

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA



Título:

Prevalencia de los factores de riesgos ergonómicos en el área de caja en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, Distrito Nacional, República Dominicana, período octubre 2020-enero 2021

Sustentantes:

Esther Alexandra Ledesma Almonte 16-0726

Johanna Mariela Encarnación Arias 16-0197

Para la obtención del grado de:

Licenciada en Psicología Industrial

Asesores:

Lic. Balduino Rainiero Acosta Pérez, M.A.

Lic. Jesús Peña Vásquez, M.A.

Santo Domingo, D.N., Republica Dominicana

Febrero 2021

Prevalencia de riesgos ergonómicos en el área de caja en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Distrito Nacional, República Dominicana, período octubre 2020-enero 2021.

Carta de autorización



Señores: Escuela de Psicología
Asunto: Entrega Trabajo de Investigación
Fecha: 15/1/2021

Por medio de la presente hacemos entrega formal del trabajo de investigación realizado por los (las) estudiantes de Psicología Industrial:

Nombre Matricula

Esther Alexandra Ledesma Almonte 16-0726

Johanna Mariela Encarnación Arias 16-0197

El estudio lleva por título: Prevalencia de los factores de riesgos ergonómicos en el área de caja en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, Distrito Nacional, República Dominicana, período octubre 2020-enero 2021.

Así mismo queremos certificar que los estudiantes agotaron el proceso de acompañamiento requerido para presentar defensa del trabajo realizado, por lo cual autorizamos la entrega del mismo a los jurados para su conocimiento y revisión, así como la asignación de la fecha, hora y lugar de la presentación y sustentación de este estudio.

Cordialmente,

Lic. Balduino Rainiero Acosta Pérez

Asesor de contenido

Lic. Jesús Peña Vásquez

Asesor Metodológico

Declaración de Autor de Obra Intelectual Original

Declaración de Autor de Obra Intelectual Original para la presentación de **Tesis de Grado o Informe Final de Programa de Curso Modular**, de Acuerdo a disposiciones Vigentes de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Nombres de los estudiantes _____ y
_____ **Con cedula de identidad y registro electoral**
No. _____ y _____.

Declaro: Ser el autor/a de la tesis que lleva
por Título _____

_____ Asesorada por
(_____) quien presentó a la coordinación de metodología e
investigación de la Escuela de (_____), para que sea defendida y
evaluada en sesión pública.

Que la tesis es una obra original. Además, puede ser libremente consultable.

Que me consta que una vez la tesis haya sido defendida y aprobada, su divulgación se
realizará bajo licencia de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Que el contenido de la tesis y su publicación no infringe derechos de propiedad intelectual,
industrial, secreto comercial o cualquier otro derecho de terceros, por lo que exoneró a la
Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de cualquier obligación o responsabilidad ante
cualquier acción legal que se pueda suscitar derivada de la obra o de su publicación. `

Estos datos no vulneran derechos de terceros y por lo tanto asumo cualquier responsabilidad
que se pueda derivar de las mismas y de su publicación, como constancia, firmamos el
presente documento.

Santo Domingo, DN., República Dominicana, el día, ___ del mes de _____ del año
_____.

Firma Estudiante _____

Índice de contenido

Carta de autorización	3
Declaración de Autor de Obra Intelectual Original	4
Índice de tablas y figuras.....	9
Dedicatorias y Agradecimientos	13
Capítulo 1, Presentación del problema	21
1.1 Planteamiento del problema.....	21
1.2 Identificación del problema.....	24
1.3 Preguntas de investigación.....	25
1.4 Justificación del problema.....	25
1.5 Objetivos.....	27
1.5.1 Objetivo General.....	27
1.5.2 Objetivos específicos.....	27
1.6 Propósito de la investigación.....	27
Capítulo 2, Marco Teórico	28
2.1 Antecedentes de la ergonomía.....	28
2.1.1 Antecedentes históricos de la ergonomía.....	28
2.1.2 Antecedentes históricos internacionales.....	30

2.1.3 Antecedentes nacionales	31
2.2 Teorías sobre los riesgos ergonómicos	32
2.2.1 La Psicología.....	32
2.2.2 Psicología Organizacional.....	33
2.3 Ergonomía.....	33
2.3.1 Objetivo de la ergonomía	34
2.3.2 Alcance de la ergonomía.....	34
2.3.3 Funcionamiento de la ergonomía	35
2.4 Seguridad laboral	38
2.5 Salud	39
2.5.1 Salud ocupacional	39
2.6 Peligro ergonómico	39
2.7 Riesgo ergonómico	40
2.7.1 Factores de riesgos ergonómicos:	40
2.7.2 Clasificación de los riesgos ergonómicos	40
2.7.3 Factores de riesgos ambientales	41
2.8 Factores de riesgos psicosociales	43
2.8.1 Tipos de Riesgos Psicosociales	43

2.8.2 Características de los riesgos Psicosociales	43
2.8.3 Principales riesgos psicosociales.....	44
2.8.4 Efectos de los principales riesgos psicosociales	45
2.9 Identificación de los riesgos ergonómicos	46
2.10 Métodos de análisis ergonómicos	47
Capítulo 3, Marco contextual.....	48
3.1 Reseña de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña	48
3.1.1 Misión, visión y valores	49
3.2 Recintos.....	50
3.2.1 Recinto Santo Domingo	50
3.2.2 Recinto La Vega.....	50
3.3 Recursos de apoyo a la docencia.....	51
3.4 Laboratorios	52
3.4.1 Talleres y laboratorios por facultad.....	52
3.5 Bibliotecas.....	54
Capítulo 4, Delimitación del estudio.....	55
4.1 Delimitación de la población	55
4.2 Ubicación temporal del estudio.....	55

4.3 Delimitación geográfica	55
4.4 Métodos y materiales	55
4.5 Población.....	56
4.6 Criterios de inclusión de la población.....	56
4.7 Diseño de la investigación	56
4.8 Procedimiento de la investigación	56
4.8.1 Fuentes primarias y secundarias.....	56
4.9 Instrumentos.....	57
4.10 Cronograma.....	58
Capítulo 5, Presentación y análisis de los resultados obtenidos.....	59
5.1 Distribución de la encuesta	59
5.2 Distribución de la población	60
5.3 cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajas.....	64
Conclusión.....	89
Recomendaciones	93
Referencias bibliográficas	96
Anexos	103

Índice de tablas y figuras

Tabla No.1: Disciplinas relacionadas a la ergonomía	35
Tabla No. 2: Tipos de ergonomía geométrica.....	37
Tabla No. 3: Explicación de los métodos de análisis ergonómicos.....	47
Tabla No. 4: Facultad de arquitectura y artes	52
Tabla No. 5: Facultad ciencias y tecnología.....	53
Tabla No. 6: Facultad de ciencias de la salud.....	53
Tabla No. 7: Facultad de ciencias agropecuarias y de recursos naturales.....	54
Tabla No. 8: Sexo de la población	58
Tabla No. 9: Edades de la población	59
Tabla No.10: Tiempo en el puesto de trabajo.....	60
Tabla No.11: Turno de trabajo.....	61
Tabla No.12: Cronograma.....	62
Tabla No.13: Encuestas enviadas y llenadas.....	63
Tabla No.14-Figura 10 ¿Cree usted que la altura su estación de trabajo es adecuada para la labor que se desempeña?	64
Tabla No.15-Figura 11: ¿La silla que utiliza para realizar sus labores le resulta cómoda?	65
Tabla No:16-Figura 12: ¿Considera que el monitor está colocado de manera cómoda para trabajar?	66
Tabla No:17-Figura 13: ¿Considera que la temperatura de su espacio de trabajo es adecuada?	67
Tabla No.18-Figura 14: ¿Le afecta el ruido en su lugar de trabajo?.....	68
Tabla No.19-Figura 15: ¿Se siente feliz en su puesto de trabajo?.....	69
Tabla No.20-Figura 16: ¿Se siente conforme con las tareas que realiza en su puesto de trabajo?	70
Tabla No.21-Figura 17: ¿En el último mes, se ha sentido fatigado por cuestiones laborales?	71
Tabla No.22-Figura 18: ¿Cree que las condiciones del puesto le ayudan al logro de metas?	72
Tabla No:23- Figura 19: ¿Cree que el no lograr las metas del puesto, le provoca desmotivación?	73
Tabla No:24- Figura 20: ¿Considera que ha disminuido su productividad debido a las condiciones físicas de su puesto?	74
Tabla No.25- Figura 21: ¿Siente usted estrés laboral?.....	75
TablaNo.26- Figura 22: ¿Las condiciones físicas del puesto, interfiere con la comunicación internas y/o externa?	76

Tabla No.27- Figura 23: ¿La comunicación interna y/o externa existente en su trabajo, le provoca enfado?	77
Tabla No.28- Figura 24: ¿El espacio de trabajo, le provoca dificultad para concentrarse en sus tareas?	78
Tabla No:29-Figura 25: ¿Tiene usted momentos de descanso dentro de su horario de trabajo?	79
Tabla No.30- Figura 26: ¿En el último mes, por la carga laboral ha percibido disminución del apetito?	80
Tabla No.31- Figura 27: ¿En el último mes, por la carga laboral ha presentado imposibilidad de conciliar el sueño?	81
Tabla No.32- Figura 28: ¿En el último mes, por la carga laboral ha presentado con frecuencia falta del deseo sexual?	82
Tabla No.33- Figura 29: ¿Ha sentido usted en algún momento deseos de dejar el trabajo?	83
Tabla No.34- Figura 30: ¿Se le ha diagnosticado algún tipo de condición de salud por las funciones de su puesto de trabajo?	84
Tabla No:35- Figura 31: ¿Usted consume medicamentos producto a las funciones que realiza en puesto de trabajo?	85
Tabla No:36- Figura 32: ¿Sabe usted lo que es un riesgo laboral?.....	86
Tabla No.37- Figura 33: ¿Conoce las normas de prevención de riesgos laborales en la República Dominicana?	87
Tabla No.38- Figura 34: ¿La empresa efectúa periódicamente estudios para la vigilancia de la salud de los colaboradores?	88

Tabla de figuras

	Pág.
Figura No.1: Posición ergonómica correcta.....	22
Figura No.2: Concepto de salud	39
Figura No.3: Distribución de los factores ergonómicos en el trabajo.....	42
Figura No.4: Tipos de factores de riesgos psicosociales	43
Figura No.5: Organigrama de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.....	50
Figura No.6: Sexo de la población	60
Figura No.7: Edades de la población	61
Figura No.8: Tiempo en el puesto de trabajo.....	62
Figura No.9: Turno de trabajo.....	63
Figura No.35: Silla ergonómica recomendada.	94

Dedicatorias y Agradecimientos

Dedicatoria

Este logro va dedicado a Dios por ser el soporte que me ha mantenido de pies ante todas las adversidades y darme la paciencia para esperar los resultados de todo lo que he pedido.

A mis padres, Alexander Ledesma y Claudia Almonte, porque mi mayor satisfacción es hacerlos sentir orgullosos de mí, demostrarles que, gracias por sus esfuerzos.

A mi segunda madre, Esther Almonte, a pesar de ser mi tía, siempre ha sido una madre para mí, por darme ánimos para seguir adelante, apoyándome en todo y orgullosa de mis logros.

A mis abuelos, Francisco Almonte y Daniela Abreu, por enseñarme que estudiar es lo más importante, por incitarme cada día a ser mejor ser humano y apoyarme en todos mis proyectos.

Por último, a mis hermanos Ariel Ledesma, Claudia Amézquita y Alexis Amézquita, quiero demostrarles que así, como yo puedo completar mi meta ellos también pueden, por acompañarme en cada momento importante de mi vida y sentirse orgullosos de mis logros.

Esther Ledesma Almonte

Agradecimientos

Gracias a Dios, por permitirme culminar mis estudios y todas las metas hasta ahora.

Gracias a mis padres, Alexander Ledesma y Claudia Almonte, primero por darme la vida y por todos sus sacrificios para que yo pudiera estudiar y tener un mejor futuro, me enseñaron que con dedicación puedo lograr todo lo que me proponga.

A mis abuelos, Francisco Almonte y Daniela Abreu, por estar siempre para mí, sus hijas y demás nietos, son mi mayor empuje.

A mi compañera Johanna Mariela, por ser una hermana que me dio la vida, gracias por desde el primer día demostrar la excelente amiga que eres con todos, por acompañarme en este camino que no fue para nada fácil, por tu compromiso y dedicación para lograr concluir nuestros estudios.

A mi asesor Balduino Acosta por su dedicación, esfuerzo, paciencia y la disposición de ayudarnos en nuestro proceso de tesis, por brindarnos sus conocimientos en una de las materias claves para nuestra carrera, además de motivarnos para dar lo mejor de nosotras.

A la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) por permitirme ingresar y culminar mis estudios, además de darnos el placer de desarrollar esta investigación en sus instalaciones.

Esther Ledesma Almonte

Dedicatoria

En primer lugar, se la dedico a Dios, esto no hubiese sido posible sin él. Gracias por no dejarme sola, por permitirme superar cada obstáculo que se presentaba, guiarme en este trayecto y bendecirme de una manera extraordinaria.

A mis padres, Johnny Encarnación y Sandra Arias. Gracias por siempre encaminarme, por creer en mí, ser mi soporte y darme todo su amor.

A mis hermanas Melisa Encarnación y Johenny Encarnación, por siempre estar conmigo y brindarme siempre todo su apoyo y amor incondicional.

Por último, dedico mi tesis a mis abuelos Ramona Antonia Melo, Nelson Rafael Melo y Altagracia Miguelina Encarnación, por ser mi soporte ante este gran proyecto, por brindarme su amor, pero, sobre todo, va dedicado a mi ángel eterno Milcíades Del Carmen Encarnación, abuelo, este título va dedicado para ti porque sé que, aunque no estés aquí conmigo sé que me acompañaste siempre.

Johanna Mariela Encarnación Arias

Agradecimientos

Agradezco a Dios por permitirme completar esta fase de mi vida de forma exitosa.

Gracias a mis padres, Johnny Encarnación y Sandra Arias por apoyarme en este arduo proceso, por ser mi motivo principal de seguir adelante a pesar de todas las pruebas que la vida me ponía, por ser siempre ayudarme a dar lo máximo en este proceso, por mostrarme su amor en una forma única.

A mis hermanas Melisa Encarnación y Johenny Encarnación por darme su apoyo incondicional en este proceso tan importante de mi vida. Por ser siempre quedarse conmigo hasta tarde y participar en cada momento de este proceso.

Agradezco a mi tía Leyrin Castillo, por siempre confiar en mí y hacerme saber que tengo su apoyo incondicional, por ayudarme en estos 4 años de carrera y hacerme saber que estaba presente siempre. También, gracias a Awanda Castillo y Jonathan Morales, por siempre brindarme su apoyo incondicional, por estar desde el principio conmigo y brindarme su amor. Mi madrina Leidy Marte, por siempre formar parte cada momento de mi vida y de este proyecto tan importante para mí.

A mi compañera Esther Ledesma, por su amistad durante estos años, por abrirme las puertas de su corazón, por siempre estar ahí para mí, por elegirme como su amiga y compañera de proyecto, por su trabajo y dedicación para ver nuestros sueños realizados. Definitivamente gracias por tu apoyo incondicional y por recorrer este camino conmigo.

Sin duda alguna, agradecerles a mis compañeras de la universidad: Ashley Ossers, Andreina Burgos, Paola Rosa, Jennifer López, Marcelly Santana y Angela Melo. Ellas, quienes, desde el inicio de esta etapa en nuestras vidas, nos apoyamos mutuamente, nos acompañamos en cada asignatura, reímos, lloramos y nos convertimos en grandes amigas, compartiendo momentos únicos e inolvidables.

Por otro lado, agradecerles a mis amigos y hermanos de toda la vida: Juliannie Florencio, Oneiris Cuello, Pedro Luis Frías, Lillian Astacio, Nicaurys Ramírez, Angélica Ferreras, Génesis Soto y Madeline Feliz.

Gracias a mi asesor Balduino Rainiero por su gran dedicación, por su responsabilidad y puntualidad en cada momento de este proceso. Gracias por esos mensajes motivacionales todas las mañanas, por animarnos, por estar pendiente a nosotras desde el principio hasta que finalizó este proyecto, por siempre hacer que diéramos esa milla extra.

Gracias a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña por permitirme ser parte de ella. Gracias a sus docentes por dar lo mejor de ellos, gracias a ellos estoy aquí.

Johanna Mariela Encarnación Arias

Introducción

En la actualidad, las investigaciones basadas en los factores de riesgos ergonómicos en el ámbito laboral han adquirido relevancia, debido, a que influyen sobre el colaborador, sus compañeros y la organización misma. Estos factores influyen en el contenido de la tarea, salud y tranquilidad del trabajador en su dimensión psicológica, física y social (Gómez, González, López & Rodríguez, 1996).

La ergonomía permite un estudio minucioso de los factores que tienen influencia positiva o negativa en la jornada laboral de un colaborador; por esto, es necesario tomarlos en cuenta, y así, los rendimientos laborales serán buenos para la empresa y el trabajador.

Esta disciplina permite determinar para cada puesto laboral las exigencias que generan consecuencias, por ejemplo, el estrés, la fatiga mental, síndrome de Burnout, descontento laboral, problemas de relación, la extensión horaria de la jornada, entre otros. Por esta razón, la salud de la población de los cajeros es importante para las empresas; un cajero en perfecto estado de salud, se traduce en mejor productividad.

Hoy desde los distintos estamentos administrativos se hace una verificación de los factores de riesgos ergonómicos que estos desencadenan en el trabajador, destacándose el estrés como la patología común en el ambiente laboral, perjudicando la productividad del colaborador (Díaz, 2010).

Los empleados son propensos a factores de riesgos físicos, psicosociales y ergonómicos, dichos factores se presentan por cambios constantes de organización en el trabajo que puede provocar distintas enfermedades de salud mental, alterando la conducta y emociones del trabajador (Alastruey, 2012).

Todas las empresas de cualquier sector sean público o privado deben ser conscientes de la existencia de esta problemática, es necesario tener a los colaboradores saludables.

Esta investigación se basa en los factores de riesgos ergonómicos en las cajeras de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU).

Este estudio está dividido en cinco capítulos, que son los siguientes:

En el capítulo 1, está la presentación, planteamiento, identificación del problema, preguntas, justificación, objetivos y el propósito de la investigación.

En el capítulo 2, que corresponde al marco teórico, se presentan los antecedentes históricos, nacionales e internacionales, conceptos claves y las bases teóricas de los riesgos ergonómicos.

En el capítulo 3, se expone el marco contextual, se encuentra la reseña histórica, misión, visión, valores, recintos, recursos de apoyo a la docencia, laboratorios, talleres, facultades y bibliotecas de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU).

En el capítulo 4, se desglosa la delimitación geográfica, población, ubicación temporal, métodos, materiales, criterios de inclusión de la población, procedimientos, fuentes primarias, secundarias, instrumentos y cronograma de la investigación.

