Tabla 30 – Reporte de la investigación del accidente

Investigación del accidente	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Total General
Investigado	0	0	0	5	6	8	5	24
No Investigado	5	6	6	0	0	0	0	17
Total de accidentes	5	6	6	5	6	8	5	41

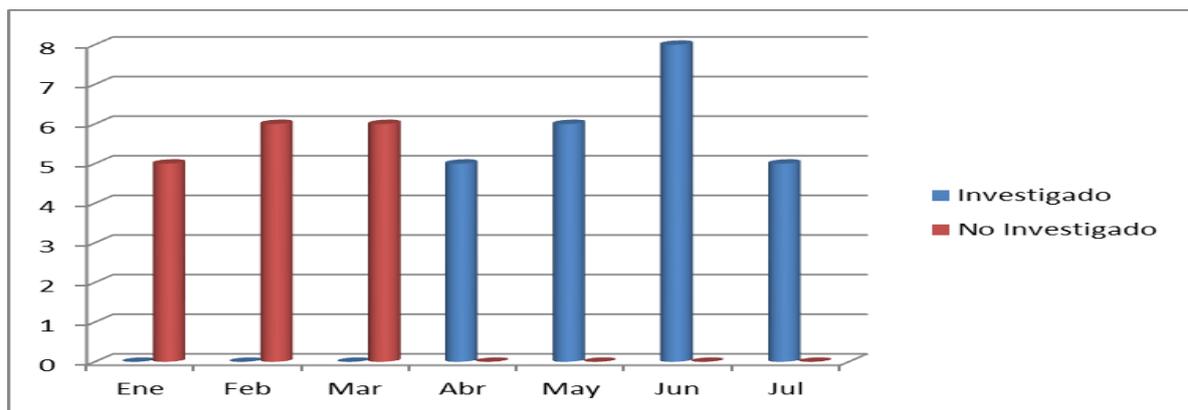


Figura 27: Representación del reporte de la investigación del accidente

En la tabla 31 y su figura respectiva se reporta la causa de accidentes, donde se concluye que de los 41 accidentes, 33 su causa es de actos inseguros. Hay tres actos que son acto y condición insegura.

Tabla 31 – Reporte de la causa del accidente

Causa Inmediata del Accidente	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total General
Acto Inseguro	4	6	6	4	4	6	3	33
Condición Insegura	1	0	0	1	1	1	1	5
Acto Inseguro/Condición Insegura	0	0	0	0	1	1	1	3
Total general	5	6	6	5	6	8	5	41

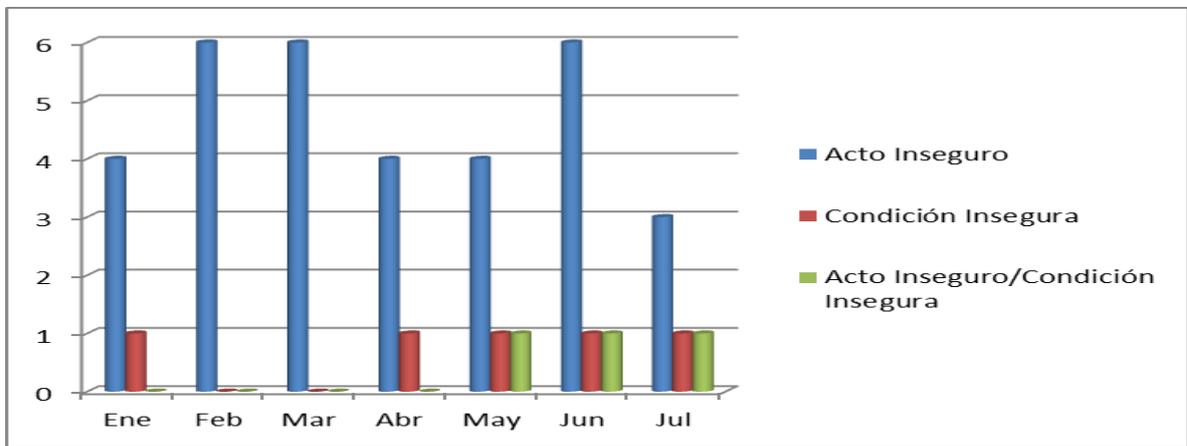


Figura 28: Representación del reporte de la causa del accidente

En la tabla 32 y su figura respectiva se reporta los rangos de edades de los trabajadores que han sufrido accidentes, encontrándose que los rangos de mayor frecuencia están entre los 36 -50 años con 15 accidentes, el rango de 26 – 35 años de edad con 14 accidentes y el rango de 51 – 75 años con 9 accidentes.

Tabla 32 – Reporte del accidente por rango de edad

Rango de edad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total General
18 - 25	1	1	1	0	0	0	0	3
26 - 35	2	2	3	0	1	4	2	14
36 - 50	1	3	1	2	4	1	3	15
51 - 75	1	0	1	3	1	3	0	9
Total general	5	6	6	5	6	8	5	41

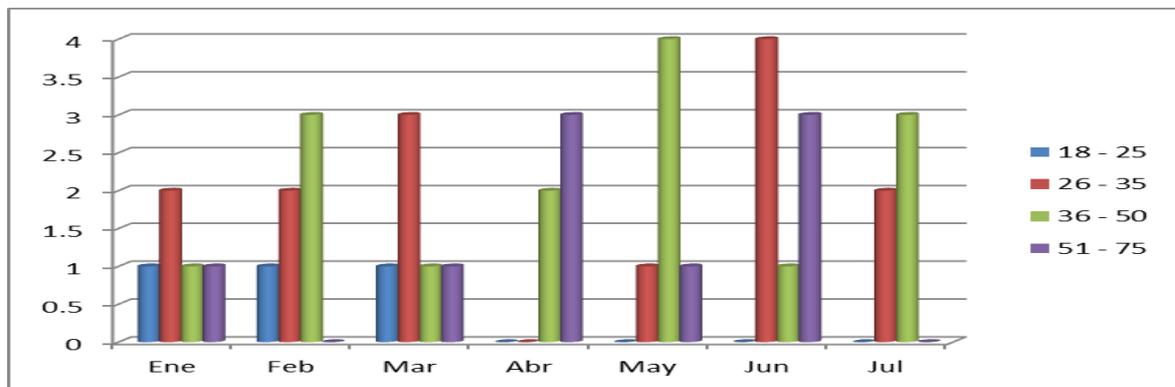


Figura 29: Representación del reporte del accidente por rango de edad

En la tabla 33 y su figura 30 se reporta y representa los accidentes por género donde el sexo femenino presenta 32 accidentes contra 9 accidentes del sexo masculino.

Tabla 33 – Reporte del accidente por género

Género	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total General
Femenino	4	6	3	3	6	5	5	32
Masculino	1	0	3	2	0	3	0	9
Total general	5	6	6	5	6	8	5	41

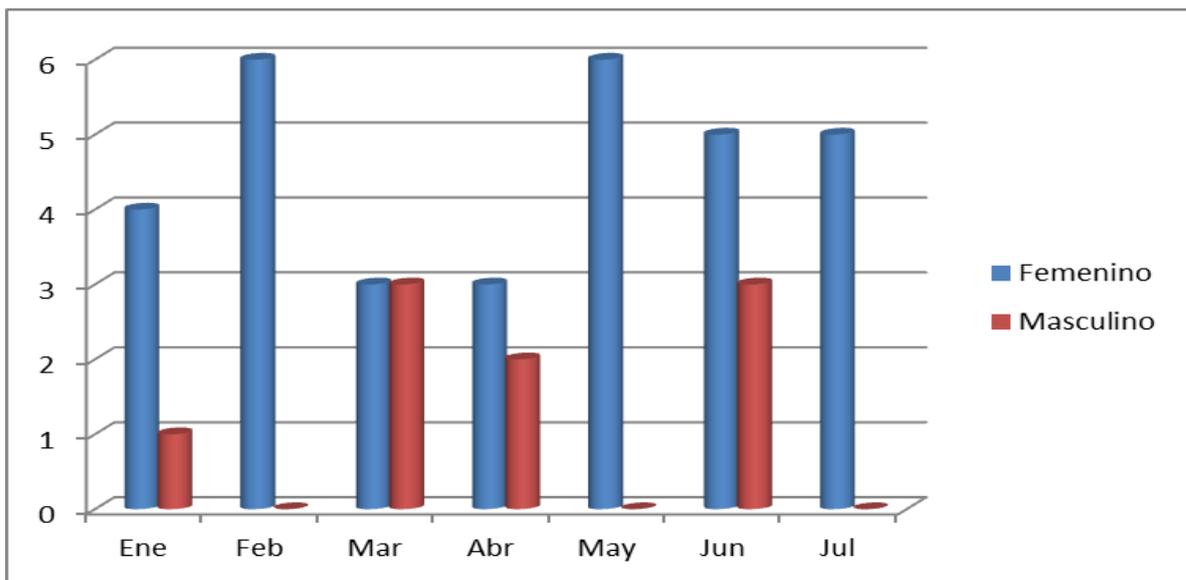


Figura 30: Representación del reporte del accidente por género

En la tabla 34 y la figura 31 se describe y representa el reporte de accidentes según el turno, donde la frecuencia de accidentes es mucho mayor en el turno tarde con 23 accidentes, le sigue el turno mañana con 10 accidentes y el turno noche con 8 accidentes.

