

**UNAN - MANAGUA**  
**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE ESTELI**  
**FAREM-ESTELI**  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACION Y HUMANIDADES  
CARRERA TRABAJO SOCIAL



**SEMINARIO DE GRADUACIÓN**

**Investigación sobre**

**Factores psicosociales que inciden en el estado emocional de los trabajadores y trabajadoras de fábrica NACSA ESTELI, en el segundo semestre 2016.**

**Para optar al Título de Licenciatura en Trabajo Social**

**Autores**

Albertina Videa Olivas  
Lester José Reyes  
Rosa Danielka Rivera González

**Tutora**

MSc. Delia del Socorro Moreno

Estelí, 24 de Enero de 2017





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria Estelí  
Recinto Universitario "Leonel Rugama"  
Estelí, Nicaragua

"2017: Año de la Universidad Emprendedora"

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS EDUCACION Y  
HUMANIDADES

## AVAL DEL DOCENTE

Por este medio doy fe de que la investigación sobre la "**Factores psicosociales que inciden en el estado emocional de los trabajadores y trabajadoras de fábrica NACSA ESTELI, en el segundo semestre 2016.**", contiene los aportes y sugerencias del Jurado examinador y cumple con los requisitos académicos, para optar al título de Licenciatura en Trabajo Social.

Los autores de este trabajo corresponden a los estudiantes: **Lester Reyes, Albertina Videa Olivas, Rosa Danielka Rivera González;** de quienes puedo afirmar que mostraron un alto nivel de responsabilidad y compromiso en su realización.

El estudio fue ejecutado en el II semestre de 2016, en la asignatura de Seminario de Graduación y cumple con los objetivos generales y específicos establecidos para la elaboración de este tipo de informes, dando cumplimiento al artículo 9 de la normativa, que contempla 60 horas permanentes y 240 horas de trabajo independiente.

Considero que el documento contiene los elementos establecidos en el reglamento y reviste de especial importancia para la sociedad en el tema de las relaciones de producción en fábricas de tabaco; extendiendo la presente a los veintitrés días del mes de enero del año dos mil diez y siete.

Sin más

**MSc. Delia Moreno.**  
**Docente Seminario de Graduación**  
**FAREM Estelí**

## **DEDICATORIA**

A DIOS primeramente a quien le debo todo lo que soy ya que me fortaleció día tras día brindándome salud, sabiduría para culminar esta meta a este sueño hecho realidad.

A mi madre Rosa González quien me brindó su apoyo, confianza constante para llegar a terminar todos mis estudios.

A las tutoras MSc. Delia Moreno y Miurell Suarez y demás profesoras a lo largo de la carrera quienes nos acompañaron durante todo este proceso en acompañamiento constante ante cualquier inquietud.

**Rosa Danielka Rivera González**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la oportunidad que me dió para culminar mi carrera. A mis padres por todo el apoyo incondicional que me han brindado.

A mis hijos por su apoyo emocional en los momentos difíciles que se me presentaron durante estos cinco años de estudio.

A todos los maestros que compartieron el pan de la enseñanza durante estos cinco años de arduo trabajo.

A mis compañeros de grupo por su comprensión, apoyo incondicional en muchas ocasiones compartidas como grupo.

A todas las personas que colaboraron conmigo de una u otra forma en la estructura de este documento tan importante.

**Albertina Videa Olivas**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios primeramente por la vida y las capacidades, habilidades y dones que me ha dado como herramientas esenciales en la vida.

A mi familia en general especialmente con mucho amor que desde mi concepción de vida a dedicado tiempo amor y lucha sobre todo para poder ser lo que hoy en día quiero ser.

A mis maestros de primaria, secundaria y actualmente la universidad por ejercer la educación con amor dedicación y sobre todo la vocación que tienen para el servicio al pueblo educativo.

A mis compañero de clase desde la primaria y actualmente la secundaria por a ver aportado en apoyo emocional y material en algunos casos.

A mis amigos que estuvieron y están siempre en las buenas y malas en el trascurso de mis estudios.

A los trabajadores de fábrica NACSA por a ver aportado a este estudio con sus valiosa información y por tener valores de cortesía y hospitalidad al recibirnos en casa.

**Lester José Reyes**

## RESUMEN

La presente investigación se propone abordar los “factores psicosociales que inciden en el estado emocional de los trabajadores y trabajadoras de la fábrica NACSA ESTELI en el segundo semestre 2016; en el marco del cumplimiento de las tareas asignadas en la cual se establecen relaciones de producción que de acuerdo a la jerarquía que ocupan, se suceden las desigualdades y ocasiona vulnerabilidades sociales. El Problema trata de la Inestabilidad emocional relacionada en el alcance de las tareas de producción.

El estudio se enmarca en la línea n°1 de investigación de la FAREM Estelí salud pública, con el tema: Salud mental (conducta suicida, estrés psicosocial, adicciones y estrategias de atención y prevención en salud mental)

Actualmente las fábricas de tabaco son las mayores generadoras de empleos para muchos nicaragüenses; sin embargo este tipo de trabajo ocasiona diversas enfermedades tanto físicas como psicológicas producto del proceso de producción y de las relaciones que se establecen a todos los niveles lo que incide en el estado emocional de las personas obreras/os, que según los resultados encontrados en este estudio son causados en el área laboral pero que trasciende al entorno social y familiar.

Esta investigación corresponde a un enfoque cualitativo mediante la utilización de herramientas que se aplicaron a los actores claves tales como obreros hombres y mujeres, jefes de producción, con los resultados obtenidos de las entrevistas se analizaron cualitativamente en matrices y las encuestas se analizaron cuantitativamente para posteriormente medir resultados encontrados.

Uno de los principales resultados encontrados que originan la inestabilidad emocional depende del ambiente laboral del obrero/a en el que se encuentre y la no interrelación social por falta de comunicación entre empleador- trabajador que conlleve a la motivación laboral, además de que el ambiente familiar de los trabajadores/as influye en su productividad.

## INDICE

<b>I. INTRODUCCION</b> .....	<b>9</b>
1.1 Antecedentes .....	10
1.2 Planteamiento del problema .....	13
1.2.1 Preguntas de investigación.....	15
1.3 Justificación .....	16
<b>II. OBJETIVOS</b> .....	<b>17</b>
2.1 Objetivo general:.....	17
2.2 Objetivos específicos: .....	17
<b>III. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>18</b>
<b>Capítulo 1: Definición de factores psicosociales y su clasificación</b> .....	<b>18</b>
1.1 Definición de la organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud.....	18
1.2 Definición de Cox,Griffith .....	18
1.3 Definición de Martin Daza.....	18
1.4 Los factores psicosociales se podrían clasificar: .....	19
<b>Capítulo 2: Relaciones sociales de producción</b> .....	<b>20</b>
<b>Capítulo 3: Marco legal en las fábricas manufactureras</b> .....	<b>24</b>
3.1. Salud de los obreros en las fábricas manufactureras .....	24
3.2 Los roles del sindicato en las fábricas manufactureras .....	25
<b>Capítulo 4: Emociones y estrés laboral</b> .....	<b>26</b>
4.1 Emociones.....	26
4.2. Influencia de estrés laboral.....	26
4.3. Relación entre estrés laboral y comportamiento de las personas .....	28
<b>Capítulo 5: Incidencia de factores psicosociales en los obreros/as en su ambiente laboral</b> 30	
5.1. El estrés.....	30
5.2. El síndrome del “BURN-OUT” .....	34
5.3. El hostigamiento psicológico en el trabajo: MOBBING .....	35
5.4. La carga mental.....	37
5.5. Violencia en el lugar de trabajo .....	40
5.6. El tiempo de trabajo.....	42
<b>Capítulo 6: Clima laboral como condicionante motivador en el campo laboral</b> .....	<b>44</b>
6.1. Clima laboral .....	44
6.2. Calidad de vida laboral .....	45
<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	<b>47</b>

4.1. Enfoque filosófico de investigación .....	47
4.2. Tipo de investigación .....	47
4.3. Universo y unidad de análisis.....	47
4.3.2.1. Criterios de selección de la muestra .....	47
4.4. Matriz descriptores .....	49
4.5. Fuentes de información utilizadas.....	52
4.6. Métodos y técnicas para la recolección y análisis de datos.....	52
4.7 Etapas de la investigación .....	53
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>55</b>
5.1 Objetivo 1. Identificar las problemáticas psicosociales que presentan los trabajadores/as de tabaco.....	55
5.2 Objetivo 2. Comprender la visión de la empresa sobre la incidencia del estado emocional de los trabajadores y trabajadoras en la productividad. ....	68
5.3 Objetivo 3. Proponer acciones para mejorar el estado emocional de las personas obreras de tabaco.....	71
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>77</b>
<b>VII.RECOMENDACIONES .....</b>	<b>79</b>
<b>VIII. Bibliografía .....</b>	<b>81</b>
<b>IX. ANEXOS.....</b>	<b>81</b>
Anexo 1 Entrevista a los trabajadores .....	83
Anexo 2 Entrevista a responsable de producción.....	88
Anexo 3 Entrevista a Doctor de la clínica .....	93
Anexo 4 Entrevista a sindicato de fábrica NACSA .....	94
Anexo 5 Encuesta dirigida a obreros .....	95
Anexo 6 Indicadores para los instrumentos.....	99
Anexo 7 Preguntas a cada fuente.....	105
Anexo 8 Fotografías .....	108



## I. Introducción

El tabaco es un rubro económico importante para el país, ya que representa una importante fuente de empleo principalmente para las mujeres. La concentración del cultivo del tabaco se centró históricamente en Estelí y Nueva Segovia por las condiciones edafológicas del suelo y la mano de obra calificada. Según (Caribe, s.f.), “El 62 por ciento del personal ocupado en este rubro son mujeres. Si se considera todo el proceso productivo, incluyendo las fincas tabacaleras, son 30 mil las personas que viven del tabaco”.

La base de las relaciones de producción se encuentra en las relaciones de propiedad, sobre los medios de producción, ya que el empleador de fábrica de tabaco se centra en aumentar su economía, sin obviar que deja de lado la comunicación con el obrero de producción, siendo que ahí trabajan personas y el carácter de las relaciones sociales depende de quiénes sean los dueños de los medios de producción.

Las relaciones sociales presentes en esta sociedad se esconden bajo la apariencia del valor, mercadería, el poder y la opresión que se ejerce en el trabajador/a sin importar como sea su estado emocional y la motivación que se le pueda brindar para aumentar su productividad, ya que ello representa aumentar la producción de puros de la fábrica.

El propósito de este estudio es diagnosticar los factores psicosociales que condicionan el estado emocional de un obrero/a del tabaco a través de identificar las problemáticas psicosociales que enfrentan los trabajadores/as de tabaco, así como también comprender la visión que tiene la empresa sobre la incidencia del estado emocional de los trabajadores/as en la productividad con el fin de proponer acciones para mejorar el estado emocional de las personas obreras de tabaco.

Se aplicaron entrevistas y encuestas a veinte obreros/as de producción, dos entrevistas a responsables de producción, una dirigida al sindicato y una al doctor de la clínica previsional, los datos o resultados obtenidos fueron procesados mediante matrices y gráficos utilizando los programas de Excel y Word para alcanzar una mejor comprensión de los resultados.

El sustento teórico está centrado en los aspectos conceptuales respecto a la salud de un obrero, el rol que juega el sindicato dentro de la fábrica, calidad y clima laboral, factores psicosociales en la maquilas entre otros puntos relevantes que de cualquier forma armoniza con esta problemática.

El documento está estructurado en diez apartados que comprenden: Introducción, antecedentes relacionados al estudio, objetivos de investigación, marco teórico, diseño metodológico, resultados obtenidos de los instrumentos aplicados , propuesta de un plan de acción, conclusiones, recomendaciones dirigidas a obreros, responsables de la fábrica, estudiantes, bibliografía consultada y anexos.

## **CONTEXTO DEL ESTUDIO**

El 19 de febrero de 1996 se fundó la empresa NICARAGUA AMERICA TOBACCO S.A(NATSA) en ese mismo año estaba ubicada frente al Centro de salud HEROES Y MARTIRES de barrio el Rosario Estelí, actualmente sus sigla (NACSA) Nicaragua American Cigars S.A, se encuentra ubicada donde fue colectivo Luisa Amanda Espinoza, Barrio el Rosario Estelí, unas de las primeras fábricas que se fundó en la ciudad de Estelí Nicaragua, también es reconocida por las diferentes prestaciones y servicios sociales que brinda a los trabajadores.

De igual manera, da espacio para que los mismos trabajadores se organicen como sindicato y que a la vez no representa oposición a la empresa. No obstante ha venido evolucionando en cuanto a la estructura y posiciones, en cuanto al cambio de domicilio, el personal que ha estado a cargo por un tiempo determinado al igual se han ido modificando normas de comportamiento y reglas internas de la misma, han venido progresando por brindarles mejores condiciones al trabajador siempre con la visión en pro del bienestar social, es por eso en este estudio se trata de diagnosticar problemáticas psicosociales apuntando al estudio del comportamiento, disciplina, actitudes entre otros.

## 1.1 Antecedentes

La industria de elaboración del tabaco y producción de puros se ha desarrollado vertiginosamente en los últimos 16 años. En los años 80 existían solamente dos fábricas (Nicaragua Cigars y Cubanica) y una pre-industria. Fue a comienzos de los 90, inmediatamente después de la derrota electoral del Frente sandinista, cuando la política de privatización y las generosas exoneraciones de impuestos para los inversionistas, otorgadas por los nuevos gobiernos, abrieron las puertas a la inversión extranjera como símbolo de una nueva era de supuesto bienestar para la mayoría de los nicaragüenses. (Caribe, s.f.)

En Estelí existían 35 grandes fábricas que manejan el proceso del tabaco hasta la producción de puros y emplean entre 15 y 18 mil personas, históricamente la concentración de la producción y elaboración de tabaco se concentró en los departamentos de Estelí y Nueva Segovia por las excelentes tierras y sobre todo por la mano de obra experta y muy calificada. (Caribe, s.f.)

En 2004 una organización de Dinamarca financió un proyecto piloto para desarrollar un estudio en el contexto de salud ocupacional. Encuestaron a 400 trabajadores, el 62 por ciento de ellos eran mujeres. Los resultados fueron espeluznantes. Al 100 por ciento de los encuestados se les detectó parasitosis aguda y generalizada. Se encontraron graves enfermedades respiratorias en la mayoría de las personas y severos problemas de artritis sobre todo en las mujeres. “El trabajo se desarrolla de pie, porque el patrón está convencido de que sentadas las mujeres se distraerían y eso afectaría a la producción”. (Caribe, s.f.)

El siguiente estudio realizado por (Marenco, Polanco & Ubeda, 2013), estudiantes de administración de empresas de la FAREM-ESTELI llevaron a cabo un estudio sobre “Rotación del personal en el proceso productivo de la Empresa Drew State Tobacco Company, S.A. en la ciudad de Estelí” donde destacan el talento humano como proceso integrante de la empresa, en el sentido de que son un sistema de relaciones entre individuos por medio de las cuales el personal y la gerencia persiguen metas comunes en donde se toma en cuenta el talento y entusiasmo del personal.

En el estudio refieren que de igual manera “si se da un control de la rotación de personal, se tendrán también beneficios para los trabajadores lo que significa que si las dos partes que interactúan dentro de la relación laboral están satisfechas, dirigirán sus esfuerzos al engrandecimiento de la empresa el cual producirá beneficios para todos”.

Otro de los estudios encontrados en cuanto al proceso de industrialización en los trabajadores al área de tabaco fue elaborado por las estudiantes (Ochoa Silva , Perez Hernandez, & Romero Valdivia, 2015) de la carrera administración de empresas plantearon el tema “Determinar la incidencia del programa de compensación en la motivación laboral de los trabajadores del área de empaque de la empresa PENSA( Puros de Estelí Nicaragua S.A), por lo cual el estudio permitió plantearse estrategias que mejoren el nivel de motivación y estabilidad en los trabajadores/as de dicha fabrica.

Dicho estudio tiene relación en cuanto al tema que se aborda, describe la importancia de profundizar en aquellos beneficios que motivan al trabajador/a de la fábrica para contribuir a la producción del obrero y aumentar la productividad de la empresa.

## 1.2 Planteamiento del problema

El tabaco en el municipio de Estelí ha sido una de las bases hegemónicas, industrial y económica, siendo un modelo para el desarrollo de la ciudad, contribuyendo a la mejora estructural y socioeconómica, las cuales hoy en día son vistas como una oportunidad de empleo que generan cada día más empleos, conservando el comercio de diferentes productos, también cubre las necesidades económicas de cada familia, dando un giro al área industrial ubicado en el contexto de la labor que ejercen hombres y mujeres en las fábricas de tabaco específicamente en el área de producción, la cual consiste en trabajar con hojas de tabaco transformándolas en el producto requerido como son los puros.

Es importante destacar que algunos estudios realizados en la FAREM ESTELI de las carreras con perfil económico, administrativo se ha enfocado el objeto de estudio en la materia prima que utilizan los trabajadores/as, tratando de resaltar el procesamiento que el tabaco lleva en un tiempo determinado, excluyendo las acciones y actitudes de quienes lo procesan, el interés está centrado en la productividad de resultados de mecanismo fructífero.

No obstante se olvida que en ese proceso productivo estas personas que hacen posible que todo funcione para obtener resultados de ambas partes, tanto los trabajadores como los dueños de la empresa estos pasan por estados emocionales que inciden en el incremento o déficit productivo; esta masa trabajadora está conformada por diferentes áreas de producción, área de despegue, área de horno, área de pilones y área de capa, estas dependen una área de otra.

Existen diferentes procesos para que se pueda crear el producto demandado que es el tabaco ,ya que primeramente se inicia con la germinación y mantenimiento de la planta en el campo, seguidamente este producto es trasladado a las fábricas que están ubicadas en la ciudad para darle una continuidad mediante la aplicación de ciertos productos químicos, luego se clasifican las hojas, por tamaño y color para después que el área de despallido le extraiga las venas, seguidamente en el área de producción se elabora el puro.

El rol del bonchero consiste en integrar las hojas para darle una forma, grosor, largo y de diferentes figuras hasta llegar a terminar el puro. La labor de la rolera es pulir el puro mediante una buena presentación que le da una vistosidad y una mejor presentación valorada por el control de calidad y así eslabonadamente ambas áreas se necesitan. De acuerdo al proceso que las personas procesadoras de tabaco surgen los diferentes problemas emocionales causados por la presión laboral que derivando un desequilibrio emocional que trae diferentes consecuencias tanto en lo social como laboral sin dudar lo físico.

Por lo tanto los estudios deben retomar este fenómeno como una problemática social donde en el transcurso de los días se ejerce una fuerza física; sin embargo la presión psicológica es constante y traumática para los obreros/as quienes a pesar que el trabajo es una necesidad tienen que experimentar obstáculos en su vida. Cuando no se logra alcanzar esta meta de producción las personas se agobian e incrementa el estrés personal, depresión, desesperación sofoque y otras consecuencias que se generan futuramente.