Finalmente, el capítulo 5, corresponde a la presentación, análisis de los resultados obtenidos, la conclusión y las recomendaciones con el fin de promover mejoras en la institución.

Capítulo 1, Presentación del problema

La palabra “problema” se da a entender como cualquier circunstancia de naturaleza social que difiere con las medidas de la situación ideal, es decir, se presentan componentes factibles para ser mejorados.

En este capítulo, se manifestará la problemática de la investigación, tomando en cuenta los aspectos principales que lo caracterizan.

1.1 Planteamiento del problema

En los últimos 7 años, la Oficina Nacional de Estadística (ONE, 2019) ha registrado a la Administradora de Riesgos Laborales que el número de accidentados en oficinas es un total de 139,851 colaboradores. Esta tasa de afectados es preocupante; por esta razón, las enfermedades laborales son un problema al que se enfrentan las organizaciones.

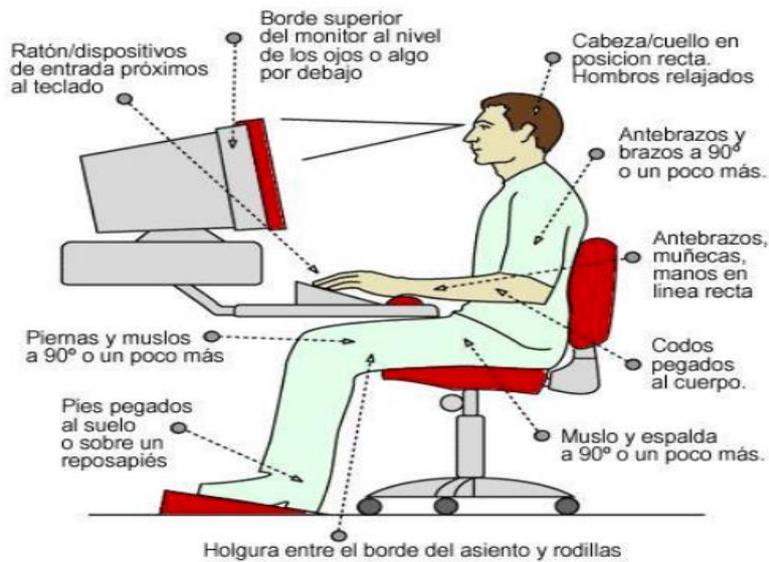
La Organización internacional del trabajo (2013) establece que las empresas no comprenden que sus trabajadores pueden ser afectados por distintas enfermedades y que causan el fallecimiento de 2 millones de personas en el planeta.

Ergonomía según Silva (2006), significa: acomodación del trabajo a quienes lo ejecutan, examina la intercomunicación entre el empleado y las tareas que deben desempeñar utilizando las diferentes ciencias que ayudan a comprender los efectos que el trabajo tiene en el ser humano. La ergonomía indica como debe ser la interrelación de las personas con su entorno, aumentar su rendimiento y facilitar la ejecución de las tareas (Pág.3).

Una mala situación, perjudica las capacidades del ser humano en lo físico y mental. El colaborador debe tener una buena postura en toda la característica de la vida cotidiana. Algunas empresas no toman en cuenta, que no solo es la mala situación del ser humano, también, al entorno que lo rodea, por ejemplo, un espacio lleno de ruido, limitado y sin suficiente área de trabajo (Silva, 2006).

Toda persona que toma una mala postura se expone a tener un bajo rendimiento laboral. Pocos colaboradores conocen los peligros que se encuentran en su área de trabajo y a cómo prevenir la ocurrencia de los mismos.

Figura No.1: Posición ergonómica correcta.



Fuente: Natalia Sampérez (2008), Artículo: Sugerencias de la correcta posición ergonómica delante del monitor (Pág.1).

Para Silva (2006) en su Manual de Ergonomía, las condiciones ergonómicas son cualquier característica de una actividad que tiene un efecto dañino a nivel físico o mental sobre el colaborador, los elementos que determinan que dicha labor tiene esta condición, son los factores de riesgos ergonómicos (repetitividad, estrés de contacto, posturas inadecuadas o esfuerzos estáticos, entre otros), son estos los que causan lesiones y trastornos psicológicos en los sujetos (Pág.43).

Estas condiciones ergonómicas traen una serie de consecuencias para los trabajadores, ya que, presentarán molestias o fatiga, no tendrán un desempeño adecuado y aumentarán las estadísticas de afecciones.

Uno de los causantes de riesgos ergonómicos son los factores psicosociales, que son interacciones entre varios contextos que causan malestar a nivel psicológico al trabajador, asociación de la empresa, comunicación con los compañeros, subordinados y la jerarquía (Neffa, 2015).

Los factores psicosociales se han abordado desde 1984 aproximadamente. Para la OIT “Los factores psicosociales son difíciles, para poder entenderse se tienen que tomar atención a las percepciones y las experiencias del trabajador” (Moreno & Báez, 2010).

Los riesgos psicosociales desde el inicio de su estudio han demostrado ser de impacto en los colaboradores, para poder atenderse de manera adecuada, debe considerarse el clima laboral, la relación entre los gestores y trabajadores; así como las funciones que cada persona desempeña dentro de su jornada, entre otros.

La falta de atención y prevención adecuada de los riesgos psicosociales son un problema social en el trabajo. Por ejemplo, en Europa se estima que cada cuatro colaboradores en las empresas sufren estrés, el 50% ausencia, el 27% de los ciudadanos en este continente experimentan un problema de salud mental.

La OMS refiere que, en el 2020, la depresión fue de las enfermedades mentales que causaron incapacidad para trabajar a nivel mundial (Sahier, s.f).

1.2 Identificación del problema

Esta investigación fue desarrollada en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Esta fue de las primeras universidades privadas en la capital del país.

La UNPHU coopera con la educación de sus estudiantes, formando personas de cambio, competitivos en su campo profesional, comprometidos con la modernización y aplicación de la cognición para resolver las contrariedades de la sociedad.

La problemática que se muestra en esta institución es la siguiente:

Según las observaciones de las investigadoras, el personal de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) en el área de caja, se expone a diferentes riesgos ergonómicos, debido, a la humedad producida por las filtraciones en el techo, presión por la comunicación con los clientes, iluminación escasa, las sillas no son cómodas, estaciones de trabajo con espacios reducidos, que provocan posturas laborales incorrectas, trabajan permanentemente sentadas, prolongadas horas de trabajo frente al ordenador y tareas rutinarias.

Todo lo anterior, provoca daños a las cajeras como trastornos visuales, síndrome del quemado, fatiga mental, cansancio excesivo, estrés laboral, desmotivación, dolores de cabezas, ansiedad, irritabilidad, lentitud para tomar decisiones, desconcentración, insatisfacción laboral, mal humor, apatía, insomnios y pesadillas.

Los factores y consecuencias mencionadas, están estrechamente relacionados con la labor del área de caja; por consiguiente, se muestra que estos son relevantes. Toda mejora en el diseño ergonómico es fundamental para preservar la salud y bienestar de las cajeras (Azucena Zúñiga, 2020).

Finalmente, las patologías originadas por condiciones ergonómicas inadecuadas, pueden evitarse identificando y midiendo el nivel de aquellos riesgos a los que se exponen las cajeras.

Por lo que se concluye en la gran siguiente pregunta:

¿Cuál es la prevalencia de riesgos ergonómicos en el área de caja en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, período octubre 2020-enero 2021

1.3 Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las características de los factores de riesgos ergonómicos presentes en el área de caja de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, en el periodo octubre 2020-enero 2021?
- ¿Cuáles son las consecuencias psicológicas de los factores de riesgos ergonómicos en las cajeras de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, en el periodo octubre 2020-enero 2021?
- ¿Cuáles son los riesgos psicosociales a los que son propensas las cajeras de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, en el periodo octubre 2020-enero 2021?

1.4 Justificación del problema

El motivo de esta investigación fue determinar los riesgos ergonómicos a los que son propensas las colaboradoras del área de caja.

La importancia de los riesgos ergonómicos (estrés, fatiga mental, síndrome del quemado, disgusto laboral, tiempo de labor, velocidad, etc.) en la génesis de la emergencia, no posee la misma propagación, ni se le otorga la misma importancia que cuando se considera como un inconveniente en sí mismo. Se identifica su papel predominante, no solo porque impactan provocando tensión laboral, también, por las variables causantes de los accidentes laborales (Sebastián. M, 2016).

La factibilidad de este estudio radica, en que se realizó con una metodología adecuada, para recolectar la mayor cantidad de información necesaria y saber la comprensión de la institución, sobre las normas que se deben seguir para impedir los riesgos ergonómicos, siendo un contexto de referencia en la prevención de los mismos en las distintas universidades y empresas del país.

Este estudio es pertinente, debido, a que se tomaron en cuenta las bases teóricas de la psicología industrial para sustentar los datos obtenidos, además, es un tema relevante que afecta a las organizaciones y a los colaboradores. Fue necesaria la realización de este estudio, para aportar mejoras a las empresas y desarrollar estrategias que incrementen el rendimiento del colaborador en la organización.

Por último, este estudio es inédito, porque no existen antecedentes de esta investigación en las cajas de las universidades del país. Hasta ahora solo se han estudiado los riesgos ergonómicos en bancos y supermercados. Para esta empresa es necesario conocer el impacto de los riesgos ergonómicos en sus colaboradores.

Los riesgos ergonómicos son un problema actual, por la resistencia a su comprensión y posterior valoración. Se necesita identificarlos y actuar de manera segura para prevenir el acontecimiento de los mismos (Sebastián. M, 2016).

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- Analizar los factores de riesgos ergonómicos a los que son propensas las colaboradoras del área de caja en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, en el período octubre 2020-enero 2021.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar las características de los factores de riesgos ergonómicos presentes en las cajeras de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, en el período octubre 2020-enero 2021.
- Determinar las consecuencias psicológicas de los factores de riesgos ergonómicos en las cajeras de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, en el período octubre 2020-enero 2021.
- Establecer los riesgos psicosociales a los que están expuestas las cajeras de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, en el período octubre 2020-enero 2021.

1.6 Propósito de la investigación

Esta investigación tuvo la finalidad de favorecer a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) con aportes que permitan mejorar las condiciones del personal del área de caja con la voluntad de incrementar el bienestar laboral.

Un problema de investigación debe ser posible, claro y de una manera significativa. Esta debe expresar la relación entre una o dos variables, así el problema estará formulado de una manera mucho más clara.

Capítulo 2, Marco Teórico

Esta investigación fue realizada después de haber consultado varias fuentes bibliográficas. En este capítulo, se presentan las teorías con sus respectivos autores, basadas en aspectos relacionados con los riesgos ergonómicos, los antecedentes de la ergonomía, por último, se destacan las bases teóricas que sustentan esta investigación.

El marco teórico que fundamenta esta investigación, proporciona al lector ideas mucho más claras acerca del tema estudiado.

2.1 Antecedentes de la ergonomía

2.1.1 Antecedentes históricos de la ergonomía

El vocablo ergonomía surge de trabajo y norma. Es el estudio de los estatutos laborales. Desde que inicio la ergonomía, ha tenido distintos enfoques centrados en la evolución de los seres humanos (Tamez Hernández, 2011).

La base de la ergonomía se encuentra en las culturas Grecia y Roma. En Roma, los filósofos Marcial; Juvenal y Lucrecio, plasmaron la existencia de padecimientos en los trabajadores esclavizados, especialmente en los que trabajaban en las minas.

Luego, Galeno y Plinio el Viejo en el siglo II a.C hicieron alusión a que se utilizaban los órganos de animales para ser colocados en el rostro y evitar respirar polvos (Arias, 2012).

Hipócrates proporcionó el diseño de los instrumentos y la forma de organización de las salas de cirugías para los médicos (Marmaras, Poulakakis y Papakostopoulos, 1999).

Después de la revolución industrial, nacen numerosos e importantes cambios y, también, nuevos inconvenientes para los empresarios.

Cuando ambiente del colaborador es modificado, su desarrollo es diferente. Esta modificación incrementa la productividad; por consiguiente, existe una mejor utilidad del esfuerzo humano sin provocarle agotamiento.

Cuando se inventó la máquina de vapor en el siglo XIX, la relación del hombre y la máquina estaba restringida a la práctica. Actualmente dicha interacción no puede estar fundamentada en la razón y la percepción (Alvarado, s.f).

El término ergonomía fue planteado por Wojciech Yastembowsky en 1857, en su publicación "Ensayos de Ergonomía y propuso construir una guía sobre las actividades laborales (Jaureguiberry, Seguridad e higiene laboral, 2011).

Federico Taylor con su escrito "Organización Científica del Trabajo", aportó el diseño de palas de distintos tamaños para disminuir riesgos laborales (Frederic Taylor, 1878).

En el siglo XX, Alemania y Estados Unidos, realizaron seminarios sobre el impacto del entorno laboral en el organismo humano. En la primera guerra mundial la labor en las fábricas de armas y provisiones tenían turnos que pasaban de las 14 horas, lo que provocaba agotamiento y accidentes en los trabajadores (Sanders y McCormick, 1993).

El 12 de julio de 1949 se formó la llamada la Sociedad de Investigación Ergonómica y en 1950 se adoptó el término ergonomía (Rodríguez, 2013).

En 1957 se creó la sociedad de factores humanos que enseña los conocimientos de "ergonomía". Desde 1970, se estudia en ámbito de doctorado en más de 40 institutos y universidades (Arias, 2012).

En el año 1963 W. Singleton expone sus estudios sistémicos en la ergonomía, cuyos aportes sustentan a la ergonomía en la actualidad (Melo, 2003).

A principios de los 70, se sumaron disciplinas con conocimientos científicos acerca de la humanidad, logrando que los equipos y materiales puedan ser manipulados con seguridad. Estas disciplinas son: medicina, fisiología, psicología, sociología, antropometría, economía, ingeniería, y seguridad, entre otras (Jaureguiberry, Seguridad e higiene laboral, 2011).

Después de analizar las teorías, se determinó que la salud, la ergonomía y el rendimiento se relacionan, por lo que la ergonomía es capaz de afectar a los demás factores que participan en el ambiente laboral.

Para que los colaboradores realicen sus labores de la manera más adecuada, es indispensable que estén cómodos y se adapten a su espacio laboral, por lo que se necesita brindarles las mejores condiciones posibles.

La ergonomía manifiesta el compromiso de la empresa como lo fundamental para el desarrollo del colaborador, es importante una seguridad sólida, debido, a que colaboradores saludables fomentan una cultura de seguridad.

Se pueden producir efectos físicos y psicológicos que causan riesgos a la salud del colaborador. Cuando las condiciones laborales no son adecuadas, ocurre aprensión y pérdida en la salud de estos.

En definitiva, la ergonomía se nutre de la fisiología del trabajo, psicología del trabajo, ingeniería, la biomecánica, puesto que, se ocupan del individuo en su área laboral. Todas las decisiones empresariales deben estar dirigidas a comprobar la existencia de riesgos ergonómicos; pero en las empresas esto no se toma en cuenta.

2.1.2 Antecedentes históricos internacionales

Según la investigación de Irina Del Rosario en el año 2017, sobre los riesgos ergonómicos de gravedad, conectados con dolores en la espalda de los trabajadores administrativos de la fundación tecnología de Aravelo (TECNAR), cuyo objetivo fue determinar la correlación existente entre los riesgos ergonómicos con la aparición de lumbalgias en los trabajadores del área administrativa, arrojó como resultado que los trabajadores están expuestos a riesgos ergonómicos de carga física, iguales a los de otros estudios.

Lo anterior, indica que se requiere un análisis estadístico que establezca la conducta y variabilidad de los datos de manera predictiva, con el fin de resolver las limitaciones que se tuvieron.

De acuerdo con el estudio realizado por María Apolo y Andrea Cárdenas en el 2013, sobre la exploración e identificación de los factores ergonómicos conectados con el rendimiento profesional de los profesores a tiempo completo y personal administrativo, con el propósito de diagnosticar los factores ergonómicos que afectan el desempeño del personal en el campus Girón – Kennedy, mostró como resultado que es necesario realizar cambios que contribuyan al mejoramiento del espacio laboral en

las áreas que presentan mayor riesgo ergonómico. La falta de herramientas de protección para los auxiliares de servicios generales del campus, afectan la salud y el desempeño de los colaboradores.

El estudio ergonómico del ambiente laboral del campus de la universidad es necesario para la construcción y diseño adecuado de sus espacios, situación que impacta el desempeño de los colaboradores.

Por último, la investigación de Paola Ríos y Sandra Paredes en el 2009 sobre los Causantes de riesgos ergonómicos a los que están sometidos el personal de caja del banco Davivienda red Bancafé, oficina principal de Neiva – huila, con el propósito de distinguir los factores de riesgos ergonómicos a los que están sometidos sus cajeros, se pudo evidenciar que los cajeros en su jornada diaria se encuentran expuestos a adoptar posturas incorrectas.

Lo anterior indica que es necesario plantearse un estudio ergonómico que mejore las condiciones de la población, siendo concordantes con los riesgos ergonómicos de la vida cotidiana que producen patologías y afecciones en los colaboradores.

2.1.3 Antecedentes nacionales

La investigación realizada por Glenny Laura Moreta y Perla Guzmán Díaz en el 2019, sobre la evaluación de los riesgos profesionales fundamentados en los acontecimientos ocurridos en los colaboradores del supermercado La Cadena, Núñez de Cáceres, con el objetivo fue valorar los riesgos profesionales, se evidenció que el principal motivo de los accidentes laborales, son las situaciones personales que aquejan la estabilidad emocional y económica del colaborador, el cual se preocupa por conseguir los bienes monetarios para la resolución de sus problemas.

Dentro del área laboral, influye la relación y el trato que reciben los colaboradores por parte de sus supervisores, ya que, esta situación emocional es capaz de aquejarlo mentalmente, siendo blancos para los riesgos en el trabajo.

Según la investigación de Kémil Cuesta, Jean Carlos, Vicente Piñeyro, Mauricio Medina, Axsser Fuster y Francis en el 2018, sobre el análisis de los procesos

de seguridad en la empresa Leche fresca, cuyo objetivo fue eficientizar los procesos de seguridad ocupacional en el área de producción de Leche Fresca, arrojó como resultado que entre los riesgos de los puestos de trabajos, se pudo identificar una exposición a condiciones inseguras ocasionadas por malas prácticas de seguridad en la zona laborales, por esta razón, se les determinó posibles soluciones inmediatas para mitigar estas condiciones.

Lo anterior indica que es necesario para las empresas adquirir herramientas o equipos que ayuden a lograr un desempeño de excelencia en la seguridad e higiene ocupacional en el área, esto conllevará una mejora continua y se detectarán las condiciones inseguras.

De acuerdo con el estudio realizado por Aurelio Suarez y Francisco Abreu en 2013, acerca de los factores de riesgos ergonómicos que perjudican el desempeño de los colaboradores en las industrias, cuyo objetivo fue desarrollar una investigación basada para aumentar el rendimiento y sugerir posibles soluciones, después, de haber examinado el proceso de manufactura de la empresa, se evidenció que no se tenía un método de trabajo que tome en consideración los distintos riesgos ergonómicos.