Tabla 34 – Reporte del turno en que sucedió el accidente

Turno en que se accidentó	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total General
Mañana	2	3	2	1	1	1	0	10
Noche	0	1	1	1	2	1	2	8
Tarde	3	2	3	3	3	6	3	23
Total general	5	6	6	5	6	8	5	41

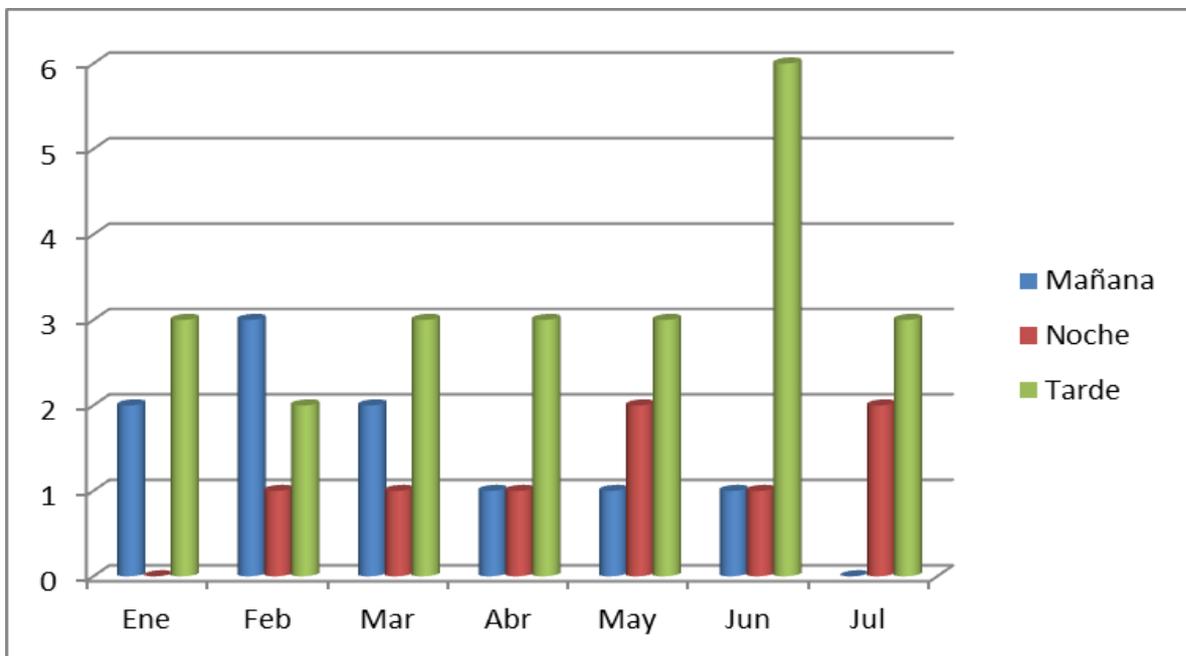


Figura 31: Representación del reporte del turno en que sucedió el accidente

En la tabla 35 y la figura 32 se describen y representan las partes del cuerpo afectadas por los accidentes, donde la parte que más frecuente ha sufrido accidente son los dedos de la mano con 11 accidentes. Luego le siguen la parte del pie con 6 accidentes y la parte de la mano con 5 accidentes.

Tabla 35 – Reporte de la parte del cuerpo afectado por el accidente

Parte del cuerpo afectada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total General
Dedo mano	1	1	2	0	1	3	3	11
Cadera	0	0	0	0	1	0	0	1
Espalda	0	0	2	0	0	0	0	2
Cabeza	0	0	0	0	1	0	0	1
Mano	1	1	0	1	1	1	0	5
Pie	0	1	1	1	1	2	0	6
Tobillo	2	0	0	0	0	0	0	2
Cara	0	0	0	0	1	0	0	1
Rodilla	0	0	0	1	0	1	0	2
Pierna	1	3	0	0	0	0	1	5
Brazo	0	0	0	0	0	0	1	1
Tronco	0	0	1	2	0	1	0	4
Total general	5	6	6	5	6	8	5	41

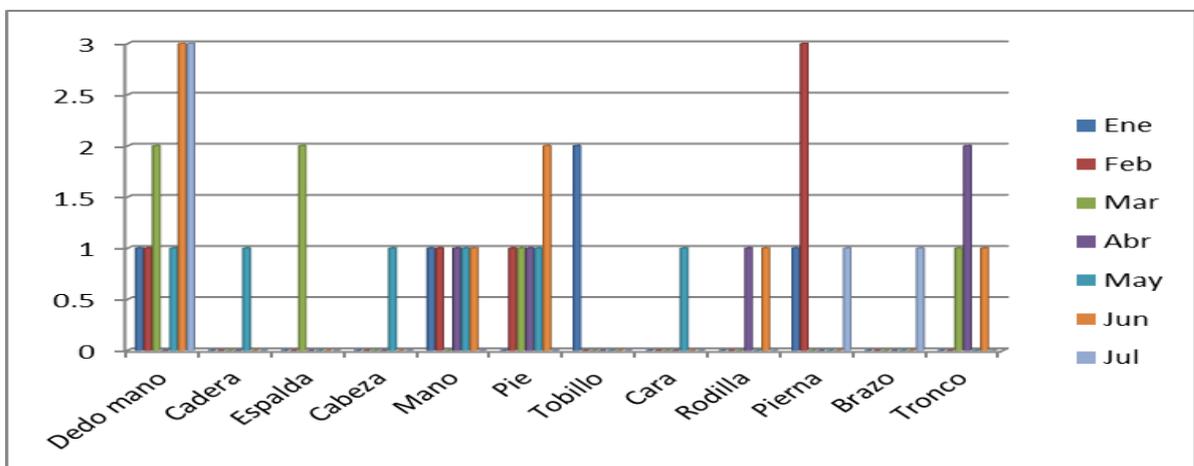


Figura 32: Representación del reporte de la parte del cuerpo afectado por el accidente

En la tabla 36 se reporta las áreas que más han sufrido accidentes, donde el área de enfermería ocupa el primer lugar con 25 accidentes, le sigue el área de operaciones con 7 accidentes y el área de mantenimiento con 5 accidentes.

Tabla 36 – Reporte de las áreas laborales donde ocurrió el accidente

Área	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total General
Enfermería	3	5	4	3	3	4	3	25
Operaciones	1	1	1	0	1	1	2	7
Mantenimiento	1	0	0	2	0	2	0	5
Farmacia	0	0	0	0	1	1	0	2
Gestión Humana	0	0	0	0	1	0	0	1
Servicios Generales	0	0	1	0	0	0	0	1
Total general	5	6	6	5	6	8	5	41

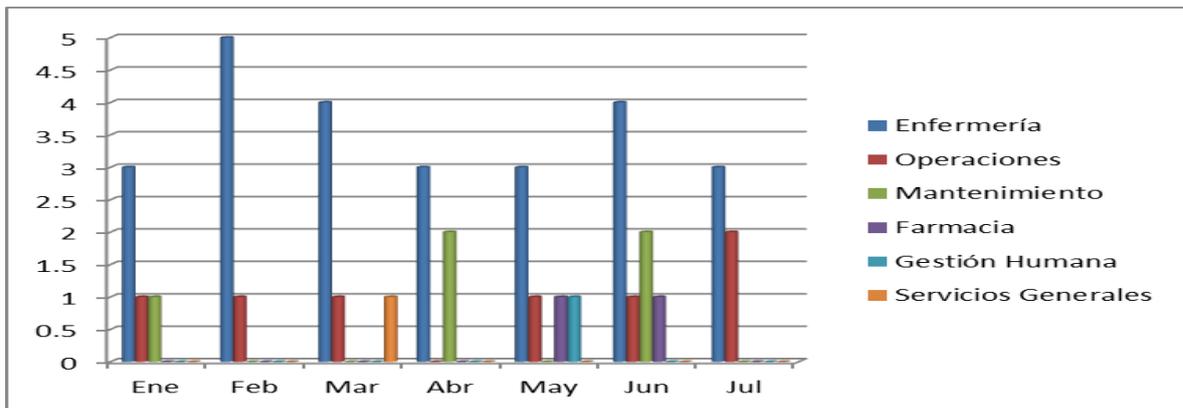


Figura 33: Representación del reporte de las áreas laborales donde ocurrió el accidente

En la tabla 37 se reporta que son las auxiliares de enfermería las que tiene una mayor frecuencia de accidentes (15) y los enfermeros con 9 accidentes.

Tabla 37 – Reporte del cargo del trabajador que sufrió el accidente

Cargo del trabajador	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total General
Asistente Social	0	0	0	0	1	0	0	1
Jefe de Mantenimiento	0	0	0	1	0	0	0	1
Coordinador de Gobernancia	0	0	1	0	0	0	0	1
Auxiliar de Mantenimiento	1	0	0	1	0	0	0	2
Médico de Piso	0	0	0	0	0	2	0	2
Jefa de Admisión	0	0	0	0	0	0	0	0
Admisionista	0	0	0	0	1	1	1	3
Facturador	0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaria	1	1	0	0	0	0	1	3
Auxiliar de Farmacia	0	0	0	0	1	1	0	2
Enfermero	1	1	2	3	0	1	1	9
Enfermero Especialista	0	0	0	0	0	0	1	1
Auxiliar de Enfermería	2	4	2	0	3	3	1	15
Total general	5	6	6	5	6	8	5	41