Los trabajadores y trabajadoras del tabaco no tienen la oportunidad de poder comunicarse libremente con sus compañeros/as, ya que tienen que cumplir un requisito de calidad al elaborar el puro; donde pasan de una tarea con poca o mucha producción, la cual se puede volver una competencia que al paso de los días desequilibra sus emociones y les provoca inestabilidad, no solo en lo laboral sino en lo personal afectando el entorno y el núcleo familiar donde su producción baja totalmente, siendo que su mente no está muy clara.

La incidencia de esta situación es que se vive actualmente por los trabajadores de tabaco pero es ignorado por ciertas instituciones encargadas de velar por los derechos laborales, un bienestar económico y buenas condiciones de salud mental, física y social. La fábrica cuenta con una clínica privada que está localizada en el área de la misma fábrica, brindando atención en salud física a los obreros/as de tabaco avalada por el INSS.

## **1.2.1 Preguntas de investigación**

### **Pregunta general:**

¿Qué factores psicosociales condicionan el estado emocional de un obrero/a del tabaco?

### **Preguntas específicas**

1. ¿Qué problemáticas psicosociales presentan los trabajadores/as de tabaco?
2. ¿Qué visión tiene la empresa sobre la incidencia del estado emocional de las personas obreras de tabaco?
3. ¿Qué acciones se pueden proponer para mejorar el estado emocional de las personas obreras de tabaco?

### 1.3 Justificación

La motivación de esta investigación nace del mismo sentir propio y ajeno cuando se manifiesta de esta manera, es cuando nos damos cuenta que si existe necesidad de ejecutar más a profundidad cuales son los factores psicosociales y afectaciones presentes y futuras que dejan estas situaciones en los obreros/as de tabaco.

Es importante resaltar que a pesar de ser un empleo formal e inestable también tiene sus puntos positivos como también negativos ya que estos serán los que proyectaran insumos que contribuyen a dar un giro motivador y ayudara a mejorar el estrés y en algunos momentos ha sido el fenómeno que ha sido el factor donde se derivan varias consecuencias y desequilibrio que no permiten obtener logros, tanto para los empleadores como para los obreros, específicamente de la fábrica NACSA.

Anteriormente no se ha contado con estudios que estén enfocados a la atención de este tipo de problemática psicosocial no evidenciándose las conductas que los trabajadores presentan en el transcurso de las horas, con este trabajo se pretende crear un espacio de análisis e interpretación a aquellos factores que se relacionan al estado emocional en las personas obreras de tabaco, a la vez tener una mejor comprensión de su mundo y así crear un espacio de empatía, lo cual esto se relaciona en tener un contacto directo con la materia prima, espacios personales y comodidades del contexto, también la estratificación del personal es el trato entre compañeros de la misma afinidad personal que estén ejerciendo sus labores en cargos más altos.

Las fábricas albergan laboralmente gran cantidad de personas y la mayoría provienen de barrios lejanos y de otras ciudades cercanas de Estelí, estas personas pasan a ser un colectivo que convive día a día una labor en común y además forman parte de este estudio en el cual se pretende determinar las acciones que lleven a una mejora.



## **II. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo general:**

Analizar los factores psicosociales que condicionan el estado emocional de un obrero/a del tabaco

### **2.2 Objetivos específicos:**

1. Diagnosticar las problemáticas psicosociales que presentan los trabajadores/as de tabaco.
2. Comprender la visión de la empresa sobre la incidencia del estado emocional de los trabajadores y trabajadoras en la productividad.
3. Proponer acciones para mejorar el estado emocional de las personas obreras de tabaco.

### **III. MARCO TEÓRICO**

#### **Capítulo 1: Definición de factores psicosociales y su clasificación**

##### **1.1 Definición de la Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud**

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.” (OIT/OMS, 1984)

Según el Comité Mixto OIT/OMS, los factores psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

##### **1.2 Definición de Cox,Griffith**

También definen los factores psicosociales como “aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico”. (Cox,Griffith, 1996)

##### **1.3 Definición de Martin Daza**

Martin Daza,Perez Bilbao, 1997 las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo . Desde la perspectiva de un modelo de indicadores, Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

## **1.4 Los factores psicosociales se podrían clasificar:**

### **Atendiendo a las características de la empresa:**

- Dimensión de la empresa
- La imagen que la sociedad tiene de la empresa
- Ubicación
- Diseño del Centro o Centros de Trabajo. El lugar de trabajo como factor psicosocial hace referencia al espacio disponible para cada trabajador, la distribución y el acondicionamiento del espacio para ese trabajo, los equipamientos sociales, etc.
- Actividad

### **Atendiendo a las características de los puestos de trabajo:**

#### **Relativos al AMBIENTE DE TRABAJO:**

- Iluminación
- Ruido
- Temperatura
- Ambientes Contaminados

#### **Relativos a la TAREA:**

- Carga Mental.
- Autonomía Temporal
- Contenido del Trabajo
- Supervisión-Participación

### **Atendiendo a las características de la estructura de la organización**

- Definición del Rol
- Interés por el Trabajador

- Relaciones Personales

### **Atendiendo a las características de los recursos humanos: niveles de comunicación**

- Dificultad de comunicación
- Fatiga psíquica
- Insomnio
- Neurosis y psicosis
- Depresiones
- Estrés

La comunicación es el resultado de un entendimiento mutuo entre el comunicador y el receptor. El ser humano es en esencia un ser social, y la manifestación básica de su sociabilidad es la comunicación con los demás. Las dificultades de comunicación encuentran su medio natural de manifestación en la expresión docente. De esta forma, la comunicación se convierte en un problema psicológico que es necesario superar por los docentes, ya que es el medio y el instrumento para ejercer su profesión. La incidencia en la docencia de las dificultades de la comunicación es media si la comparamos con otros factores.

### **Capítulo 2: Relaciones sociales de producción**

Según Marx dió el nombre de relaciones de producción o económicas a las que surgen entre los hombres en el proceso de la producción, el cambio y la distribución de los bienes materiales. Las relaciones de producción pueden ser relaciones de cooperación y ayuda mutua de hombres libres de la explotación o bien relaciones de explotación del hombre por el hombre.

En las relaciones de producción el **marxismo** distingue entre:

**Relaciones técnicas:** relaciones que se establecen entre el agente y el medio de producción y el proceso de trabajo en general (por ejemplo el artesanado o producción individual, o el modo de producción cooperativo simple que existía en la caza primitiva). Da lugar a la división técnica del trabajo;

**Relaciones sociales:** se establecen entre los agentes mismos; son los vínculos que se establecen entre los hombres que participan en el proceso de producción. Dan lugar a las clases sociales, que son básicamente dos: los propietarios de los medios de producción y los no propietarios de los medios de producción.

Las dos formas de las relaciones sociales son la relación de explotador ha explotado y la relación de colaboración recíproca en donde no se da la explotación (comunismo primitivo y futuro comunismo). Las relaciones de producción no son consecuencia de la voluntad de las personas sino de las condiciones materiales de producción correspondientes a cada momento histórico.

Para (Dos Santos, 1983) “En primer lugar, Marx afirma que las relaciones que establecen los hombres entre sí para producir sus propios medios de existencia no son casuales o fortuitas, ni son el resultado de su deseo, sino que son el producto de una determinación. Con esto, Marx afirma que las relaciones de producción históricamente dadas no pueden ser definidas como una idea, sino que son un fenómeno real, concreto que nace de las determinaciones a que están sujetos los hombres concretos”.

En segundo lugar, Marx establece una relación de correspondencia entre las relaciones de producción y el grado de desarrollo de las fuerzas productivas materiales de que dispone la sociedad. Esta correspondencia tiene un doble sentido, como lo veremos a continuación, pues no solamente no es posible la existencia de ciertas relaciones de producción si no existe una base material que le corresponda, sino que, por otro lado, las fuerzas productivas desarrolladas por una sociedad pueden ya ser demasiado anchas para determinadas relaciones de producción.

De esta manera, las fuerzas productivas exigen (determinan) ciertas relaciones de producción, así como las relaciones de producción ejercen una influencia (un condicionamiento) sobre las fuerzas productivas cuyo pleno desarrollo sólo puede producirse cuando se rompen las trabas impuestas por las relaciones de producción ya superadas donde surgieron de manera incipiente y se impulsa su desarrollo a partir de las relaciones de producción nuevas o superiores.

Según (Dos Santos, 1983), las clases se identifican según su relación con los productos del trabajo y no con su relación dentro del mismo proceso de producción y reproducción. La distinción entre producción y cambio sigue siendo indistinta. Es como si lo decisivo fuesen las relaciones de los hombres con las cosas y no con los demás hombres.

Por el contrario, la "plusvalía" en Marx no es sinónimo de "excedente" o de "plus-producto". Y es precisamente preguntándose por qué, bajo el capitalismo, el producto del plus-trabajo tomaba la forma social determinada del valor y no solo aquella del plus-producto por lo que Marx estuvo en grado de establecer aquello que distinguía la forma capitalista de producción de las demás formas de trabajo social. Su metodología dialéctica le permitió comprender al mismo tiempo, el "valor" ya sea como una relación social real (es decir como producto y encarnación de una relación de clase determinada entre el trabajo asalariado y el capital), ya sea como categoría abstracta que expresa esas relaciones.

El desarrollo histórico de la mercadería, fuerza de trabajo y del sistema de producción organizado en base al trabajo asalariado es, al mismo tiempo, el desarrollo más intenso y completo del valor como relación social real y de la forma del valor. La aparición de este tipo de relaciones sociales permitió la formulación del método de abstracción, a través del cual se elaboraron las categorías abstractas de "valor" y "plusvalía" junto a las demás categorías que en Marx constituyen el concepto de "capital" y expresan la forma mercadería en su desarrollo más pleno. Las relaciones sociales reales del capital nos

permiten establecer estas categorías abstractas como categorías de estas relaciones sociales determinadas.

Segun (Tomich, 1987) estas, una vez establecidas, nos permiten reconstruir mentalmente, como totalidad concreta, las relaciones sociales del capital. Dado que sus categorías analíticas abstractas tienen su raíz en las relaciones sociales entre los hombres, Marx se encuentra en condiciones de desvelar las relaciones sociales que se esconden bajo la apariencia del valor, mercadería, etc., como cosas y por lo tanto, de establecer las verdaderas relaciones históricas de clase del capitalismo y la dinámica de su desarrollo.

En otras palabras, una vez comprendido el capitalismo en su especificidad como totalidad concreta, también nos encontramos en grado de comprender las formas precedentes de trabajo social, en la que los elementos que constituyen el valor están menos desarrollados. Y es entonces Marx quien nos ofrece un método que nos permite comprender el nexo entre la totalidad abstracta y la concreta, entre la teoría y la historia del modo capitalista de producción y reconstruir la historia real como totalidad concreta.

La propia incapacidad de la postura de la economía mundial para tratar el problema de lo que es específicamente histórico, corroe completamente sus propias instituciones. De hecho, no se encuentra capacitada ni para distinguir entre las distintas formas de relaciones de clase, ni para comprender los nexos entre estas distintas formas en el desarrollo histórico de la economía capitalista mundial. Las categorías fundamentales de clase (como también aquellas de centro, semi-periferia y periferia, etc.) son tomadas como datos construidos teóricamente por los elementos que las constituyen en determinadas circunstancias históricas.

La categoría "proletariado" queda aquí reducida a la determinación más general y por lo tanto más abstracta de clase, la apropiación del plus-producto- y se impone desde fuera sobre las relaciones sociales más diversas. Se pierde de vista la especificación cualitativa de la forma de trabajo asalariado y además, la de cualquier otra forma de trabajo social.

El "salario" en cambio, se ve aquí solo como una cierta cantidad de trabajo social. Los costes de reproducción de cada trabajo se consideran salario, prescindiendo del hecho de que éste tome o no la forma de trabajo asalariado.

De esta manera no podemos considerar la economía capitalista mundial como una totalidad jerárquica de varias formas interdependientes de trabajo social, estructurada y fundada en la especificación de la relación de todo el trabajo con la forma-salario. La dinámica histórica del desarrollo de cada una de las formas y las relaciones entre ellas se eliminan como objeto de investigación. (Tomich, 1987)

### **Capítulo 3: Marco legal en las fábricas manufactureras**

#### **3.1. Salud de los obreros en las fábricas manufactureras**

Es común observar trabajadores y trabajadoras expuestos a solventes, pegamentos, polvos, calor, ruido, trabajos manuales repetitivos y alta intensidad de trabajo con sus consecuentes riesgos de la salud. Se ha identificado la inseguridad en el trabajo, la pobre relación entre los trabajadores y entre empleadores y trabajadores, y el pobre apoyo de los supervisores como predictores de depresión en mujeres que trabajaban en una maquila electrónica en México; los trabajadores y las trabajadoras de maquilas han reportado un gran número de problemas de salud. (Lopez & Partanen, 2008)

Un estudio en las maquilas nicaragüenses reportó que un 68% de las mujeres había recibido atención médica en las clínicas previsionales y que el 25% había sufrido accidentes de trabajo en la empresa y un 55% lesiones o enfermedades relacionadas con sus labores. Se ha también reportado bajo peso al nacer de bebés de madres trabajadoras en maquilas. (Lopez & Partanen, 2008)

#### **Peligros y riesgos de salud en maquilas**

- Sustancias tóxicas (solventes, soldaduras): Efectos neurotóxicos y dérmicos.
- Equipamiento peligroso: Accidentes.
- Mal diseño de estación de trabajo: Problemas ergonómicos, accidentes.



- Tareas manuales repetitivas: Efectos musculoesqueléticos y psicológicos.
- Intensificación de productividad manual: Estrés, agotamiento.
- Calor: Quemaduras, deshidratación.
- Polvos: Asma, rinitis, bronquitis, influenza.
- Ruido: Efectos auditivos y psicológicos Los roles del sindicato en las fábricas manufactureras.
- Relaciones laborales: Violencia de género.

### **3.2 Los roles del sindicato en las fábricas manufactureras**

Se han establecido en Nicaragua normas que garantizan el derecho a organizarse en sindicatos, el derecho al fuero sindical, a la huelga, a la convención colectiva, el derecho a la higiene y seguridad ocupacional y a consultas médicas, protección a la maternidad, permiso medio y a prestaciones sociales. Sin embargo, se han documentado la violación de estos derechos en varias empresas maquiladoras. (Lopez & Partanen, 2008)

Las mujeres en la maquila de textil expresaron haber sufrido acoso sexual (11%), violencia física (6%), violencia verbal o presión psicológica (49%) y haber sido obligadas a realizar tareas no contempladas en su contrato (33%). Al 66% de las mujeres que salieron embarazadas no se les cambio de trabajo acorde a su condición.

En un estudio en un establecimiento de maquila textil de 600 empleados en Managua, Nicaragua, realizamos entrevistas a los trabajadores y las trabajadoras, ex-trabajadores/as, supervisores, miembros de la comisión mixta, y familiares de los trabajadores/as. El horario de los trabajadores y las trabajadoras de maquila era de 9.6 horas al día y 48 horas por semana. Observaciones de las condiciones del lugar de trabajo no se permitieron.

El contrato inicial era de un mes, y en caso de contratación, el contrato era indefinido. El 94% de los trabajadores de la maquila de textil reportó haber firmado un contrato de trabajo, pero el 64% de estos alegan no haber recibido copia del mismo. El salario básico de un operario era de US\$ 17 semanal. El 80% sabía que existía un convenio colectivo

pero sólo el 58% refería conocer el contenido. La mayoría (75%) no conocía el código de trabajo y solamente el 66% tenía carné de seguro social (López & Partanen, 2008).

## **Capítulo 4: Emociones y estrés laboral**

### **4.1 Emociones**

Según Goleman (1996) autor que popularizó el concepto de inteligencia emocional, nos define emoción de la siguiente manera: “utilizo el término emoción para referirme a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a las condiciones psicológicas u biológicas que lo caracterizan, así como a una serie de inclinaciones a la actuación”. Todas las emociones son esencialmente impulsos a la acción; cada una de ellas conlleva a un cierto tipo de conducta. En los animales y en los niños pequeños hay una total continuidad entre sentimiento y acción; en los adultos se da una separación: muchas veces, la acción no sigue al sentimiento.

Las emociones facilitan las decisiones guían nuestra conducta, pero al mismo tiempo necesitan ser guiadas. Existen centenares de emociones y muchas variaciones, mutaciones y matices diferentes entre todas ellas, es por esta razón que es importante saberlas identificar, para poderlas gestionar controlar.

Según Bisquerra (2000) el concepto de emoción lo define como “un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a la acción”

Son muchos los autores que, durante años, investigan en el campo de las emociones, y actualmente, encontramos tantas definiciones como profesionales. Sin embargo, cada definición es bastante significativa como para crear una idea de este concepto.

### **4.2. Influencia de estrés laboral**

Según (Cano Vindel, 2002) las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud. Así sobre el deterioro

cognitivo y el rendimiento. El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías.

- 1- Por los cambios de hábitos relacionados con la salud
- 2- Por las alteraciones producidas por los sistemas fisiológicas el número
- 3- Por los cambios cognitivos (pensamiento) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud

En primer lugar el estrés modifica los hábitos relacionados con la salud de manera que con las prisas la falta de tiempo la tensión, etc. aumentan las conductas no saludables tales como fumar beber y comer en exceso .estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y por supuesto ,pueden desarrollarse una serie de adicciones.

En segundo lugar, el estrés puede producir una alta alteración fisiológica que, mantenida en el tiempo puede provocar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolor de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc.

En tercer lugar, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológicas y de su conducta, o de sus pensamientos o de algunas situaciones que a la vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc.

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos, sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

- Carga de trabajo excesivas
- Exigencias contradictorias y la falta de claridad de las funciones del puesto.
- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador.
- Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo.
- Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros.
- Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

### 4.3. Relación entre estrés laboral y comportamiento de las personas

Según Osha (2016) los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos.

Para la organización los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento de absentismo, “presentismo” (trabajadores que acuden a trabajar cuando están enfermos pero son incapaces de rendir con eficacia) y unos mayores índices de accidentes y lesiones.

También Rodríguez (2009) definen los diferentes tipos y clases de estresores, estos pueden ser de dos tipos:

**Psicosociales:** pueden generar estrés por el significado que la persona les asigna.

**Biogénicos:** son situaciones que pasan a ser estresores por su capacidad para producir determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés.

#### **Características de las situaciones de estrés:**

- Se genera un cambio o una situación nueva.
- Suele haber falta de información.
- **Incertidumbre:** no se puede predecir lo que va a ocurrir.
- **Ambigüedad:** cuanto más ambigua se la situación mayor poder estresante generara.

El estrés laboral puede alterar de modo significativo nuestra reacción emocional ante el entorno modificando nuestro estado de ánimo y alterando nuestro comportamiento. Algunas de estas reacciones, como el mal humor o la irritabilidad, son fácilmente perceptibles por personas de nuestro entorno; mientras que otras, como en el caso de la

depresión, son más difíciles de percibir por los demás, ya que en ocasiones el individuo tiende a fingir un estado emocional saludable, bien sea por miedo a ser rechazado o por no querer generar preocupaciones en los demás.