Todos los colaboradores que se encontraban allí, eran propensos a distintos tipos de riesgos ergonómicos, entre los más destacados están: Las malas posturas, herramientas manuales, computadoras, maquinarias, equipos ergonómicos, altas temperaturas, ruidos, vibraciones y falta de iluminación.

Esto confirma que esta empresa no analiza sus riesgos ergonómicos, esto es preocupante, ya que, pueden afectar la salud y el rendimiento de los colaboradores.

2.2 Teorías sobre los riesgos ergonómicos

2.2.1 La Psicología

Rochín (2012), define a la Psicología como el estudio del comportamiento humano y las actividades cerebrales a través de diferentes procedimientos de investigación. Esta explora conceptos tales como: pensamientos, atención, motivación, emoción, el funcionamiento del cerebro, razonamiento, personalidad, las relaciones del individuo, la percepción y el inconsciente.

Algunos autores como Watson y Skinner, ofrecen su definición de la psicología en el libro: Principios de la Psicología, en su duodécima edición de Morris y Maisto (2005), estas son las siguientes:

Watson planteó que, la psicología es el análisis del comportamiento que se puede observar y medir (Pág.16).

Skinner tenía la creencia de que la capacidad intelectual y el sistema nervioso eran una caja oscura, invisible e insignificante para los investigadores (Pág. 17).

2.2.2 Psicología Organizacional

Davis y Newstrom (2001), aseguraron que la psicología organizacional es la aplicación de conocimientos que se basan en cómo los individuos suelen comportarse en las organizaciones.

Según Morris y Maisto (2005), los psicólogos industriales y organizacionales dominan problemas prácticos como los siguientes: seleccionar, capacitar al personal, mejorar la productividad, las condiciones laborales, mitigar las presiones en los trabajadores (Pág.6).

El sociólogo McCarthy (2007), extendió los campos de estudio de los psicólogos industriales y agregó evaluar la personalidad, las destrezas psicosociales de los colaboradores, para organizarlos de manera que se mejore su productividad laboral.

2.3 Ergonomía

La ergonomía es el análisis de las condiciones de trabajo que corresponde al lugar del trabajo, temperaturas, ruidos, luminosidad, posiciones, consumo energético, carga mental, cansancio nervioso, carga de tareas a realizar, además, están los que puede ser un riesgo para la salud del colaborador y su estabilidad psicológica (Guelaud, Beauchesne, Gautrat y Roustang ,1975).

Otra definición de ergonomía, es el uso científico que vincula a los individuos con los conflictos del proyecto, tratando de ordenar el espacio laboral al sujeto y la producción final al usuario (Pheasant, 1988).

Por último, la ergonomía analiza cómo las personas, los aparatos y el entorno se comunican entre sí. Algunos de sus componentes llegan a perfeccionar los principios de eficiencia, estabilidad, bienestar y confianza (Pereda, 1993).

2.3.1 Objetivo de la ergonomía

Ramírez Cavassa (s.f), expresó que la ergonomía tiene como finalidad disminuir los riesgos y el crecimiento de la satisfacción del usuario en su entorno laboral.

La participación ergonómica no se limita a examinar los factores de riesgos, también, plantea soluciones que se mueven en el entorno probabilístico de las capacidades efectivas de los individuos y de las facilidades económicas que se obtienen de cada proyecto. El colaborador no se percibe como objeto, sino, como un sujeto que busca un acuerdo aceptable con las demandas del medio.

Al momento de planear cualquier actividad en que se tendrá contribución de los individuos se deben examinar las consecuencias que los riesgos podrían tener sobre quien se expone a ellos, no se puede olvidar que, desde un simple instrumento manual hasta los más complicados procesos industriales, son ideados por sujetos para la ejecución de sus labores (Apud, E, Meyer, F. 2003).

2.3.2 Alcance de la ergonomía

Según Ramírez (2008), el alcance de la ergonomía es muy amplio, puesto que, está estrechamente relacionada con otras disciplinas científicas y profesionales, como son la fisiología, medicina, psicología, psicología experimental, física e ingeniería.

Tabla No.1: Disciplinas relacionadas a la ergonomía.

<i>La Biología</i>
Abarca los datos analizados sobre la estructura del organismo y las capacidades físicas.
<i>La Psicología fisiológica</i>
Estudia el funcionamiento del sistema nervioso y los desarrollos biológicos o fisiológicos que están relacionados con el comportamiento.
<i>La Psicología experimental</i>
Investiga el funcionamiento de la percepción, aprendizaje y control de los procesos motores.
<i>La Física y la ingeniería</i>
Abarca la información del comportamiento de los aparatos y el medio ambiente.

Fuente: Elaboración propia basada en Ramírez (2008), Alcance de la ergonomía.

La ergonomía actúa en las ramas biológicas y sociales (modelos de administración), en la seguridad, el diseño técnico, conducta humana (reduciendo la impredecible de la realización de las tareas por parte de la persona) en la hipótesis del aprendizaje, estudio del entorno (ajustando el trabajo, la actividad y el equipo del individuo).

2.3.3 Funcionamiento de la ergonomía

Según Jaureguiberry (2011), la ergonomía inicia con el diseño de la actividad y de sus elementos, después, se recurre a la utilización de guías ergonómicas de la actividad estudiada y la búsqueda del sistema. Todo esto se realiza utilizando los siguientes métodos:

- *Organizacionales:* Obtener la conclusión de las investigaciones de cada especialidad y organizarlos, adquiriendo los resultados interdisciplinarios.
- *Empíricos:* Apoyados en las observaciones y análisis de tareas de laboratorios, de campo, ya sea, como estudio de los procesos o productos.

- *Proceso y explicación de datos:* Componen la toma de decisiones sobre los procedimientos y la modalidad que se va a adoptar en el trabajo.
- *Sistema Electro-fisiológico:* Son análisis sobre las personas que efectúan las tareas a fin de valorar el compromiso físico, que se perfecciona con registros integrales del funcionamiento psico-fisiológico humano, en busca de visualizar la conducta del organismo frente a la situación de la labor.
- *Descripción Micro climática:* Cálculo de las cuantificaciones climáticas y de los componentes en estado de deterioro que se encuentran en el aire.
- *Sistemas Antropométricos:* Estudios técnicos antropológicos de la forma en la que suele comportarse el organismo con las máquinas.

2.3.4 Clases de ergonomía

Según Oliver (1996), la ergonomía se clasifica en:

Ergonomía Psicosocial

Se encarga del vínculo que existe entre el individuo y el medio, ya sea, de inmediato o el que contiene a la organización.

Ergonomía Cognitiva

Se encarga de aumentar la relación que existe entre el colaborador y los aparatos, haciendo hincapié en el colaborador que desempeña su labor, en vez de enfocarse en factores tecnológicos o del medio.

La ergonomía cognitiva se preocupa por los procesos como las sensaciones, la memoria, inteligencia, respuestas motrices, así como por sus efectos sobre las correlaciones entre los sujetos y los componentes de un sistema. Los elementos que comprende son carga mental, toma de decisiones, resultado de la experiencia, interacción hombre-máquina, la seguridad y el agotamiento laboral (Dialnet, 2009).

Ergonomía geométrica

Esta dirige su atención a la relación del hombre y la zona de trabajo, buscando optimizar el lugar, la postura del cuerpo estando fijo o en movimiento, con el fin de que el puesto de trabajo se acomode a las características de los individuos.

En la ergonomía geométrica se clasifica del siguiente modo:

Tabla No.2. Tipos de ergonomía geométrica

<i>Ergonomía posicional:</i>
Examina las medidas antropométricas, diseño y conformación del puesto de trabajo, posiciones más adecuadas, entre otros.
<i>Ergonomía Operacional:</i>
Estudia la carga de trabajo, los desplazamientos que se ejecutan, diseño de los mandos y mecanismos, entre otros.
<i>Ergonomía de seguridad:</i>
Es para la construcción y diseño de los artefactos de seguridad, protección, resguardos, etc.

Fuente: Elaboración propia basada en Oliver (1996), Tipos de ergonomía geométrica.

Ergonomía ambiental

Se encarga de estudiar la relación entre los sujetos y el ambiente, tomando en cuenta, cómo influyen los componentes ambientales sobre la salud del colaborador. Los más importantes son los físicos (calor, luminosidad, ruido), químicos y biológicos.

Ergonomía Física o química

Es considerada por sus aspectos relacionados con las características anatómicas, fisiológicas y biomecánicas del individuo, es decir, estudia las posiciones, presencia de sobre esfuerzo, manejo de materiales, movimientos repetitivos, daños de músculos, evaluación, diseño de lugares de trabajo, protegiendo la salud de los colaboradores.

Ergonomía temporal o crono ergonomía

Se enfoca en la relación tiempo y la salud psicológica como física, concentrándose en los ritmos de trabajo, junto con su impacto en el colaborador, el entorno y la organización. Estudia la distribución del horario de su labor, pausas distribución semanal, descansos y las vacaciones.

Ergonomía preventiva o ergonomía de diseño

Estudia la forma en el colaborador se vincula de forma inmediata con la actualización de los aparatos, sistemas actuales y creación de nuevos soportes. Establece entre otras cosas: el almacenamiento de datos sobre el factor humano, explorar sobre las diferentes formas de las actividades, entendimiento los procesos y análisis de los hallazgos determinantes de su eficacia.

Ergonomía correctiva o de perfeccionamiento

Es aquella que determina la optimización de las actividades relacionadas con los factores psicológicos, fisiológicos, de resguardo, etc., integra los resultados obtenidos de todas las ciencias que se dedican a estudiar la influencia en los colaboradores y la acumulación de datos del trabajo.

Tiene como propósito principal el análisis ergonómico, el cual debe centrarse en la relación existente entre el hombre, máquina y entorno.

Ergonomía Organizacional

Es la que pretende aumentar los sistemas laborales existentes en la organización. Este tipo de ergonomía puede incluir los procesos, su estructura e incluso sus políticas.

Antropometría

Es el área que se encarga de ofrecer fundamentos a la ergonomía mediante un estudio minucioso del cuerpo humano y las medidas de este.

2.4 Seguridad laboral

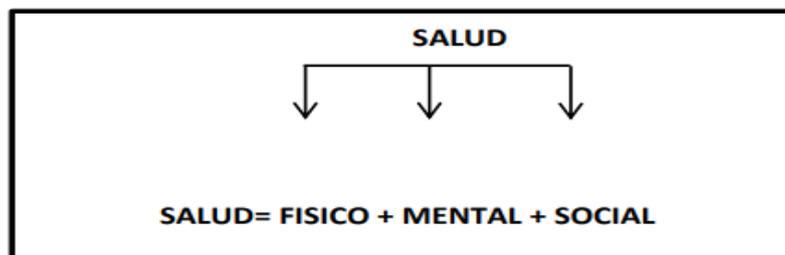
Es una serie de normas utilizadas para disminuir los riesgos derivados del trabajo. Estas medidas permiten, por tanto, reducir las catástrofes laborales (GSL seguridad laboral, 2019).

2.5 Salud

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (1948), “es el estar en completo bienestar físico, mental y social, es decir, no solo es ausencia de enfermedad” (Pág.11).

Ruiz Frutos, García, Declos & Benavides (2007), indicaron que “la salud es producto de un proceso de desarrollo individual, este se puede ir logrando o perdiendo, en función del ambiente que lo rodean, es decir, el entorno y su propia voluntad” (Pág.43).

Figura No.2: Concepto de salud



Fuente: Emperatriz Margot y Juan Vicente (2017), Tesis: Determinar los riesgos ergonómicos y las consecuencias en la salud de los colaboradores administrativos, (Pág.38).

2.5.1 Salud ocupacional

Según la OIT y la OMS, (s/f) la salud ocupacional es "la vigilancia del bienestar físico, mental y social de los colaboradores en todas las labores, prevención de las afecciones a la salud, estandarización de los riesgos y la adecuación del trabajo a los sujetos" (Pág.3).

2.6 Peligro ergonómico

El peligro ergonómico es una condición que aparece o no en el lugar de trabajo del individuo (Cenea, 2020).

2.7 Riesgo ergonómico

Es la posibilidad de sufrir un evento indeseado en el lugar de trabajo, los cuales son condicionados por ciertos factores que causan riesgos (Cesar Augusto, 2017).

Según Cenea (2020), los riesgos ergonómicos son las probabilidades de desarrollar un trastorno musculoesquelético, por la intensidad de los movimientos en el área de trabajo.

2.7.1 Factores de riesgos ergonómicos:

Son un conjunto de características pertenecientes a la tarea y al puesto. Están señalados como un peligro que contribuye a incrementar las posibilidades de que un sujeto expuesto desarrolle afecciones en su lugar de trabajo (Cesar Augusto, 2017).

2.7.2 Clasificación de los riesgos ergonómicos

Según la Confederación de organizaciones de Murcia (CROEM, s.f) los factores de riesgos ergonómicos se clasifican en:

- *Factores biológicos y mecánicos como movimientos recurrentes, aplicación de la fuerza y la postura:*
 - El mantenimiento de posturas forzadas en los sujetos. Por ejemplo, provenientes del uso de instrumentos con diseño defectuoso, esto provoca desviaciones en exceso, movimientos rotativos, etc.
 - Períodos de trabajo repetitivos, sistemas con secuencias que obligan a los trabajadores a ejercer movimientos rápidos y con constancia.
 - Aplicación de una fuerza en exceso, provocada por paquetes musculares/tendinosos. Por ejemplo, la utilización de guantes y herramientas que obligan a restringir algunos movimientos.
 - La utilización de maquinarias o instrumentos que transfieren vibraciones al cuerpo.

- Factores psicológicos y sociales: las tareas que son monótonas, falta de control sobre las actividades, malas relaciones sociales en el lugar de trabajo y presión de tiempo.

2.7.3 Factores de riesgos ambientales

Los factores de riesgos ambientales según la Confederación de organizaciones de Murcia (CROEM, s.f) son los siguientes a continuación:

Ventilación:

Un diseño defectuoso del sistema de ventilación, puede dar lugar a un ambiente donde no llega aire lo suficientemente limpio.

Los agentes contaminantes por ventilación inadecuada son humo de los cigarrillos (si hay locales para colaboradores que fumen), calefacción, pegamentos, productos de limpieza, pinturas y fumigadoras (Pág.6).

Iluminación:

La organización debe instalar máquinas o equipos con una iluminación adecuada al tipo de trabajo visual que se requiere, la cantidad de luminosidad necesaria, calidad de la luz y evitar deslumbramientos. Esto es para tener mejor efectividad y cuidar la salud del colaborador (Pág.7).

Ambiente térmico:

La adecuación de los colaboradores al ambiente físico que los rodea durante su trabajo, depende de las características del individuo: peso, sexo, estatura, edad y la fuerza que requiere la tarea (Pág.7).

Un ambiente térmico inadecuado puede ocasionar malestar general, afectando la capacidad de moverse, procesar información y el estado de ánimo (Pág.7).

Ruido:

Se recomienda que las exposiciones al ruido sean menores a 80 decibelios. Si no se puede impedir, se deben tomar las siguientes medidas:

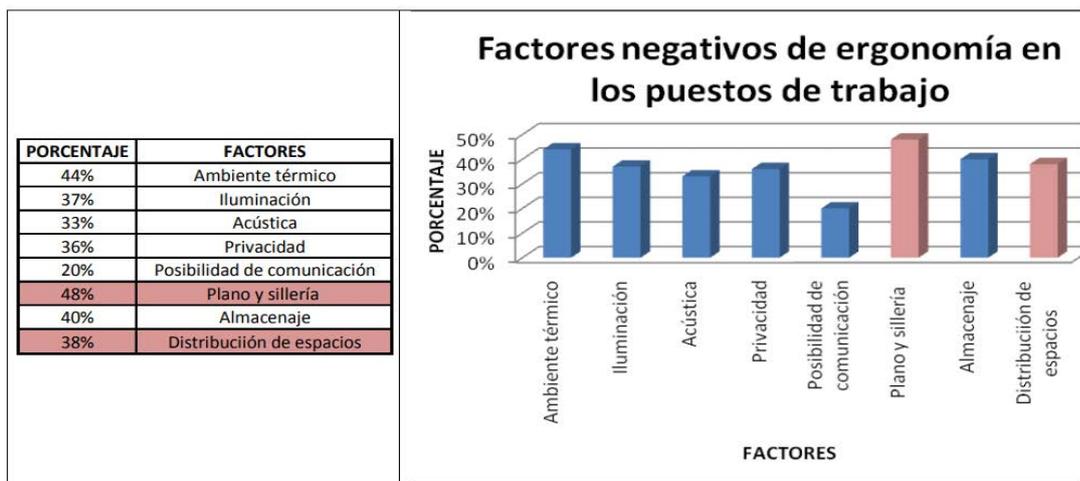
1. Mantener encerradas las máquinas o los procesos ruidosos.
2. Diseñar un equipo para que se produzca menos ruido.
3. Colocar protección en los equipos.
4. Evitar el deterioro de las máquinas (como la oxidación).
5. Proporcionar equipos de protección individual.

Música:

Esta puede generar agradables impresiones que impactan de manera positiva en la atención, vigilancia de una actividad, en la sensación de bienestar y tranquilidad. Es imprescindible conocer la opinión de los sujetos sobre sus preferencias musicales.

Para algunas personas le resulta efectivo y/o productivo el hecho de escuchar música; pero, están los que no se sienten cómodos (Pág.7).

Figura No.3: Distribución de los riesgos ergonómicos en el trabajo



Fuente: Juliana Arias medina (2016), Tesis: Determinar el impacto de la productividad basado en la violación a las leyes básicas de ergonomía en el trabajo, (Pág. 54).

2.8 Factores de riesgos psicosociales

De acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT, s.f) los factores de riesgos psicosociales tienen dos perspectivas:

- Factores organizacionales: Son aquellos que perjudican a las normas, políticas de la empresa y relaciones en el trabajo.
- Factores del trabajo: Están estrechamente relacionados con las cualidades de las empresas, el enfoque del puesto y al reconocimiento del mismo.

2.8.1 Tipos de Riesgos Psicosociales

Figura No.4: Tipos de riesgos psicosociales.



Fuente: Angélica Cortéz (2019), Tesis: Factores de riesgos psicosociales y medidas preventivas en los cajeros de negocios crucero (Pág.51).

2.8.2 Características de los riesgos Psicosociales

Las características de los riesgos psicosociales del portal Quirón prevención (2018) son:

1. *Se expanden en el tiempo:* Los riesgos laborales están limitados a una actividad concreta en un escenario. No obstante, los riesgos psicosociales abarcan un ámbito extenso y no se pueden delimitar en el liderazgo de la empresa.