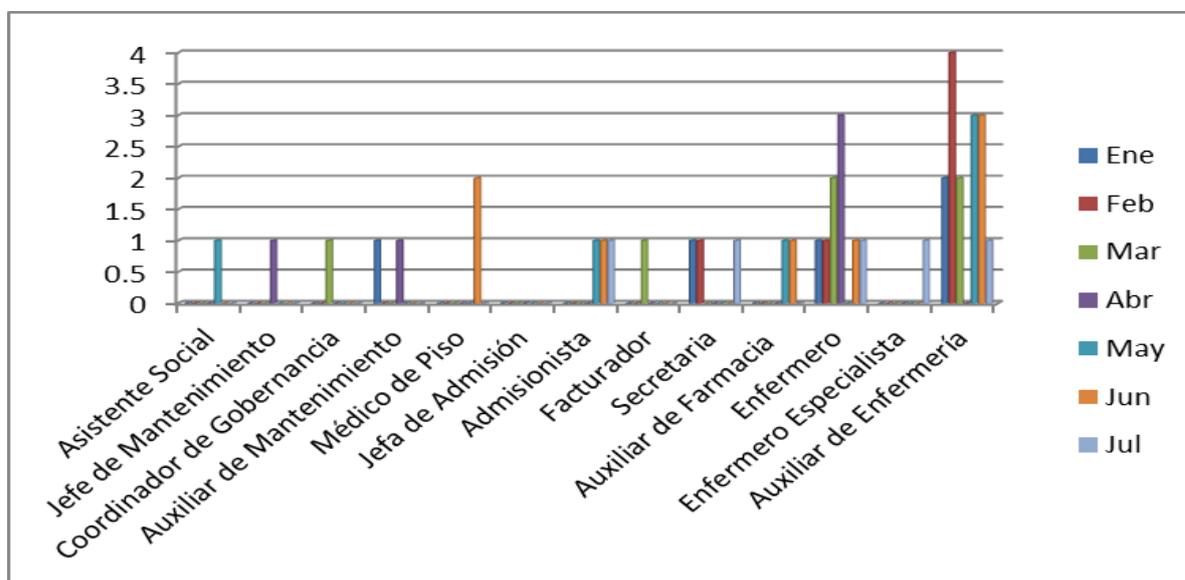


Figura 34: Representación del reporte del cargo del trabajador que sufrió el accidente

En la tabla 38 se reporta que el daño causado en los accidentes son contusiones con 14, le sigue los esguinces con 8 y pinchazo con 6.

Tabla 38 – Reporte del daño causado durante el accidente

Daño causado	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total General
Esguince	4	0	0	2	1	0	1	8
Contusión	0	0	2	2	4	4	2	14
Corte	0	0	0	0	0	2	0	2
Alergia	0	0	0	0	0	0	0	0
Pinchazo	0	0	0	1	1	2	2	6
Intoxicación	0	0	0	0	0	0	0	0
Quemadura	0	0	0	0	0	0	0	0
Fractura	0	0	0	0	0	0	0	0
Luxación	0	0	0	0	0	0	0	0
Tensión muscular	1	0	2	0	0	0	0	3
Total general	5	6	6	5	6	8	5	41

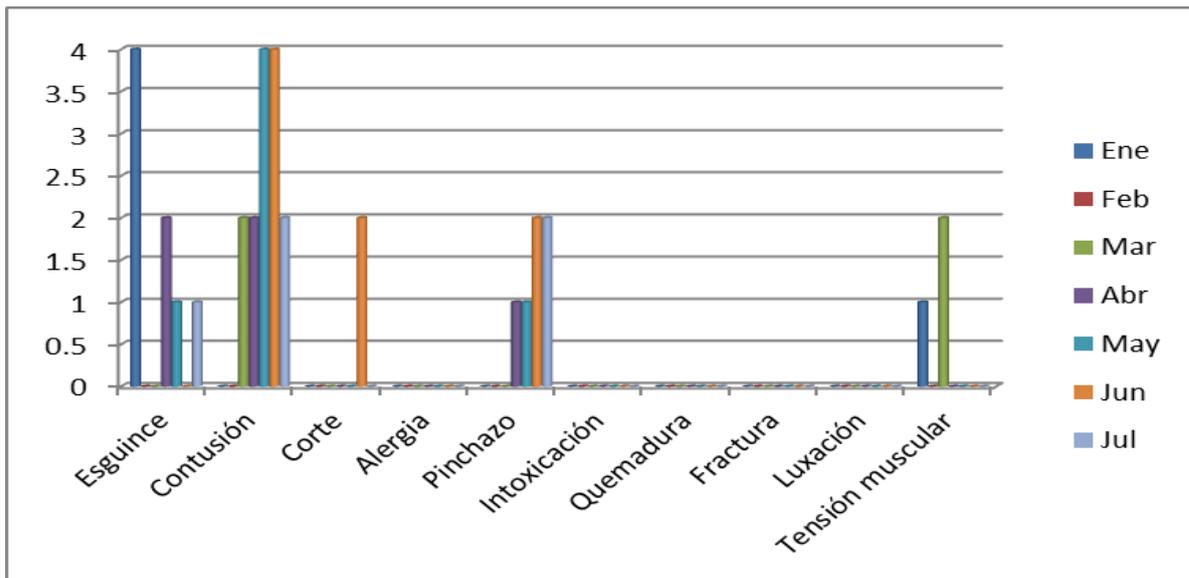


Figura 35: Representación del reporte del daño causado durante el accidente

En la tabla 39 se reportan de enero a Julio del 2016 las horas trabajadas, horas hombres trabajadas acumuladas, número de accidentes mensual, número de accidentes mensual acumulados, número de días perdidos mensual y días perdidos acumulados, índices de frecuencia mensual, de frecuencia acumulada, de severidad mensual, severidad acumulada, accidentabilidad mensual y acumulada. Las figuras 36 a la 39 representan gráficamente dichos indicadores.

Tabla 39 – Reporte resumen de los índices que han generado los accidente en el contexto laboral

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
horas hombres trabajadas	18127 0.2	17702 4.22	18400 9.31	18133 7.47	18003 2.91	183446. 3	168759. 16
horas hombres trabajadas acumuladas	18127 0.2	35829 4.42	54230 3.73	72364 1.2	90367 4.11	108712 0.41	125587 9.57
número de accidentes mensual	5	6	6	5	6	8	5
numero de accidentes acumulados	5	11	17	22	28	36	41
numero de días perdidos mensual	60	17	24	32	11	70	43
numero de días perdidos acumulados	60	77	101	133	144	214	257
índice de frecuencia mensual	5.52	6.78	6.52	5.51	6.67	8.72	5.93
índice de frecuencia acumulado	5.52	6.14	6.27	6.08	6.20	6.62	6.53
índice de severidad mensual	66.20	19.21	26.09	35.29	12.22	76.32	50.96
índice de severidad acumulado	66.20	42.98	37.25	36.76	31.87	39.37	40.93
índice de accidentabilidad mensual	1.83	0.65	0.85	0.97	0.41	3.33	1.51
índice de accidentabilidad acumulado	1.83	1.32	1.17	1.12	0.99	1.30	1.34