El estrés laboral puede generar uno o varios de los siguientes síntomas emocionales:

- Ansiedad
- Mal humor
- Irritabilidad
- Miedo o temor
- Inseguridad
- Dificultades para concentrarse
- Dificultad para tomar decisiones
- Bajo estado de ánimo
- Depresión

También puede generar síntomas físicos, ente los más frecuentes podemos encontrar los siguientes:

- Problemas intestinales y/o estomacales
- Sudoración excesiva
- Hiperventilación
- Dolor de cabeza
- Mareos y nauseas
- Temblores
- Taquicardia
- Tensión muscular y contractura

## **Capítulo 5: Incidencia de factores psicosociales en los obreros/as en su ambiente laboral**

### **5.1. El Estrés**

La existencia de gran número de dolencias psicosomáticas, producto de las exigencias de la sociedad actual, y muy en especial en lo referido al ámbito laboral, sujeto a incesantes transformaciones en la organización y en las demandas del trabajo, ha facilitado la difusión y la popularización de un término con el que, de un modo genérico, se define esta situación: el estrés.

El estrés ha sido identificado como uno de los riesgos emergentes más importantes en el panorama laboral actual, y en consecuencia, como uno de los principales desafíos para la seguridad y la salud a que se enfrentan las organizaciones. El estrés laboral no es un asunto trivial y puede alterar significativamente la conducta de las personas, perjudica la calidad de vida y dañar la salud. En la Unión Europea, el estrés relacionado con el trabajo es el segundo problema de salud más común.

El término estrés es utilizado como un "cajón de sastre" para referirnos a una amplia variedad de estados entre los que se encuentra el individuo afectado por muy diversas presiones. Por todo ello, a la hora de hablar de estrés nos encontramos con grandes dificultades tanto para definirlo, acotarlo o explicarlo como para encontrar una metodología para medirlo.

Las causas del estrés: riesgos físicos y psicosociales: La mayor parte de los investigadores concuerda en los factores exactos del entorno laboral que pueden causar estrés laboral en los empleados. Podemos dividir de forma general estos factores en riesgos físicos (que incluyen los biológicos, biomecánicos, químicos y radiológicos) y riesgos psicosociales.

Los factores del estrés laboral pueden ser:

- **Sobrecarga o infra carga de trabajo:** El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo disponible para realizarla) está por encima o por debajo de la capacidad del trabajador para responder a la misma.
- **Repetitividad:** No existe una gran variedad de tareas a realizar (son monótonas y rutinarias) y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
- **Ritmo de trabajo:** El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.
- **Ambigüedad de rol:** Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.
- **Conflicto de rol:** Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir. Oposición ante las distintas exigencias del trabajo, conflictos de competencia.
- **Relaciones personales:** Problemática derivada de las relaciones (dependientes independientes del trabajo) que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.
- **Inseguridad en el trabajo:** Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo.
- **Promoción:** La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.
- **Falta de participación:** La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.
- **Control:** Existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.
- **Formación:** Falta de entrenamiento previo al desempeño de una determinada tarea
- **Cambios en la organización:** Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo de adaptación que no es facilitado por la empresa.

- **Responsabilidad:** La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas, etc.)
- **Contexto físico:** Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos por su peligrosidad puedan provocar en el individuo un sentimiento de amenaza.

Las consecuencias del estrés son muy diversas y numerosas. Unas son primarias y directas; otras, la mayoría, indirectas y constituyen efectos secundarios o terciarios; unas son, casi sin duda, resultados del estrés, y otras se relacionan de forma hipotética con el fenómeno; también pueden ser positivas, como el impulso exaltado y el incremento de automotivación. Muchas son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas. Pueden agruparse:

**Efectos psicológicos.** Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad.

**Efectos conductuales.** Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud.

**Efectos cognitivos.** Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

**Efectos fisiológicos.** Aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, reducción de la salivación, hiperventilación, dificultad para respirar, liberación de glucosa, aumento del colesterol y triglicéridos, trastornos dermatológicos.

**Efectos organizacionales.** Absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, mal clima laboral, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.



Las acciones preventivas frente al estrés se podrán centrar bien en el individuo (la formación ha de estar lo más adaptada posible a las tareas a realizar); bien en la organización. Con el objetivo de minimizar los factores de la organización causantes del estrés, el informe del Comité Mixto OIT – OMS, relaciona las siguientes acciones de Intervención:

- Reordenamiento de tareas de manera que se evite la monotonía
- Dar un mayor contenido a los trabajos simples y repetitivos
- Modificar la organización del trabajo para conseguir una mayor autonomía y responsabilidad.
- Mejorar las condiciones ergonómicas y ambientales de los puestos de trabajo
- Redistribuir el espacio de trabajo con vistas a evitar el hacinamiento o el aislamiento
- Modificar el tiempo de descanso de manera que haya periodos de descanso

Pactados con las personas interesadas

- Informar con antelación sobre los cambios tecnológicos que se vayan a dar en la organización.
- Formación y educación en todos los aspectos relacionados con la salud
- Facilitar la participación de los trabajadores
- Mejorar la capacidad de ayuda para las situaciones estresantes

En definitiva, una mejora de las condiciones de trabajo debería apoyarse en el estudio de las condiciones ambientales (iluminación, ruido, calidad del aire, condiciones termo higrométricas); de los elementos que configuran el equipamiento del puesto (mobiliario, útiles y herramientas de trabajo, incluida la información y documentación que se maneja y el tipo de soporte de esta información); de las exigencias que tratan de las informaciones (de solución de problemas y toma de decisiones); y de la distribución del tiempo de trabajo (jornadas y horarios).

De este estudio pueden surgir intervenciones como: la eliminación de ruidos, la adquisición del mobiliario adecuado y su correcta ubicación, la mejora de los útiles de

trabajo como ayudas en el tratamiento de la información, la eliminación de jornadas de trabajo muy largas, la flexibilización de los horarios de trabajo, la posibilidad de poder realizar pausas, y disponer de un lugar adecuado para ello, etc. El fin último debería ser la adaptada de las condiciones de trabajo a las características de las personas que lo desarrollan.

## **5.2. El síndrome del “BURN-OUT”**

Un concepto relacionado con el estrés es el síndrome de “burn out” o “de desgaste profesional” o “estar quemado”, utilizado para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos (educación, salud, administración pública, etc.), debido a unas condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas sociales.

Podemos definir el Síndrome de “Burn out” como un estado de agotamiento físico, emocional y mental, causado cuando el sujeto se involucra en situaciones emocionalmente demandantes, durante un tiempo prolongado. Se caracteriza por:

- El cansancio emocional (pérdida progresiva de energía, desgaste, agotamiento, fatiga, etc.).
- La despersonalización. Manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos etc.)
- La falta de realización personal. Con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo.

Los factores que influyen en el desgaste profesional, debemos distinguir:

- **Factores sociales.**

El cuadro de desgaste profesional va surgiendo de manera paulatina. Se pueden considerar varias etapas:

**1ª Etapa.** Se percibe un desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos de formas que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.

**2ª Etapa.** El individuo realiza un sobreesfuerzo para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente, empieza a perder el control de la situación y van apareciendo síntomas como menor compromiso con el trabajo, alienación y reducción de las metas laborales. Sin embargo, hasta aquí el cuadro es reversible.

**3ª Etapa.** Aparece realmente el síndrome de desgaste profesional con la aparición de síntomas

- De carácter psicosomático (cefaleas, dolores osteomusculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial y alteraciones menstruales);
- De carácter conductual (absentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales y familiares y conducta de alto riesgo como conducción temeraria);
- De carácter emocional (falta de concentración y rendimiento, impaciencia, irritabilidad, actitudes recelosas) y
- De carácter defensivo (el individuo niega las conductas mencionadas y culpa a los clientes, compañeros, jefes, de su situación).

**4ª Etapa:** El individuo deteriorado psicofísicamente, hace que tenga bajas frecuentes, absentismo laboral y falta de eficacia en su tarea, que lo convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de sus servicios.

### **5.3. El hostigamiento psicológico en el trabajo: MOBBING**

El término mobbing se considera como una forma característica del estrés laboral y se define como una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una presión psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo. También se conoce con los nombres de hostigamiento o psicoterror.

Las hipótesis de su origen están básicamente ligadas a dos aspectos:

- **La organización del trabajo:** deficiente organización, ausencia de interés de los superiores, carga alta o mal distribuida de trabajo, flujos pobres de información, líderes espontáneos no oficiales, conflictos de rol, etc.
- **La gestión de los conflictos por parte de los superiores** (la negación del conflicto o la implicación activa en el mismo).

## **Desarrollo**

**1ª- Fase de conflicto.** Problemas de organización del trabajo o problema interpersonal no resuelto y convertido en crónico.

**2ª- Fase de “mobbing” o estigmatización.** Adopción por una de las partes en conflicto del comportamiento hostigador individual o en grupo; fase prolongada por actitudes de negación de la realidad por el trabajador, los implicados e incluso por la dirección, que llega a durar en general algo más de un año.

**3ª- Fase de intervención desde la empresa.** Medidas de la empresa desde algún escalón jerárquico superior para la resolución del conflicto:

- a) Resolución positiva del conflicto a través del cambio de puesto, fomento del diálogo, etc.
- b) Resolución tendente a desembarazarse del supuesto origen del conflicto a través de una mayor culpabilidad y sufrimiento del afectado (medidor más frecuente).

**4ª- Fase de marginación o exclusión de la vida laboral.** En el caso b) citado, se aplican medidas que van desde las bajas médicas sucesivas, hasta el despido del trabajador o la pensión por invalidez permanente, debida a las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno de “psicoterror” con sus consecuentes cargas sociales y económicas.

## **Las consecuencias del “mobbing” son:**

- Para el trabajador afectado: consecuencias psíquicas, físicas y sociales.
- Para la organización del trabajo: disminución del rendimiento, problemas de comunicación, absentismo, peor clima social, posibilidad de aumento de la accidentalidad.

- Para el núcleo familiar y social: presencia de persona desmotivada y, posiblemente, con algún trastorno psiquiátrico.
- Para la comunidad: pérdida de fuerza de trabajo, asistencia a enfermedades, pensiones de invalidez, etc.

#### **La intervención en los supuestos de Mobbing debe suponer:**

- Apoyo social al afectado a través de un compañero de su confianza, el médico de la empresa o en el ámbito extra labor.
- Reconocimiento por parte de la organización de que estos fenómenos pueden existir y planificación y diseño de las relaciones sociales en la empresa como parte de su cultura empresarial.
- Posibilidad de contar dentro de la empresa con un servicio de asistencia a los trabajadores.

#### **5.4. La carga mental**

El trabajo conlleva siempre exigencias físicas y mentales, pero, en el ámbito teórico, para favorecer el análisis, diferenciamos trabajo físico de trabajo mental según el tipo de actividad que predomine. Si el trabajo es predominantemente muscular se habla de "carga física", si, por el contrario, implica un mayor esfuerzo intelectual hablaremos de "carga mental".

La carga mental está determinada por:

- **La cantidad y la calidad de la información.** La mayor o menor complejidad de la información recibida condicionará, una vez superado el período de aprendizaje, la posibilidad de automatizar las respuestas.
- **El tiempo.** Si el proceso estímulo-respuesta es continuo, la capacidad de respuesta del individuo puede verse saturada; si por el contrario existen períodos de descanso o de menor respuesta, el individuo puede recuperar su capacidad y evitar una carga mental excesiva.

A estos factores, además, hay que añadir los relativos a las condiciones físicas (ruido, temperatura, iluminación), psicosociales (relaciones jerárquicas, sistema de comunicación, etc.) en las que se desarrolla el trabajo, así como otros de

### **Origen extra laboral**

Por otra parte, hay que tener en cuenta al individuo que realiza el trabajo. Las personas tenemos una capacidad de respuesta limitada que está en función de: La edad, el nivel de aprendizaje, el estado de fatiga, las características de personalidad, las actitudes hacia la tarea (motivación, interés, satisfacción), etc. Si la cantidad de esfuerzo que se requiere excede la posibilidad de respuesta de un individuo, puede dar lugar a fatiga mental.

Se define la fatiga mental como la alteración temporal (disminución) de la eficiencia funcional mental y física. La disminución de la eficiencia funcional se manifiesta, por ejemplo, mediante una peor relación esfuerzo / resultado, a través de la naturaleza y frecuencia de los errores, etc. Pero el alcance de estas alteraciones está en parte determinado por las condiciones de la persona.

La relación entre la sensación de fatiga y la motivación en el trabajo es de tipo inverso, de manera que la realización de una tarea con escasa motivación por parte de la persona se acompaña de una pronta aparición de síntomas de fatiga. Sin embargo, cuando la motivación es alta puede no sentirse fatiga hasta que ésta alcance un nivel muy elevado (cercano al agotamiento). De algún modo, parece que el umbral para la sensación de fatiga es distinto según la motivación que se tenga para realizar una actividad y por lo tanto, las energías que se está dispuesto a aplicar a la misma.

Por otra parte, cuando existe un desequilibrio prolongado entre la capacidad del organismo y el esfuerzo que debe realizar para dar respuesta a las necesidades del ambiente, puede aparecer la fatiga crónica. Se da, no por una sobrecarga de trabajo accidental, sino por una determinada carga que se va repitiendo. Sus síntomas, que no sólo se sienten durante o después del trabajo sino que pueden ser permanentes, son los siguientes: Inestabilidad emocional, irritabilidad, ansiedad, estados depresivos, alteraciones del sueño, alteraciones psicósomáticas: mareos, alteraciones cardíacas, problemas digestivos.

En general, es el absentismo laboral de corta duración, el que más se relaciona con la fatiga mental o nerviosa. Se trata de ausencias que pueden ser de algunas horas o de unos pocos días y que no tienen un substrato de patología física identificada; la fatiga está relacionada con alteraciones de la salud como causa y como consecuencia. En estados de fatiga mental, la persona puede referir cansancio, dolores erráticos de tipo músculo-esquelético, dolores de cabeza, molestias digestivas, etc. y las ausencias de corta duración se deben a una necesidad del propio cuerpo para descansar; sin embargo, esta forma de recuperación sólo será efectiva durante un período breve de tiempo, si es que las condiciones que fomentan la aparición de la fatiga se mantienen sin cambios. Intervenciones dirigidas a prevenir la fatiga desde un enfoque organizacional.

Las intervenciones dirigidas a prevenir la fatiga desde un enfoque organizacional se centran en la mejora de las condiciones de trabajo y en la reformulación del contenido del puesto de trabajo.

Una de las recomendaciones más universales para prevenir la fatiga consiste en la organización del tiempo de trabajo de manera que permita la realización de pausas. La razón para ello es que la recuperación tras un trabajo de actividad mental se consigue principalmente por un descanso más que por un cambio de actividad. En algunos puestos de trabajo, aparentemente, puede parecer que se realizan muchas pausas por que se tiene un concepto muy amplio de lo que son las pausas. Para el tema que aquí se trata, no se pueden entender como pausas los tiempos que se está en alerta, en espera, en actividades sociales de fortalecimiento de relaciones (con clientes internos o externos) etc.

Si se realizan pausas a lo largo de la jornada de trabajo, se puede prevenir el estado de fatiga. Pero para que las pausas sean realmente efectivas deben permitir desconectar de los temas del trabajo y que la persona pueda apartarse físicamente del puesto de trabajo, cambiando el foco de atención. ¿Cuándo hacer pausas? Las pausas deberían realizarse espontáneamente a lo largo de la jornada laboral, en el momento en que se percibe su necesidad ya que la auto distribución de las pausas potencia su poder reparador; sin embargo, cuando esto no es posible, por razones diversas (personales, técnicas u organizativas), se hace necesario un sistema de regulación de los descansos.

¿Cuántas pausas? ¿De qué duración? ¿Para qué? Siempre hay que tener presente que el número, la duración y la distribución de las pausas a lo largo de la jornada de trabajo están en función de la intensidad del mismo, es decir, de las condiciones y exigencias del trabajo y de la capacidad de resistencia de la persona.

La capacidad reparadora de las pausas reside en la posibilidad que éstas ofrecen para cortar por unos minutos la actividad que se realiza y cambiar incluso de entorno, permitiendo desconectar realmente del trabajo.

Estrategias individuales para afrontar y para prevenir la fatiga ante la sensación de fatiga se suelen desarrollar algunas estrategias de afrontamiento individuales que permiten cierta continuidad de la actividad laboral, mientras el descanso no es posible; por ejemplo: se hace más lento el ritmo de trabajo, se realizan comprobaciones del trabajo con mayor detalle de lo normal, se utiliza mayor número de recordatorios externos para ayudar a la memoria (aligerando su carga) y se evitan las tareas más críticas (si pueden posponerse). Pero estas estrategias pueden fracasar cuando la presión de tiempo es importante y no se dispone de recursos materiales y humanos que funcionen como puntos de apoyo.

## **5.5. Violencia en el lugar de trabajo**

Uno de los riesgos a los que están sometidos las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas. Los niños pueden ser agresivos y violentos, lo que crea grandes exigencias y una gran presión emocional a sus profesores. Esto puede causar estrés, ansiedad, cansancio, depresión y agotamiento psíquico.

El concepto de violencia "exterior" en el trabajo comprende por lo general los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos los usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador.

Los actos agresivos o violentos adoptan la forma de:

- Comportamiento incívico – falta de respeto por los demás;
- Agresión física o verbal – intención de herir;



- Ataques – intención de hacer daño a la otra persona.

Una cuestión que preocupa en la docencia es la conflictividad escolar a la que el profesorado tiene que hacer frente, al tiempo que debe emplear en controlar el mal comportamiento del alumno, desobedece y molesta durante las clases, se niega a trabajar, insulta y ocasionalmente existen casos de amenazas (sobre todo en los cursos centrales de la Secundaria Obligatoria).

Las consecuencias para el individuo son muy diversas, y van desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción por el trabajo realizado hasta el estrés (incluso para la víctima indirecta, el testigo del acto o incidente violento), y los daños para la salud física o psicológica.

Pueden darse síntomas postraumáticos, como miedo, fobias y alteraciones del sueño y, en casos extremos, se puede producir un trastorno de estrés postraumático.

En general, la vulnerabilidad de cada individuo varía en función del contexto en el que se produce la violencia y de las características personales de la víctima. En los casos de violencia física, los hechos son bastante fáciles de determinar. Es más difícil predecir cómo reaccionará la víctima potencial ante actos reiterados de violencia psicológica.

La violencia influye asimismo en la organización, ya que los que trabajan en un ambiente de miedo y resentimiento no pueden rendir al máximo. Los efectos negativos para la organización se reflejarán en un aumento del absentismo, un descenso de la motivación, una menor productividad, un deterioro de las relaciones laborales y dificultades de contratación.