2. *Son difíciles de ponderar:* El ruido y la iluminación cuentan con parámetros de medición para la prevención de riesgos laborales, sin embargo, los psicosociales no tienen métodos adaptados que logren una exactitud.
3. *Se vinculan con otros riesgos:* No se puede aislar la magnitud física de la mental. Por ejemplo, la interrelación entre los mayores riesgos de padecer una lesión cardiovascular si se está presentando estrés.
4. *Hay insuficiente cobertura legal:* Por ejemplo, la exhibición de las vibraciones mecánicas en las rutinas laborales están en la legislación sobre precaución de riesgos laborales. En cuanto a los psicosociales, los términos son extensos y, como consecuencia de los resultados, las organizaciones no tienen a qué atenerse.
5. *Existen más agentes:* La Organización Internacional del Trabajo (OIT, sf), establece que los riesgos psicosociales son percibidos por el colaborador, ya que, estos involucran sus experiencias personales.
6. *Es complicado elaborar un plan de intervención:* Para los factores de riesgos la intervención es precisa y siempre suele haber soluciones técnicas adaptables a cada situación.

2.8.3 Principales riesgos psicosociales

Según el portal Quirón prevención (2018), la clasificación de los riesgos psicosociales es la siguiente:

- *Estrés:* Según la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA, 2007) es "un estado que se identifica por elevados niveles de excitación de respuesta y la sensación de no poder enfrentarlas ". Cuando esta situación se intensifica ocurre el deterioro profesional o síndrome del quemado.

- *La violencia en el trabajo:* Esta se relaciona a la brutalidad ejercida desde una actitud de autoridad contra un ser humano o un grupo en un espacio laboral. En definitiva, existen dos prototipos de violencia: física y psicológica.
- *Acoso en el trabajo:* Es vinculado con el clima en la empresa y una conducta negativa entre compañeros de trabajo, incluso en los supervisores o gestores.
- *Persecución sexual en el trabajo:* Existen dos tipos esenciales: el quid pro quo que hace referencia a chantaje sexual y el provocado por un ambiente adverso.
- *La inseguridad contractual:* Trata de una angustia procedente del desequilibrio del trabajo y de las condiciones propias del mismo.
- *El conflicto trabajo-familia:* Greenhaus y Beutell (1985), crearon las bases teóricas con las que se trabaja la mayor parte de las investigaciones de esta área. Para los científicos, es un altercado que se genera entre la tensión desempeñada por el trabajo y por la familia, llegando a ser irreconciliable.

2.8.4 Efectos de los principales riesgos psicosociales

Azucena Zúñiga (2020), expresó que los factores producidos en el medio laboral como estrés, fatiga mental, síndrome del quemado, insatisfacción laboral y problemas de relación, los cuales provocan efectos en la salud del colaborador. Estos pueden agruparse en:

- *Efectos psicosomáticos:* Los cuales son cefaleas, incomodidades gastrointestinales, úlceras, adelgazamiento, obesidad, fatiga, trastornos del sueño (insomnio, pesadillas, sueño agitado), hipertensión, alteraciones menstruales, etc.
- *Psicológicos:* Intranquilidad, ataques, desinterés, pesadez, decaimiento, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, mal humor, melancolía, poca estima, amenaza, tensión, nerviosismo, soledad.

- *Cognitivos*: Incapacidad para tomar decisiones, concentrarse, pérdida de memoria, hipersensibilidad a la crítica, bloqueo y obstrucción mental.
- *Conductual*: Absentismo laboral, abuso de drogas, alcohol, café, uso alto de cigarrillos, problemas conyugales y familia, comportamiento elevado de riesgo como conducción temeraria.
- *Emocional*: Falta de concentración, rendimiento, impaciencia, irritabilidad, actitudes recelosas.
- *Defensivo*: El sujeto contradice los comportamientos mencionados y responsabiliza a los usuarios, colegas, líder, de su situación.

2.9 Identificación de los riesgos ergonómicos

Según Nelly del Carmen Nieto Saldaña (2014), existen perspectivas para determinar riesgos ergonómicos. El enfoque utilizado depende de las políticas de la empresa y de los colaboradores.

Por ejemplo, los enfoques utilizados frecuentemente para distinguir las circunstancias de riesgos ergonómicos se incluyen:

- *Observación de los reglamentos de Higiene y seguridad*: Analiza la regularidad y ocurrencia de lesiones de traumatismo acumulativo (la espalda baja o lumbar).
- *Evaluación de la investigación de los síntomas*: Informe del tipo de riesgo, donde está localizado, tiempo de los síntomas y las condiciones asociadas con los factores de riesgos ergonómicos.
- *Diálogo con los trabajadores, supervisores*: Preguntas acerca del desarrollo de trabajo que pueden manifestar la presencia de algunas causantes de riesgos. Por ejemplo, ¿es difícil el trabajo?, se pueden detectar condiciones de riesgos ergonómicos.

2.10 Métodos de análisis ergonómicos

Según David Cabrera (2013), la base del análisis ergonómico, consiste en una descripción sistemática muy cuidadosa de las tareas laborales. Se utilizan observaciones y conversaciones, esto tiene como finalidad obtener la información necesaria por parte de los colaboradores.

Los métodos que analizan los espacios laborales son:

Tabla No.3: Explicación de los métodos para el análisis ergonómico.

Métodos de análisis ergonómicos
RULA: Evalúa la exposición de los colaboradores a riesgos que pueden provocar trastornos en las extremidades superiores del cuerpo como son: las posturas, movimientos, fuerzas, entre otros.
NIOSH: Este identifica los peligros relacionados con las actividades de los colaboradores, como son: levantamientos manuales de carga, siendo de apoyo en la búsqueda de favorecer con el diseño del puesto, para reducir el estrés derivado de las tareas a ejercer.
OWAS: Se basa en la observación de las distintas posturas adoptadas por el colaborador, durante el desarrollo de la labor.
MAPFRE: Este incluye en su evaluación la opinión del colaborador. Es el puesto de trabajo que debe adaptarse a este y no viceversa.

Fuente: *Elaboración propia en base a David Cabrera (2013).*

Para concluir, este capítulo permite unificar, analizar conceptos y teorías sobre el problema, a través de los resultados llegar a una solución óptima para tratar la problemática.

Capítulo 3, Marco contextual

Este capítulo contiene información sobre la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, como su historia, misión, visión, valores, organigrama, recintos, facultades, sus aportes para los estudiantes, bibliotecas, entre otros.

3.1 Reseña de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

La UNPHU fue constituida el 21 de abril en 1966, con naturaleza de institución privada. Se designa a Pedro Henríquez Ureña, como un homenaje a ese magnífico filólogo y humanista dominicano, paraíso de letras en el mundo.

Esta universidad se desempeña como una institución de educación sobresaliente, con varios años transitando en el camino de la grandeza académica, en un campus privilegiado. Su extensión en Santo Domingo, tiene un recinto adicional en la ciudad de La Vega.

La UNPHU inició sus labores el 10 de noviembre de 1966 en uno de los solares del Estado dominicano en el que se encontraba el Hospital Geriátrico y que fue otorgado por la autoridad dominicana a la FUD para las actividades académicas. Los establecimientos físicos de la institución se hallan ubicados en la avenida John F. Kennedy en Santo Domingo. En la actualidad su rector es el arquitecto Miguel Fiallo Calderón.

La UNPHU tiene más de 50 años creando profesionales en las facultades que forman esta casa de altos estudios. Cuenta con 35,000 profesionales egresados. Estos se destacan por sus contribuciones y desempeño profesional en diversas áreas.

Los pioneros de esta casa de altos estudios fueron figuras destacadas por los movimientos del país, quienes se asociaron a la organización privada bautizada “Fundación universitaria dominicana, Inc.”

La UNPHU presenta una extensa propuesta académica de grado, postgrado y enseñanza continuada.

3.1.1 Misión, visión y valores

Las autoridades de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña establecen:

Misión: Crea profesionales competentes, humanistas, emprendedores e involucrados con el desarrollo del conocimiento, capaces de contribuir con soluciones para lograr bienestar social.

Visión: Ser una universidad que estimule a la excelencia académica, innovación e investigación, apegada a la preservación del medio ambiente.

Valores: Los valores de la UNPHU están sustentados en las leyes humanistas que dan significado y propósito a la vida institucional:

- Compromiso, cumplir lo aprendido aportando positivamente a su entorno.
- Integridad, mantenerse firme ante los buenos principios durante nuestra ejecución.
- Responsabilidad, capacidad de admitir nuestras decisiones y asumir sus resultados.
- Excelencia, tendencia a obtener los mejores resultados en todas nuestras labores.
- Ética, vinculación de la moral con nuestros estatutos, opciones y actuaciones.

Figura No.5 Organigrama de la UNPHU.



Fuente: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (2020).

3.2 Recintos

3.2.1 Recinto Santo Domingo

La UNPHU es la universidad que tiene el campus sobresaliente de la ciudad de Santo Domingo, con una amplitud de 250,000 m². Se encuentra ubicada en una zona verde que le provee un espacio cómodo y favorable para incentivar el aprendizaje y la originalidad empresarial.

Este campus se encuentra en la Ave. J. F. Kennedy, Km. 6 ½, casi esquina Ave. Winston Churchill (al lado de Avelino Abreu, y frente al elevador de la Ave. Winston Churchill).

3.2.2 Recinto La Vega

Este recinto fue fundado el 05 de marzo de 1973, corresponde a una petición realizada por un grupo de intelectuales, liderados por el señor Francisco Javier Abreu Almánzar, apoyado por la Federación de la provincia La Vega.

Este recinto se encuentra localizado en la avenida Federico García Godoy #71 del Sector Villa Fresca, cuenta con un terreno de 12,040 metros, este consiste en un edificio de dos proporciones, declarado patrimonio cultural a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

En la actualidad, este recinto posee cuatro de las siete facultades de la sede central de la universidad: Ciencias jurídicas, Económicas, Sociales, Políticas, la escuela de Derecho, Administración hotelera, Contabilidad, Auditoría, Administración de mercados, Administración de empresas, Humanidades y educación, entre otras.

3.3 Recursos de apoyo a la docencia

Según Breton y Jiménez (2017), el campus de Santo Domingo cuenta con grandes recursos tecnológicos, colocándola como una de las mejores universidades con dispositivos de última generación, como: cableado, firewalls y switches.

Estos medios permiten interconectar la planta física del recinto a la más alta velocidad, accediendo a recursos internos y externos sobre redes de fibra óptica, lo que permite no solo tener disponibilidad, también, aumentar la cantidad de usuarios conectados; en exteriores se disponen de antenas de repetición de alta frecuencia y alcance para hacer las redes Wi-Fi externas un recurso de mucha estabilidad y gran potencia.

Cada edificio de la universidad cuenta con la distribución de recursos audio visuales acordes con las necesidades en las diferentes cátedras, talleres y laboratorios.

En la plataforma On line, los estudiantes y profesores cuentan con este sitio web donde se puede tomar clases virtuales, exámenes y prácticas sin la necesidad de presentarse en la universidad.

3.4 Laboratorios

3.4.1 Talleres y laboratorios por facultad

La universidad cuenta con una gran serie de laboratorios, los mismos ordenados de la siguiente manera:

Tabla No.4:Facultad de arquitectura y artes

FACULTAD DE ARQUITECTURA Y ARTES		
Nro.	Laboratorio, Taller o Área de práctica	Ubicación
1	Unidad de Arquitectura Avanzada	Edificio 2, 1er. Nivel.

Fuente: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (2020).

Tabla No.5: Facultad de ciencias y tecnología

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGIA		
Nro.	Laboratorio, Taller o Área de práctica	Ubicación
1	Laboratorio de Química General	Edificio 2, 3er. Nivel
2	Laboratorio de Química Orgánica y Bioquímica I	Edificio 2, 3er. Nivel
3	Laboratorio de Química Orgánica y Bioquímica II	Edificio 2, 3er. Nivel
4	Laboratorio de Ingeniería Química (Análisis Cuantitativo)	Edificio 2, 3er. Nivel
5	Laboratorio de Química General I	Edificio 2, 3r. Nivel, aula 237
6	Laboratorio de Química General II	Edificio 2, 3er. Nivel, aula 236
7	Laboratorio Iberolab (Análisis de agua y Biogás)	Edificio 2, 1er. Nivel
8	Laboratorio de Geología y Petrografía (Petrolab)	Edificio 2, 1er. Nivel
9	Laboratorio de Física	Edificio 2, 2do. nivel
10	Laboratorio de Biología General	Edificio 6, 1er. Nivel
11	Laboratorio de Microbiología	Edificio 6, 2do. Nivel
12	Laboratorio de Investigación en Ciencias Biológicas (FONDOCYT)	Edificio 6, 2do. Nivel

Fuente: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (2020).

Tabla No.6: Facultad de ciencias de la salud

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD		
Nro.	Laboratorio, Taller o Área de práctica	Ubicación
1	Laboratorio de Ciencias Fisiológicas	Edificio 8, 2do Nivel
2	Instituto de Anatomía	Edificio 8, 2do Nivel
3	COSMOS	Edificio 8, 2do Nivel
4	Banco de Cerebros	Edificio 8, 1er Nivel
5	Laboratorio de Farmacia	Edificio 8, 2do Nivel

Fuente: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (2020).

Tabla No. 7: Facultad de ciencias agropecuarias y de recursos naturales.

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y DE RECURSOS NATURALES		
Nro.	Laboratorio, Taller o Área de práctica	Ubicación
1	Laboratorio de Cultivo de Tejidos	Edificio 2, 1er. Nivel

Fuente: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (2020).

3.5 Bibliotecas

Las bibliotecas de la UNPHU son la central, ubicada en el recinto Garrido Puello, Santo Domingo y la de La Vega.

La biblioteca central fue fundada en 1966, a escasos meses de ser creada la Universidad. En 1987 se abre el edificio que se utiliza en la actualidad. Este posee una estructura muy diferente, ya que, es circular. Por la calidad de sus colecciones, posee un buen criterio y es considerada por sus índoles una de las bibliotecas universitarias más preciada del país, rico en contenido para todos los estudiantes y visitantes.

Esta universidad ha sido innovadora desde siempre, brindándole ciertos beneficios a los estudiantes y/o colaboradores, tales como: talleres, laboratorios, dispositivos de última generación para uso exclusivo de todo el personal de trabajo de la institución, estudiantes, entre otros.

Capítulo 4, Delimitación del estudio

Dentro de los niveles básicos es una prioridad delimitar el estudio, utilizando una línea de investigación, análisis y observación.

A continuación, se encuentra la delimitación de la población, ubicación temporal del estudio, la metodología, los materiales, población elegida, los instrumentos y procedimientos utilizados.

4.1 Delimitación de la población

La población a estudiar es el personal del área de caja, afectados por riesgos ergonómicos.

4.2 Ubicación temporal del estudio

Esta investigación se realizó en el período octubre 2020 -enero 2021.

4.3 Delimitación geográfica

Esta investigación fue realizada en la Universidad Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), Distrito Nacional, República Dominicana.

4.4 Métodos y materiales

Este estudio cuenta con el método descriptivo y cuantitativo. El descriptivo se emplea para explicar las características y/o conducta de la población. Una de sus cualidades principales es que sólo se solicita una variable para un estudio descriptivo (Tamayo y Tamayo, 2006).

Según Roe Smithson (2008), un estudio cuantitativo tiene como finalidad la medición del informe recolectado. La técnica utilizada para la recopilación de información fue el censo. De acuerdo con Hernández y Col (2006), es la cantidad de sujetos en los que se generalizan los datos obtenidos.

4.5 Población

De acuerdo con Risquez, Fuenmayor y Pereira (1999), una población es la agrupación total finita o infinita de un componente que se contemplan en un estudio (Pág.48). La población que se utilizó para sustentar esta investigación fueron 12 colaboradoras del área de caja de la Universidad Pedro Henríquez Ureña (UNPHU).

4.6 Criterios de inclusión de la población

- Personal del área de caja de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.
- Personal del área de caja vigente en la Universidad, durante el periodo octubre 2020-enero 2021.
- Personal del área de caja dispuesto a participar en la investigación.

4.7 Diseño de la investigación

Esta investigación se realizó con un diseño no experimental. De acuerdo con los autores Santa Paella y Filiberto Martins (2010), es el que no manipula en forma voluntaria ninguna de las variables. Los investigadores examinan los hechos en su entorno real y en una duración determinada, lo que indica que los sujetos son observados de manera natural. En este diseño no se centra en una circunstancia específica, sino que también se observan las que existen (Pág.87).

4.8 Procedimiento de la investigación

4.8.1 Fuentes primarias y secundarias

Los datos se obtuvieron de las informaciones brindadas por las colaboradoras del área de caja, esta investigación se considera de fuente primaria y secundaria porque se consultaron tesis, páginas web, revistas, libros, artículos, folletos, entre otros.

4.9 Instrumentos

El instrumento utilizado para esta investigación fue la encuesta. Conforme a Tamayo y Tamayo (2008), permite dar respuestas en términos descriptivos como las variables, tras la recolecta sistemática de información del diseño previamente establecido que asegure la veracidad de las informaciones obtenidas (Pág. 24).

El cuestionario está compuesto por preguntas de escala tipo Likert y dicotómicas. Según Hernández, Fernández y Baptista (1998), se refiere a ítems que muestran las formas de asentamientos o juicios frente a los que se solicita la reacción de los sujetos (Pág.256). El instrumento consta de 25 preguntas con opciones a elegir, las cuales arrojaron los resultados necesarios.

Para recolectar los datos, se elaboró una encuesta, validada por una junta de expertos en el área, el asesor de contenido Balduino Acosta y el asesor metodológico Jesús Peña. Este instrumento fue diseñado para responder a los objetivos de esta investigación.

La encuesta fue elaborada con un lenguaje sencillo, enviada de manera electrónica vía Google forms, basada en las normas éticas y académicas de la UNPHU, con el instrumento se entregó un documento de consentimiento de la investigación, donde se confirmó la confidencialidad y que fue por fines académicos.

A continuación, se muestran los tipos de respuestas:

Muy en desacuerdo	Muy frecuentemente
En desacuerdo	Frecuentemente
Ni de en desacuerdo, ni de acuerdo	Ocasionalmente
De acuerdo	Rara vez
Muy de acuerdo	Nunca

Si
No

4.10 Cronograma

Tabla No.8: Cronograma

Actividades	Mes- Año	Lugar
Selección de tema	Noviembre- 2019	UNPHU
Investigación de referencias bibliográficas	Febrero 2020	Universidades: UNPHU, UASD, APEC
Elaboración del anteproyecto	Agosto- 2020	UNPHU
Aprobación de anteproyecto	Agosto- 2020	Escuela de Psicología - (UNPHU)
Elaboración del instrumento	Octubre-2020	Google forms
Aplicación del instrumento	Diciembre-2020	Área de caja - (UNPHU)
Recolección de datos	Diciembre-2020	Área de caja - (UNPHU)
Entrega en espiral	Enero-2021	Escuela de Psicología - (UNPHU)
Corrección de informe final	Enero-2021	UNPHU
Presentación	Febrero-2021	Google meet

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se confirman los pasos a seguir, respetando los lineamientos éticos que se deben llevar para realizar una investigación científica y lograr los objetivos establecidos.

Capítulo 5, Presentación y análisis de los resultados obtenidos

A continuación, se presentarán las tablas y gráficos de los resultados obtenidos, a través del cuestionario sobre los riesgos ergonómicos en el área de caja, cuyo propósito fue dar a conocer aquellos riesgos que afectan a las cajeras.

