

FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO LABORAL DE ACUERDO CON LOS PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO QUE PRESENTAN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DISTRAVES S.A DE CÚCUTA



Universidad Simón Bolívar

Sandra Susana Jaimes Mora¹, Jessica Vianessa Márquez Gómez²,
Lizbeth Paola Pernía Orozco³.

RESUMEN

Objetivo. El objetivo de esta investigación fue Analizar los factores psicosociales a nivel organizacional que determinan el comportamiento laboral en los empleados de la empresa Distraves S.A Cúcuta (Colombia). **Método.** Para ello, se realizó una investigación cuantitativa descriptiva se trabajó bajo un diseño no experimental de tipo transversal. La información se recolecto a través de una encuesta por medio de preguntas cerradas utilizando como modelo el ISTAS21 que es un cuestionario realizado por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca que se utiliza para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo. Del mismo modo se utilizó el SPSS. **Resultados.** Los resultados reflejaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas a la falta de capacitación; ya que esto hace que los empleados no estén en las mejores condiciones para desarrollar sus actividades, las condiciones en sus puestos de trabajo, disponibilidad de recursos, en cuanto a la administración y gestión de la empresa. **Conclusiones.** Los principales hallazgos de este trabajo sugieren que las empresas deben gestionar y planificar a los empleados el mejoramiento de desarrollo de sus capacidades y habilidades, teniendo en cuenta la motivación ya que es el aspecto más importantes para ellos a través de la construcción de acciones para la generación de satisfacción en cada uno de ellos con el fin de generar un verdadero valor agregado a su empresa y permitir que la empresa sea exitosa frente a su competencia.

Palabras clave: comportamiento organizacional, factores psicosociales, gestión, psicosocial, gestión del talento humano, organización, gestión administrativa,

ABSTRACT

Objective. The objective of this research was to analyze the psychosocial factors that determine the organizational level job performance among employees of the company Distraves SA Cucuta (Colombia). **Method.** For this, a descriptive quantitative research was conducted; we worked under a non-experimental cross-sectional design. The information was collected through a survey through closed questions using as a model the ISTAS21 is a questionnaire conducted by a team of researchers from the National Institute of Occupational Health in Denmark that is used to prevent psychosocial risks at work. Similarly SPSS was used. **Results.** The results showed physical and psychological manifestations associated with lack of training; as this makes employees are not in the best conditions to develop their activities, the conditions in their jobs, availability of resources, in terms of administration and management of the company. **Conclusions.** The main findings of this study suggest that companies should manage and plan employees improved development of their skills and abilities, considering the motivation as it is the most important aspect for them by developing actions for generating satisfaction in each of them in order to generate real added value to your company and allow the company to be successful against its competitors.

Keywords: organizational behavior, psychosocial factors, management, psychosocial, human resource management, organization, administrative management.

¹Magister Práctica Pedagógica. Coordinadora Formación para la investigación de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta.

² Administración de empresas, Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta.

³ Administración de empresas, Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta.

FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO LABORAL DE ACUERDO CON LOS PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO QUE PRESENTAN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DISTRAVES S.A DE CÚCUTA

1. INTRODUCCIÓN

El comportamiento de las personas puede generar en las empresas aspectos negativos de diferente índole: antisociales, improductivos, disfuncionales e inapropiados para la organización.

Actualmente en la sociedad, el progreso de las organizaciones se localiza afectado por las condiciones del entorno que exige que se tengan en cuenta numerosos elementos que son difícilmente predecibles y cambiantes. Como son: la demanda de los clientes, la globalización de la economía, la innovación y el cambio tecnológico, y la naturaleza de la competencia. La competencia del mercado actual requiere de empresas organizadas dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

Del mismo modo, la competitividad de las empresas no se fundamenta exclusivamente en la inversión en tecnologías, sino también, en el factor humano, en la calidad e iniciativa de los recursos humanos de la empresa, ya que es uno de los aspectos más difíciles de lograr en toda organización.

Por lo tanto, el proyecto de investigación a que hace referencia el presente artículo se fundamentó en conocer los factores psicosociales que se presentan en la empresa Distraves S.A, permitiendo determinar cómo es su comportamiento y que grado de satisfacción presentan los empleados en dicha organización. Por lo cual se pretendió observar cómo el empresario y el área del talento humano gestionan los procesos dentro de la empresa en la dirección de los empleados. Ya que los empresarios de cierta manera suelen pensar que lo más importante es generar ingresos, crecimiento y participación de la empresa y no tienen en cuenta que para lograr esos aspectos necesitan

del apoyo, conocimiento y habilidades de sus empleados; pues ellos son los que realizan las actividades dentro de la organización. Se da entonces que los empresarios deben mantener a sus empleados motivados, ofreciéndoles incentivos y sobre todo haciéndolos sentir parte de una familia empresarial; para que su desempeño mejore y sea más eficiente en su lugar de trabajo, proponiendo alternativas y logrando cambiar actitudes negativas por actitudes favorables. Sin embargo, dicho proyecto pretendió ubicar los factores psicosociales más importantes que se presentan dentro de la organización. Con base en esto se planteó como objetivo general: Analizar los factores psicosociales a nivel organizacional que determinan el comportamiento laboral en los empleados de la empresa Distraves S.A; el cual busca dimensionar el nivel de motivación, satisfacción y actitud que presenta el personal. Para ello, se diseñó un instrumento constituido por 88 preguntas, las cuales permitieron lograr el objetivo planteado. De esta manera a partir de la investigación que se realizó se pudo mostrar la influencia de los factores psicosociales del comportamiento laboral en el desempeño y satisfacción de los empleados en la organización, ya que pueden generar de cierto modo problemas al interior de las relaciones e interacciones de la organización; pudiendo presentar alteraciones en el ambiente laboral; lo cual afectaría sin duda alguna, la productividad y el crecimiento de la empresa.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación asume un fenómeno que requirió ser asumido desde un enfoque cuantitativo bajo un diseño descriptivo, por tanto el tipo de investigación "Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población." (Sampieri, et al 2014, p.80). De acuerdo a las primeras características del autor este tipo de investigación es adecuado para el trabajo inves-