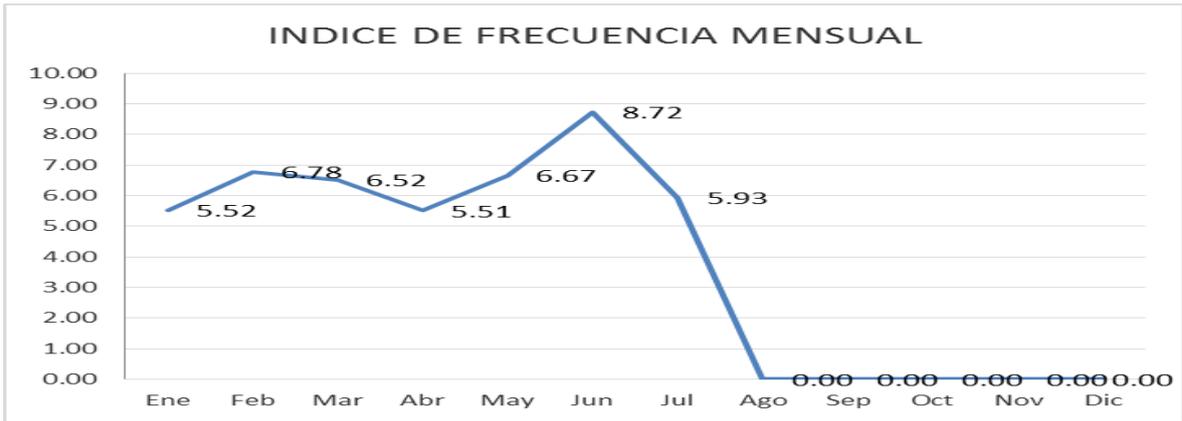


Figura 36: Perfil del Índice de frecuencia mensual

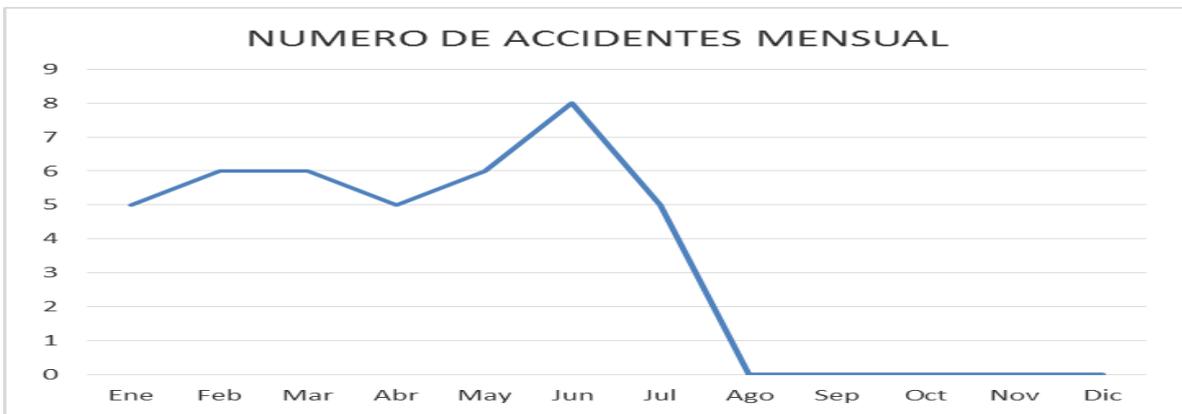


Figura 37: Perfil del número de accidentes mensual

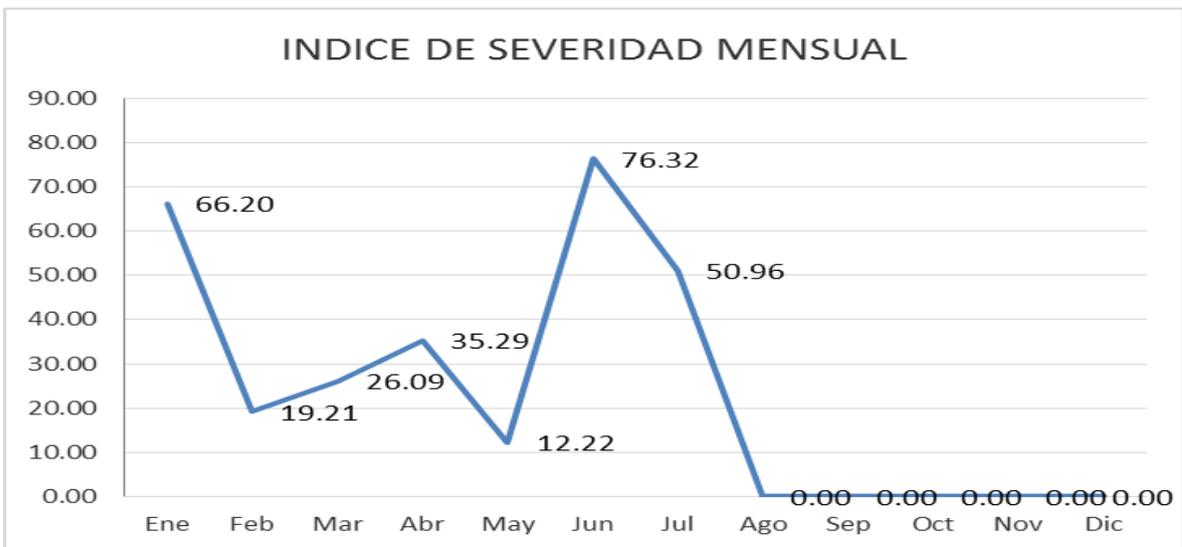


Figura 38: Perfil del índice de severidad mensual

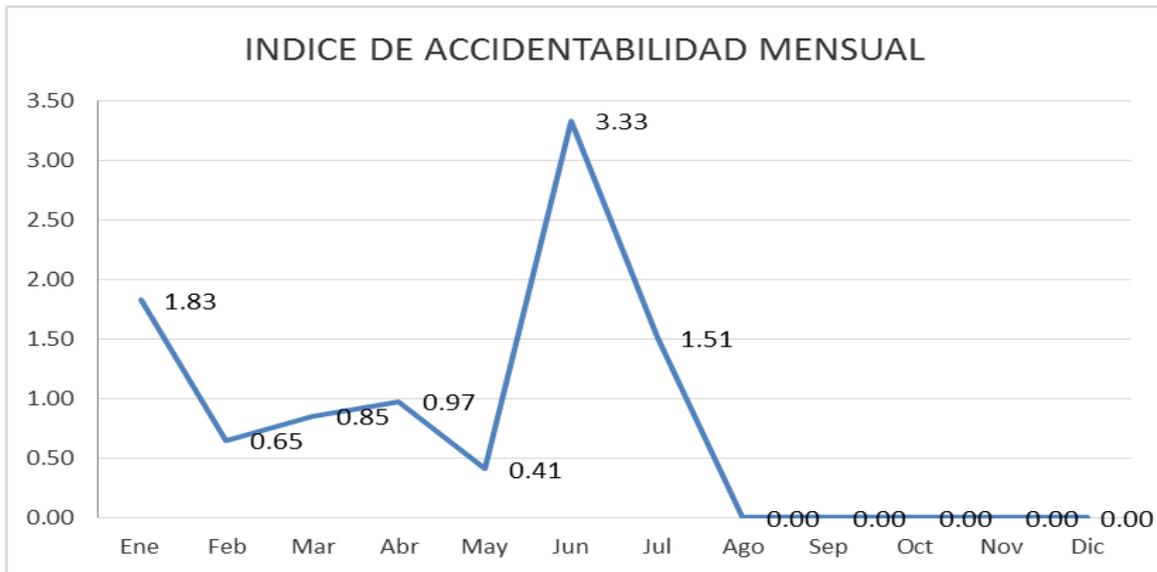


Figura 39: Perfil del accidentabilidad mensual

4.4 Contratación de hipótesis

4.4.1 Relación entre las dimensiones de personalidad y satisfacción laboral

En la tabla 40 se establece la correlación entre las dimensiones y la satisfacción laboral encontrándose que entre la dimensión introversión extroversión existe relación significativa positiva con satisfacción laboral a diferencia de la dimensión inestabilidad emocional estabilidad emocional que tiene una relación negativa muy significativa que nos indica que a mayor inestabilidad emocional menor es la satisfacción laboral.

Tabla 40 – Relación entre las dimensiones de personalidad y satisfacción laboral

		Distribución por puntaje introversión extroversión	Distribución dimensión inestabilidad estabilidad	Distribución del puntaje en la escala de satisfacción laboral
Distribución por puntaje introversión extroversión	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 214	-0,073 0,291 214	0,136* 0,047 214
Distribución dimensión inestabilidad estabilidad	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-0,073 0,291 214	1 214	-0,398** 0,000 214
Distribución del puntaje en la escala de satisfacción laboral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0,136* 0,047 214	-0,398** 0,000 214	1 214

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**.. La correlación es significativa en el nivel 0,001 (2 colas).

Decisión estadística: Se rechaza la Ho (no existe relación entre las dimensiones de personalidad y satisfacción laboral).

4.4 Análisis comparativo (objetivo específico 06)

A. Personalidad

A. Análisis comparativo de las dimensiones de personalidad según el sexo

En la Tabla 41 y tabla 42 el contraste de medias t de Student utilizado permite apreciar que no existen diferencias significativas en las dimensiones de personalidad al comparar los varones con las mujeres. Las mujeres tienen un ligeramente un promedio mayor que el sexo masculino en la dimensión introversión extroversión, sin embargo, en la dimensión estabilidad inestabilidad los varones tienen un mayor promedio que las mujeres. Por lo tanto, se acepta la Ho (no existen diferencias en función del sexo),

Tabla 41 – Comparación de medias de la dimensión introversión extroversión según sexo

Sexo	N	Media	DS	t	gl	p
Varones	27	12.33	3.606	-0.748	212	0.436
Mujeres	187	12.88	3.562			

Decisión estadística: Se acepta la Ho

Tabla 42 – Comparación de medias de la dimensión estabilidad – inestabilidad según sexo

Sexo	N	Media	DS	t	gl	p
Varones	27	13.26	2.956	1.216	212	0.225
Mujeres	187	12.28	4.036			

Decisión estadística: Se acepta la Ho

En el establecimiento de comparaciones de las dimensiones de personalidad según el cargo del trabajador dentro de la empresa se encuentra que existen diferencias significativas con la dimensión introversión extroversión, rechazándose la Ho (no existen diferencias). No existe diferencias en la dimensión inestabilidad emocional estabilidad emocional.

Tabla 43 – Comparación de medias de las según el cargo del trabajador

ANOVA por cargo							
			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Distribución por puntaje introversión extroversión Se rechaza la Ho	Entre grupos		119,015	2	59,508	4,856	0,009
	Dentro de grupos		2585,508	211	12,254		
	Total		2704,523	213			
Distribución dimensión inestabilidad estabilidad Se acepta la Ho	Entre grupos		30,395	2	15,197	,987	,374
	Dentro de grupos		3249,045	211	15,398		
	Total		3279,439	213			

En el establecimiento de comparaciones de las dimensiones de personalidad según el tiempo de servicio dentro de la empresa se encuentra que existen diferencias significativas con la dimensión introversión extroversión, rechazándose la Ho (no existen diferencias). No existe diferencias en la dimensión inestabilidad emocional estabilidad emocional.

Tabla 44 – Comparación de medias de las según el tiempo de servicio

ANOVA tiempo de servicios

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Distribución por Entre grupos	136,294	2	68,147	5,599	,004
puntaje introversión Dentro de	2568,229	211	12,172		
extroversión grupos	2704,523	213			
Se rechaza la Ho Total					
Distribución Entre grupos	35,733	2	17,866	1,162	,315
dimensión Dentro de	3243,707	211	15,373		
inestabilidad grupos	3279,439	213			
estabilidad Total					
Se acepta la Ho					

En el establecimiento de comparaciones de las dimensiones de personalidad según grupos etareos se encuentra que existen diferencias significativas con la dimensión introversión extroversión, rechazándose la Ho (no existen diferencias). No existe diferencias en la dimensión inestabilidad emocional estabilidad emocional

Tabla 45 – Comparación de medias de las según grupos etareos

ANOVA por grupos etareos

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Distribución por Entre grupos	221,421	4	55,355	4,659	,001
puntaje introversión Dentro de	2483,102	209	11,881		
extroversión grupos	2704,523	213			
Se rechaza la Ho Total					
Distribución Entre grupos	133,648	4	33,412	2,220	,068
dimensión Dentro de	3145,792	209	15,052		
inestabilidad grupos	3279,439	213			
estabilidad Total					
Se acepta la Ho					

En la tabla 46 no se encontró diferencias de medias en las dimensiones de personalidad según el estado civil, por lo tanto se acepta la Ho (no existen diferencias).