Los resultados que se presentarán respondieron a cada uno de los objetivos ya descritos.

La población que se utilizó como objeto de estudio, corresponde al personal del área de caja de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), en el período octubre 2020-enero 2021.

5.1 Distribución de la encuesta

Tabla No.9: Encuestas enviadas y llenadas

Encuestas	Frecuencia	Porcentajes
Enviadas	12	100%
Llenadas	12	100%

Fuente: Elaboración propia

5.2 Distribución de la población

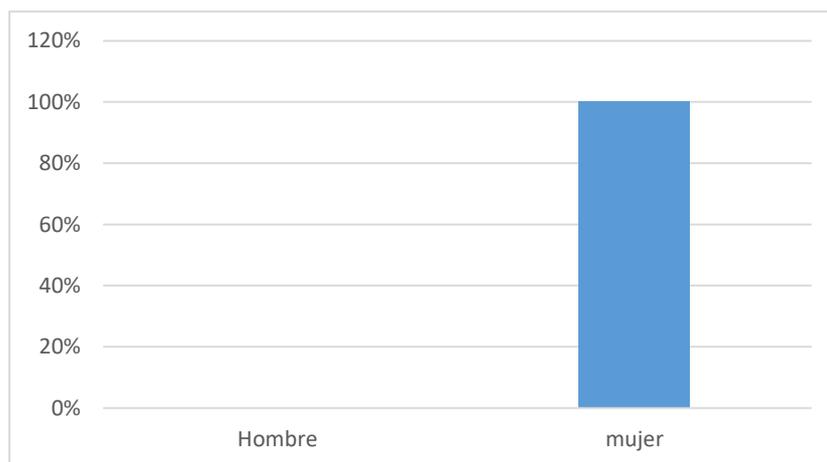
Tabla No.10: Sexo de la población

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
A. Femenino	100	100%
B. Masculino	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario para la Identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos en Cajeras

Con relación a los datos demográficos, la población es de un total de 12 cajeras, esto indicó que las féminas se dedican más a este oficio.

Figura No.6



Fuente: Tabla No.10

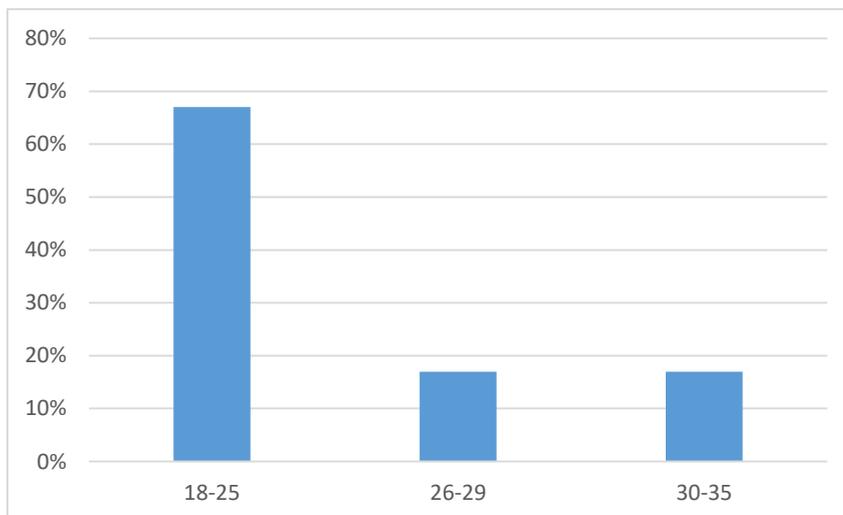
Tabla No.11: Edades de la población

Edad	Frecuencia	Porcentaje
A. 18-25	8	67%
B. 26-29	2	17%
C. 30-35	2	17%

Fuente: Cuestionario para la Identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos en Cajeras

En cuanto a las edades, un 67% que está entre los 18-25 años, las de 26-29 son un 17% de la población y las de 30-35 años. La gran parte de las cajeras son muy jóvenes, como es común en las organizaciones hoy en día. Estas pertenecen a la generación Y o millennials, que según Zemke (2013), son aquellos que nacieron entre el 1980 y 2004, están entre los 10 a 30 años.

Figura No.7



Fuente: Tabla No.11

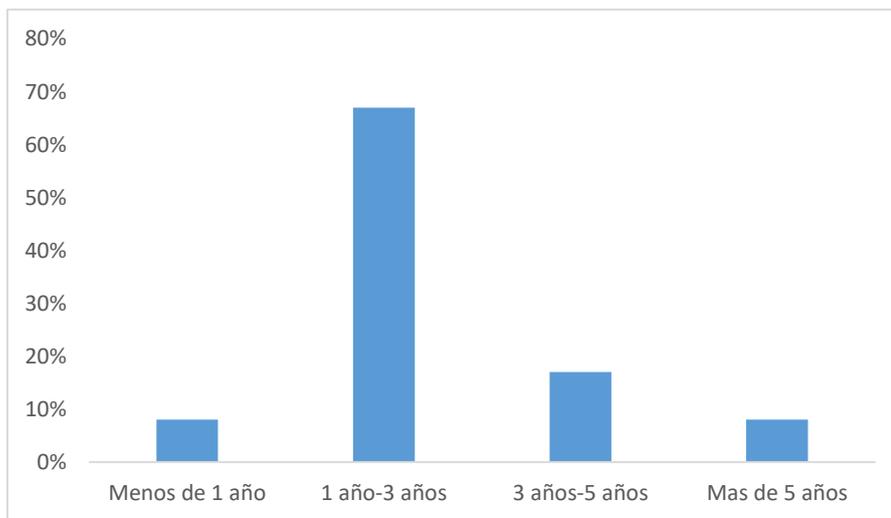
Tabla No.12: Tiempo en el puesto de trabajo

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje
A. Menos de 1 año	1	8%
B. 1 año-3 años	8	67%
C. 3 años-5 años	2	17%
D. Mas de 5 años	1	8%

Fuente: Cuestionario para la Identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos en Cajeras

Por otro lado, al analizar el tiempo que las cajeras tienen en dicho puesto se observó que un 67% tiene entre 1-3 años laborando en esta área, en segundo lugar, de 3-5 años que son un 17% de la población y, por último, un 8% las de menos de un año y un 8% más de 5 años en la institución.

Figura No.8



Fuente: Tabla No.12

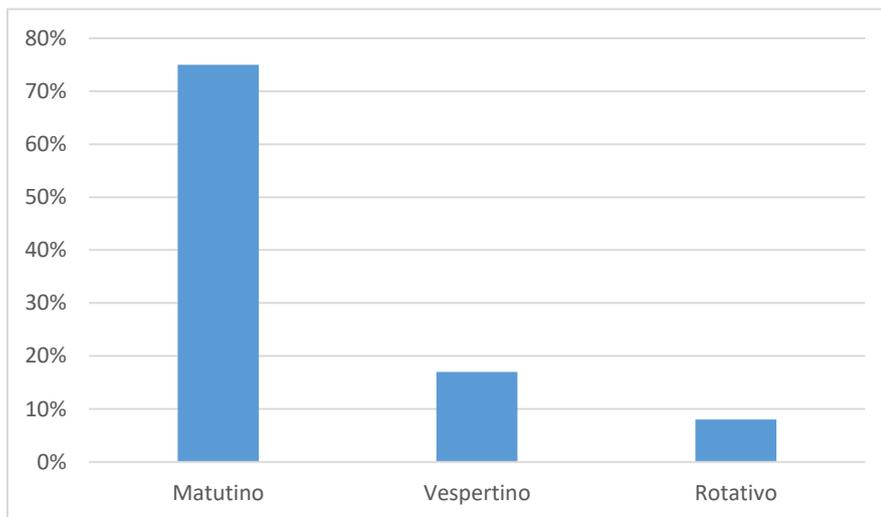
Tabla No.13: Turnos de trabajo

Turno	Frecuencia	Porcentaje
A. Matutino	9	75%
B. Vespertino	2	17%
C. Rotativo	1	8%

Fuente: Cuestionario para la Identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos en Cajeras

Con relación a los turnos de trabajo del área de caja, se determinó que un 75% de las colaboradoras laboran en la mañana, un 17% en horas de la tarde y un 8% cuenta con un turno de trabajo rotativo, lo que es necesario en las organizaciones, debido, a que disminuyen los índices de insatisfacción laboral, monotonía y la desmotivación laboral.

Figura No.9



Fuente: Tabla No.13

5.3 cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajas

Pregunta No.1: ¿Cree usted que la altura de su estación de trabajo es adecuada para la labor que se desempeña?

Tabla No. 14

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy en desacuerdo	1	8%
B. En desacuerdo	5	42%
C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	1	8%
D. De acuerdo	5	42%
E. Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

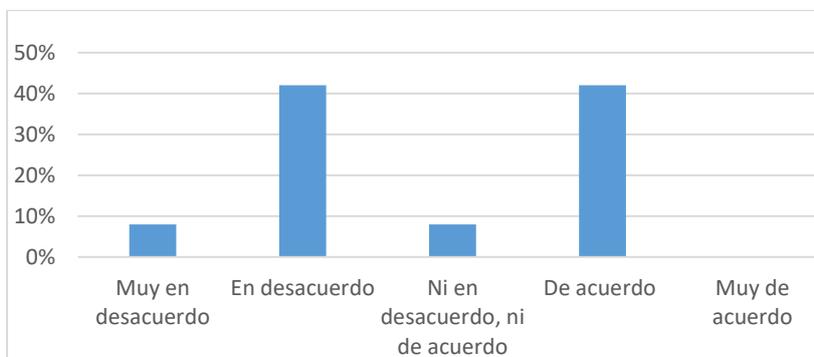
Fuente: Cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajas

Después de aplicar el cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajas, con relación a si la altura de su estación es adecuada para la labor que desempeñan, un 8% se mostró muy en desacuerdo, un 42% expresó desacuerdo, un 8% ni en desacuerdo, ni de acuerdo, un 42% de acuerdo y nadie manifestó estar muy de acuerdo. Esto demuestra que, a pesar de la discrepancia existente, las estaciones de trabajo no están colocadas de manera que las cajas puedan mantener una postura correcta.

Según María Párraga (2001), un puesto de trabajo inadecuado les perjudica, ya que, les provoca lesiones posturales e incomodidad.

Una postura incorrecta implica estar en constante movimiento en la búsqueda de comodidad, lo que produce un mayor gasto energético en sus labores y disminuye su productividad.

Figura No.10



Fuente: Tabla No.14

Pregunta No.2: ¿La silla que utiliza para realizar sus labores le resulta cómoda?

Tabla No.15

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy en desacuerdo	3	25%
B. En desacuerdo	4	33%
C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	2	17%
D. De acuerdo	3	25%
E. Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

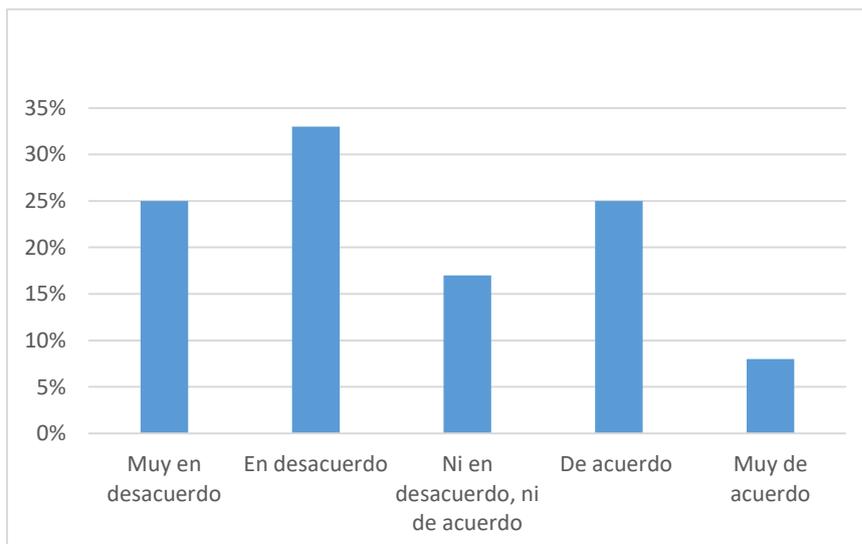
Fuente: Cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajas

Con relación a que, si la silla que se utiliza para sus labores le resulta cómoda, un 25% se mostró muy en desacuerdo, un 33% señaló en desacuerdo, un 17% ni en desacuerdo, ni de acuerdo, un 25% expresó de acuerdo y nadie estuvo muy de acuerdo, lo que significa que las sillas no son ergonómicas.

Castilla (2016), estableció que una buena silla ergonómica en cada empresa, no es un gasto, es inversión.

Con la salud de los colaboradores no se juega, además de malas posturas, les produce estrés, tensión en el trabajo, dolor lumbar que impacta al rendimiento del colaborador.

Figura No.11



Fuente: Tabla No.15

Pregunta No.3: ¿Considera que el monitor está colocado de manera cómoda para trabajar?

Tabla No.16

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy en desacuerdo	2	17%
B. En desacuerdo	2	17%
C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	2	17%
D. De acuerdo	5	42%
E. Muy de acuerdo	1	8%
TOTAL	12	100%

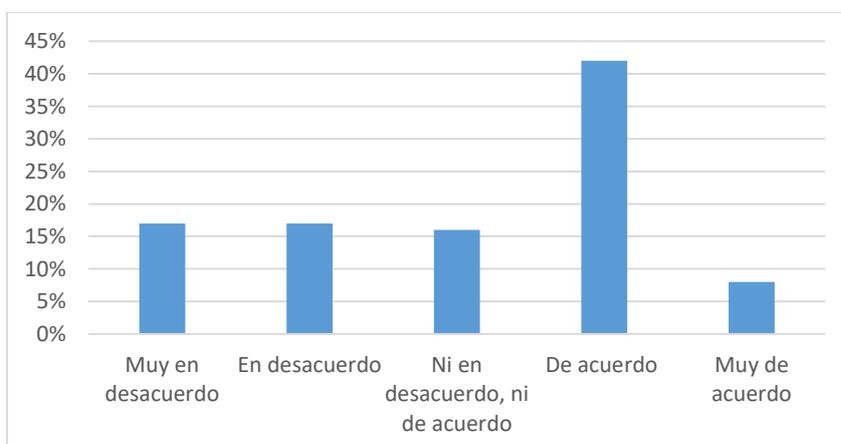
Fuente: Cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajeras

Con relación a que, si considera que el monitor está colocado de manera cómoda para trabajar, un 17% mostró estar muy en desacuerdo, un 17% desacuerdo, un 17% manifestó estar ni desacuerdo, ni de acuerdo, un 42% de acuerdo y un 8% señaló que está muy de acuerdo, lo que significa que, aunque el monitor no es ergonómico, no implica daños a la salud de las cajeras.

De acuerdo con Sinetic (2016), todas las empresas deben contar con monitores ergonómicos que protejan al colaborador de futuros daños o enfermedades visuales, provocadas por largas horas labores frente al mismo, esto garantiza máxima comodidad para desempeñar sus funciones y un aumento de la eficacia energética.

Colocar de manera incorrecta el monitor provoca una mala postura o problemas de salud. Los colaboradores pasan ocho o nueve horas sentados, y si no lo hacen con una postura correcta las molestias y enfermedades pueden ser mayores.

Figura No.12



Fuente: Tabla No.16

Pregunta No.4: ¿Considera que la temperatura de su espacio de trabajo es adecuada?

Tabla No.17

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy en desacuerdo	1	8%
B. En desacuerdo	2	17%
C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	2	17%
D. De acuerdo	6	50%
E. Muy de acuerdo	1	8%
TOTAL	12	100%

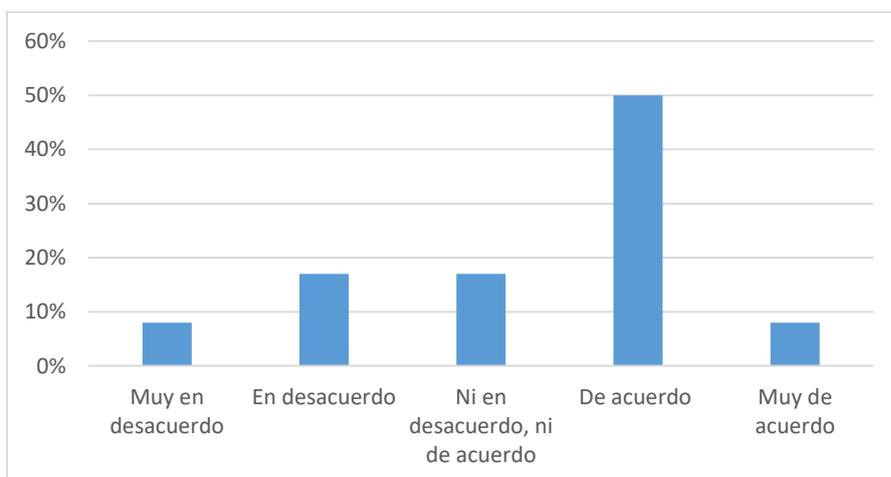
Fuente: Cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajeras

Con relación a que, si se considera que la temperatura de su espacio de trabajo es adecuada, un 8% señaló estar muy en desacuerdo, un 17% desacuerdo, un 17% ni desacuerdo, ni de acuerdo, un 50% se manifestó de acuerdo y un 8% muy de acuerdo, lo que significa que la empresa cuenta con una temperatura que no afecta a la salud del colaborador.

Según Niosch (2016), una temperatura inadecuada provoca en el individuo: erupciones cutáneas, agotamiento, calambres, desmayos, infertilidad temporal, daños permanentes en órganos como el hígado, corazón y riñones, lo que puede implicar trastornos futuros que contribuyen a la fatiga laboral y a las distracciones en el colaborador.

Es importante que las organizaciones brinden a sus colaboradores áreas con una temperatura agradable y no, exceso de calor o frío, ya que produce alteraciones y efectos negativos en su salud.

Figura No.13



Fuente: Tabla No.17

Pregunta No.5: ¿Le afecta el ruido en su lugar de trabajo?