Los integrantes de la empresa deben adoptar una política de no violencia, en el sentido de no permitir que existan acciones de intimidación, amenaza, daño ni entre empleados ni en la relación entre clientes (entendido en el sentido más amplio: pacientes, alumnos, consumidores, etc.) y trabajadores. En tal sentido ha de asegurarse una persecución enérgica de hechos o conductas violentas.

El sector educativo es un sector prioritario para actuar sobre los riesgos psicosociales. Es un caso típico en el que el riesgo de violencia no puede eliminarse por completo, de modo que se hace muy necesaria una buena gestión de la prevención.

## 5.6. El tiempo de trabajo

El tiempo de trabajo es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que tiene una repercusión más directa sobre la vida diaria. El número de horas trabajadas y su distribución pueden afectar no sólo a la calidad de vida en el trabajo, sino a la vida fuera de él. El tiempo de trabajo hace referencia a la organización y al contenido del trabajo, que son analizados en función del tiempo. Se trata de estudiar los horarios de trabajo, la duración de las jornadas, la optimización de pausas y descansos, etc. evaluando la relación fatiga – descanso y tomando en consideración el tipo de trabajo, su contenido y carga, así como los distintos tipos de organización.

Dadas las características humanas, la actividad laboral debería desarrollarse durante el día, a fin de lograr una coincidencia entre la actividad laboral y la actividad fisiológica. Sin embargo, en algunas actividades es necesario establecer turnos de trabajo con horarios de trabajo que están fuera de los que sería aconsejable, ya sea por necesidades del propio servicio o por necesidades o del proceso.

En un intento de definición de los distintos tipos de horario, habitualmente entendemos por tiempo de trabajo el que implica una jornada laboral de ocho horas, con una pausa para la comida.

El trabajo a turnos supone otra ordenación del tiempo de trabajo: se habla de trabajo a turnos cuando el trabajo es desarrollado por distintos grupos sucesivos, cumpliendo cada uno de ellos una jornada laboral, de manera que se abarca un total de entre 16 y 24 horas de trabajo diarias.

Los efectos negativos del turno de noche sobre la salud de las personas se dan a distintos niveles. Por una parte se ve alterado el equilibrio biológico, por el desfase de los ritmos corporales y por los cambios en los hábitos alimentarios.

También se dan perturbaciones en la vida familiar y social. Desde el punto de vista ergonómico, es importante tener en cuenta estas consecuencias y diseñar el trabajo a turnos de manera que sea lo menos nocivo posible para la salud de aquellas personas que se encuentran en dicha situación.

Para recuperarse de la fatiga diaria es necesario dormir, con variaciones individuales, alrededor de siete horas durante la noche, de manera que puedan darse todas las fases del sueño y se facilite la recuperación física durante las horas de sueño, y la recuperación psíquica en las horas siguientes.

En el trabajo a turnos, sin embargo, esto no es posible, ya que el sueño se ve alterado, no produciéndose nunca una adaptación plena al cambio horario.

1. La elección de los turnos será discutida por los interesados sobre la base de una información completa y precisa que permita tomar decisiones de acuerdo con las necesidades individuales.
2. Los turnos deberán respetar al máximo el ciclo de sueño, evitando que el turno de mañana empiece a una hora demasiado temprana. Los cambios de turno pueden situarse, por ejemplo, entre las 6 y las 7h. las 14 y las 15h y las 22 y alrededor de las 23h. Una variable que se debe tener en cuenta es la distancia entre el centro de trabajo y el domicilio de los trabajadores.
3. Los turnos de noche y de tarde nunca serán más largos que los de mañana, preferiblemente serán más cortos.
4. En cuanto a la duración de cada ciclo, actualmente se tiende a realizar ciclos cortos (se recomienda cambiar de turno cada dos o tres días), pues parece ser que, de esta manera, los ritmos circadianos apenas llegan a alterarse. Sin embargo, la vida de relación se hace más difícil con un ritmo de rotación tan cambiante, por lo que puede existir una contradicción entre el punto de vista fisiológico y las necesidades psicosociales de los individuos.
5. Aumentar el número de períodos en los que se puede dormir de noche: posibilidad de descanso después de hacer el turno de noche, acumular días de descanso y ciclos de rotación distintos a lo largo del año.
6. Facilitar comida caliente y equilibrada, instalar espacios adecuados, prever tiempo suficiente para comer.

7. Disminución del número de años que el individuo realiza turnos, limitación de edad, etc. La OIT recomienda que a partir de los 40 años el trabajo nocturno continuado sea voluntario.
8. Reducir, en lo posible, la carga de trabajo en el turno de noche. Programar aquellas actividades que se consideran imprescindibles, intentando evitar tareas que supongan una elevada atención en la franja horaria entre las 3 y las 6h de la madrugada.
9. Dar a conocer con antelación el calendario con la organización de los turnos.
10. Participación de los trabajadores en la determinación de los equipos.
11. Mantener los mismos miembros en un grupo de manera que se faciliten las relaciones estables.
12. Establecer un sistema de vigilancia médica que detecte la falta de adaptación y pueda prevenir situaciones irreversibles.
13. Sentido de la rotación. Es posible establecer la rotación en dos sentidos: uno “natural”: mañana-tarde-noche, y uno inverso: noche-tarde-mañana. Sobre este punto no parece haber acuerdo en la doctrina.

## **Capítulo 6: Clima laboral como condicionante motivador en el campo laboral**

### **6.1. Clima laboral**

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido. (Gomez, 2011)

Las actitudes de los empleados son muy importantes para las organizaciones. Cuando las actitudes son negativas, ello constituye tanto un síntoma de problemas subyacentes como una causa contribuyente de nuevas dificultades en una organización. Actitudes de rechazo pueden resultar en huelgas, lentitud, ausentismo y rotación de los empleados.

También pueden dar lugar a conflictos laborales, bajo desempeño, mala calidad de los productos y servicios, problemas disciplinarios, entre otros. Los costos organizacionales asociados con actitudes negativas de los empleados pueden reducir la competitividad de una organización. Por el contrario, las actitudes favorables, son deseables para la dirección ya que elevan la productividad y la satisfacción de los empleados. Pero puede suceder que, aunque la actitud de un empleado frente a la empresa sea positiva, las políticas que ésta imparte no sean justas ni adecuadas para el personal, lo que llevaría a largo plazo a la aparición de posibles conflictos.

## **6.2. Calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral (CVL), se entiende como "todas aquellas actividades que se generan en un contexto laboral, familiar, grupal o individual y que busquen mejorar sus condiciones experimentando un nivel de satisfacción y bienestar, lo que da como resultado un desarrollo humano integral. (Mesen Fonseca, s.f)

El lograr una calidad de vida optima en ocasiones puede parecer un poco utópico, la idea no es llegar a generar en los funcionarios un sentimiento de dependencia y de veneración plena a su centro de trabajo hasta niveles extremos como ha ocurrido en otras sociedades; si no por el contrario es crear en el personal un sentimiento tal, que su centro de trabajo sea percibido como un medio en el cual logre realizarse, manteniendo el equilibrio perfecto entre las diversas áreas en las que interactúa.

La importancia de la CVL radica en que los empleos son el enlace entre las organizaciones y los recursos humanos. El desarrollo que cada trabajador(a) tenga en su tarea, es lo que hace posible que la organización exista y pueda alcanzar sus objetivos, o sea, el empleo beneficia tanto a la organización como a los empleados (al ser no sólo una fuente de ingresos, sino también satisfactor de necesidades). Aquí radica la importancia de la CVL, ya que por medio de ésta, la organización y los empleados se garantizan beneficios mutuos. (Mesen Fonseca, s.f)

La idea es que los trabajadores sean los recursos humanos que serán desarrollados y no simplemente utilizados. Más todavía, el trabajo no debe tener condiciones demasiado

negativas. No debe presionar excesivamente a los empleados. No debe perjudicar o degradar el aspecto humano del trabajador(a). No debe ser amenazante ni demasiado peligroso. Finalmente, debe contribuir a que el trabajador(a) se desempeñe en otros roles vitales, como los de ciudadano, cónyuge o padre. Esto es, el trabajo debe contribuir al progreso de toda la sociedad"

La CVL humaniza el ambiente laboral, ya que cubre las necesidades básicas de los(as) trabajadores y las de otro nivel. Busca emplear las habilidades más avanzadas de éstos, y a la vez, ofrecer un ambiente en que puedan mejorarlas y desarrollarlas en procura de su buen funcionamiento.

Su propósito es mejorar el rendimiento de los miembros de las organizaciones, por medio de diferentes elementos que hacen que se motive y crezca su compromiso de cumplir con las metas organizacionales; con esto se ven beneficiados los empleados, la organización e incluso la misma sociedad.

Surge como respuesta a organizaciones que tenían problemas, al no tomar en cuenta los cambios que iban ocurriendo en las aspiraciones y actitudes de los trabajadores. Debido a esta situación, se buscó otorgar al trabajador(a) la oportunidad de crecer por medio de varios elementos, como fueron el reto, una tarea completa, mayor oportunidad de utilizar técnicas avanzadas, capacitación y participación en la toma de decisiones.

## **IV. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **4.1. Enfoque filosófico de investigación**

Esta investigación corresponde al enfoque de Investigación cualitativa porque se identificó y analizó las problemáticas psicosociales de los/as obreros de fábrica NACSA, no obstante se recogieron datos cuantitativamente que fueron analizados.

### **4.2. Tipo de investigación**

Este estudio es una Investigación de tipo descriptivo ya que busca analizar e interpretar conocimientos científicos, teóricos, donde se está abordando una problemática de carácter social, que ha sido abordada desde un punto de vista administrativo y económico.

### **4.3. Universo y unidad de análisis**

#### **4.3.1 universo**

Se cuenta con un universo aproximado de treientos obreros y obreras de producción de fábrica NACSA.

#### **4.3.2 Unidad de análisis**

La unidad de análisis pertenece al muestreo no probabilístico ya que la población es seleccionada bajo ciertos criterios de conveniencia, solo un número preestablecido de personas tiene los criterios de selección:

- Participaron 20 obreros/as de producción
- 1 Doctor de clínica
- 1 miembro de sindicato
- 2 Responsables de producción

##### **4.3.2.1. Criterios de selección de la muestra**

Los criterios que deben cumplir los participantes del estudio son:

- Que estén trabajando en fábrica NACSA específicamente en el área de producción.

- El rol que asumen sea de bonchero, rolera y revisadores.
- Que el periodo de laborar en fábrica sea de dos años a más.
- Disposición de trabajar en el estudio.



#### 4.4. Matriz descriptores

DESCRIPTORES	CATEGORIA	CONCEPTOS	INDICADORES	INSTRUMENTO	Fuentes	PROCESAMIENTO
1.Problemáticas psicosociales que presentan los trabajadores/as de tabaco	Problemáticas psicosociales  Trabajadores del tabaco	<p>Son a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador trabajador:</p> <p>Toda persona natural que preste servicios personales intelectuales o materiales, bajo dependencia o subordinación y en virtud de un contrato de trabajo en fábricas de tabaco</p>	<p>-Opinión de trabajadores sobre el llamado de atención</p> <p>-Actitud del trabajador ante la baja productividad</p> <p>-Problemas de salud que enfrenta el trabajador</p> <p>-Conformación de familias</p> <p>-Relaciones establecidas entre sus compañeros de trabajo</p> <p>-Jornadas de trabajo implementadas</p> <p>Responsabilidades asignadas condiciones de la materia prima</p> <p>-Condiciones físicas</p> <p>-Tiempos de descanso establecido</p> <p>-Violencia laboral</p> <p>-Relaciones entre mujeres</p>	Encuesta Entrevista	Obreros/as del tabaco  Doctor de clínica  Sindicato  Jefe de área	<p>El procesamiento de las encuestas se hará en el programa Excel y la guía de observación se hará en Word</p> <p>La entrevista se transcribirán en Word para su respectivo análisis mediante una matriz</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Relaciones entre hombres y mujeres</li> <li>-Relaciones jerárquicas</li> <li>-Horarios para tomar los alimentos</li> </ul>			
<p>2. Visión de la empresa sobre la incidencia del estado emocional de los trabajadores y trabajadoras en la productividad</p>	<p>Estado emocional</p> <p>Productividad</p>	<p>Los estados de ánimo surgen como repuestas de nuestras experiencias con el entorno , las situaciones cotidianas , noticias recibidas, la actuación de las personas con que nos relacionamos pueden estar influidas por otras variables la hora del día, el clima la época del año, la alimentación, nuestro estado de salud, la calidad del sueño, el nivel de energía, cansancio.</p> <p>Es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales. De acuerdo a la perspectiva con la que se analice este término puede hacer referencia a diversas cosas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Condiciones en las que trabajan</li> <li>-Condiciones de la materia prima</li> <li>-Estándar de producción</li> <li>Jornadas de trabajo</li> <li>-Acciones recreativas previstas para los trabajadores</li> <li>Criterios de asignación de la materia prima</li> <li>-Jerarquía establecida en la productividad</li> <li>-Comunicación en los niveles jerárquicos y los trabajadores</li> <li>-Cumplimiento al reglamento interno de la empresa</li> <li>-Cumplimiento del código del trabajo</li> <li>-Programas de</li> </ul>	Entrevista	Empresarios y dos jefes de área	<p>El procesamiento de las encuestas se hará en Excel para analizar mediante gráficos</p> <p>La entrevista se transcribirán en Word para su respectivo análisis mediante una matriz</p>

			<p>promoción y motivación a la producción</p> <p>-Manejos de conflicto dentro de la empresa</p>			
<p>3. Proponer acciones para mejorar el estado emocional de las personas obreras de tabaco</p>	<p>Acciones</p>	<p>Originado en el vocablo en el latín actio, el concepto de acción se refiere a dejar de tener un rol pasivo para pasar a algo o bien a la consecuencia de esa actividad</p>	<p>-Propuestas de mejoras a los conflictos</p> <p>-Propuestas de mejora a los empleados</p> <p>-Políticas de la empresa para mejorar la productividad</p> <p>-Propuestas para mejorar la comunicación y relación entre los trabajadores</p> <p>-Propuestas de temáticas que promuevan, incentiven al trabajador</p>	<p>Información extraída de encuesta y entrevista</p>	<p>Contenidos generados por los instrumentos</p>	<p>El procesamiento de las encuestas se hará en Excel y la guía de observación se hará en Word</p> <p>La entrevista se transcribirán en Word para su respectivo análisis mediante una matriz</p>

#### **4.5. Fuentes de información utilizadas**

La información principal para dar salida a los objetivos del estudio (fuentes primarias) está compuesta esencialmente por obreros del área de producción de Fábrica Nacsa, presidente del Sindicato de Trabajadores y personal de administración. Secundariamente se indago información a través de la navegación en sitios web para construir el marco teórico y para tener conocimiento de trabajos relacionados con el tema.

#### **4.6. Métodos y técnicas para la recolección y análisis de datos**

##### **4.6.1. Métodos teóricos**

El método que se aplicó para el análisis e interpretación de los datos fue el análisis y síntesis ya que se revisaron diferentes teorías y se prosiguió analizar y sintetizar la información.

##### **4.6.2. Herramientas aplicadas**

**Entrevista:** Es una herramienta específica compuesta por un determinado número de preguntas abiertas y cerradas para recolectar información de un fenómeno en particular. Se realizaron 20 entrevistas a obreros de producción, uno al responsable de producción, uno al Presidente de sindicato y una al personal de administración y una al Doctor de la clínica.

**Encuesta:** Es una herramienta que se usa para obtener datos cuantitativo, consta de preguntas cerradas. En este caso se realizaron a 20 obreros del área de producción.

##### **4.6.3. Procesamiento de los instrumentos**

Primeramente se construyó la entrevista con 30 preguntas en un cuadro de descriptores con preguntas abiertas y las encuestas con preguntas cerradas de acuerdo a los criterios,

objetivos y aspectos consultados para luego recolectar, clasificar datos, luego de haber levantado la información se trabajó en una matriz donde se transcribieron las entrevistas con su respectivo análisis haciendo uso del procesador de texto Word y excel de ambiente Windows.

La encuesta fue elaborada a partir del propósito de aplicación, se construyó el cuestionario con opciones, se trabajó en excel para hacer gráficos para un mayor entendimiento de los resultados más interesantes.

**Triangulación:** Se trianguló la información resultante de los dos instrumentos para comparar ambos resultados obtenidos a través de una matriz donde se plasman los resultados.

#### **4.7 Etapas de la investigación**

##### **Etapa 1: Revisión documental**

Esta etapa consistió en la revisión de estudios elaborados cercano en el tema en algunas tesis de Farem-Estelí, a su vez se hizo visita a sitios web para la búsqueda de trabajos nacionales e internacionales.

##### **Etapa 2: Definición de métodos, técnicas e instrumentos**

Después de haber analizado el ambiente laboral se hizo énfasis en las problemáticas hipotéticas, para darles respuestas a las interrogantes, para esto se identificaron las técnicas e instrumentos adecuados y el método a utilizar para así describir con seguridad el contexto en el cual se desarrollan los participantes.

##### **Etapa 3: Elaboración de instrumentos y levantamiento de información**

El análisis documental facilitó la elaboración de los instrumentos de las entrevistas y encuestas que se aplicarían a veinte trabajadores y trabajadoras de la fábrica NACSA. Las que fueron validadas previo a su aplicación. Se hicieron veinticuatro entrevistas entre ellas a veinte obreros de producción, además de veinte encuestas a obreros/as de producción.

#### **Etapas 4: Análisis de información**

Las entrevistas fueron analizadas a través de una tabla en la cual se transcribieron las respuestas íntegramente en Word, luego se analizaron de manera más puntual, encontrando los aspectos que tenían más relevancia y que facilitaban salida a cada objetivo propuesto. Las encuestas que se realizaron se procesaron a través de gráficos elaborados en el programa Excel.

#### **Etapas 5: Organización de informe final**

Se organizó la información de acuerdo a la estructura del documento de manera ordenada, visibilizando los hallazgos más importantes encontrados en el transcurso del estudio en un informe final.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Problemáticas psicosociales que presentan los trabajadores/as de tabaco

#### 5.1.1 Opinión de los trabajadores ante los llamados de atención y la baja productividad

Los participantes del estudio tienen diversas opiniones de acuerdo a sus experiencias vividas y en dependencia de la falta cometida, es por esto que se identificaron tres aspectos:

- 1- Hay algunos que aceptan que se han equivocado, sin embargo, no dicen nada al respecto.
- 2- Defenderse es lo que prefieren algunos como alternativa.
- 3- Aunque el llamado de atención sea inmerecido hay quienes prefieren no decir nada porque consideran que eso solo empeoraría la situación.