Tabla 46 – Comparación de medias de las según estado civil

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Distribución por puntaje de extroversión Se acepta la Ho	Entre grupos		27,370	3	9,123	,716	,544
	Dentro de grupos		2677,153	210	12,748		
	Total		2704,523	213			
Distribución dimensión inestabilidad estabilidad Se acepta la Ho	Entre grupos		32,416	3	10,805	,699	,554
	Dentro de grupos		3247,023	210	15,462		
	Total		3279,439	213			

Análisis comparativo de la satisfacción laboral según el sexo

En la Tabla 47 el contraste de medias t de Student utilizado permite apreciar que existen diferencias significativas en satisfacción laboral al comparar los varones con las mujeres ($t = -2.535$, $gl = 212$, $p < 0.05$). Las mujeres tienen un mayor promedio que el sexo masculino. Por lo tanto, se acepta la H_1 (existen diferencias en función del sexo), rechazándose la H_0 (no hay diferencias según sexo).

Tabla 47 – Comparación de medias en satisfacción laboral según sexo

Sexo	N	Media	DS	t	gl	p
Varones	27	70.11	5.515	-2535	212	0.012
Mujeres	187	78.08	16.171			

Decisión estadística: Se rechaza la H_0

Análisis comparativo según cargo del trabajador

El contraste de medias del análisis de varianza (Anova) permite observar en la Tabla 48, por cargo del trabajador, que de acuerdo con el valor crítico de significancia estadística ($F = 0.412$; $gl = 2$ y 211 ; $p > 0.01$), se acepta la H_0 (no existe diferencias en satisfacción laboral según cargo del trabajador).

Tabla 48 – Comparación de medias según cargo del trabajador

ANOVA cargo del trabajador	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	197,953	2	98,977	0,412	0,663
Dentro de grupos	50728,850	211	240,421		
Total	50926,804	213			

Decisión estadística: Se acepta la H_0

D. Análisis comparativo según grupos etáreos (edad).

El contraste de medias del análisis de varianza (Anova) permite observar en la Tabla 49, que el valor crítico de significancia estadística ($F = 22.654$; $gl = 4$ y 209 ; $p < 0.001$). Es decir, la situación de los grupos etáreos de los trabajadores, en promedio presenta diferentes grados en satisfacción laboral. Los trabajadores que pertenecen a los grupos etáreos 50 - 59 años y 60 - 69 años presentan mayores promedios que los trabajadores de los grupos etareos de 20 – 29 años, 40 – 49 y 30 – 39 años. Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existen diferencias), aceptándose la H_1 (existen diferencias significativas).

Tabla 49 – Comparación de medias según grupos etareos

Grupos Etareos	n	Media	DS	Anova		
				F	gl	p
20 – 29 años	41	70.59	3.667		4	
30 – 39 años	65	71.63	4.133	22.654	209	0.000
40 – 49 años	36	70.50	7.024			
50 – 59 años	57	88.89	21.145			
60 – 69 años	15	89.27	22.566			

Decisión estadística: se rechaza la Ho

E. Análisis comparativo según los años de servicios agrupados en 05 años cada uno.

El contraste de medias del análisis de varianza (Anova) permite observar en la Tabla 50, que la condición de los años de servicios de los trabajadores, el valor crítico de significancia estadística ($F = 25.644$ $gl = 2$ y 211 ; $p < 0.001$). Es decir, la situación de los años de servicios de los trabajadores, en sus promedios presenta diferentes grados en satisfacción laboral. Los trabajadores que pertenecen a los grupos de 11 - 15 años presentan mayores promedios que los trabajadores de los grupos de 6 - 10 años de servicios y al grupo de 1 - 5 años de servicios. Por lo tanto, se rechaza la Ho (no existen diferencias), aceptándose la Hi (existen diferencias significativas).

Tabla 50 – Comparación de medias según años de servicio

Años de servicios	n	Media	DS	Anova		
				F	gl	p
1 – 5	53	70.30	3.830			
6 - 10	69	71.84	4.039	25.644	2	0.000
11 - 15	92	84.90	20.748		211	

Decisión estadística: Se rechaza la Ho.

E. Análisis comparativo según estado civil

El contraste de medias del análisis de varianza (Anova) permite observar en la Tabla 51, que la condición del estado civil de los trabajadores, el valor crítico de significancia estadística ($F = 12.344$; $gl = 3$ y 210 ; $p < 0.001$). Es decir, la situación del estado civil de los trabajadores, en sus promedios presenta diferentes grados en satisfacción laboral. Los trabajadores que viudos y divorciados presentan mayores promedios que los trabajadores casados y de los solteros. Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existen diferencias), aceptándose la H_1 (existen diferencias significativas).

Tabla 51 – Comparación de medias según estado civil

Estado civil	n	Media	DS	Anova		
				F	gl	p
Soltero	139	72.73	9.496		3	
Casado	71	84.82	20.367	12.344		0.000
Divorciado	2	90.00	28.284		210	
Viudo	2	91.50	31.820			

Decisión estadística: Se rechaza la H_0 .

E. Análisis comparativo según Tipo de temperamento

El contraste de medias del análisis de varianza (Anova) permite observar en la Tabla 52, que la condición de los tipos de temperamento de los trabajadores, el valor crítico de significancia estadística ($F = 12.544$; $gl = 3$ y 210 ; $p < 0.001$). Es decir, la situación de los tipos de temperamentos de los trabajadores, en sus promedios presenta diferentes grados en satisfacción laboral. Los trabajadores que pertenecen a los tipos de temperamento sanguíneo y de temperamento flemático presentan mayores promedios en satisfacción laboral que los trabajadores de temperamento colérico y de temperamento melancólico. Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existen diferencias), aceptándose la H_1 (existen diferencias significativas).

Tabla 52 – Comparación de medias según tipo de temperamento

Tipo de temperamento	n	Media	DS	Anova		
				F	gl	p
Melancólico	99	72.41	8.371			
Colérico	52	75.13	13.238		3	
Flemático	36	83.89	19.748	12.544		0.000
Sanguíneo	27	88.81	22.982		210	

Decisión estadística: Se rechaza la Ho.

Capítulo V:

Análisis y discusión de los resultados

5.1 Análisis exploratorio de la variable de estudio

En este rubro se presenta la operación estadística de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S) que consta de 4 pasos:

Paso 1: Hipótesis

Ho: Los datos de la muestra de la variable satisfacción laboral y las dimensiones de personalidad proceden de una distribución normal.

Hi: Los datos de la muestra de la variable satisfacción laboral y las dimensiones de personalidad no proceden de una distribución normal.

Paso 2: Nivel de significancia

Si $p > 0.05$, no se rechaza la hipótesis nula (Se utiliza medidas paramétricas).

Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (Se utiliza medidas no paramétricas).

Paso 3: Aplicación de la prueba estadística

A continuación, se aplica la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, empleando el SPSS y se obtuvo los siguientes resultados:

Paso 4: Decisión estadística

En la Tabla 18, se presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S) para una muestra. Como se observa en la Tabla las dimensiones de la variable personalidad y la variable satisfacción laboral, presentan una distribución normal dado que los coeficientes obtenidos (K-S) no son significativos ($p > 0.05$), concluyéndose, que es pertinente emplear pruebas paramétricas en los análisis de datos.

5.2 Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral (obj. Espec. 01)

A. Confiabilidad

En la Tabla 19 se presenta las estimaciones de la consistencia interna mediante los índices del Alpha de Cronbach para cada dimensión de la escala de satisfacción laboral. Los coeficientes Alpha son elevados en todas las dimensiones de la escala (los valores Alpha están en un rango de 0.8175 a 0.8655) porque superan los valores del punto de corte de 0.70, generalmente aceptado como adecuado para los instrumentos psicológicos. Así como la escala en su totalidad presenta un valor Alpha de 0.905 que es un valor fuerte o elevado. En conclusión, cabe indicar que la escala de satisfacción laboral es confiable en la obtención de los datos.

B. Validez de constructo

Para el análisis de los resultados se utilizó la validez de constructo por el método de análisis factorial. Este método tiene por objetivo estimar el grado en que cada ítem contribuye a la validez del instrumento al cual pertenece. De este modo se verifica que el instrumento mida lo que dice medir. Como se puede observar en la Tabla 20, todos los Coeficientes de Correlación de Pearson (r) están en un rango de $r = 0.563$ a $r = 0.717$, que son fuertes y muy significativas ($p < 0.01$). En conclusión, estos valores confirman que la escala de satisfacción laboral presenta validez de constructo dado que existe una fuerte correspondencia entre cada dimensión con el valor del constructo (Escala).

5.3 Descripción de los niveles de las variables de estudio

5.3.1 Personalidad

A. Dimensión introversión extroversión

En la tabla 21 y la figura 18 se describen y representan los niveles de la dimensión introversión extroversión reportándose que hay 1.9% de la muestra que son muy

introvertidos; el 23.8% de la muestra son introvertidos y el 37.9% de la muestra son tendientes a la introversión, a diferencia del 31.8% que son tendientes a la extroversión y el 4.7% son extrovertidos.

En la tabla 22 y la figura 19 se describen y representan los niveles de la dimensión Neurotismo (estabilidad inestabilidad emocional), reportándose que hay 1.4% de la muestra que son muy estables emocional; el 3.3% de la muestra son estables y el 24.3% de la muestra son tendientes a la estabilidad emocional, a diferencia del 48.6% que son tendientes a la inestabilidad emocional y el 22.4% son inestables emocionalmente.