tigativo desarrollado. Este proceso permitió acceder a información que permitió describir la influencia que tiene el comportamiento en el desempeño laboral en los empleados y como los empresarios y la gestión del talento humano hacen parte para que se logre ese desempeño.

De esta forma, la población es el objeto y estuvo constituida por 12 empleados de la empresa Distraves S.A localizada en la dirección calle 16N# 6-36 Zona industrial; Debido al tamaño de la población se optó por asumir una muestra censal conformada por la totalidad de los 12 empleados de la empresa Distraves S.A, pues como establece Ramírez. (1999), la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Para la recolección de la información Utilizó como técnica la encuesta, por medio del diseño de un cuestionario construido a partir del proceso de operacionalización de variables realizada desde los marcos teóricos abordados por medio de preguntas cerradas y utilizando como modelo el ISTAS21 que es un cuestionario realizado por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca que se utiliza para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo.

Del mismo modo se utilizó el software SPSS, desde la cual se logró un instrumento. Se implementó una encuesta en la empresa Distraves S.A la cual permitió identificar los factores psicosociales en torno al clima organizacional que se presentan en dicha empresa.

El diseño de este instrumento se orientó teniendo en cuenta los factores motivacionales e higiénicos de la teoría de Herzberg,(Chiavenato, 2005, p286) el cual detalla el contenido del problema de la investigación. Así el instrumento constó de 13 de bloques de preguntas tipo Likert. Del mismo modo, a través de este instrumento se logró determinar cuáles fueron los factores psicosociales relacionados en el desempeño laboral de los empleados.

3.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Dentro algunos resultados se destaca la percepción de los investigados en torno a los procesos de

cualificación que la empresa ofrece.

Estos resultados reflejaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas a la falta de capacitación; ya que esto hace que los empleados no estén en las mejores condiciones para desarrollar sus actividades, las condiciones en sus puestos de trabajo, disponibilidad de recursos, en cuanto a la administración y gestión de la empresa.

Para el autor Herzberg (1959), los factores higiénicos son factores importantes para la satisfacción de los empleados de cualquier empresa. Destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente, ósea, se incentiva a la persona a cambio de trabajo.

Así mismo dentro de la dimensión en torno a los factores motivacionales para la labor en la empresa, de acuerdo con la figura 2, se pudo encontrar que estos involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son diseñados para atender a los principios de eficiencia y de economía, suspendiendo oportunidades de creatividad de las personas. Esto hace perder el significado psicológico del individuo, el desinterés provoca la “desmotivación” ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Según Herzberg (1959), los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundos y estables cuando son óptimos. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción del individuo Herzberg los llama factores de satisfacción. En efecto, las empresas y más su área del talento humano deben garantizar estabilidad al empleado no solo en relación al cargo sino también en cuanto al aspecto motivacional para que estos no pierdan el interés de ser responsable con sus obligaciones y haga que el clima y cultura en la organización sea favorable y permita tener una buena relación interpersonal entre los trabajadores.

4. CONCLUSIONES

Una vez desarrollada la investigación es importante resaltar que los factores psicosociales les compete a las empresas y más su área del talento humano gestionarla ya que los empleados son sus clientes internos importantes para que se lleve a cabo el funcionamiento de la empresa, en donde deben promover estímulos para que se sientan motivados y satisfechos en sus puestos de trabajo reconociéndoles sus capacidades y habilidades.

Finalmente, se analizó que el comportamiento de los empleados es una dimensión psicológica, social y cultural, es decir, que la empresas deben gestionar y planificar a los empleados el mejoramiento de desarrollo de sus capacidades y habilidades, teniendo en cuenta la motivación ya que es el aspecto más importantes para ellos a través de la construcción de acciones para la generación de satisfacción en cada uno de ellos con el fin de generar un verdadero valor agregado a su empresa y permitir que la empresa sea exitosa frente a su competencia.

5. BIBLIOGRAFÍA

Centro de referencia de organización del trabajo y salud & Instituto sindical de ambiente, trabajo y salud (ISTAS) (2010). Manual del método CoP-soQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales Recuperado de http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf

Chiavenato, Idalberto, Introducción a la teoría general de la administración, 7ª Ed. McGraw Hill, 2005.

Hernández, Sampieri; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar, Metodología de la Investigación, 4ª Ed. McGraw Hill, 2004

Herzberg, F., Mausner, B., Bloch S., B. (1959) La motivación para el trabajo, 2ª Ed. New york: Wiley

Ramírez, T. (1999). Como hacer un proyecto de investigación. (1ra ed.). Caracas, Panapo.

Rodríguez, Mariela. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? Observatorio Laboral Revista Venezolana, Enero-Junio, 127-141