**Gráfico 1: Que decisión toman los obreros/as ante los llamados de atención**



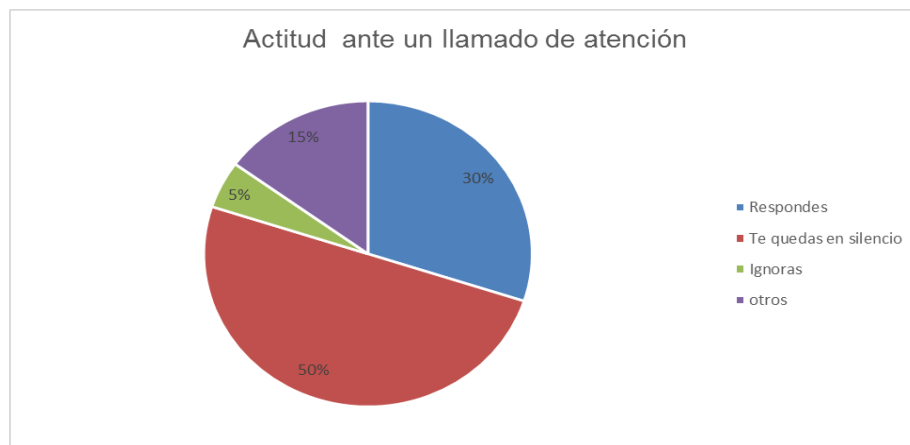
La decisión ante al llamado de atención fue analizado estadísticamente encontrándose como resultado que de los 20 encuestados, 17 de ellos/as se quedan en silencio y prefieren continuar con su trabajo para no tener problemas y conservar su trabajo.

Dos obreros respondieron pedir permiso para tratar de relajarse y no entrar en conflicto con sus empleadores y una de las personas encuestadas expresa que decide renunciar cuando algo no le parece o es injusto.

Hay que señalar que los obreros analizan los pros y los contras antes de alguna acción, porque opinan que ellos “necesitan el empleo y si se defienden ponen en peligro la actividad que les proporciona lo necesario para satisfacer sus necesidades básicas”.

Si tienen que tomar una decisión ante un llamado de atención lo hacen de acuerdo a la magnitud del problema, primeramente identifican si la acción idealizada irrespeta alguna norma del reglamento interno de la empresa y ven si existe la oportunidad de negociar con el jefe de producción, quienes se quedan en silencio y no seleccionan alguna de las opciones existente a modo de desahogo piden permiso para superar el mal momento.

## Grafico 2: Actitud que toman los obreros/as ante un llamado de atención



Para conocer algunas de las problemáticas psicosociales que viven los obreros del tabaco se utilizó una encuesta a 20 obreros de la fábrica NACSA, a continuación se describen los resultados obtenidos.



De las/os informantes claves del estudio el 50% se queda en silencio ante un llamado de atención de los responsable inmediatos ya que en la mayoría de los casos temen ser despedidos del lugar de trabajo, sin embargo expresaron que en algunas ocasiones son injustos los llamados de atención siendo que realizan su trabajo de la mejor manera.

El 30% responde al llamado cuando consideran tener la razón. El 15% de obreros aporta otras alternativas siendo que depende la situación y estado de ánimo que se encuentren. El 5% ignoran los llamados porque prefieren callar ya que nada se logra con reclamos expresan que son los empleadores que tienen la razón.

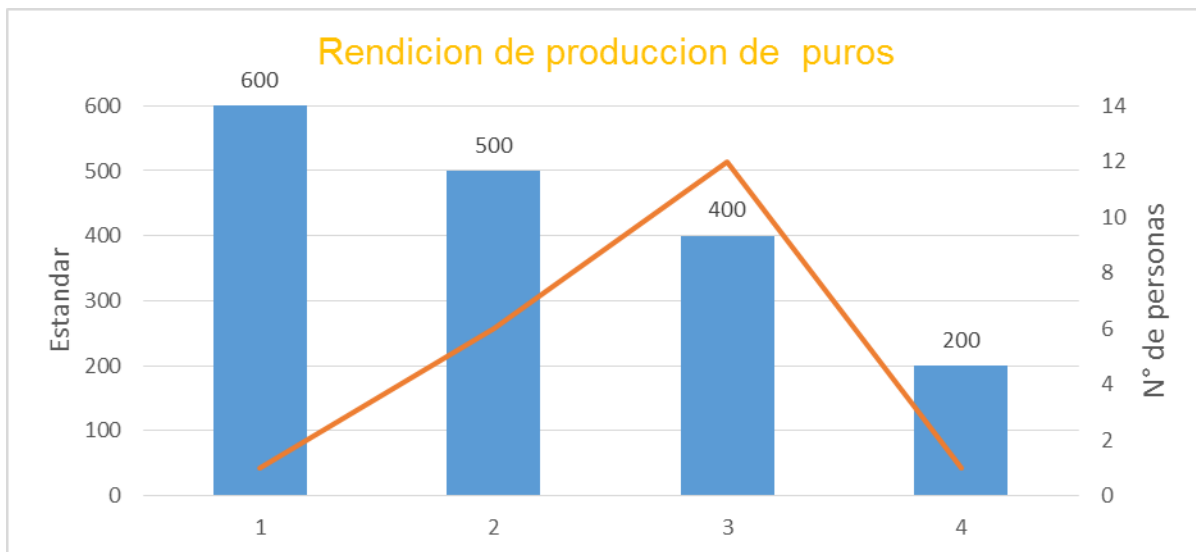
El epicentro de la baja productividad surge a partir de lo siguiente:

### **Estado de la materia prima**

Hay varios factores que inciden en la baja productividad como son variación de la textura debido al factor del clima, en este sentido el clima húmedo hace que el material se vuelva frágil no apto para el proceso de industrialización y el clima caliente hace que el material sea sensible al tacto e imposible de procesar.

Para el obrero/a de producción de fábrica el estado de la materia con la cual trabajan durante días incide de una manera u otra ya que si la materia prima presta buenas condiciones el trabajador se motiva en su producción su estado de ánimo mejora, ejerce su trabajo de forma eficiente, eficaz, lo contrario si la materia tiene las condiciones mencionadas anteriormente habrá una baja productividad y un bajo estado de ánimo.

**Grafico 3: Rendición de la cantidad de puros en el obrero**



En el gráfico 3, se visualizan los estándares de producción que los obreros obtienen de su producción y se refleja que según el marcador 12 de los obreros, es decir la mayoría de los encuestados tienen una cantidad de rendición de puros de 400 cuando el material está en buenas condiciones.

Sin embargo esto varía en dependencia de diversos factores que posibiliten hacer una buena tarea, como por ejemplo las condiciones del material con el cual trabajen, inciden en la baja o alta producción y por lo tanto esto afecta el estado emocional del obrero.

### **Medición la cantidad adecuada**

Este es un proceso cíclico que depende de los requerimientos para la calidad del producto (largo y grosor) para esto el bonchero mentaliza un cálculo, posteriormente este es procesado en una **máquina** que electrónicamente gradúa la ventilación y filtración interna del puro de forma mecánica, al culminar el proceso anteriormente señalado es que se califica la calidad del puro (textura) los puros en malas condiciones son los que hacen que el obrero tengo baja producción.

El rol del revisador es clasificar lo que este bueno y lo que este malo siempre a partir de los criterios para decidir si lo deja o lo toma, es de esperarse que cuando el obrero no cumple su meta en cuanto a la cantidad de producto esperada pierda el control y se desanime, esto afecta su ritmo laboral, pero cuando el resultado es positivo se ve motivado a continuar con sus labores.

### **Faltas al trabajo por enfermedades**

Cuando la salud del trabajador o trabajadora desmejora tienen que pedir permiso para asistir al médico esto les provoca pérdida de energías y ritmo laboral. Estos factores van eslabonados refugiándose en la conciencia de cada uno de los obreros incidiendo como obstáculo a su rendimiento de producción.

La actitud tomada ante la baja productividad por lo general es negativa y estas varían de acuerdo al comportamiento de cada trabajador, algunos sienten sentimiento de tristeza debido a que sus metas propuestas se ven estancadas al devengar una remuneración baja y lo más preocupante es no satisfacer las necesidades básicas de la familia.

También se manifiesta cambio de humor ya sea enojo, tristeza, desanimado, estrés, cansancio frustración, bajas energías físicas, angustia, entre otros. Estos factores filtran endógenamente en sentir de los obreros sin obviar los problemas personales que aún se desconocen.

Entre las enfermedades que resaltan según las respuestas de la mayoría de los obreros entrevistados está el desvió de columna siendo un síntoma generado por el estrés laboral por el trabajo que implica actividades físicas y mental, también hicieron énfasis en otras afectaciones a su salud tales como daño en los pulmones provocado por la inhalación de tabacos, reumatismo, entre otras.

En base a la información de la clínica de la fábrica, las enfermedades más comunes en los trabajadores son de tipo respiratorias, virales, luego se posicionan las enfermedades generadas por el estrés: dolor cervical, ansiedad, insomnio, en tercer lugar está la gastritis y aunque en menor cantidad algunos trabajadores presentan dolores musculares.

Para prevenir las enfermedades provocadas por la exposición al tabaco es indispensable al uso del nasuboca o tapa boca.

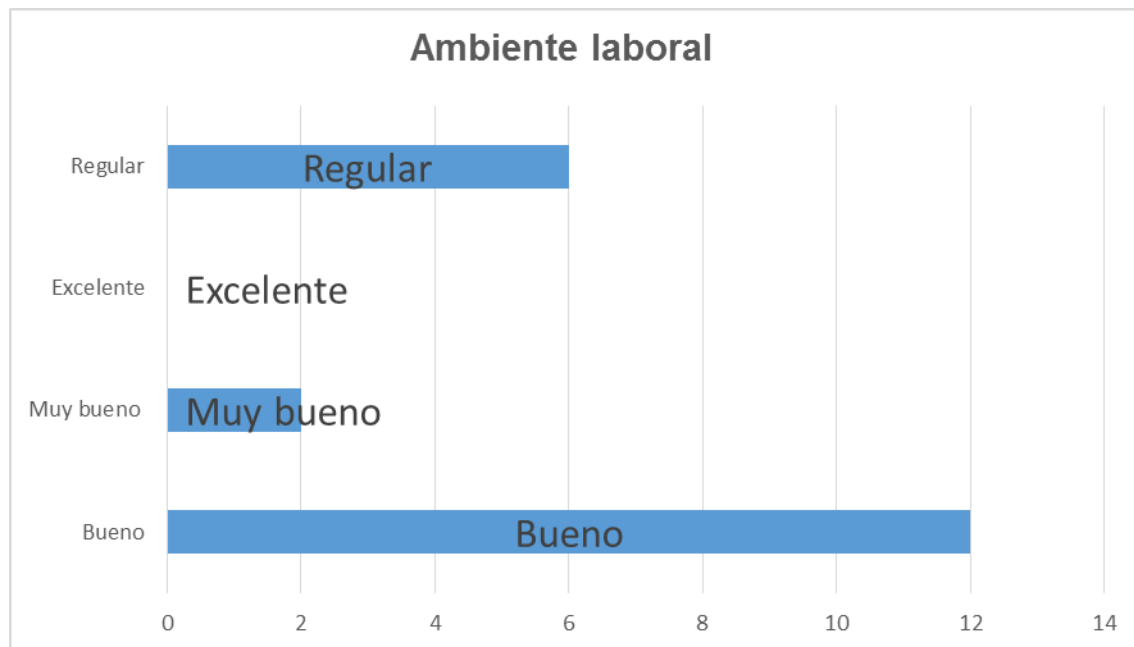
### Las relaciones de trabajo

#### Comunicación con compañeros de trabajo y conflictos personales dentro de la empresa

La relación entre compañeros de trabajo de manera global es bastante buena, los participantes indicaron ser sociables y unidos, intercambien experiencias y son empáticos ante la situación del otro y respecto a las horas de entradas no hay trabajador que quede fuera de su área, no obstante a veces se presentan algunas dificultades.

De igual manera se consultó a través de una encuesta como es el ambiente laboral dentro de la empresa, encontrándose como resultado lo siguiente:

**Grafico 4: Ambiente laboral en fábrica NACSA**



En lo referente al ambiente laboral 12 de los encuestados consideran que el ambiente laboral dentro de la fábrica es bueno, porque existe una buena comunicación entre algunos compañeros de trabajo. Dos mencionaron que es muy bueno ya que la fábrica presta las condiciones físicas para trabajar adecuadamente.

Por el contrario, seis de ellos expresaron que es regular porque todavía no hay condiciones de trabajo oportuno para laborar, siendo además que el estado de ánimo no es igual en los días influyendo en el ambiente laboral entre los compañeros de trabajo.

Ninguno de los encuestados señaló que el ambiente laboral sea excelente, ya que es difícil la relación laboral entre tantos obreros/as de producción de fábrica que comparten el trabajo.

Cuando un obrero de tabaco tiene un problema personal toma como decisión comentarlo a su responsable para que le asesore en cuanto a la búsqueda de alternativas para solucionar la situaciones relacionada más con algún factor personal, el trabajador tiene que argumentar con bases el motivo de abandono laboral en caso de no asistir. Hay quienes prefieren mantener en privado sin comentarle a nadie su problema personal lo que perjudica emocionalmente porque reprime sus sentimientos y como resultado disminuye su producción.

Respecto a los problemas presentados a lo interno de la fábrica en primera instancia los obreros/as acuden al jefe inmediato para la búsqueda de solución a esta, otros en cambio prefieren ocultar las situaciones apremiantes para no perder sus empleos o por miedo a que no sean escuchados debidamente; Sin embargo según las encuestas se muestra que acuden a un familiar como se observa en el siguiente gráfico.

**Grafico 5: Persona a la que acudes cuando se presenta un problema**



En el gráfico 5, se muestra a quien acude el obrero/a de la fábrica cuando tiene un problema personal. Evidenciándose que el 35% acude algún familiar cercano ya que es quien le puede apoyar, lo que puede significar que es mejor no tratar sus asuntos en la fábrica los motivos se desconocen ya que es algo personal.

Por otra parte 20% menciona acude a su jefe inmediato ya que es quien le puede brindar los permisos de salida en sus horas laborales cuando se les presenta un problema personal fuera de la fábrica. El otro 20% manifestó que no acude a nadie por lo que se reserva su problema afectándole su rendimiento en la producción al reprimirse sus sentimientos. Un 10% mencionó que a un amigo por la confianza que le puede generar. Otro 10% a Dios por la fe siendo que es el único que les resuelve y le puede dar fortalezas para permanecer y desempeñar su trabajo del día.

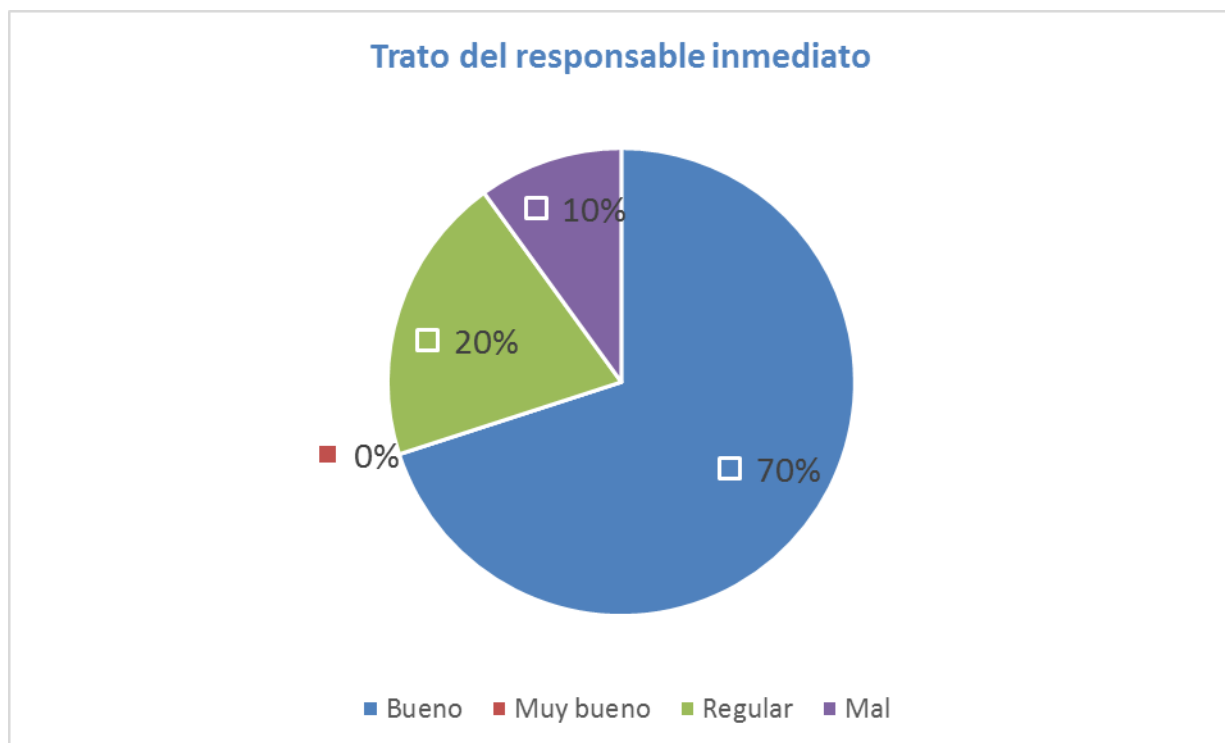
La mayoría de los conflictos entre compañeros de trabajo en el área de producción se debe a que no hay respeto ni cuidado de las herramientas o porque se da una situación que consideran injusta de cada obrero en cada puesto esto se manifiesta en agresiones verbales y falta de comunicación ya sea por alguna situación que no les parezca justa para ellos/as.

### Relaciones entre obrero y jefe de área

La comunicación entre obrero y jefe de área de producción es distante, alejada y escasa, por ende, el trabajador se desmotiva y no tiene la suficiente confianza para pedir orientación en casos que lo amerite,

Debido a los aspectos anteriormente mencionados es que los obreros sugieren mejorarse la comunicación, les gustaría que sus jefes mostraran empatía y comprensión, así como recomiendan un mejor trato hacia ellos, de esta manera se contribuirá a un ambiente más agradable basado en una comunicación asertiva.

**Grafico 6: Trato del responsable inmediato hacia el obrero/a**



Otras de las inquietudes que se abordó en la encuesta fue el trato que reciben de parte de sus responsables inmediatos.

Demostrándose en el grafico 6, los resultados obtenidos: Un 70% mencionó que el trato es bueno porque hay tranquilidad, el 20% que el trato es regular no obstante refiriéndose que no tenían mucha comunicación con los responsables, el 10% expresa que el trato es malo ya que sienten mucha presión laboral, no hay comprensión cuando le disminuyen la producción.