Tabla No.18

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy frecuentemente	2	17%
B. Frecuentemente	1	8%
C. Ocasionalmente	1	8%
D. Rara vez	5	42%
E. Nunca	3	25%
TOTAL	12	100%

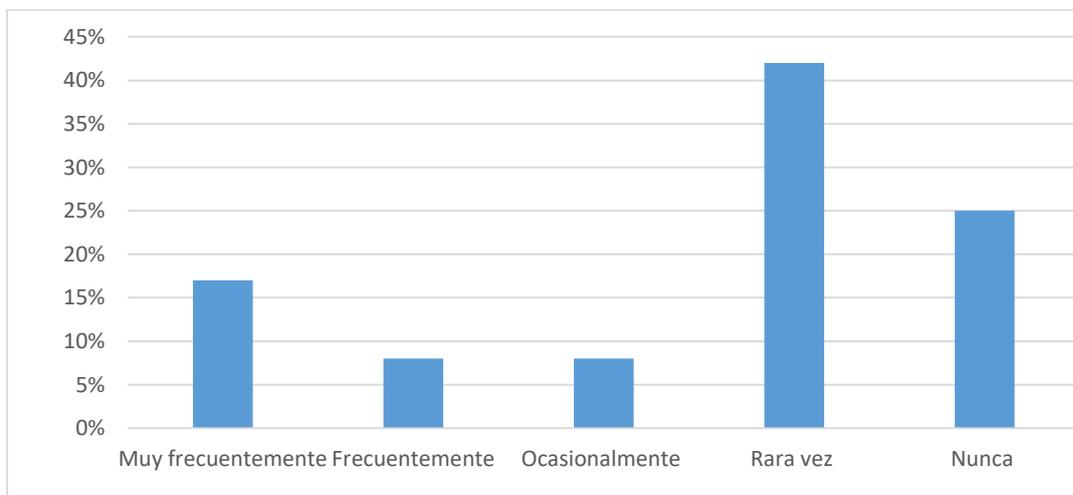
Fuente: Cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajas

De acuerdo con si le afecta el ruido en su lugar de trabajo un 17% indicó que muy frecuentemente, un 8% manifestó que frecuentemente, un 8% ocasionalmente, un 42% rara vez y un 25% expresó que nunca, lo que determinó que el ruido no es un factor con alta frecuencia en esta institución.

Según María García (2015), una organización afectada por ruidos es propensa a que sus colaboradores sufran de pérdida auditiva, una de las enfermedades profesionales comunes, disminución en la agudeza visual y dificultad en la comunicación.

Todo esto es negativo para mantener las relaciones laborales saludables, la exposición al ruido es acumulativa, es decir, pequeñas dosis contribuyen a que se desarrollen trastornos en los colaboradores.

Figura No.14



Fuente: Tabla No.18

Pregunta No. 6: ¿Se siente feliz en su puesto de trabajo?

Tabla No.19

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy frecuentemente	2	17%
B. Frecuentemente	5	42%
C. Ocasionalmente	4	33%
D. Rara vez	1	8%
E. Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

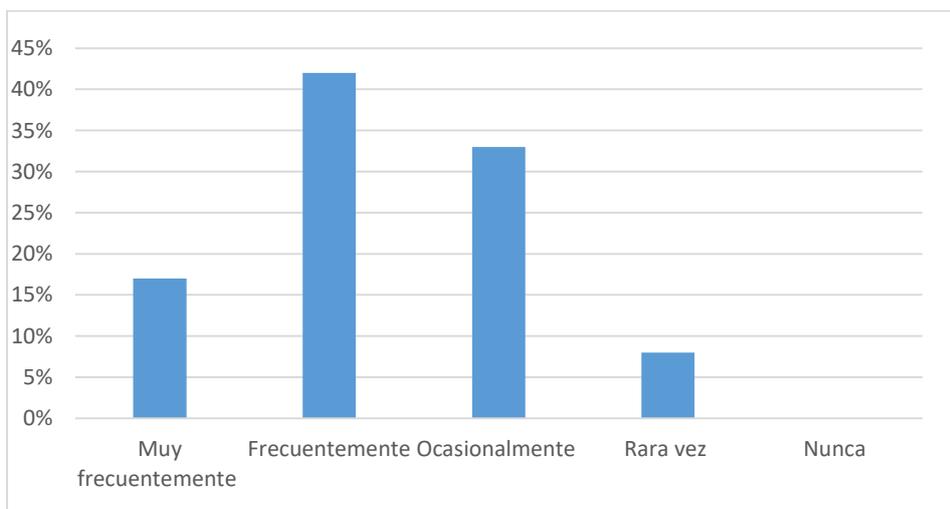
Fuente: Cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajeras

Consultadas las cajeras sobre si se sienten feliz en su puesto de trabajo, un 17% indicó muy frecuentemente, un 42% frecuentemente, un 33% ocasionalmente, un 8% rara vez y nadie señaló nunca, parte de las cajeras se sientes felices en su puesto de trabajo.

Según Seligman (2003), mantener una actitud positiva en las organizaciones es importante. Un estado de ánimo positivo incrementa los pensamientos creativos, tolerancia, ayuda a buscar soluciones, provocando aumento de productividad. Vecina-Jiménez (2006), planteó que los colaboradores que tienen una actitud positiva en sus labores se caracterizan por emociones como orgullo, entusiasmo, complacencia, satisfacción y alegría.

Esto significa que los colaboradores que se sienten felices en su puesto de trabajo, tendrán mayor rendimiento en la realización de sus labores.

Figura No.15



Fuente: Tabla No.19

Pregunta No.7: ¿Se siente conforme con las tareas que realiza en su puesto de trabajo?

Tabla No.20

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy en desacuerdo	1	8%
B. En desacuerdo	1	8%
C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	2	17%
D. De acuerdo	8	67%
E. Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

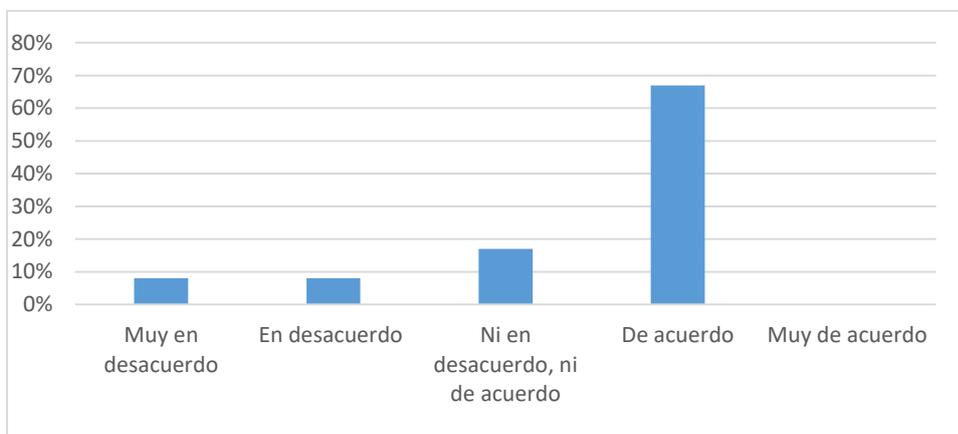
Fuente: Cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajeras

Con relación a si se siente conforme con las tareas que realiza en su trabajo, un 8% muy en desacuerdo, un 8% en desacuerdo, un 17% señaló estar ni en desacuerdo, ni de acuerdo, un 67% se expresó de acuerdo, nadie señaló muy de acuerdo.

Locke (1968), expresó que los niveles de satisfacción o insatisfacción en el trabajo están determinados por la cantidad de logros obtenidos con relación a los objetivos planteados, mientras que Lawler (1973), estableció que la conformidad laboral está basada en todo aquello que los colaboradores consideran que deben recibir de la organización.

En definitiva, la conformidad respecto a las actividades del puesto de trabajo es primordial en las organizaciones. La satisfacción es producto de la motivación que existe en el colaborador.

Figura No.16



Fuente: Tabla No.20

Pregunta No.8: ¿En el último mes, se ha sentido fatigado por cuestiones laborales?

Tabla No.21

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy en desacuerdo	0	0
B. En desacuerdo	2	17%
C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	2	16%
D. De acuerdo	6	50%
E. Muy de acuerdo	2	17%
TOTAL	12	100%

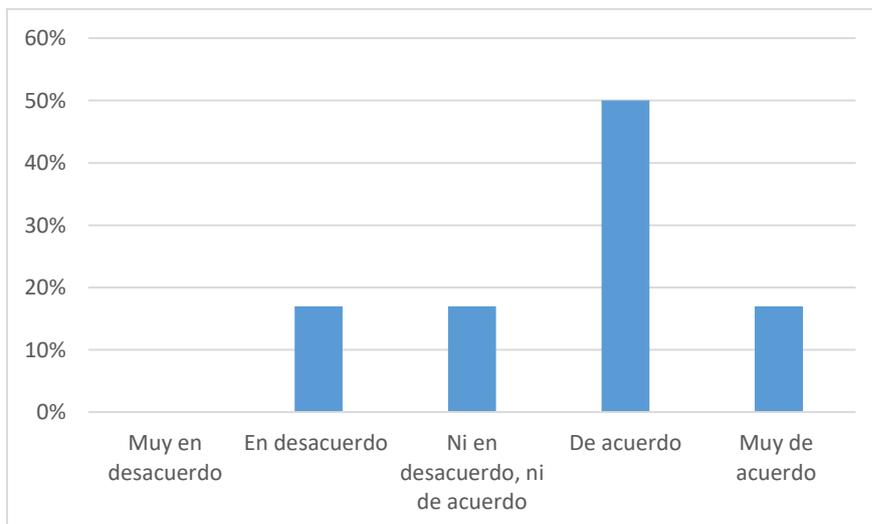
Fuente: Cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajera.

Con relación a si en el último mes, se ha sentido fatigado por cuestiones laborales, nadie indicó muy en desacuerdo, un 17% desacuerdo, un 16% expresó ni en desacuerdo, ni de acuerdo, un 50% de acuerdo y un 17% muy de acuerdo.

Según Peiró J.M (1997), en el trabajo existe la fatiga física que es cuando el cuerpo necesita un descanso por la carga mental del individuo, disminuye las interrelaciones laborales y la productividad de las actividades. De acuerdo con Gómez Jacinto (2000), la carga mental se produce por el colaborador permanecer prolongadas horas en las mismas funciones, provocando monotonía y desmotivación laboral.

Esto significa que la mayoría de las cajeras sienten fatiga laboral, la carga de trabajo ocurre cuando se presentan situaciones que perjudican al colaborador y no puede afrontarlas.

Figura No.17



Fuente: Tabla No.21

Pregunta No.9: ¿Cree que las condiciones del puesto le ayudan al logro de las metas?

Tabla No.22

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy en desacuerdo	2	17%
B. En desacuerdo	1	8%
C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	1	8%
D. De acuerdo	8	67%
E. Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

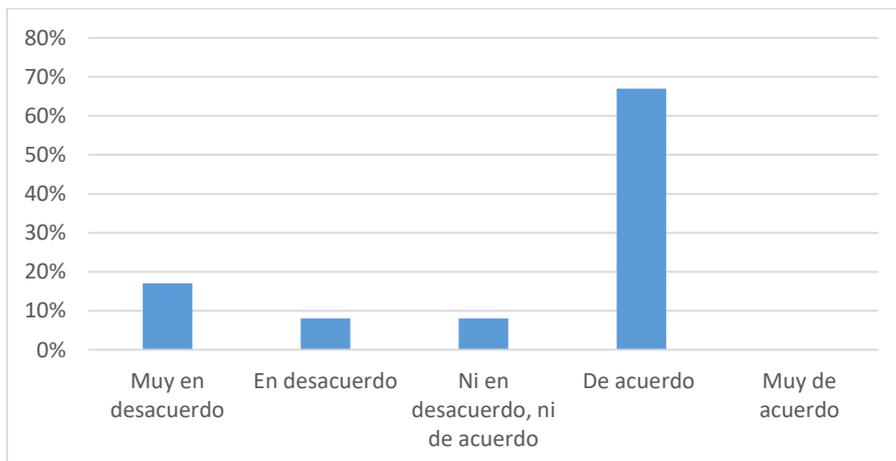
Fuente: Cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajas

Con relación a si cree que las condiciones del puesto le ayudan a lograr las metas, un 17% señaló muy en desacuerdo, un 8% en desacuerdo, otro 8% ni en desacuerdo, ni de acuerdo, un 67% indicó de acuerdo y nadie expresó muy de acuerdo, los colaboradores consideran que el logro de sus metas depende de cómo se encuentre su espacio laboral.

Nicholls (1984), alude a que los objetivos de los sujetos se fundamentan en esfuerzos para demostrar competencia y destrezas en los conceptos de logro, lo que explica que el éxito o fracaso después de realizar una actividad, depende del reconocimiento que se le otorgue a la persona, con relación a su meta de logro.

En definitiva, las zonas laborales deben estar en perfectas condiciones, debido, a que provocan desmotivación, carga física, mental, tortuguismo laboral, entre otros.

Figura No.18



Fuente: Tabla No.22

Pregunta No.10: ¿Cree que el no lograr las metas del puesto, le provoca desmotivación?

Tabla No.23

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy en desacuerdo	1	8%
B. En desacuerdo	1	8%
C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0%
D. De acuerdo	8	67%
E. Muy de acuerdo	2	17%
TOTAL	12	100%

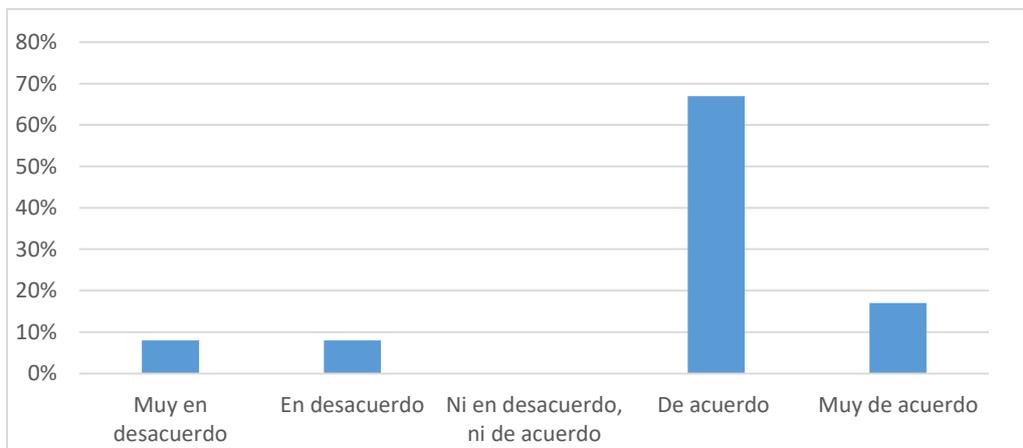
Fuente: Cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajas

De acuerdo con si cree que el no lograr las metas del puesto le provocan desmotivación, un 8% indicó estar muy en desacuerdo, un 8% desacuerdo, nadie señaló ni en desacuerdo, ni de acuerdo, un 67% de acuerdo y un 17% muy de acuerdo, esto significa que la mayoría de las cajas consideran que no lograr sus objetivos laborales disminuyen su motivación.

Según Nicholls (1984), un clima sin motivación provoca incumplimiento de los objetivos, desinterés en las labores que se desempeñan y sentimientos negativos relacionados con los resultados obtenidos.

En definitiva, la motivación es esencial para que los colaboradores logren las metas que se proponen. Los trabajadores motivados muestran mayor disposición y hace que disfruten su trabajo.

Figura No.19



Fuente: Tabla No.23

Pregunta No.11: ¿Considera que ha disminuido su productividad debido a las condiciones físicas de su puesto?

Tabla No.24

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy en desacuerdo	0	0%
B. En desacuerdo	6	50%
C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	3	25%
D. De acuerdo	2	17%
E. Muy de acuerdo	1	8%
TOTAL	12	100%

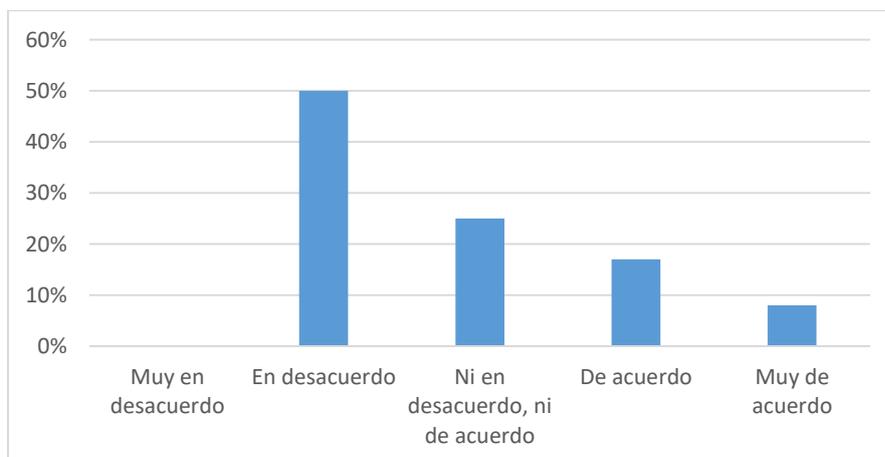
Fuente: Cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajas

Con relación a si considera que ha disminuido su productividad debido a las condiciones físicas de su puesto, nadie señaló estar muy en desacuerdo, un 50% se mostró en desacuerdo, un 25% ni en desacuerdo, ni de acuerdo, un 17% de acuerdo y un 8% muy de acuerdo, esto significa que la mitad de las cajas expresaron que el descenso de su rendimiento laboral está relacionado con las condiciones físicas de su zona de trabajo.

Moorhead y Griffin (1998), definen rendimiento laboral como una relación entre la capacidad y motivación del trabajador.

Cuando las condiciones físicas no son las mejores, la productividad se ve afectada por el desarrollo de futuros trastornos de ansiedad, depresión, abuso de sustancias, la ingesta de alcohol, entre otros.

Figura No.20



Fuente: Tabla No.24

Pregunta No.12: ¿Siente usted estrés laboral?

Tabla No.25

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy frecuentemente	0	0%
B. Frecuentemente	6	50%
C. Ocasionalmente	3	25%
D. Rara vez	2	17%
E. Nunca	1	8%
TOTAL	12	100%

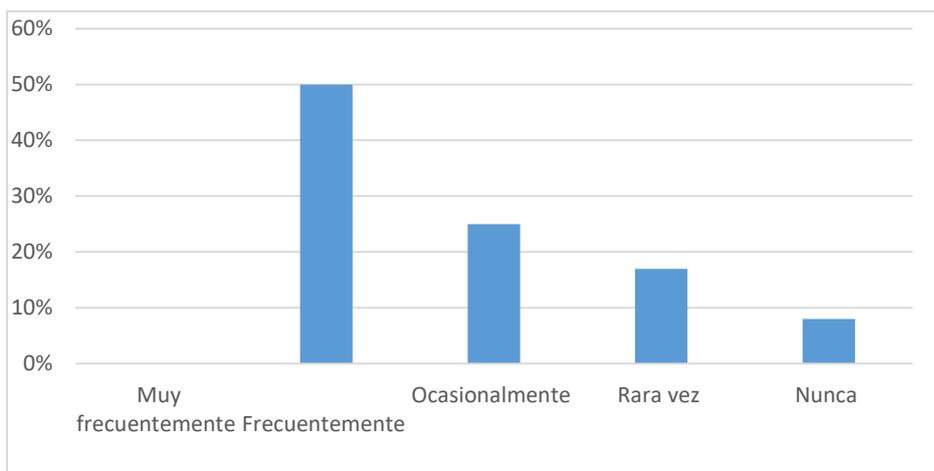
Fuente: Cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajeras

Con relación a si sienten estrés laboral nadie expresó muy frecuentemente, un 50% frecuentemente, un 25% mostró que ocasionalmente, un 17% afirmó rara vez y un 8% nunca, esto confirma que el estrés es un factor en los colaboradores.