En la tabla 23 y la figura 20 se describen y representan la distribución de la muestra por tipos de temperamentos, reportándose que hay un 46.3% de la muestra que poseen un temperamento melancólico; el 24.3% de la muestra poseen un temperamento colérico; el 16.8% de la muestra poseen un temperamento flemático y el 12.6% de la muestra posee un temperamento sanguíneo.

5.3.2 Niveles en Satisfacción laboral.

A. Escala general de satisfacción laboral

En la tabla 24 y la figura 21, se distribuye la muestra en cada uno de los niveles, reportándose que el 84.1% de la muestra están catalogados en el nivel de moderadamente satisfechos; el 9.8% de la muestra están catalogados en el nivel satisfecho y solo el 6.1% reportan que están muy satisfechos laboralmente.

B. Dimensiones de satisfacción laboral

a) Dimensión satisfacción con la organización

En la tabla 25 y la figura 22, se distribuye la muestra en cada uno de los niveles, según el nivel de satisfacción con la organización, reportándose que el 21.5% de la muestra están catalogados en el nivel de moderada satisfacción; el 65.9% de la muestra están catalogados

en el nivel de satisfechos con la dimensión organización y tan solo el 12.6% de la muestra están catalogados en el nivel de muy satisfechos en la dimensión satisfacción con la organización.

b) Dimensión satisfacción con las relaciones humanas

En la tabla 26 y la figura 23, se distribuye la muestra en cada uno de los niveles, según la dimensión satisfacción con las relaciones humanas, reportándose que el 0.9% de la muestra están catalogados en el nivel de insatisfechos con las relaciones humanas; el 91.6% de la muestra están catalogados en el nivel de poco insatisfechos y el 7.5% reportan un nivel de moderada satisfacción en la dimensión relaciones humanas.

c) Dimensión satisfacción con las promociones y remuneraciones

En la tabla 27 y la figura 24, se distribuye la muestra en cada uno de los niveles, según la dimensión promoción y remuneraciones, reportándose que el 1.4% están catalogados en el nivel de insatisfechos; el 67.3% están catalogados en el nivel poco satisfechos; el 17.3% están catalogados en el nivel moderadamente satisfechos; el 3.7% están catalogados en el nivel de satisfechos y el 10.3% están catalogados en el nivel de muy satisfechos en la dimensión de promociones y remuneraciones.

d) Dimensión satisfacción con producción de bienes y servicios

En la tabla 28 y la figura 25, se distribuye la muestra en cada uno de los niveles, según la dimensión de producción de bienes y servicios, reportándose que el 75.2% de la muestra están catalogados en el nivel moderadamente satisfechos; el 12.6% están catalogados en el nivel satisfechos y el 12.1% están catalogados en el nivel de muy satisfechos en la dimensión de producción de bienes y servicios.;

En la tabla 29 y la figura 26, se distribuye la muestra en cada uno de los niveles, según la dimensión satisfacción con el control y supervisión, reportándose que el 72% de la muestra están catalogados en el nivel de moderadamente satisfechos; el 15.4% se reportan en el nivel de satisfechos y el 12.6% se reportan en el nivel de muy satisfechos en la dimensión satisfacción con el control y supervisión.

5.4 Prevalencia de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo del personal en el área de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana Enero – Julio 2016.

En la tabla 30 y la figura respectiva se reporta la investigación de los accidentes, donde de 41 accidentes ocurridos entre Enero a Julio del 2016 solo 24 accidentes ha sido investigados, faltando investigar 17 accidentes.

En la tabla 31 y su figura respectiva se reporta la causa de accidentes, donde se concluye que, de los 41 accidentes, 33 su causa es de actos inseguros. Hay tres actos que son acto y condición insegura.

En la tabla 32 y su figura respectiva se reporta los rangos de edades de los trabajadores que han sufrido accidentes, encontrándose que los rangos de mayor frecuencia están entre los 36 -50 años con 15 accidentes, el rango de 26 – 35 años de edad con 14 accidentes y el rango de 51 – 75 años con 9 accidentes.

En la tabla 33 y su figura 30 se reporta y representa los accidentes por género donde el sexo femenino presenta 32 accidentes contra 9 accidentes del sexo masculino.

En la tabla 34 y la figura 31 se describe y representa el reporte de accidentes según el turno, donde la frecuencia de accidentes es mucho mayor en el turno tarde con 23 accidentes, le sigue el turno mañana con 10 accidentes y el turno noche con 8 accidentes.

En la tabla 35 t la figura 32 se describen y representan las partes del cuerpo afectados por los accidentes, donde la parte que más frecuente ha sufrido accidente son los dedos de la mano

con 11 accidentes. Luego le siguen la parte del pie con 6 accidentes y la parte de la mano con 5 accidentes.

En la tabla 36 se reporta las áreas que más han sufrido accidentes, donde el área de enfermería ocupa el primer lugar con 25 accidentes, le sigue el área de operaciones con 7 accidentes y el área de mantenimiento con 5 accidentes.

En la tabla 37 se reporta que son las auxiliares de enfermería las que tiene una mayor frecuencia de accidentes (15) y los enfermeros con 9 accidentes.

En la tabla 38 se reporta que el daño causado en los accidentes son contusiones con 14, le sigue los esguinces con 8 y pinchazo con 6.

En la tabla 39 se reportan de Enero a Julio del 2016 las horas trabajadas, horas hombres trabajadas acumuladas, número de accidentes mensual, número de accidentes mensual acumulados, número de días perdidos mensual y días perdidos acumulados, índices de frecuencia mensual, de frecuencia acumulada, de severidad mensual, severidad acumulada, accidentabilidad mensual y acumulada. Las figuras 36 a la 39 representan gráficamente dichos indicadores.

5.5 Contrastación de hipótesis

5.5.1 Relación entre las dimensiones de personalidad y satisfacción laboral

En la tabla 4p se establece la correlación entre las dimensiones y la satisfacción laboral encontrándose que entre la dimensión introversión extroversión existe relación significativa positiva con satisfacción laboral a diferencia de la dimensión inestabilidad emocional estabilidad emocional que tiene una relación negativa muy significativa que nos indica que a mayor inestabilidad emocional menor es la satisfacción laboral.

5.6 Análisis comparativo (obj. espec. 06)

Personalidad

A. Análisis comparativo de las dimensiones de personalidad según el sexo

En la Tabla 41 y tabla 42 el contraste de medias t de Student utilizado permite apreciar que no existen diferencias significativas en las dimensiones de personalidad al comparar los varones con las mujeres. Las mujeres tienen un ligeramente un promedio mayor que el sexo masculino en la dimensión introversión extroversión, sin embargo, en la dimensión estabilidad inestabilidad los varones tienen un mayor promedio que las mujeres. Por lo tanto, se acepta la H_0 (no existen diferencias en función del sexo),

En el establecimiento de comparaciones de las dimensiones de personalidad según el cargo del trabajador dentro de la empresa se encuentra que existen diferencias significativas con la dimensión introversión extroversión, rechazándose la H_0 (no existen diferencias). No existe diferencias en la dimensión inestabilidad emocional estabilidad emocional.

En el establecimiento de comparaciones de las dimensiones de personalidad según el tiempo de servicio dentro de la empresa se encuentra que existen diferencias significativas con la dimensión introversión extroversión, rechazándose la H_0 (no existen diferencias). No existe diferencias en la dimensión inestabilidad emocional estabilidad emocional.

En el establecimiento de comparaciones de las dimensiones de personalidad según grupos etareos se encuentra que existen diferencias significativas con la dimensión introversión extroversión, rechazándose la H_0 (no existen diferencias). No existe diferencias en la dimensión inestabilidad emocional estabilidad emocional

En la tabla 46 no se encontró diferencias de medias en las dimensiones de personalidad según el estado civil, por lo tanto, se acepta la H_0 (no existen diferencias).

B. Análisis comparativo de la satisfacción laboral según el sexo

En la Tabla 47 el contraste de medias t de Student utilizado permite apreciar que existen diferencias significativas en satisfacción laboral al comparar los varones con las mujeres ($t =$

-2.535, $gl = 212$, $p < 0.05$). Las mujeres tienen un mayor promedio que el sexo masculino. Por lo tanto, se acepta la H_i (existen diferencias en función del sexo), rechazándose la H_o (no hay diferencias según sexo).

C. Análisis comparativo según cargo del trabajador

El contraste de medias del análisis de varianza (Anova) permite observar en la Tabla 48, por cargo del trabajador, que de acuerdo con el valor crítico de significancia estadística ($F = 0.412$; $gl = 2$ y 211 ; $p > 0.01$), se acepta la H_o (no existe diferencias en satisfacción laboral según cargo del trabajador).

D. Análisis comparativo según grupos etáreos (edad).

El contraste de medias del análisis de varianza (Anova) permite observar en la Tabla 49, que el valor crítico de significancia estadística ($F = 22.654$; $gl = 4$ y 209 ; $p < 0.001$). Es decir, la situación de los grupos etáreos de los trabajadores, en promedio presenta diferentes grados en satisfacción laboral. Los trabajadores que pertenecen a los grupos etáreos 50 - 59 años y 60 - 69 años presentan mayores promedios que los trabajadores de los grupos etareos de 20 - 29 años, 40 - 49 y 30 - 39 años. Por lo tanto, se rechaza la H_o (no existen diferencias), aceptándose la H_i (existen diferencias significativas).

E. Análisis comparativo según los años de servicios agrupados en 05 años cada uno.

El contraste de medias del análisis de varianza (Anova) permite observar en la Tabla 50, que la condición de los años de servicios de los trabajadores, el valor crítico de significancia estadística ($F = 25.644$ $gl = 2$ y 211 ; $p < 0.001$). Es decir, la situación de los años de servicios de los trabajadores, en sus promedios presenta diferentes grados en satisfacción laboral. Los trabajadores que pertenecen a los grupos de 11 - 15 años representan mayores promedios que los trabajadores de los grupos de 6 - 10 años de servicios y al grupo de 1 - 5 años de

servicios. Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existen diferencias), aceptándose la H_1 (existen diferencias significativas).