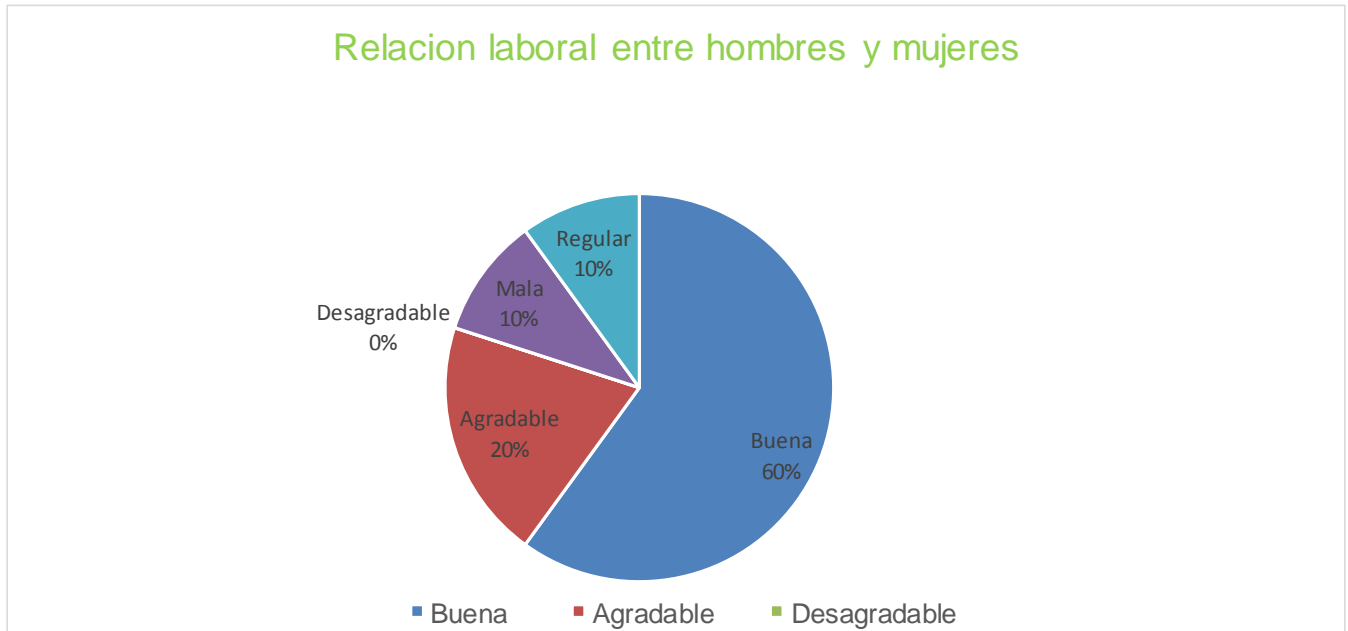
### **Relaciones laborales desde la perspectiva de género**

La relación entre hombres y mujeres de la fábrica está ligada a los roles laborales (boncheros y rolera), establecen comunicación a partir de sus funciones laborales, pero en algunos momentos se puede mal interpretar.

Las relaciones de trabajo entre mujeres obreras de la fábrica es estable; no obstante, en algunas ocasiones hay un clima desagradable cuando surgen situaciones incómodas entre mujeres o porque quizás los problemas de índole personal y familiar son reflejados en el ámbito laboral, puede decirse que *es mejor la comunicación entre hombres y mujeres que entre mujeres y mujeres.*



## Grafico 7: Relación laboral entre compañeros de trabajo



En cuanto a las relaciones laborales desde la perspectiva de género, de los encuestados el 60% mencionan que la relación entre hombres y mujeres ha sido buena, argumentando que se dan más contradicciones entre personas del mismo sexo. También existen versiones entre los mismos obreros que la relación entre hombres y mujeres es más cómoda. En unos casos las relaciones laborales es agradable en un 20% porque mientras exista un margen que les permita conservar las situaciones en tranquilidad van a mantener el ambiente agradable.

Se muestra que el 10% apunta que el trato es regular y a la vez malo en algunos casos, cuando en el ambiente laboral no hay comunicación, es una situación muy desagradable cuando nos referimos al trato indebido que se refleja entre el jefe inmediato y el obrero/a ya que es el grupo más vulnerable que en reiteradas ocasiones se generan conflictos en el ambiente laboral.

### 5.1.4. Jornadas de trabajo y responsabilidades asignadas

Los obreros expresaron que el día más ajetreado en cuanto a jornada laboral es el día lunes debido a que descansan durante el fin de semana tiempo que tanto hombres como

mujeres aprovechan para realizar actividades para romper con la monotonía, esto hace que los lunes inicien sus labores un poco desmotivados pensando en que deben seguir con la rutina del día a día, no obstante, el panorama cambia los martes debido a que el cuerpo se adapta a las actividades de siempre, los jueves se despierta un entusiasmo y ánimo porque a algunos ya les han depositado dinero en sus cuenta, pero el día viernes no tiene comparación porque se acaba la jornada laboral de la semana y tienen la opción de no asistir uniformados.

Al culminar la semana laboral depende en muchas ocasiones de la baja producción esto hace que algunas personas estén agotadas físico e intelectual provocando un desanimo total, para otros se ha terminado la rutina y no hay nada mejor que llegar a casa con la satisfacción de haber cumplidos sus tareas y jornada con éxito.

En cuanto a las responsabilidades que deben cumplir los trabajadores, la mayoría de los obreros que trabajan en las fábricas se sienten bien; sin embargo, realizan sus actividades porque es la única alternativa inmediata de empleo por la baja economía, la necesidad los obliga porque deben satisfacer las necesidades básicas de sus familias (la mayoría de tipo extensa) lo cual es indispensable, primordialmente por las metas propuestas relacionadas con sus hijos u otros familiares que depende únicamente de ellos/as.

Cuando se da la promoción a otro cargo, el promocionado/a se ve afectados por el cambio de funciones (rutina diaria) opinan que en este sentido no hay comprensión principalmente en los momentos de tensión causada por el desequilibrio en las finanzas y no rinden, esto es un fenómeno que amenaza a su salud debido al incremento de tensiones causada por la carga laboral.

Si los bajan de cargo algunas personas tienden a ponerse tristes ya que el salario que recibirían no es el mismo afectándoles la parte económica. Si se mantiene una estabilidad laboral y les favorece la materia prima con la cual se trabaja y se brinda una remuneración de calidad les levanta el espíritu y el estado emocional incrementa, esto contribuye a una buena producción como también eleva la economía de la fábrica.

### **5.1.5. Condiciones de trabajo**

Existe una coincidencia del total de los entrevistados en cuanto el estado de la materia prima incide en su estado emocional ya que si está en malas condiciones el obrero no obtendrá un puro de calidad, por lo que el revisador le descontara su producción y esto repercute en el estado emocional del obrero al producirse un decaimiento en esta persona. Para que las condiciones de trabajo mejoren señalaron que para que todo obrero se sienta cómodo en su área de trabajo hace falta la ventilación apropiada, esto contribuirá en su tranquilidad lo cual es un factor necesario, así como el buen estado del material.

La mayoría de los participantes almuerzan en un tiempo estimado de 15 minutos y aún existiendo un comedor para los trabajadores ellos prefieren degustar con tranquilidad sus alimentos en lugares cercanos a la fábrica o en sus casas. En su tiempo de descanso las entrevistadas comentaron que se comunican con sus hijos e hijas, van a sus casas a preparar la comida y realizar otras actividades, mientras tanto los obreros dialogan entre ellos mismos.

### **Estrés laboral**

Muchos de los trabajadores y trabajadoras llevan comida elaborada desde tempranas horas, por lo tanto la consumen helada lo cual no es saludable, los obreros trabajan sin tomar en cuenta todas las medidas de seguridad necesarias, tosen sin taparse la boca, comen sin lavarse las manos, otros de los aspectos que generan estrés son las exigencias hacia las mujeres como es trabajar desmaquilladas sin usar alhajas porque contamina el tabaco, esto les provoca enfermedades como: dolor en la espalda, así como cervicales, el insomnio también otra de las afectaciones a la salud.

El estrés y el cansancio contribuyen al bajo rendimiento de productividad de los obreros y esto también repercute en las relaciones familiares, algunos de los signos del estrés pueden combatirse con analgésicos, sedantes, a su vez se brindan cinco terapias en las cuales el trabajador puede desahogarse y se les proporciona información relacionada con

el tema, el estrés tiene que combatirse para evitar la descompensación del trabajador y en el peor de los casos suicidios.

Los factores psicosociales que a su vez alimentan el estrés están más presentes en las mujeres, debido a que tienen que realizar las actividades hogareñas, en lo cual no reciben apoyo de parte de sus conyugues, muchas veces cargan con los problemas familiares. En el caso de los hombres los problemas personales son los que aportan al estrés laboral.

## **5.2. Visión de la empresa sobre la incidencia del estado emocional de los trabajadores y trabajadoras en la productividad.**

Para conocer la incidencia del estado emocional que han percibido en los obreros/as de producción se realizó entrevistas a dos responsables de producción y un miembro del sindicato como miembros de la empresa ya que no es posible contactar con los jefes directos de la fábrica.

### **5.2.1 Condiciones laborales**

Los responsables del personal indicaron que las condiciones laborales *“son buenas en la medida de lo posible porque cumplen con todos los requisitos de higiene”* y tienen todos los medios de protección y no hay comentarios negativos al respecto. Los servicios que presta la fábrica en pro de los obreros están enfatizados en el eje salud, cuentan con una clínica previsional que da atención en el área de odontología y oftalmología, y una clínica dental. Se les brinda préstamos personales cuando lo requieren, hay transporte y la empresa ha establecido convenios.

Por tales razones existen algunas ventajas al trabajar en fábrica NACSA:

- Se paga el salario y liquidación en tiempo y forma.
- Los trabajadores cuentan con prestaciones sociales.
- Se les da a los trabajadores canastas básicas.

- Hay un buen trato hacia los trabajadores.

### **Calidad de la materia prima**

La calidad de la materia prima cumple los siguientes requisitos:

- El material debe estar seco, en buenas condiciones.
- Mantenimiento adecuado en lo relacionado a la curación
- El tabaco no debe estar húmedo de ser así hay baja producción

Cabe señalar que este factor incide en muchas ocasiones en el estado emocional del trabajador, cuando está en buen estado el obrero tiene más ánimo, de lo contrario se desanima porque de ello depende la productividad y su salario.

### **5.2.2 Actividades recreativas para mejorar el rendimiento de los trabajadores**

Entre las actividades recreativas llevadas a cabo para mejorar el rendimiento del trabajador se encuentran la formación de grupos deportivos de softbol, futbol, en días festivos como el día de la madre y del padre se les da un refrigerio.

Algunas acciones que podrían ejecutarse para mejorar el ambiente laboral es la ubicación de pantallas plasmas para que los trabajadores vean televisión y sean informados, realizar actividades cada tres meses e incluir en estas la rifa de regalos y dinero en efectivo, esto contribuiría en la motivación de los obreros .

### **5.2.3 Comunicación entre trabajadores y obreros y resolución de conflictos**

La comunicación con los trabajadores en ocasiones es cercana (saludos de cortesía), sin embargo, deben ser cuidadosos porque como responsables del personal deben seguir algunas reglas que muchas veces son mal interpretadas, por lo tanto en la relación entre revisadores y obreros hay un porcentaje de seriedad.

Los empleadores establecen sus reglas, entre estas están los llamados de atención y en caso de ser reincidente se da carta de despido al obrero, ante el incumplimiento de las mismas se aplican algunas sanciones de acuerdo al código laboral: Arto. 45 si no cumplen el trabajo y se envía un memorándum al trabajador.

Cuando hay conflictos los miembros del sindicato o jefes de área tienen la función de ser mediadores, en ocasiones las partes implicadas se reúnen para establecer acuerdos. Quienes están a cargo de las mediaciones son los jefes de producción, responsables de la empresa y miembros del sindicato, debido a que pueden manejar la situación con ética profesional.

#### **5.2.4 Particularidades de la empresa NACSA**

Existen algunas características que identifican a la fábrica esta que todos los trabajadores usan sus respectivos uniformes, las roleras no usan alhajas, en el área de empaque se celebra el cumpleaños a quienes tienen marca cara, se apoya al trabajador con créditos, se brindan las prestaciones legalmente establecidas. Una de las acciones que se lleva a cabo para incentivar a los obreros esta pagarle al trabajador el mínimo en los días en los que pierde producción.

Se implementan políticas que para mejorar la producción de los obreros como son el establecimiento de horarios, exigencia en cuanto al uso de uniformes, que los obreros al final de cada día dejen los puros prensados, que los trabajadores den aviso de los días en que trabajaran horas extras, aplicación del código laboral y ser estrictos en cuanto a la introducción de comidas y bebidas alcohólicas a la empresa, estas son aplicadas con el objetivo de mantener el orden y generar oportunidades laborales a futuras generaciones.

#### **5.2.5 Funciones del sindicato dentro de la empresa**

La función del sindicato está enfocada en la resolución de conflictos, es decir, la defensa de los derechos de los trabajadores a través de la negociación con las autoridades correspondientes cuando el obrero comete una falta.

#### **Medidas que se toman cuando el trabajador incumple las reglas**

Cuando el trabajador incumple las reglas de la empresa primeramente se dialoga con el trabajador para conocer su versión de los hechos, en los casos de conflictos graves se realiza una reunión con todas las partes implicadas en la situación para escuchar sus

posiciones para llegar a una conclusión que favorezca a quien tenga la razón. Se realizan mediaciones que son presididas por el empleador, secretario y sindicato. Respecto a la comunicación el sindicato está en contacto con los trabajadores.

### **5.2.6 Condiciones que ofrece la empresa a los trabajadores**

Respecto a la condiciones brindadas por la empresa al trabajador todo está bien, entre los convenios que tiene la empresa con los obreros esta la entrega de bonos el día de la madre y padre y en el mes de diciembre se les da una canasta básica, en las primeras ocasiones en que un trabajador asiste a consulta clínica el día no le es descontado, existe una flexibilidad en cuanto a los horarios de entrada y salida para las madres de familia y solteras y en ocasiones no trabajan los sábados. La empresa tiene una estrecha relación con instituciones como: MITRAB, INSS Y MIN

### **5.2.7 Propuesta de acciones para mejorar el estado emocional de las personas obreras de tabaco.**

La propuesta de acciones que se expone fue construida con los insumos generados por los participantes del estudio.

#### **Motivar a los trabajadores/as**

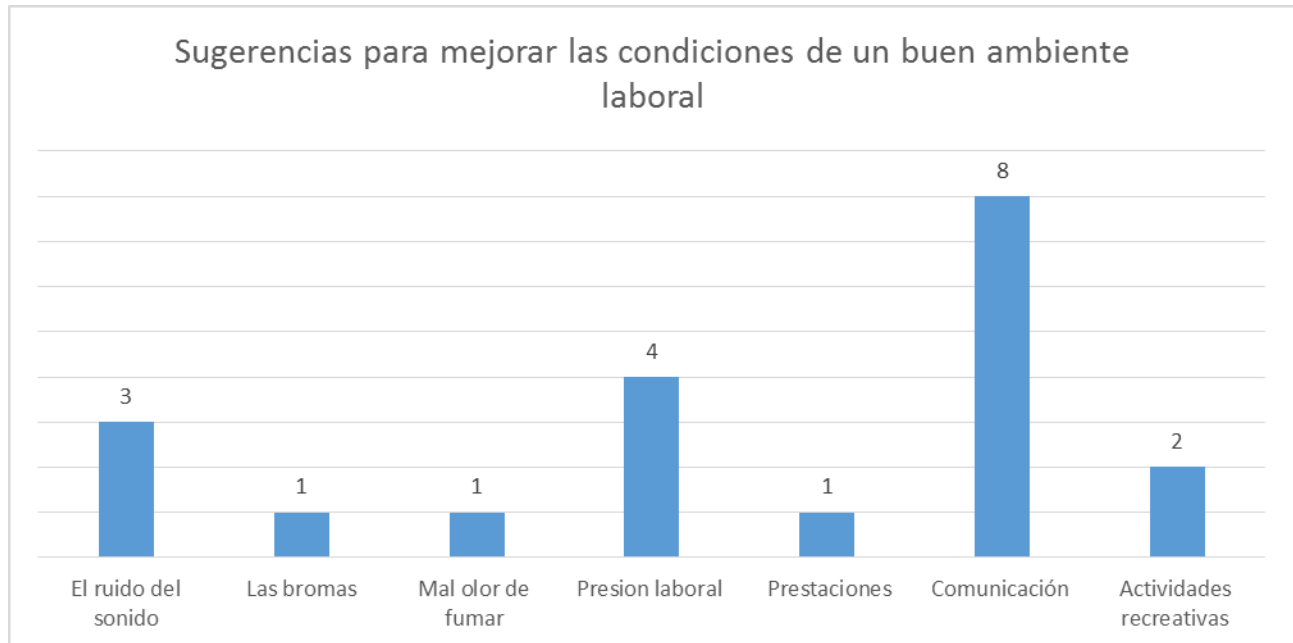
Entre las temáticas que se pueden abordar en charlas y capacitaciones para motivar a los trabajadores están la autoestima, posibles problemas que estén atravesando, oraciones motivacionales, incrementar actividades sociales para contribuir en la recreación principalmente porque las mujeres tienen que lidiar con las actividades cotidianas y laborales.

#### **Mejorar el ambiente laboral**

Para mejorar el ambiente laboral es importante el abordaje de temáticas para motivar al obrero en sus actividades diarias: relaciones humanas, autoestima, reglamentos del código laboral, higiene y seguridad, drogadicción, comunicación asertiva y autocontrol, simultáneamente pueden ponerse en práctica valores para optimizar la comunicación

como son el respeto, confianza, así se contribuirá al buen estado emocional de los trabajadores/as.

**Grafico 8: Propuestas de los obreros para mejorar el ambiente laboral**



En este grafico se muestran las propuestas de que incidan en un ambiente laboral de calidad destacando la **comunicación** juega un papel importante, es decir que genera confianza y sentirse motivados entre los obreros y jefes inmediatos además de una estabilidad emocional equilibrada.

Como segunda condicion mencionaron que la **presion laboral** ya que es un factor que afecta tanto fisico y mental incrementando mucho estrés en los obreros, analizando que este factor es tambien el que repercute daños en el ambiente laboral y social.

En cuanto a las sugerencias para mejorar el ambiente laboral 8 de los encuestados hicieron énfasis en la comunicación, juega un papel importante, es decir que genera confianza y sentirse motivados entre los obreros y jefes inmediatos además de una estabilidad emocional equilibrada 4 en la **disminucion de la presion laboral** ya que es un factor que afecta tanto fisico y mental incrementando mucho estrés en los



obreros, analizando que este factor es también el que repercute daños en el ambiente laboral y social.

Tres expresaron que se debe reducir el ruido, dos quieren que se realicen más actividades recreativas más actividades recreativas, el resto de los participantes dicen que hay que trabajar en la comunicación entre compañeros de trabajo específicamente en las bromas, hacer conciencia acerca del daño que provoca en la salud de quienes inhalan el humo de quienes fuman. En cuanto a las prestaciones laborales los obreros sugieren otras prestaciones con que aun no cuentan.

### **Mejorar el entorno ambiental**

Entre las actitudes que los jefes del personal consideran los trabajadores deben mejorar esta en primer lugar una mejor conducta en lo referente al cuidado del medio ambiente, es decir, botar la basura en el lugar correcto, ya que esto causa desorden en varias áreas de la empresa incluyendo los sanitarios.