Arquer (2000), expresó que el estrés en el trabajo desencadena una serie de consecuencias en el sujeto como son ritmos de laborales precitados, exigencias de trabajo en exceso, tareas múltiples, competencia excesiva, insatisfacción y actividades monótonas.

El estrés laboral influye en los individuos afectando su comportamiento. La presión forma parte de las actividades diarias de algunos trabajadores. No manejar el estrés provoca disminución del desempeño, afecta al bienestar de las personas y a la salud social.

Figura No.21



Fuente: Tabla No.25

Pregunta No.13: ¿Las condiciones físicas de su puesto, interfieren con la comunicación interna y/o externa?

Tabla No.26

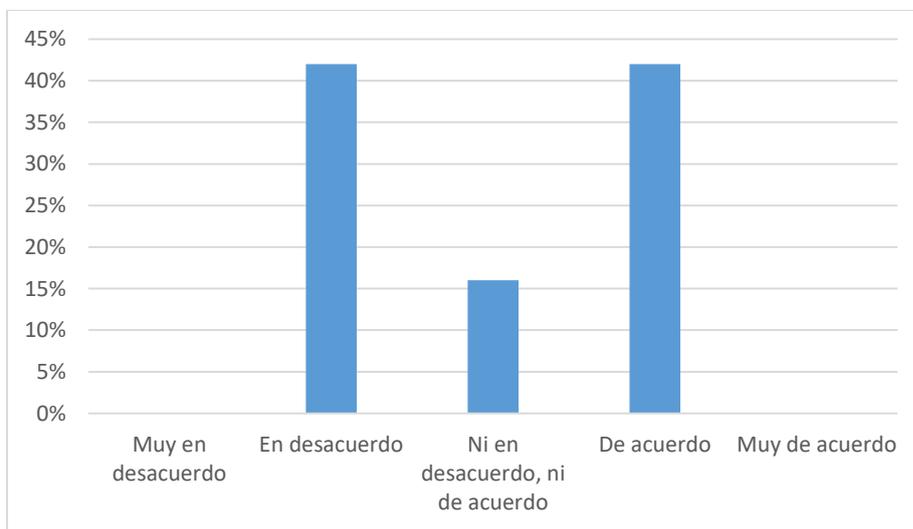
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy en desacuerdo	0	0%
B. En desacuerdo	5	42%
C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	2	16%
D. De acuerdo	5	42%
E. Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario para la Identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos en Cajeras

Con relación a si las condiciones físicas de su puesto interfieren con la comunicación interna y/o externa, ninguna manifestó muy en desacuerdo, un 42% expresó desacuerdo, un 16% ni en desacuerdo, ni acuerdo, un 42% está de acuerdo y ninguno seleccionó muy de acuerdo.

Las condiciones físicas del puesto de trabajo interfieren directamente con la comunicación de las cajeras, esto puede originar un ambiente laboral hostil.

Figura No.22



Fuente: Tabla No.26

Pregunta No.14: ¿La comunicación interna y/o externa existente en su trabajo, le provoca enfado?

Tabla No.27

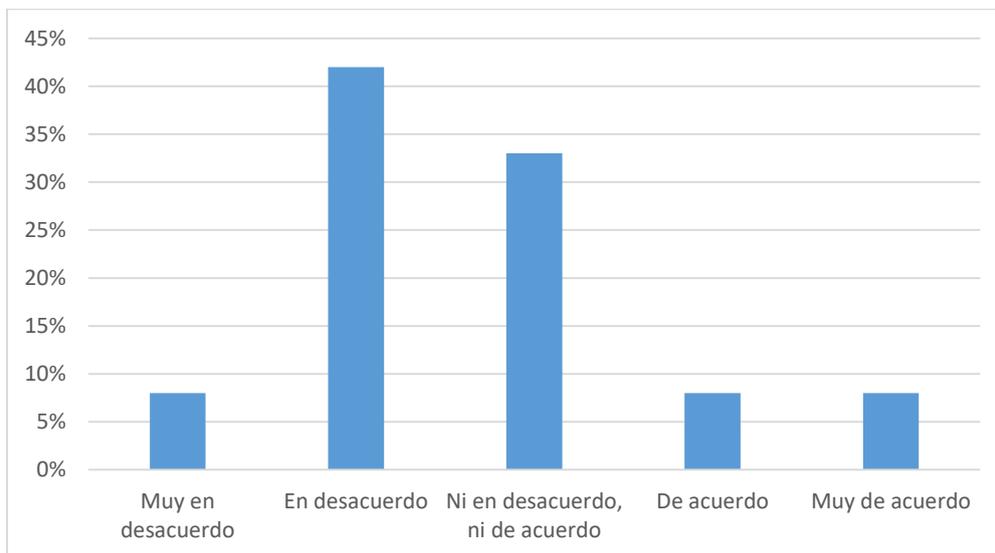
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy en desacuerdo	1	8%
B. En desacuerdo	5	42%
C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	4	33%
D. De acuerdo	1	8%
E. Muy de acuerdo	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario para la Identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos en Cajeras

Consultadas las cajeras sobre si la comunicación interna y/o externa existente en su trabajo les provoca enfado, un 8% mostró estar muy en desacuerdo, un 42% manifestó desacuerdo, un 33% ni en desacuerdo, ni de acuerdo, un 8% de acuerdo y un 8% muy de acuerdo.

Si bien es cierto, la mala comunicación interna y externa da origen a sentimientos negativos entre los mismos compañeros; sin embargo, se puede inferir que existe una buena en el área laboral, ya que no se refleja en las cajeras enojo.

Figura No.23



Fuente: Tabla No.27

Pregunta No.15: ¿El espacio de trabajo, le provoca dificultad para concentrarse en sus tareas?

Tabla No.28

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy en desacuerdo	1	8%
B. En desacuerdo	3	25%
C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	3	25%
D. De acuerdo	5	42%
E. Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

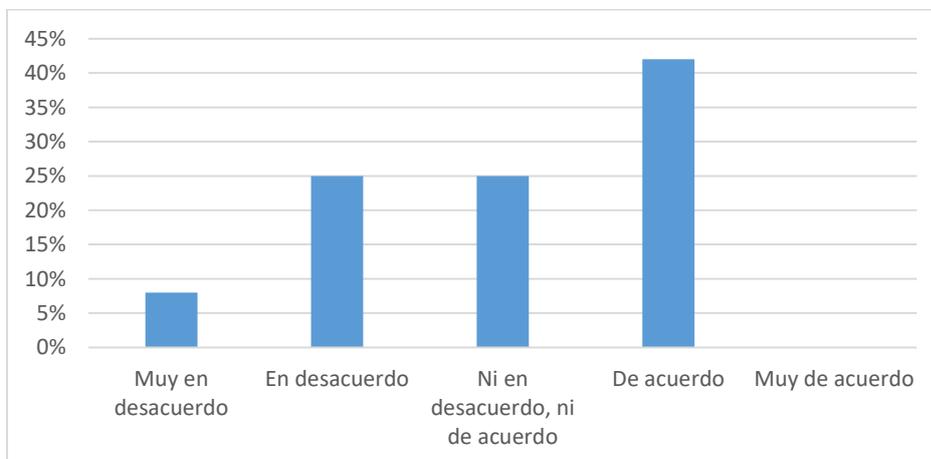
Fuente: Cuestionario para la Identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos en Cajeras

Según los datos obtenidos, un 8% estuvo muy en desacuerdo, un 25% en desacuerdo, un 25% expresó ni en desacuerdo, ni de acuerdo, un 42% de acuerdo y ninguna de las encuestadas manifestó estar muy de acuerdo.

Esto se puede comparar con lo que Barceló (2020), afirma que las diversas distracciones en el espacio de trabajo (dígase desmotivación, clima laboral, falta comunicación, horarios, ambientes laborales) afectan directamente el rendimiento y disminuye la capacidad de concentración.

La concentración es primordial en los colaboradores, el puesto de trabajo debe estar limpio y organizado. Un escritorio con elementos innecesarios provoca distracciones, se debe estar concentrado para obtener buenos resultados.

Figura No.24



Fuente: Tabla No.28

Pregunta No.16: ¿Tiene usted momentos de descanso dentro de su horario de trabajo?

Tabla No.29

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy frecuentemente	0	0%
B. Frecuentemente	8	67%
C. Ocasionalmente	2	16%
D. Rara vez	2	16%
E. Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

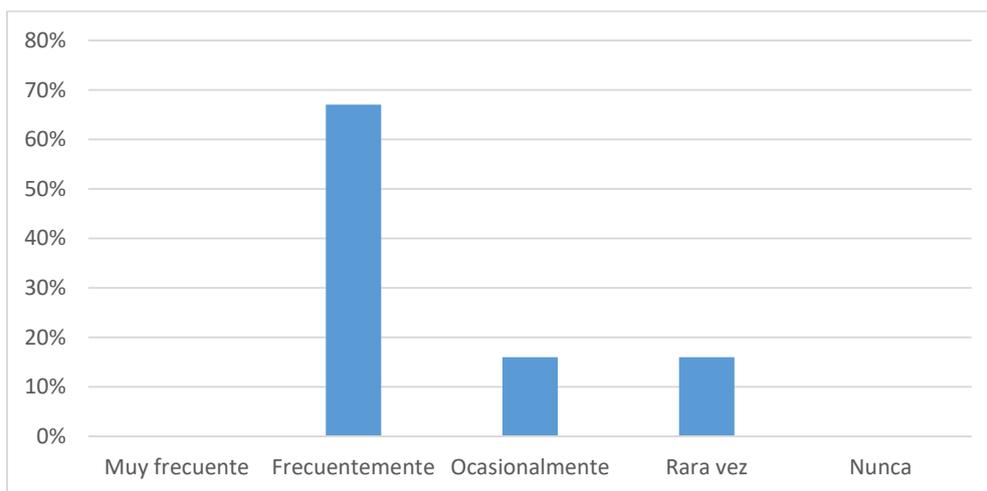
Fuente: Cuestionario para la Identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos en Cajeras

Con relación a si tienen momentos de descanso dentro de su horario de trabajo, ninguna de las encuestadas expresó muy frecuentemente, un 67% frecuentemente, un 16% manifestó ocasionalmente, un 16% rara vez y nadie indicó nunca.

Chiavenato (1999), expresó la importancia de los períodos de descanso, ya que, permiten reducción en la fatiga física de los sujetos, principalmente en la interrelación y socialización entre los grupos.

Se puede deducir que mientras los colaboradores tengan momentos de descanso dentro de su horario de trabajo, aumentara su rendimiento laboral.

Figura No.25



Fuente: Tabla No.29

Pregunta No.17: ¿En el último mes, por la carga laboral ha percibido disminución del apetito?

Tabla No.30

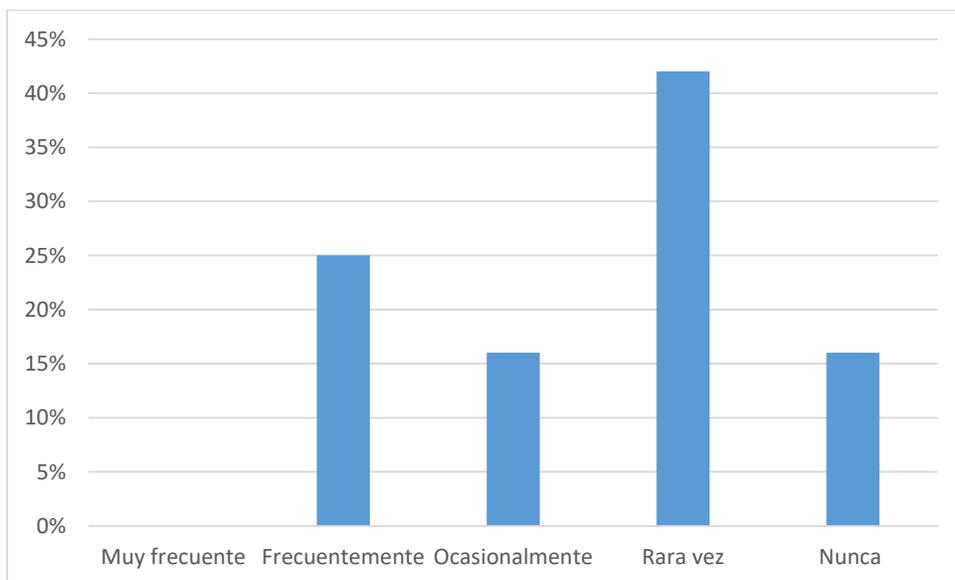
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy frecuentemente	0	0%
B. Frecuentemente	3	25%
C. Ocasionalmente	2	16%
D. Rara vez	5	42%
E. Nunca	2	16%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario para la Identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos en Cajeras

Según los datos obtenidos en el cuestionario, ninguna indicó muy frecuentemente, un 25% frecuentemente, un 16% ocasionalmente, un 42% rara vez y un 16% nunca. Las cajeras con poca frecuencia presentan pérdida del apetito por la carga recibida, lo que podría significar que pese a los diversos factores existentes en el área laboral que han puesto en juego su desenvolvimiento y efectividad en el área, su apetito sigue siendo igual.

La carga de tareas causa que los colaboradores experimenten falta de apetito, ya que, la tensión provoca que no tengan deseos de comer, lo que significa que estos no tendrán energía para sus labores.

Figura No.26



Fuente: Tabla No.30

Pregunta No.18: ¿En el último mes, por la carga laboral ha presentado imposibilidad de conciliar el sueño?

Tabla No.31

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy frecuentemente	0	0%
B. Frecuentemente	4	33%
C. Ocasionalmente	4	33%
D. Rara vez	3	25%
E. Nunca	1	8%
TOTAL	12	100%

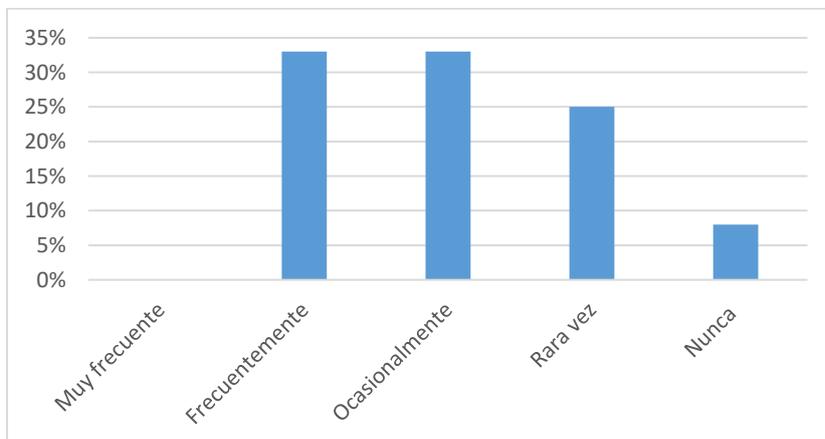
Fuente: Cuestionario para la Identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos en Cajeras

Según los datos obtenidos, ninguna de las cajeras expresó muy frecuentemente, un 33% frecuentemente, otro 33% ocasionalmente, un 25% seleccionó rara vez y un 8% manifestó nunca, lo que indica que las cajeras están siendo afectadas por imposibilidad de conciliar el sueño por la carga de tareas.

Mingote (2003), basándose en las teorías de Morales (2005), determinó que los problemas para dormir desencadenan en los individuos alteraciones en su psiquis, como irritabilidad, pérdida de la memoria, alteraciones del sueño, trastornos del sueño, mal humor, lo que provoca deterioro en bienestar del colaborador.

Un colaborador cansado es propenso a sufrir las alteraciones mencionadas anteriormente, debido a que, para el buen funcionamiento de los procesos del cuerpo se necesita dormir; además, disminuye su productividad.

Figura No.27



Fuente: Tabla No.31

Pregunta No. 19: ¿En el último mes, por la carga laboral ha presentado con frecuencia falta del deseo sexual?

Tabla No.32

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy frecuentemente	0	0%
B. Frecuentemente	2	16%
C. Ocasionalmente	3	25%
D. Rara vez	4	33%
E. Nunca	3	25%
TOTAL	12	100%

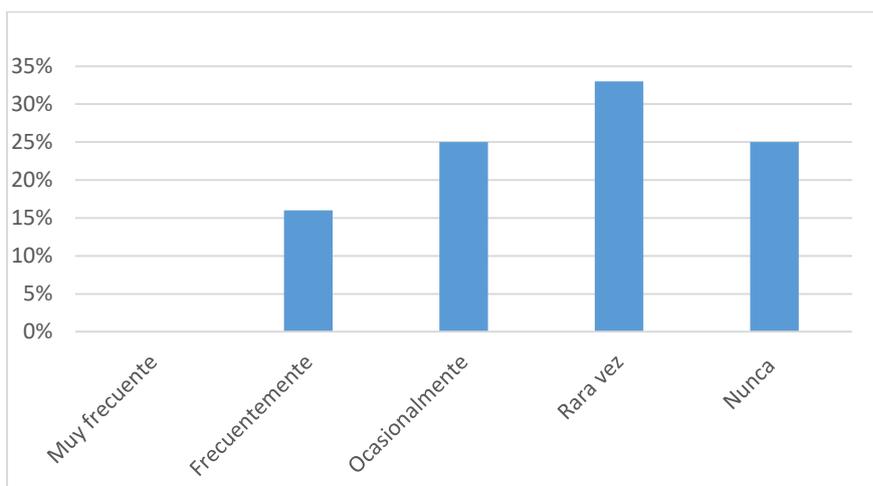
Fuente: Cuestionario para la Identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos en Cajeras

Con relación a si en el último mes habían presentado con frecuencia falta del deseo sexual por la carga laboral, ninguna seleccionó muy frecuentemente, un 16% frecuentemente, un 25% ocasionalmente, un 33% manifestó rara vez y un 25% nunca, lo que indica que las cajeras normalmente no sufren falta de deseo sexual.

Según Jesús Rodríguez (2018), indicó que el estrés o carga mental provocada por las extensas jornadas labores, afecta negativamente a la concentración al momento del acto sexual.

El estrés laboral afecta al bienestar físico, emocional, a las relaciones sexuales, debido a que la carga mental está relacionada con la concentración, tranquilidad y motivación de los colaboradores.

Figura No.28



Fuente: Tabla No.32

Pregunta No.20: ¿Ha sentido usted en algún momento deseos de dejar el trabajo?

Tabla No.33

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy en desacuerdo	1	8%
B. En desacuerdo	0	0%
C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	3	25%
D. De acuerdo	6	50%
E. Muy de acuerdo	2	16%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario para la Identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos en Cajeras

Según los datos obtenidos, un 8% manifestó muy en desacuerdo, ninguna mostró desacuerdo, un 25% ni en desacuerdo, ni de acuerdo, un 50% de acuerdo y un 16% manifestó muy de acuerdo, lo que significa que la mayoría está de acuerdo con que han sentido deseos de dejar el trabajo.

De acuerdo con Peña y Villón (2017), la motivación de trabajar se define como el producto de la relación del sujeto y de los estímulos que este recibe en la organización, lo impulsa a desarrollar sus metas laborales. También se puede definir como impulsos que contribuyen a la autorrealización del individuo.