F. Análisis comparativo según estado civil

El contraste de medias del análisis de varianza (Anova) permite observar en la Tabla 51, que la condición del estado civil de los trabajadores, el valor crítico de significancia estadística ($F = 12.344$; $gl = 3$ y 210 ; $p < 0.001$). Es decir, la situación del estado civil de los trabajadores, en sus promedios presenta diferentes grados en satisfacción laboral. Los trabajadores que viudos y divorciados presentan mayores promedios que los trabajadores casados y de los solteros. Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existen diferencias), aceptándose la H_1 (existen diferencias significativas).

G. Análisis comparativo según Tipo de temperamento

El contraste de medias del análisis de varianza (Anova) permite observar en la Tabla 52, que la condición de los tipos de temperamento de los trabajadores, el valor crítico de significancia estadística ($F = 12.544$; $gl = 3$ y 210 ; $p < 0.001$). Es decir, la situación de los tipos de temperamentos de los trabajadores, en sus promedios presenta diferentes grados en satisfacción laboral. Los trabajadores que pertenecen a los tipos de temperamento sanguíneo y de temperamento flemático presentan mayores promedios en satisfacción laboral que los trabajadores de temperamento colérico y de temperamento melancólico. Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existen diferencias), aceptándose la H_1 (existen diferencias significativas).

Conclusiones

1. La escala de satisfacción laboral presenta validez de constructo y una confiabilidad de 0.905 que indica que el instrumento es confiable en la obtención de los datos.
2. Los niveles de la dimensión introversión extroversión reportándose que hay 1.9% de la muestra que son muy introvertidos; el 23.8% de la muestra son introvertidos y el 37.9% de la muestra son tendientes a la introversión, a diferencia del 31.8% que son tendientes a la extroversión y el 4.75 son extrovertidos. Los niveles de la dimensión Neurotismo (estabilidad inestabilidad emocional), reportándose que hay 1.4% de la muestra que son muy estables emocional; el 3.3% de la muestra son estables y el 24.3% de la muestra son tendientes a la estabilidad emocional, a diferencia del 48.6% que son tendientes a la inestabilidad emocional y el 22.4% son inestables emocionalmente. El 46.3% de la muestra que poseen un temperamento melancólico; el 24.3% de la muestra poseen un temperamento colérico; el 16.8% de la muestra poseen un temperamento flemático y el 12.6% de la muestra posee un temperamento sanguíneo.
3. Los niveles, reportándose que el 84.1% de la muestra están catalogados en el nivel de moderadamente satisfechos; el 9.8% de la muestra están catalogados en el nivel satisfecho y solo el 6.1% reportan que están muy satisfechos laboralmente. Las dimensiones que presentan problemas son: relaciones humanas, reportándose que el 0.9% de la muestra están catalogados en el nivel de insatisfechos con las relaciones humanas; el 91.6% de la muestra están catalogados en el nivel de poco insatisfechos y el 7.5% reportan un nivel de moderada satisfacción en la dimensión relaciones humanas. En la dimensión promoción y remuneraciones, reportándose que el 1.4% están catalogados en el nivel de insatisfechos; el 67.3% están catalogados en el nivel

poco satisfechos; el 17.3% están catalogados en el nivel moderadamente satisfechos; el 3.7% están catalogados en el nivel de satisfechos y el 10.3% están catalogados en el nivel de muy satisfechos en la dimensión de promociones y remuneraciones.

4. La prevalencia de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo del personal en el área de enfermería Enero – Julio 2016 fue de 41 accidentes, de donde 36 accidentes su causa fue de actos inseguros. se reportó una mayor incidencia en personal auxiliar de enfermería.
5. La dimensión introversión extroversión existe relación significativa positiva con satisfacción laboral a diferencia de la dimensión inestabilidad emocional estabilidad emocional que tiene una relación negativa muy significativa que nos indica que a mayor inestabilidad emocional menor es la satisfacción laboral.
6. Se encontró que existen diferencias muy significativas en la dimensión introversión extroversión en función del cargo del trabajador, tiempo de servicio y grupos etareos,
7. En satisfacción laboral existen diferencias significativas según sexo, donde las mujeres tienen un mayor promedio que el sexo masculino; Según grupos etareos donde las personas de mayor edad obtienen mayores promedios; Según tiempo de servicios donde el personal más antiguo presenta mayores promedios; Según el estado civil donde los casados, divorciados y viudos, presentan mayores promedios que los solteros; Según el tipo de temperamento donde los trabajadores de temperamento sanguíneo y flemático tienen mayores promedios que los coléricos y melancólicos.

Recomendaciones

1. Realizar una replicación a todo el personal dado que los porcentajes de inestabilidad emocional en el personal son muy altos.
2. Elaborar y aplicar un programa de habilidades sociales para optimizar las habilidades del personal dado que existe un alto porcentaje que están en la dimensión de introversión.
3. Se debe poner énfasis en mejorar la dimensión de relaciones humanas de la variable satisfacción laboral porque existe un porcentaje muy alto de la muestra de estudio que manifiesta estar poco insatisfechos.
4. Aplicar un programa cognitivo conductual para mejorar las conductas inestables que presenta el personal de enfermería y el personal auxiliar de enfermería, que les permitan controlar y prevenir los accidentes a los que están día a día expuestas.
5. Se debe aplicar un plan de mejora continua para optimizar las relaciones interpersonales dotando de habilidades asertivas y habilidades en el manejo de conflictos personales para optimizar la dimensión de relaciones humanas.
6. La clínica debería considerar que el personal a su cargo se esfuerza bastante por cumplir con las metas institucionales y por lo tanto deberían brindar un mayor reconocimiento económico para optimizar la dimensión de satisfacción de satisfacción de promociones y remuneraciones.

Referencias

- Asunción, L. (2005). *Psicología de la seguridad y prevención de riesgos de accidentes en carretera*. Lima. Recuperado el 23 de febrero del 2008, en <http://www.monografias.com/trabajo26/psicologia-de-seguridad.shtml>
- Atalaya M. (1999)**. Satisfacción laboral y productividad. *Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Año III, Nro. 5, 45-76.
- Ávila Acosta R. (1998). *Estadística elemental*. Lima-Perú: Estudios y Ediciones S.A.
- Ávila Galarza C. (2008), Factores Psicosociales Asociados a la Satisfacción Laboral en empleados de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Tesis de maestría en psicología Organizacional. Perú: UNFV.
- Barrera, N. (2007, Octubre). *Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad Basada en el Comportamiento*. Documento presentado en el Curso Internacional de Seguridad Basada en el Comportamiento. Lima, Perú.
- Bee, Heleen y Mitchell (1990). *El desarrollo de la personalidad en todas las etapas de la vida*. México.
- Bird, F. y Germain, G. (1990). *Liderazgo Práctico en el Control de Pérdidas*. México D. F.: Internacional.
- Caballo, V. (1991). *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*. Madrid: Siglo Veintiuno de España Editores, S. A.
- Castro Luis (2005). *Diseños experimentales sin estadística*. México: Trillas
- Chahuara Ardiles, José (1976). *Estudios de las Relaciones Familiares de los pacientes psicóticos*. Tesis Licenciatura en Psicología. U.M.S.M. Lima-Perú
- Davis, K. & Newstrom D. (1991). *Comportamiento humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Dicarpio N.S. (1990). *Teorías de la Personalidad*". Mc.Graw Hill. Nueva York.
- Espinosa, C. (2006). *Diagnóstico y gestión de los comportamientos de las personas para reducir los accidentes de trabajo en la minería*. Ponencia presentada en el VI Congreso Nacional de Minería, Trujillo, Perú.
- Eysenck Y Eysenck "Personalidad y Diferencias Individuales". Edit. Pirámide. Madrid. 1987.
- Eysenck Y Eysenck "Personalidad y Diferencias Individuales". Edit. Pirámide. Madrid.

1987.

- Facci U. (1966). Un programa para la calidad de vida en el lugar de trabajo. *Salud ocupacional*; 14 (63): 28 – 31, abril – Junio. Buenos Aires.
- Fester C.B. “Principios de la Conducta”. Editorial Trillas. Buenos Aires. 1988.
- Fernández Arata M. (2002). *Realidad psicosocial del maestro de primaria*. Lima: Universidad de Lima, Fondo de Desarrollo Editorial.
- Flores, J. (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- García, S. (2006). *Jornada de Información y Análisis para Profesionales de la Prevención*. Instituto de Seguridad para el Trabajo. Viña del Mar, Chile.
- Greene Judith & D’Oliveira Manuela (2006). *Test estadísticos para psicología*. 3ra. Edición. España: Mc Graw Hill.
- Gutiérrez, J. (2001). *Ergonomía y Psicopsicología*. Bilbao, España. McGraw Hill
- Hernández, C. (2004). *Análisis del Comportamiento aplicado a la Seguridad*. (Informe de investigación). Compañía Minera Sta. Luisa, Unidad Huanzalá.
- Hernández, C. (2006, Octubre). *Seguridad Basada en el Comportamiento*. Documento presentado en el I Curso Internacional de Seguridad Basada en el Comportamiento – Procesos de Gestión. Lima, Perú.
- Hernández Soto, P. & Hervia Villalobos M. (1998). Factores que se asocian al grado de satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en el área intrahospitalaria del servicio de Salud Metropolitana sur oriente, Tesis presentada en PUC de Chile.
- Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. D.F. México: McGraw-Hill.
- Herrera Sánchez R. & Cassals Villa M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Revista cubana de enfermería*; 21 (1), Enero – Abril.
- Knave B. (1995). Estrategias de salud ocupacional para una buena calidad de vida laboral. *Salud ocupacional*; 13 (58): 18 –27, Enero - Marzo. Buenos Aires.
- Kerlinger, F. (2004). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. DF, México: McGraw Hill Interamericana.
- Marucco, M. & Gil-Montes P. (2007). Satisfacción laboral en pediatras del cono urbano de bonaerense, región sur. Chile. *Revista Chilena pediátrica*. 78(5): 489 – 493.
- Meliá, J. (2005). *Psicología De la Seguridad Laboral: Evaluación de*

riesgos y programas de intervención centrados en el Factor Humano para prevenir Accidentes Laborales y Enfermedades profesionales en el Trabajo. España: Leído el 23 de septiembre del 2007 en www.uv.es/seguridadlaboral.