### **Implementación de manuales internos**

En cuanto al mejoramiento de la disciplina es de vital importancia que cada jefe de área tenga a mano un manual que contenga información detallada de las funciones de cada trabajador, así mismo, es importante compartir las reglas a los obreros a través de charlas. Otro de los aspectos a mejorar es el cuidado de la materia prima porque de esto depende su producción.

Estas propuestas de acciones se realizaron en base a los resultados encontrados en el estudio, dicho plan de acción requiere de la aprobación de los responsables de la empresa para que los acuerdos queden establecidos aclarados y se logre incidir positivamente en la conducta de los trabajadores y trabajadoras.

A continuación se presenta un plan de acción, el cual contiene objetivos propuestos, estrategias, recursos que se necesiten, así mismo acciones enfatizadas a tratar el estado emocional del trabajador/a de fábrica.

### **5.3.1 Propuesta de acción**

#### **Objetivo general de la propuesta de acción:**

Contribuir a realizar acciones que permitan a los Obreros/as de fábrica NACSA ESTELI enfrentar las problemáticas psicosociales se puedan presentar, en la jornada laboral donde estén incorporados los responsables de la empresa.

#### **Objetivos específicos**

Promover temáticas a los obreros/as que contribuyan al estado emocional en horas laborales

Implementar estrategias para que los obreros/as puedan obtener una información pertinente

Efectuar el funcionamiento de una gestión social en atención psicológica a los obreros que presenten problemas más vulnerables.

## Propuesta de acción

Objetivos	Estrategias	Acciones	Recursos	Participantes	Periodo de ejecución	Responsables
Promover temáticas a los obreros/as que contribuyan al estado emocional en horas laborales	Sensibilizar a los obreros/as sobre la importancia de prevenir comportamientos que dañen la salud pública y psicosocial	Charlas con diferentes temáticas de acuerdo a los problemas identificados	Computador a, equipo de sonido.	Trabajadores de producción( responsables de producción ,bonchero, rolera)	Corto plazo	Personal-dueños de empresa
Implementar estrategias de exhibición de manera visible e informativo para que los obreros/as puedan obtener una información pertinente	Accesibilidad óptica de la información brindada hacia los trabajadores de producción	Realización de murales informativos	Papel bond, poroplas, escarache, imágenes alusivas al tema ,tijera,etc	Jefes empresa, Responsables de producción,	Mediano plazo	Jefes empresa, Responsables de producción

<p>Efectuar el funcionamiento de una gestión social en atención psicológica a los obreros que presenten problemas más vulnerables.</p>	<p>Hacer convenio con instituciones que presten atención psicológica)FA REM-ESTELI,IXCH EN</p>	<p>Hacer un estudio psicosocial para programar citas al psicólogo en instituciones mencionadas.</p>	<p>Recursos humanos, formato de estudio psicosocial</p>	<p>Obreros de producción, Personal de instituciones articuladas</p>	<p>Largo plazo</p>	<p>empresa</p>
--	--	---	---	---	--------------------	----------------

## VI. CONCLUSIONES

A nivel de las fábricas de tabaco en Nicaragua, primordialmente Estelí abarca un número de personas que trabajan por producción, tienden a tener altos riesgos de estrés laboral induciéndoles al desequilibrio emocional, factores que lo condicionan mediante presiones, por ende en el transcurso de dicho estudio se comenta que incide como factor preocupante el estrés laboral, las enfermedades físicas, las relaciones amorosas de parejas, la labor que hombres y mujeres emprenden después de la jornada de trabajo.

Primordialmente la mujer es la que más actividades físicas y mentales hace después de la jornada laboral en la fábrica, demostrando mediante sus propios comentarios los factores que inciden en un desequilibrio en el estado emocional tales como el estado de la materia prima que les asignan, las relaciones personales en el transcurso laboral, especialmente en las relaciones entre mujeres no es casi compatibles mientras en cuanto a la convivencia de hombres y mujeres es más afectiva, pacífica, y comprensiva la falta de comunicación como puente esencial para una mejor convivencia laboral.

Unos de los mejores resultados es que fabrica NACSA presenta las condiciones físicas necesarias, otro punto son las prestaciones, servicios y políticas de la empresa que se ajustan a un buen ambiente laboral incidiendo en el estado emocional de los y las trabajadoras de fábrica, ya sea de carácter negativo o positivo.

Con el estudio se logró evidenciar diversas problemáticas de los trabajadores/as del tabaco, hallazgos que facilitaron la pauta de identificar algunas estrategias para mejorar sus relaciones y condiciones laborales, atendiendo sus necesidades que contribuirán a incrementar la producción, relaciones sociales, autoestima, la equidad de género y un mejor ambiente de trabajo etc.

Este estudio investigativo le servirá como un conocimiento, no solo a los/ las trabajadores sino también como un aporte a los dueños y responsables de la empresa donde hallaran puntos esenciales que ellos mismos desconocen y que actualmente puedan poner en práctica, justificando que no se llegó a un acuerdo ni comunicación ya que es

inaccesible. Como consecuencia positiva traería progresos de finanzas a ambas partes, para mejorar las relaciones personales, laborales y la motivación producir.

## **VII.RECOMENDACIONES**

### **1- A estudiantes**

- Se recomienda que los estudiantes de trabajo social profundicen más en este tema

### **2 A la empresa y sindicato.**

- Implementar estrategias innovadoras para mejorar el ambiente laboral en el trabajo.
- Que el área de recursos humanos de la empresa se encargue de elaborar un plan de acción de capacitaciones con temáticas adecuadas a los problemas psicosociales, a los obreros de producción y revisadores de la empresa NACSA.
- Apertura de la empresa a brindar información que contribuya a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores/as.
- Crear un plan de acción e implementarlos ponerlos en práctica en la conducta de los y las obreras de tabaco.
- Intervenir creando un espacio investigativo en relación a sus comportamientos ya sea negativos o positivos para el bienestar de las familias que trabajen en la empresa.
- Impulsar actividades de recreación que motiven al obrero/a de la fábrica para aumentar su producción.
- El sindicato y los responsables de la empresa formulen propuestas que vayan dirigidas a ayudar a incrementar el rendimiento producción para obtener beneficio ambos.
- Promover la comunicación entre trabajadores y responsable, para así motivar confianza y mermar conflictos laborales.

### **3 -A los obreros**

- Que demanden charlas de formación, cuidado e higiene laboral para disminuir el estrés y mejorar sus relaciones de trabajo.

- Que los obreros de producción participen activamente en las actividades promovidas por la empresa.
- Es importante brindar charlas con enfoque espiritual no enfocados a una ideología religiosa en especial si no hablar de Dios específicamente.



## VIII. Bibliografía

Caribe, I. S. (s.f.). *ISACC*. Obtenido de Nicaragua detrás del negocio del tabaco:  
<http://www.isacc-instituto.org/es/revistas/articulos/12/nicaragua-detras-del-negocio-del-tabaco/>

Dos Santos , T. (1983). *Fuerzas productivas y relaciones de produccion* . Obtenido de <http://ru.iiec.unam.mx/3080/1/02FuePro.pdf>

Dos Santos , T. (1983). *Fuerzas productivas y relaciones de produccion* . Lima. Obtenido de <http://ru.iiec.unam.mx/3080/1/02FuePro.pdf>

Dos Santos , T. (1983). *Fuerzas productivas y relaciones de produccion* . Lima. Obtenido de <http://ru.iiec.unam.mx/3080/1/02FuePro.pdf>

Gomez, C. (2011). *Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa ma organizacional en empresas colombianas*.

Marenco, L., Polanco , G. d., & Ubeda, Y. (2013). *Rotacion del personal en el proceso productivo de la empresa Drew State company S.A, dela ciudad de Esteli*. Esteli.

Mesen Fonseca, R. (s.f). *binass*. Obtenido de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v24n551999/art3.pdf>

Ochoa Silva , I. A., Perez Hernandez, Y. A., & Romero Valdivia, C. A. (2015). *Determinar la incidencia del programa de compensacion en la motivacion laboral de los trabajadores del area de empaque en la empresa PENSA*. Esteli.

OIT/OMS. (1984). *OIT/OMS:Factores psicosociales en el trabajo*. Ginebra. Obtenido de [http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias\\_anteriores/Entradas/2013/11/1\\_OIT\\_OMS\\_Factores\\_Psicosociales\\_en\\_el\\_Trabajo.html](http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias_anteriores/Entradas/2013/11/1_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo.html)

Santos, T. D. (2009). *iiiec*. Obtenido de <http://ru.iiiec.unam.mx/3080/1/02FuePro.pdf>

Tomich, D. (1987). Obtenido de <https://ddd.uab.cat/pub/manuscripts/02132397n4-5/02132397n4-5p209.pdf>

Trabajo, I. N. (2012). *insht.es*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

## IX. ANEXOS

### Anexo No.1 Entrevista a los trabajadores

La presente entrevista tiene como propósito recopilar información de vital importancia en la realización de una investigación.

**Objetivo:** “Identificar problemáticas psicosociales que presentan los trabajadores de la de Fábrica de tabaco NACSA”.

#### I. Datos generales

Estado Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F\_\_\_ M\_\_\_\_\_

**Escolaridad:** Escriba con una x la respuesta correspondiente

Primaria	1 a 3er grado	4to a 6to grado		
Secundaria				
Universidad				

**Estado civil:** Casado/a\_\_\_\_ Soltero/a\_\_\_ Acompañado/a, \_\_\_\_\_Viudo\_\_\_

**Lugar de origen:** \_\_\_\_\_ Estelí\_\_\_\_\_ Barrio donde vive \_\_\_\_\_

**Tiempo de laborar en esta fábrica:** \_\_\_\_\_

**Número de personas que viven con usted**\_\_\_\_\_

**Tipo de parentesco de las personas que viven con usted:**

Esposo/a \_\_\_\_\_, hijos/as\_\_\_ amigos/as\_\_\_ madres/padres\_\_\_\_\_, abuelos\_\_\_\_ sobrinos\_\_\_\_  
hermanos\_\_\_\_, otros\_\_\_\_\_ especifique\_\_\_\_\_.

Donde usted vive es casa:

Propia: \_\_\_\_\_ Alquilada: \_\_\_\_\_ Le dan donde posada\_\_\_\_\_.

**Enfermedad que padece:** \_\_\_\_\_ninguna\_\_\_\_\_

### **I. Opinión de trabajadores sobre el llamado de atención**

- 1) ¿Qué actitud tomas ante un llamado de atención de los responsables inmediatos?
- 2) ¿Qué decisión tomas ante un llamado de atención?

### **II. Actitud del trabajador ante la baja productividad**

- 1) ¿Qué obstáculos se te presenta en el transcurso de tu producción de puros?
- 2) ¿Qué te impide a que hagas baja o poca producción?
- 3) ¿Cómo es tu reacción al hacer poca tarea en la producción?
- 4) ¿Cuál es tu actitud cuando el revisador te saca una buena cantidad de puro de tu producción? ¿Porque?

### **III. Problemas de salud que enfrenta el trabajador**

- 1) ¿Qué enfermedades causa el trabajar en fábricas de puros?

### **IV. Relaciones establecidas entre sus compañeros de trabajo**

- 2) ¿Cuando tienes un problema a quien acude? ¿Porque?
- 3) ¿Cómo afrontas el problema personal en la fábrica?

4) ¿Cómo es tu relación con tus compañeros/as de trabajo?

## **V. Jornadas de trabajo implementadas**

1) ¿Cómo te sientes al final de la jornada?

2) ¿Te has dado cuenta cuál es tu día más cansado y cual tu día más relajado en el trabajo? ¿Porque?

## **VI. Responsabilidades asignadas**

1) ¿Cómo te sientes con el cargo que desempeñas? Porque?

2) ¿si te bajan o suben de cargo que pensarías al respecto?

## **VII. Condiciones de trabajo**

1) ¿Cómo debe ser la materia prima para la elaboración de puro?

2) ¿Cree que el estado de la materia prima incide en el proceso de producción y estado emocional? ¿Porque?

3) ¿Qué te falta para estar más cómodo/a en tu área de trabajo? Porque

- 4) ¿Cómo te gustaría que fueran las condiciones físicas del área de trabajo que te corresponde?

### **VIII. Jornada Laboral y tiempo de descanso**

- 5) ¿Qué haces en horario de descanso?
- 6) ¿Cuánto tiempo tardas en almorzar?
- 7) ¿En cuánto tiempo ingieres alimentos?
- 8) ¿Cuántas veces al día ingieres alimentos?
- 9) ¿Tienes un lugar adecuado para almorzar? ¿Donde y porque ese lugar?
- 10) ¿Después que almuerzas a qué hora te integras a tu trabajo?

### **IX. Relación y comunicación con sus compañeros**

- 11) ¿En qué momento se presentan conflictos con los compañeros de labor?
- 12) ¿Cuáles son las causas comunes de que haya agresiones verbales con tu compañeros/as y tu responsable de producción?

- 13) ¿Cómo son las relaciones de trabajo entre las mujeres obreras de la fábrica?
- 14) ¿Con quién interactúas más en el trabajo? ¿Porque?
- 15) ¿Describe la relación entre hombres y mujeres dentro de la fábrica?
- 16) ¿Qué tipos de problemas se presentan entre hombres y mujeres?
- 17) ¿Cuéntanos como le gustaría que fuera el trato del revisador hacia usted?
- 18) ¿Es buena la relación con los jefes de producción? ¿Porque?
- 19) ¿Qué sugerencias brinda para mejorar las relaciones personales con las cuales le toca trabajar?

## Anexo No 2. Entrevista para responsable de producción

El propósito de esta entrevista es recopilar información que nos permita conocer la opinión de los responsables del área de producción

**Objetivo:** comprender la visión de la empresa sobre la incidencia del estado emocional de los trabajadores y trabajadoras en la productividad.

### I. Datos generales

Edad.:\_\_\_\_ Sexo: F\_\_ M\_\_

Escolaridad: Escriba con una x la repuesta correspondiente

Primaria	
Secundaria	
Universidad	
Iletrado	
Profesión	

Estado civil: Casado/a\_\_\_\_ Soltero/a\_\_ Acompañado/a, \_\_\_\_\_ Viudo\_\_

Lugar de origen: \_\_\_\_\_ Estelí\_\_\_\_\_ vive\_\_\_\_\_

Tiempo de laborar en esta fábrica: \_\_\_\_\_

Enfermedad que padece: \_\_\_\_\_ninguna\_\_\_\_\_



## **Condiciones en las que trabajan**

1. ¿Cómo valoras las condiciones en las que trabajan roleras/as y boncheros/as?
2. ¿Qué servicios presta fabrica NACSA?
3. Qué ventajas tiene elaborar para fabrica NACSA?

## **Condiciones de la materia prima**

4. ¿Cuáles son los requisitos para que la materia prima esté en condiciones adecuadas para el proceso?
5. ¿Cree que el procedimiento de la materia prima incide en el proceso de producción y estado emocional de los obreros/as? ¿Porque?
6. ¿Qué requisitos deben tener los obreros/as de producción para distribuirles la materia prima?

## **Acciones recreativas previstas para los trabajadores**

7. ¿Qué acciones recreativas implementan ustedes como responsables para el rendimiento del trabajo?

8. ¿Qué acciones se realizan para mejorar el estado de ánimo de los trabajadores en la empresa?
9. ¿Qué acciones propondrías para mejorar un ambiente agradable en la empresa?

### **Comunicación en los niveles jerárquicos y los trabajadores**

10. ¿De qué forma comunican un problema sentido por la empresa a los trabajadores de producción?
11. ¿Cómo es la comunicación entre los revisadores y los obreros/as? ¿Porque?
12. ¿Qué medidas toman ante un incumplimiento de las reglas estipulados en el contrato de la empresa?

### **Programas de promoción y motivación a la producción**

13. ¿Qué propuestas futuras tiene para promover las oportunidades de empleo en fábrica NACSA?
14. ¿Qué características tiene fábrica NACSA a diferencia de otras fábricas de puros?

## **Manejos de conflicto dentro de la empresa**

15. ¿Qué métodos han puesto en práctica para mediar los conflictos en la jornada de trabajo?
16. ¿Quiénes hacen las mediaciones de los conflictos a los obreros?

## **Propuestas de mejoras a los conflictos**

17. ¿Qué propone usted para mejorar la disciplina en la empresa?
18. ¿Qué le gustaría mejorar en las actitudes negativas de los obreros de producción?

## **Políticas de la empresa para mejorar la productividad**

19. ¿Qué políticas implementa la empresa para mejorar la productividad en los obreros/as?
20. ¿Con que objetivo se implementan estas políticas dentro de la empresa?

## **Propuestas para mejorar la comunicación y relación entre los trabajadores**

21. ¿Qué valores se pondrían en práctica para mejorar la comunicación entre empleador y trabajador y entre los mismos obreros?

22. ¿Qué propuestas sugiere para mejorar la comunicación entre trabajadores?

### **Propuestas de temáticas que promuevan e incentiven al trabajador**

23. ¿Qué actividades realizan en pro de incentivar a los obreros de producción?  
¿Porque?

24. ¿Qué temáticas sugiere para motivar al obrero/a de producción?

### **Anexo No.3 Entrevista para Doctor de la clínica**

**El propósito de esta entrevista es conocer a profundidad los factores de salud en los obreros/as de tabaco**

1. ¿Qué enfermedades causa el trabajar en fábricas de puros?
  
2. ¿De qué forma incide el estrés en los obreros/as?
  
3. ¿Qué enfermedades físicas causa el estrés?
  
4. ¿De qué manera se puede prevenir las enfermedades provocadas por la inhalación de tabaco?
  
5. ¿Existe algún tipo de tratamiento para el estrés que mediquen? ¿Cuales?
  
6. ¿Qué factores psicosociales afectan a los obreros/as de tabaco?
  
7. ¿Cuáles son las enfermedades que afectan más a los obreros/as?
  
8. ¿Cree usted que las enfermedades como el estrés, cansancio, otras afectan el rendimiento en la producción? ¿Porque?
  
9. ¿Qué temáticas se podrían brindar para motivar al obrero/a?

## **Anexo No.4 Entrevista a sindicato de fábrica NACSA**

**El propósito de esta entrevista es que nos brinde información acerca de sus funciones y acciones que implementa dentro de la empresa**

1. ¿Cuál es su función como sindicato de esta empresa?
  
2. ¿Qué medidas toman ante un incumplimiento de las reglas estipulados en el contrato de la empresa?
  
3. ¿Qué alternativa toman ante una situación de incumplimiento del reglamento de los obreros/as en la empresa?
  
4. ¿Qué métodos han puesto en práctica para mediar los conflictos en la jornada de trabajo?
  
5. ¿Quiénes hacen las mediaciones de los conflictos en los obreros?
  
6. ¿Qué prestaciones cree que faltan para mejorar las condiciones de la empresa?
  