Meliá, J. L.; Arnedo, M. T. y Ricarte, J. J. (1993). *La intervención en prevención de riesgos laborales desde la perspectiva de la psicología de la seguridad laboral.* Papeles del Colegio Oficial de Psicólogos, 57, 60-65. España.

Montero, R. (2003). *La Tecnología de la Seguridad Basada en los Comportamientos.* Colombia: Arias

Olivares Preciado J.; Quintana Del Solar M.; Matta Morales C.; Coi Lisung J.; Ronquillo Herrera W.; De las Mercedes M.; Maldonado Mendoza M. (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios del departamento académico de clínica estomatológica. *Revista Estomatológica Herediana*; 16 (1): 21 – 25, enero – Junio.

Peiró, J.M. (1987). *Psicología de la organización.* Madrid: UNED.

Peniche, C. A. y Ruiz, I. (1985). *Psicología de los Accidentes.* México D. F.: Continental.

Rodríguez, Abel (1,977). Estudio Comparativo de la Personalidad de los padres cuyos 1ro. y 2do hijo son esquizofrénicos a través del MMPI[®] U.P.S.M.P.

Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional.* México D.F.: Prentice-Hall.

Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional.* México: Prentice Hall.

Salas, C. & Meliá, J. (2004). *Evaluación de riesgos Psicosociales y Factores Psicosociales que afectan a la probabilidad de accidente en una empresa de Transporte Urbano de Economía Social.* Trabajo presentado al Tercer Congreso Internacional de Riesgos Laborales. Santiago de Compostela.

Sánchez Carlessi H (1995) Dimensiones Básicas de la personalidad y actitudes de conservadurismo profesismo en estudiantes universitarios de condición socioeconómica diferenciada. *Revista de Investigación Psicológica.* 35,38.

Smith, P.C. (1979). *Desarrollo de un método para medir la satisfacción en el trabajo: Los estudios de Cornell.* *Estudios de psicología industrial y de personal.* México: Trillas.

Santos Mira C.; Braga Violante A.; Fernandes A. (2008). Nurses satisfaction level with their word. *Revista enfermería UERJ*; 16 (1): 101 – 105. Enero – Marzo.

Sandler, J. y Davidson, R. (1980). *Psicopatología.* México D. F.: Trillas

Silva, J. (2008). *El factor humano en la seguridad y prevención de los accidentes laborales.* Monografía para obtener el Título profesional de Licenciado en Psicología. UNFV.

- Ugalde, F. y Desencich (2000). *Psicología de la Conducta y el Control de Riesgos*. Trabajo presentado en el 9º Seminario Nacional de Control de Riesgos en la Minería, Coquimbo, Chile.
- Vera, Enrique (1,976). Estudio de la Personalidad de pacientes Esquizofrénicos. U.P.S.M.P.
- Vargas, R. (2002). *Expectativas Laborales de Trabajadores Mineros del centro del Perú: 1996 – 2002*. Lima –Perú. Informe de la Sociedad de Minería
- Weinert, B. (1985). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder
- Wether, W.B. & Davis, K. (1993). *Administración de personal y recursos humanos*. Mc. Graw Hill

6	LOS CARGOS JEFATURALES SE OTORGAN A LOS MAS CAPACES					
7	CUMPLE LA ORGANIZACIÓN PUNTUALMENTE CON OTORGAR LOS DIFERENTES BENEFICIOS OTORGADOS POR EL GOBIERNO.					
8	LOS JEFES SE IDENTIFICAN ACTIVAMENTE CON LA MISION Y VISION DE LA ORGANIZACIÓN					
	SATISFACCION CON LAS RELACIONES HUMANAS (SRH)					
9	SE RESPIRA UN TRATO DE IGUALDAD Y JUSTICIA EN LA ORGANIZACIÓN					
10	POR EL TIPO DE TRABAJO ES IMPORTANTE ESTABLECER UNA RELACION EMPATICA CON LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS					
11	TIENE CUIDADO EL ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES CON SUS COMPAÑEROS DE LABORES					
12	ES CAPAZ DE ESTABLECER LIMITES CON SUS COMPAÑEROS EN LOS ROLES QUE DESEMPEÑA CUANDO ASUME ALGUNA DELEGATURA O CARGO					
13	LLEVARSE BIEN Y ESTABLECER UNA RELACION AMICAL CON SUS COMPAÑEROS ES UNA CARACTERISTICA DE LA ORGANIZACIÓN					
14	SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO SE INTERESAN POR LAS SITUACIONES PERSONALES QUE USTED ATRAVIEZA EN ALGUN MOMENTO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN					
15	SU NIVEL DE TOLERANCIA LE PERMITE ADAPTARSE Y ADECUARSE A LAS CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD DE SUS COMPAÑEROS					
	SATISFACCION CON LA PRODUCCION DE BIENES Y SERVICIOS (SPBS)					
16	CONSIDERA QUE LAS METAS Y TASAS DE PRODUCCION EXIGIDOS POR LA ORGANIZACIÓN SON ADECUADOS					
17	SE LE BRINDA LOS MEDIOS Y MATERIALES PARA ALCANZAR LA TASA DE PRODUCCION EXIGIDA					
18	PUEDE DECIDIR AUTONOMAMENTE ASPECTOS RELATIVOS AL TRABAJO RESPETANDO LAS NORMAS					
19	ES CAPAZ DE TRABAJAR CON EFICIENCIA BAJO PRESION DE TIEMPO					
20	SUS SUPERIORES VALORAN Y RECONOCEN LOS ESFUERZOS QUE USTED REALIZA PARA ALCANZAR LAS TASAS DE PRODUCCION EXIGIDAS					
21	A PESAR DE LA EXISTENCIA DE DISCREPANCIAS AL INTERIOR DEL GRUPO DE TRABAJO TODOS PARTICIPAN ACTIVAMENTE EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS					
22	ES CAPAZ DE ADAPTARSE Y ADECUARSE EN LA PRODUCCION DE BIENES Y SERVICIOS DENTRO DE LOS LINEAMIENTOS PRESUPUESTALES					
	SATISFACCION CON EL CONTROL Y SUPERVISION (SCS)					
23	LE MORTIFICA QUE LE ESTEN COMPROBANDO Y VERIFICANDO CONTINUAMENTE SUS ACTIVIDADES					
24	ESTA CONSCIENTE QUE EL CONTROL Y SUPERVISION DE LAS ACTIVIDADES ES PARTE DE LA POLITICA ORGANIZACIONAL					
25	LE BRINDAN RETROINFORMACION DE SUS ACTIVIDADES REALIZADAS DESPUES DEL PROCESO DE VERIFICACION					
26	OBSERVA QUE SOLO CONTROLAN MINUCIOSAMENTE A DETERMINADOS TRABAJADORES					
27	CONSIDERA QUE LA SUPERVISION ES USADA COMO UN INSTRUMENTO DE PRESION LABORAL					

28	LA FISCALIZACION A QUE ES SOMETIDO USTED EN EL TRABAJO LE GENERA TENSION EMOCIONAL					
29	LA REALIZACION DE INSPECCIONES GENERALES CADA CIERTO TIEMPO ES PARTE DE LA POLITICA DE LA ORGANIZACION					
	SATISFACCION CON LA PROMOCION Y REMUNERACIONES (SPR)					
30	EL SALARIO QUE RECIBO CORRESPONDE A LA TASA DE PRODUCCION EXIGIDA POR LA ORGANIZACION					
31	TODOS LOS TRABAJADORES TIENEN LAS MISMAS POSIBILIDADES PARA SOMETERSE AL SISTEMA DE COMISIONES, PREMIOS ECONOMICOS E INCENTIVOS QUE OFRECE LA ORGANIZACION					
32	TODOS TIENEN ACCESO AL SISTEMA DE PROMOCION EN FORMA JUSTA E IGUALITARIA EN LA ORGANIZACION					
33	TODOS LOS TRABAJADORES TIENEN LAS MISMAS OPORTUNIDADES DE FORMACION QUE LA ORGANIZACION OFRECE					
34	LAS DIETAS, HORAS EXTRAS Y PLUSES QUE OFRECE LA ORGANIZACION SON ACCESIBLES SOLO A DETERMINADOS TRABAJADORES					
35	EL TRABAJO EXTRA ES RECOMPENSADO DE ALGUNA FORMA POR LA ORGANIZACION					
36	HAY PERSONAS EN LA ORGANIZACION QUE SON PROMOCIONADOS Y/O GANAN MAS QUE MUCHOS, SIN QUE ESTOS CUENTEN CON LAS COMPETENCIAS QUE EN EL PAPEL SE EXIGE PARA ELLO.					
	TOTAL					

Gracias por su participación como encuestado.