7. ¿Comente como es la comunicación entre sindicato, empleadores y obreros/as?
  
- 8 ¿Que convenios tiene con la empresa?
  
- 9 ¿Qué relación tiene con otras instituciones en pro del bienestar de los obreros de producción?

## **Anexo No 5. Encuesta dirigida a obreros**

**Estimado/a:** Esta encuesta es realizada con el propósito de recabar información necesaria para la realización de una investigación y su colaboración es de vital importancia.

A continuación se le presentan varias preguntas importantes para el estudio y que le solicitamos marque con una X las respuestas que usted considera convenientes:

1. Actitud que tomas ante un llamado de atención de los responsables inmediatos:

Respondes\_\_

Te quedas en silencio\_\_

Ignoras \_\_

Otros\_\_

2. ¿Qué decisión tomas ante un llamado de atención?

Renuncias\_\_

Pedís permiso

Te quedas en silencio\_\_

3. Tipos de enfermedades:

Comunes\_

Crónicas\_\_

4. ¿Cuántas personas viven en tu casa?

Cantidad de hombres\_\_\_

Cantidad de mujeres\_\_

Total: \_\_\_\_\_

5. ¿Tienes niños menores de 5 años?

Si \_\_\_

No\_\_

6.¿Dónde dejas los niños para ir a trabajar?

6. ¿Cuándo tienes un problema personal acude?:

Amigo/a\_\_\_

Bonchero/a\_\_

Rolero/a\_\_

Familiares\_\_

8. ¿Cómo es el ambiente laboral en su trabajo?

Bueno\_

Muy bueno\_\_

Excelente\_\_



Regular\_\_

**Porque:** \_\_\_\_\_

9. ¿Qué ocupación tienes al cargo en la empresa?

Rolero\_\_

Bonchero\_

Revisor\_\_

Jefe de producción \_\_\_\_\_

9. ¿Cada cuánto tiempo evalúas el estándar de producción?

semanal\_\_

quincenal\_\_

mensual\_\_

10. Cifra de estándar de producción: \_\_\_\_\_

1. ¿Realizan actividades para incentivar al trabajador en la producción?

Si\_\_ cuales: \_\_\_\_\_

No\_\_

12. ¿Qué propondría para mejorar el ambiente laboral?

---

13. ¿Cómo es el trato de tu responsable inmediato?

Bueno\_\_

Muy bueno\_\_

Regular\_\_

Mal\_\_

14. ¿Cómo es la relación entre hombres y mujeres dentro de la fábrica:

Buena\_\_

Agradable\_\_

Desagradable\_\_

Mala\_\_

## Anexo No. 6. Indicadores para los instrumentos

Indicadores	Entrevista	Encuesta
-Opinión de trabajadores sobre el llamado de atención	<p>¿Qué actitud tomas ante un llamado de atención de los responsables inmediatos?</p> <p>¿Qué decisión tomas ante un llamado de atención</p>	<p>Actitud que tomas ante un llamado de atención de los responsables inmediatos:                      Respondes__                      Te quedas en silencio____                      Ignoras __                      Otros____</p> <p>Qué decisión tomas ante un llamado de atención                      Renuncias                      pedís permiso                      te quedas</p>
-Actitud del trabajador ante la baja productividad	<p>¿Qué obstáculos se te presenta en el transcurso de tu producción de puros</p> <p>¿Qué te impide a que hagas baja o poca producción?</p> <p>¿Cómo es tu reacción al hacer poca tarea en la producción?</p> <p>¿Cuál es tu actitud cuando el revisador te saca una buena cantidad de puro de tu producción? ¿Porque?</p>	
-Problemas de salud que enfrenta el trabajador	<p>¿Qué enfermedades causa el trabajar en fábricas de puros?</p>	<p>Tipos de enfermedades:                      Comunes_                      Crónicas__</p>
-Conformación de familias		<p>Cuántas personas viven en tu casa:                      Cuántos hombres____                      Cuántas mujeres__                      Tienes niños menores de 5 años: si __                      No__</p>
-Relaciones establecidas entre sus compañeros de trabajo	<p>Cuando tienes un problema a quien acude? Porque?                      Como afrontas el problema</p>	<p>Cuando tienes un problema</p>

<p>-Jornadas de trabajo implementadas</p> <p>Responsabilidades asignadas</p> <p>condiciones de la materia prima</p> <p>-Condiciones físicas</p>	<p>personal en la fábrica? Como es tu relación con tus compañeros/as de trabajo?</p> <p>Cómo te sientes al final de la jornada? Te has dado cuenta cuál es tu día más cansado y cual tu día más relajado en el trabajo? Porque?</p> <p>¿Cómo te sientes con el cargo que desempeñas? si te bajan o suben de cargo que pensarías al respecto?</p> <p>Como debe ser la materia prima para la elaboración de puro? Cree que la elaboración de la materia prima incide en el proceso de producción y estado emocional? Porque?</p> <p>¿En qué condiciones se encuentra tu puesto de trabajo? ¿Cómo te gustaría que fueran las condiciones físicas del área de trabajo que te corresponde? ¿Qué condiciones presenta su área de trabajo? ¿Qué te falta para estar más</p>	<p>personal acude a: Amigo/a___ Bonchero/a___ Rolero/a___ Familiares___ Otros___ Como es el ambiente laboral en su trabajo Bueno_ Muy bueno___ Excelente___ Regular___</p> <p>Que ocupación tienes al cargo en la empresa?</p>
---	--	--

<p>-Tiempos de descanso establecido</p>	<p>cómodo/a en tu área de trabajo</p> <p>¿Cuál es el horario de descanso establecido por la empresa?</p> <p>¿Qué haces en horario de descanso?</p> <p>¿A las 12 cuanto tiempo tardas en almorzar?</p> <p>¿Tienes un lugar adecuado para almorzar? Donde y porque ese lugar?</p>	
<p>-Violencia laboral</p>		
<p>-Relaciones entre mujeres</p>	<p>¿Cómo es el trato de tu responsable inmediato?</p> <p>¿En qué momento se presentan conflictos con los compañeros de labor?</p> <p>¿Cuáles son las causas comunes de que haya agresiones verbales con tus compañeros/as y jefes inmediatos?</p>	
<p>-Relaciones entre hombres y mujeres</p>	<p>¿Cómo son las relaciones de trabajo entre las mujeres obreras de la fábrica?</p> <p>Con quien interactúas más en el trabajo? porque?</p>	
<p>-Relaciones jerárquicas</p>	<p>¿Cómo han sido las relaciones entre hombres y mujeres dentro de la fábrica?</p> <p>¿En algún momento se ha presentado algún problema entre hombres y mujeres?</p> <p>¿Cómo es la relación de usted con el revisor?</p>	
<p>-Horarios para ingerir los alimentos</p>	<p>¿Cómo le gustaría que fuera el trato del revisor hacia usted?</p> <p>¿Es buena la relación con su empleador? Porque?</p> <p>¿Le gustaría mejorar las relaciones con las personas</p>	

	<p>con las cuales le toca trabajar?</p> <p>¿En cuánto tiempo ingieres alimentos? ¿Cuántas veces al día ingieres alimentos?</p>	
<p>-Condiciones en las que trabajan</p> <p>Condiciones de la materia prima</p> <p>- -Estándar de producción</p> <p>-Acciones recreativas previstas para los trabajadores</p>	<p>Como valoras las condiciones en las que trabajan roleras/as y boncheros/as? Qué servicios y condiciones tiene fabrica NACSA? Qué ventajas tiene elaborar para fabrica NACSA?</p> <p>Como debe ser la materia prima para la elaboración de puro? Cree que la elaboración de la materia prima incide en el proceso de producción y estado emocional? Porque?</p> <p>Qué factores inciden en el desequilibrio de producción</p> <p>¿Qué acciones recreativas implementan ustedes como responsables para el rendimiento del trabajo?</p> <p>¿Qué acciones se realizan para mejorar el estado de ánimo de los trabajadores en la empresa?</p> <p>¿Qué acciones propondrías</p>	<p>A cada cuanto tiempo evalúas el estándar de producción semanal____ quincenal____ mensual____</p> <p>cifra de estándar de producción:_____</p>

<p>Criterios de asignación de la materia prima</p> <p>-Jerarquía establecida en la productividad</p> <p>-Comunicación en los niveles jerárquicos y los trabajadores</p> <p>-Cumplimiento al reglamento interno de la empresa</p> <p>-Cumplimiento del código del trabajo</p> <p>-Programas de promoción y motivación a la producción</p>	<p>para mejorar un ambiente agradable en la empresa?</p> <p>¿Cuáles son los requisitos para que la materia prima esté en condiciones adecuadas para el proceso? ¿Qué características deben tener los obreros/as de producción al distribuir la materia prima? De acuerdo a que requisitos se les distribuye la materia prima a los obreros de producción? Hay un área de producción favorita por la empresa? Porque?</p> <p>De qué forma comunican un problema sentido por la empresa a los trabajadores de producción?</p> <p>Como es la comunicación entre los revisadores y los obreros/as? Porque?</p> <p>Se cumplen los reglamentos estipulados en el contrato de la empresa? Porque? ¿Qué decisión toman ante una situación de incumplimiento del reglamento de los obreros/as en la empresa?</p> <p>¿Que propuestas tiene para</p>	
--	---	--

	<p>promover las oportunidades de empleo en fábrica NACSA?  ¿Qué características tiene la fábrica NACSA a diferencia de otras fábricas de puros?</p>	
<p>Manejos de conflicto dentro de la empresa</p>	<p>¿Qué métodos han puesto en práctica para mediar los conflictos en la jornada de trabajo?  ¿Quiénes hacen las mediaciones de los conflictos en los obreros?</p>	



## Anexo No 7. Preguntas a cada fuente

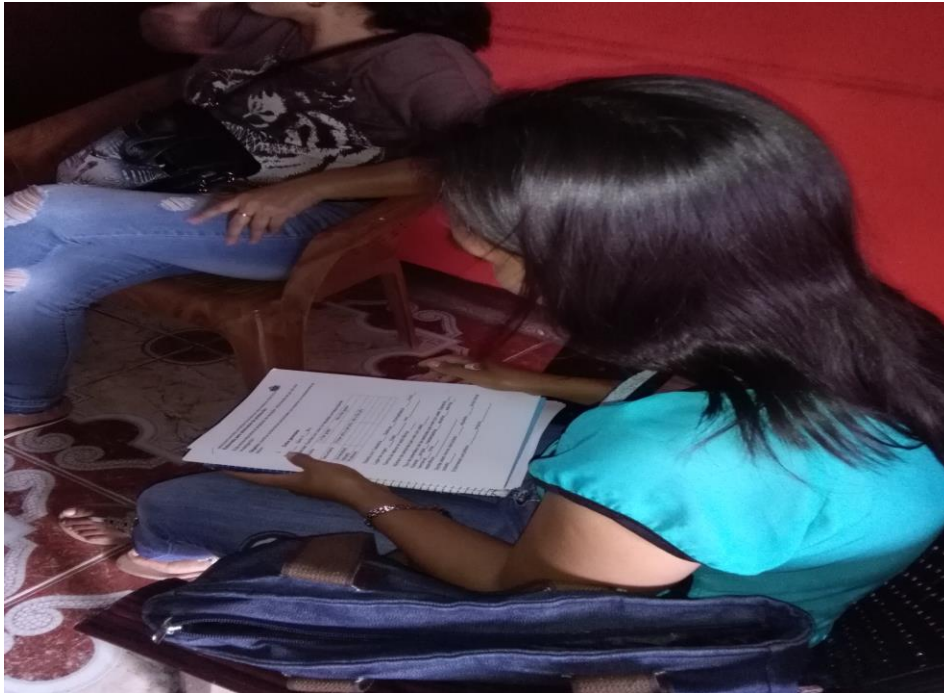
Obreros de tabaco	Jefes	sindicato	Clínica
<p>1. ¿Qué actitud tomas ante un llamado de atención de los responsables inmediatos?</p> <p>2. ¿Qué decisión tomas ante un llamado de atención?</p> <p>3. ¿Qué obstáculos se te presenta en el transcurso de tu producción de puros</p> <p>4. ¿Qué te impide a que hagas baja o poca producción?</p> <p>5. ¿Cómo es tu reacción al hacer poca tarea en la producción?</p> <p>6. ¿Cuál es tu actitud cuando el revisador te saca una buena cantidad de puro de tu producción? ¿Porque?</p> <p>7. ¿si te bajan o suben de cargo que pensarías al respecto?</p> <p>8. Cuando tienes un problema a quien acude? ¿Por qué?</p> <p>9. Como afrontas el problema personal en la fábrica?</p> <p>10. ¿Cómo es tu relación con tus compañeros/as de trabajo?</p> <p>11. ¿Cómo te sientes al final de la jornada?</p> <p>12. ¿Te has dado cuenta cuál es tu día más cansado y cual tu día más relajado en el trabajo? Por qué?</p> <p>13. ¿Cómo debe ser la materia prima para la elaboración de puro?</p> <p>14. ¿Cree que la elaboración de la materia prima incide en el proceso de producción y estado emocional? ¿Por qué?</p> <p>15. ¿¿Cómo te gustaría que fueran las condiciones físicas del área de trabajo que te corresponde?</p> <p>16. ¿Qué te falta para estar más cómodo/a en tu área de trabajo</p> <p>17. ¿Qué haces en horario de descanso?</p> <p>18. ¿Tienes un lugar adecuado para almorzar? Donde y porque ese lugar?</p> <p>19. ¿Cómo es el trato de tu</p>	<p>1) ¿Si te bajan o suben de cargo que pensarías al respecto?</p> <p>2) ¿Cómo debe ser la materia prima para la elaboración de puro?</p> <p>3) Cree que la elaboración de la materia prima incide en el proceso de producción y estado emocional? ¿Por qué?</p> <p>4) ¿Cuáles son las causas comunes de que haya agresiones verbales con tus compañeros/as y jefes inmediatos?</p> <p>5) Como valoras las condiciones en las que trabajan roleras/as y boncheros/as?</p> <p>6) ¿Qué servicios y condiciones tiene fabrica NACSA?</p> <p>7) Qué ventajas tiene elaborar para fabrica NACSA?</p> <p>8) ¿Cómo debe ser la materia prima para la elaboración de puro?</p> <p>9) Cree que la elaboración de la materia prima incide en el proceso de producción y estado emocional? ¿Por qué?</p> <p>10) Qué factores inciden en el desequilibrio de producción</p> <p>11) ¿Qué acciones recreativas implementan ustedes como responsables para el rendimiento del trabajo?</p> <p>12) ¿Qué acciones se realizan para mejorar el estado de ánimo de los trabajadores en la empresa?</p>	<p>1. ¿Cuál es su función como sindicato de esta empresa?</p> <p>2. ¿Qué medidas toman ante un incumplimiento de las reglas estipuladas en el contrato de la empresa? ¿</p> <p>3. ¿Qué métodos han puesto en práctica para mediar los conflictos en la jornada de trabajo?</p> <p>4. ¿Quiénes hacen las mediaciones de los conflictos en los obreros?</p> <p>5. ¿Qué prestaciones cree que faltan para mejorar las condiciones de la empresa?</p> <p>6. ¿Comente como es la comunica con entre sindicato obreros y empleadores?</p> <p>7. ¿Qué convenios tiene con la</p>	<p>10. ¿Qué enfermedades causa el trabajar en fábricas de puros?</p> <p>11. ¿De qué forma incide el estrés en los obreros/as?</p> <p>12. ¿Qué enfermedades físicas causa el estrés?</p> <p>13. ¿De qué manera se puede prevenir las enfermedades provocadas por la inhalación de tabaco?</p>

<p>responsable inmediato?</p> <p>20. ¿En qué momento se presentan conflictos con los compañeros de labor?</p> <p>21. ¿Cuáles son las causas comunes de que haya agresiones verbales con tus compañeros/as y jefes inmediatos?</p> <p>22. ¿Qué opinas de la convivencia dentro de la empresa entre las mujeres obreras de la fábrica?</p> <p>23. ¿Con quién interactúas más en el trabajo? Por qué?</p> <p>24. ¿Describe las relaciones entre hombres y mujeres dentro de la fábrica?</p> <p>25. ¿Qué tipos de problemas se presentan entre hombres y mujeres?</p> <p>26. ¿Cómo le gustaría que fuera el trato del revisador hacia usted?</p> <p>27. ¿Es buena la relación con los jefes de producción? Por qué?</p> <p>28. ¿Qué sugerencias brinda para mejorar las relaciones con las personas con las cuales le toca trabajar?</p> <p>29. ¿En cuánto tiempo ingieres alimentos?</p> <p>30. ¿Cuántas veces al día ingieres alimentos?</p>	<p>13) ¿Qué acciones propondrías para mejorar un ambiente agradable en la empresa?</p> <p>14) ¿Cuáles son los requisitos para que la materia prima esté en condiciones adecuadas para el proceso?</p> <p>15) ¿Qué características deben tener los obreros/as de producción al distribuir la materia prima?</p> <p>16) ¿Hay un área de producción favorita por la empresa? Por qué?</p> <p>17) ¿De qué forma comunican un problema sentido por la empresa a los trabajadores de producción?</p> <p>18) ¿Cómo es la comunicación entre los revisadores y los obreros/as? Porque?</p> <p>19) ¿Qué propuestas tiene para promover las oportunidades de empleo en fábrica NACSA?</p> <p>20) ¿Qué características tiene la fábrica NACSA a diferencia de otras fábricas de puros?</p> <p>21) ¿Qué métodos han puesto en práctica para mediar los conflictos en la jornada de trabajo?</p> <p>22) ¿Quiénes hacen las mediaciones de los conflictos en los obreros?</p> <p>23) ¿Qué prestaciones cree que faltan para mejorar las condiciones de la empresa?</p> <p>24) ¿Qué propone usted para mejorar la disciplina en la empresa?</p> <p>25) ¿Qué le gustaría mejorar en las actitudes negativas de los obreros de</p>	<p>empresa?</p> <p>8. ¿Qué relación tiene con otras instituciones en para el bienestar de los obreros de producción?</p>	
--	---	--	--

	<p>producción?</p> <p>26) ¿Qué políticas implementa la empresa para mejorar la productividad en los obreros/as?</p> <p>27) Con que objetivo se implementan estas políticas dentro de la empresa?</p> <p>28) ¿Qué valores se pondrían en práctica para mejorar la comunicación entre empleador y trabajador y entre los mismos obreros?</p> <p>29) ¿Qué propuestas sugiere para mejorar la comunicación entre trabajadores?</p> <p>30) ¿Qué actividades realizan en pro de incentivar a los obreros de producción? Porque?</p> <p>31) Que temáticas sugiere para motivar al obrero/a de producción?</p>		
--	--	--	--

## Anexo N0.8 FOTOGRAFIAS

### Entrevista a una obrera de producción



### Entrevista a un obrero de producción con 20 años de laborar



## Entrevista a responsable de producción



## Encuesta dirigida a rolera de fábrica NACSA



Proceso de rolado del puro