Los colaboradores pueden experimentar deseos de dejar el trabajo por carga mental, estrés, falta de motivación, cansancio, entre otros.

Figura No.29

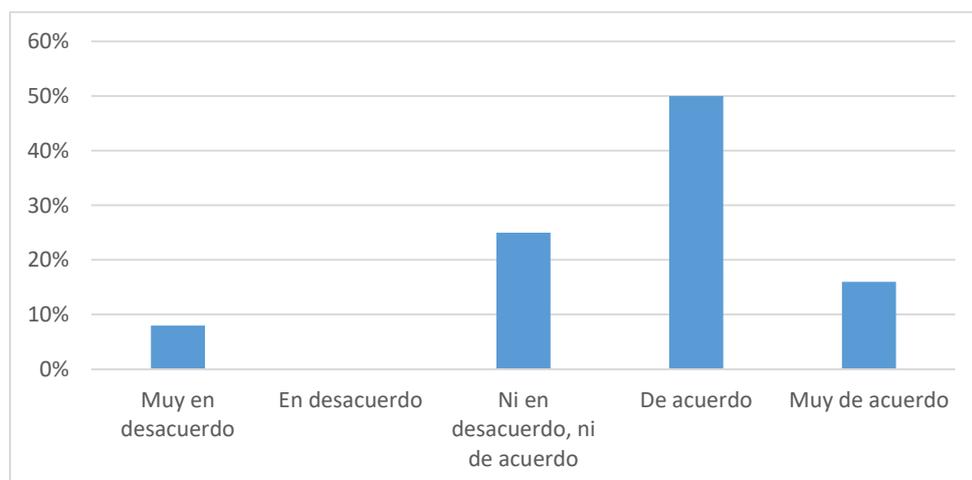


Tabla: Fuente No.33

Pregunta No.21: ¿Se le ha diagnosticado algún tipo de condición de salud por las funciones de su puesto de trabajo?

Tabla No.34

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Si	0	0%
B. No	12	100%
TOTAL	12	100%

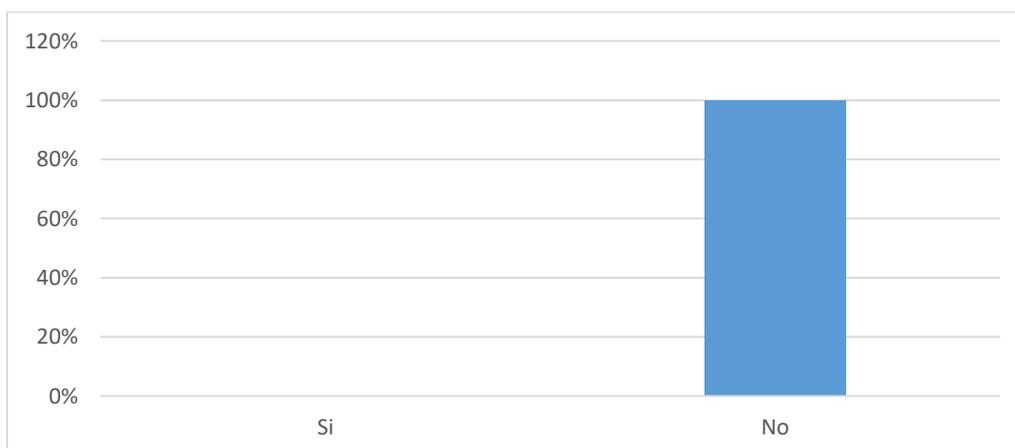
Fuente: Cuestionario para la Identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos en Cajeras

Según los datos obtenidos, el 100% manifestó que no ha sido diagnosticada con alguna condición de salud por su puesto de trabajo, lo que significa que ninguna de las cajeras sufre enfermedades o afecciones.

De acuerdo con OIT y la OMS, (s/f), la salud ocupacional es "la vigilancia del bienestar físico, cognitivo y social de los colaboradores en todas las labores, mediante la prevención de las afecciones a la salud y estandarización de los riesgos", por lo que un colaborador sano tendrá mayor rendimiento y motivación para sus funciones.

El trabajo y la salud se relacionan, ya que, el trabajo es una parte esencial para la vida de los seres humanos, su salud se puede ver afectada por las condiciones de su área laboral.

Figura No.30



Fuente: Tabla No.34

Pregunta No.22: ¿Usted consume medicamentos producto a las funciones que realiza en su puesto de trabajo?

Tabla No.35

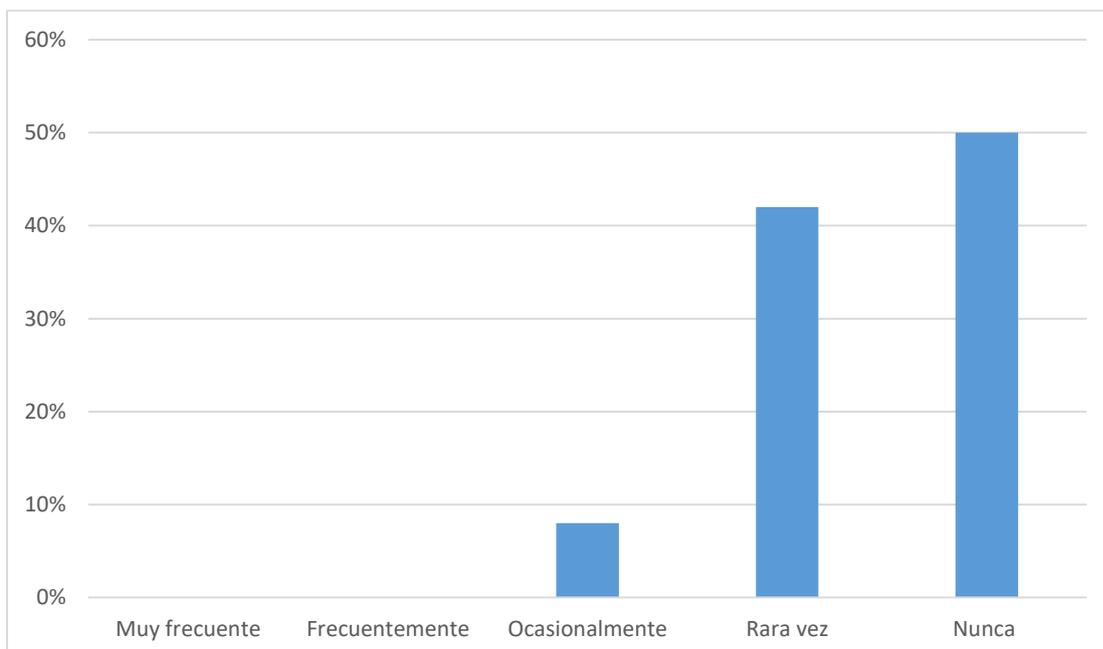
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy frecuentemente	0	0%
B. Frecuentemente	0	0%
C. Ocasionalmente	1	8%
D. Rara vez	5	42%
E. Nunca	6	50%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajeras

Según los datos obtenidos, ninguna manifestó muy frecuentemente, ni frecuentemente, un 8% expresó ocasionalmente, un 42% rara vez y un 50% nunca, esto significa que las cajeras no consumen medicamentos, por sus labores en la institución.

El lugar de trabajo puede causar efectos negativos en los colaboradores y cuando se desarrollan actividades en un ambiente inadecuado para laborar, aumenta la probabilidad de enfermedades.

Figura No.31



Fuente: Tabla No.35

Pregunta No.23: ¿Sabe usted lo que es un riesgo laboral?

Tabla No.36

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Si	11	92%
B. No	1	8%
TOTAL	12	100%

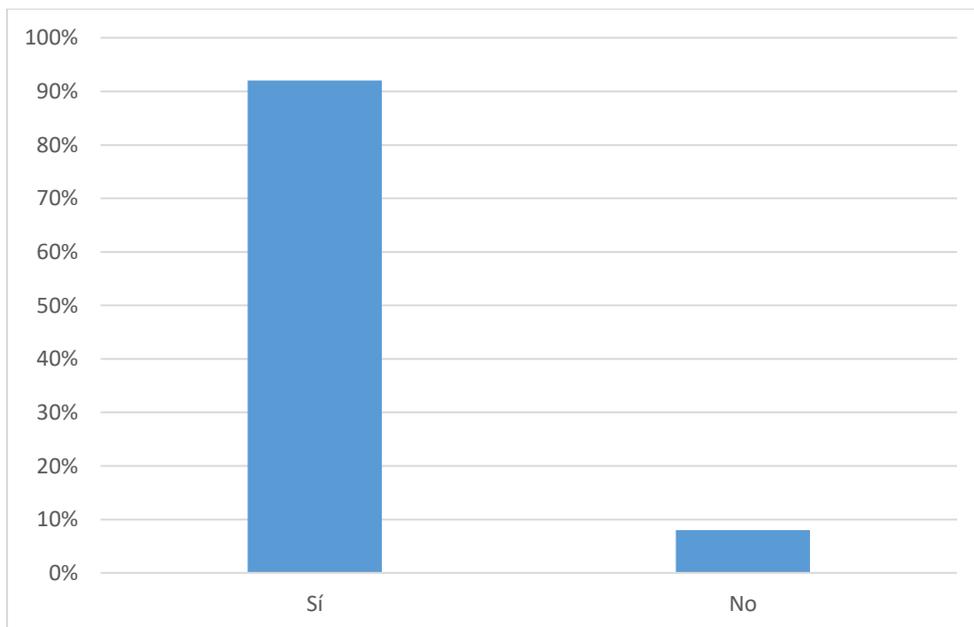
Fuente: Cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajeras

Con relación a si sabían lo que es un riesgo laboral, el 92% manifestó que, si y el 8% restante expresó que no, lo que indica que la mayoría de las cajeras conocen los riesgos laborales de su trabajo.

Según Badia Montalvo (1985), un riesgo laboral es el conjunto de los factores físicos, cognitivos, químicos, ambientales y sociales que se relacionan con las afecciones laborales. Pueden destacarse riesgos laborales relacionados con el trabajo, además algunos riesgos son de ciertos medios de producción.

Los riesgos afectan de manera negativa a la satisfacción, motivación, salud y al entorno general del trabajo, de modo que no se incrementara el rendimiento laboral.

Figura No.32



Fuente: Tabla No.36

Pregunta No.24: ¿Conoce las normas de prevención de riesgos laborales en la República Dominicana?

Tabla No.37

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Si	6	50%
B. No	6	50%
TOTAL	12	100%

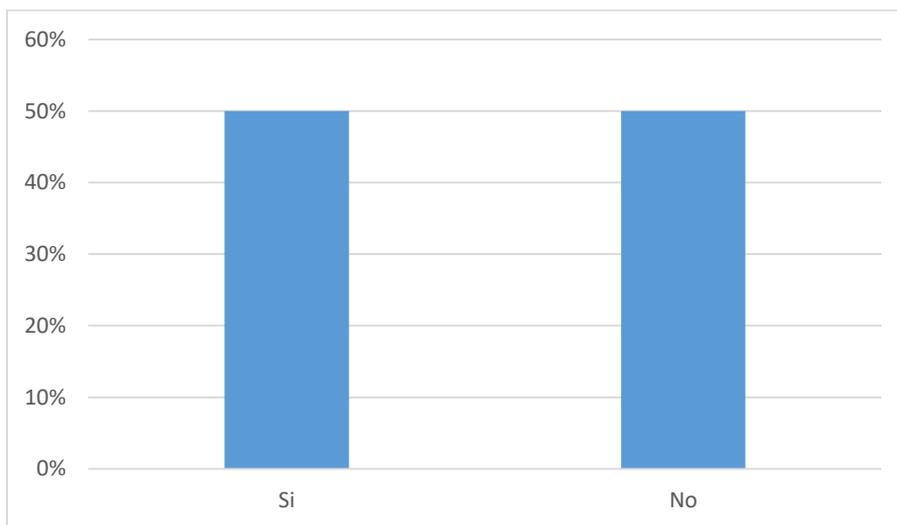
Fuente: Cuestionario para la Identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos en Cajeras

Según los resultados obtenidos, un 50% expresó que sí, el otro 50% manifestó que no conoce las medidas de prevención de los riesgos laborales en la República Dominicana, esto significa que mitad de las cajeras no tienen conocimiento sobre los distintos riesgos laborales.

Saldaña Lusarreta (2012), estableció que para identificar, valorar y sugerir medidas que eviten riesgos laborales en las empresas, se deben llevar a cabo prevenciones que son las siguientes: determinar los factores laborales e intentar erradicarlos

Las empresas deben identificar los riesgos, se deben analizar y darles a conocer las lesiones o enfermedades que puede sufrir mientras trabajan.

Figura No.33



Fuente: Tabla No.37

Pregunta No.25: ¿La empresa efectúa periódicamente estudios para la vigilancia de la salud de los colaboradores?

Tabla No.38

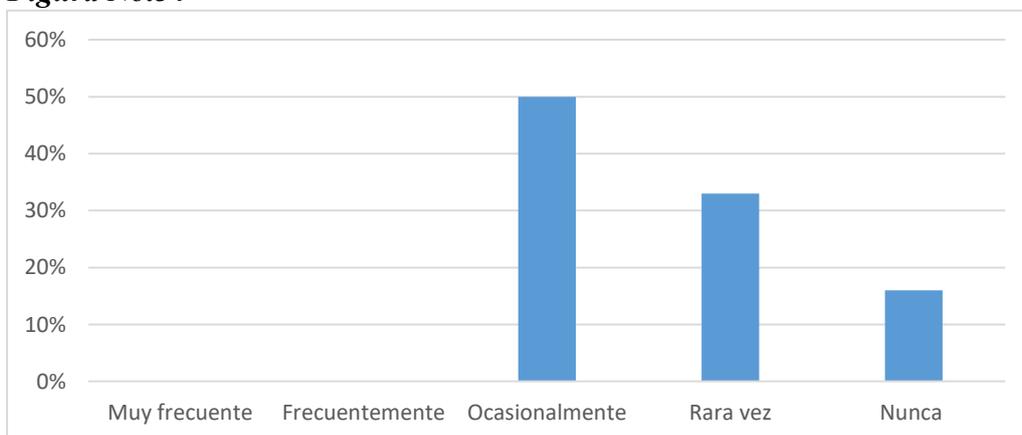
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A. Muy frecuentemente	0	0%
B. Frecuentemente	0	0%
C. Ocasionalmente	6	50%
D. Rara vez	4	33%
E. Nunca	2	16%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario para la Identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos en Cajeras

Con relación a si la empresa efectúa periódicamente estudios para vigilar de la salud de los colaboradores, ninguna expresó muy frecuentemente, ni frecuentemente, un 50% manifestó ocasionalmente, un 33% rara vez y un 16% expresó nunca.

Prevenir los riesgos laborales es importante, para algunas organizaciones son una inversión, se necesita cambiar esta perspectiva, no vigilar la salud de los colaboradores ocasiona unos costes más altos, ya que, pueden desarrollar enfermedades que alteran su productividad.

Figura No.34



Fuente: Tabla No.38

Después de haber expuesto los resultados del *cuestionario para la identificación de factores de riesgos ergonómicos en cajeras*, se realizó un análisis con la intención de destacar los datos relevantes y responder a los objetivos de esta investigación.

Conclusión

Luego, de presentar y analizar los datos obtenidos, se tomaron únicamente las informaciones importantes que respondieron a los objetivos planteados.

La investigación tuvo como propósito principal analizar los factores de riesgos ergonómicos del área de caja de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) que son: posturas forzadas, estáticas y movimientos repetitivos.

Con base al primer objetivo de esta investigación se concluye que las características de los riesgos ergonómicos en las colaboradoras del área de caja son:

Las posturas forzadas se caracterizan porque se mantienen a través del tiempo y afectan de manera considerable a los músculos, causando fatiga. La mitad de las cajeras asumen una postura inadecuada en la que varias regiones del cuerpo están posiciones incómodas, lo que produce sobre exigencias que desencadenan lesiones o enfermedades. Esto se repite con frecuencia, al girarse para tomar los instrumentos de trabajo, lo que obliga a algunas zonas del cuerpo a trabajar de manera inadecuada para alcanzar el monitor.

Posturas estáticas, las cajeras están durante toda su jornada laboral sentadas, esto provoca que estén en la misma posición por horas, implica un esfuerzo extra de los músculos para generar movimiento, por lo que pueden lesionarse la cadera, columna, rodillas y pies, debido, a que las sillas no son cómodas para sus labores.

Con respecto a *los movimientos repetitivos*, se caracterizan porque se desempeñan las mismas tareas diariamente y no existe una rotación de las actividades. Por su parte, los instrumentos utilizados son siempre los mismos y el tiempo de recuperación es insuficiente, ya que, las pausas de descanso son cortas comparadas con la jornada laboral de las cajeras.

La mayoría de las cajeras señalaron que su silla no le resulta cómoda y la altura de su estación las obliga a mantener malas posturas, aunque un porcentaje expresó que su monitor está colocado de manera adecuada. Esto confirma el estudio de María Párraga (2001), que un puesto de trabajo inadecuado provoca lesiones posturales e incomodidad.

De acuerdo con Sinetic (2016), todas las empresas deben contar con monitores ergonómicos que protejan al colaborador de futuros daños o enfermedades visuales, por las horas frente al ordenador.

Colocar de manera incorrecta el monitor, provoca una mala postura o problemas de salud, así como dolores de espalda, cuello, hombros, riesgo de lesiones, entre otros.

Con base al segundo objetivo, se determinó que las consecuencias psicológicas de los factores de riesgos ergonómicos en el personal del área de caja son: fatiga, desmotivación, deseos de dejar de trabajar y estrés.

La mayoría de las cajeras indicaron que últimamente sufren fatiga, producto a cuestiones laborales. Según Peiró J.M (1997), la fatiga física es cuando el cuerpo necesita un descanso por la carga mental del individuo, disminuye las interrelaciones laborales y su productividad en las actividades.

Gómez Jacinto (2000), sostiene que la fatiga se produce por el colaborador permanecer prolongadas horas en las mismas funciones, lo que corrobora la información del Manual de ergonomía de Silva del 2006, de que los colaboradores que presentan molestias o fatiga no tendrán un desempeño adecuado, gozarán de menos satisfacción en su trabajo, esto implica un aumento de las estadísticas de las afecciones. La mayoría de las cajeras se sienten fatigadas por la presencia de situaciones perjudiciales que no pueden afrontar.

Las cajeras manifestaron que han sentido desmotivación por las condiciones del puesto de trabajo. Chiavenato (2002), expresó que la motivación impulsa al individuo a moverse para lograr sus metas laborales. Lo que corrobora con Nicholls (1984), establece que los objetivos de los sujetos se fundamentan en esfuerzos para demostrar competencia y destrezas en los conceptos de logro depende del reconocimiento que se le otorgue a la persona con relación a su meta de logro.

Un clima sin motivación desencadena incumplimiento de los objetivos, desinterés en las labores, sentimientos negativos relacionados con los resultados obtenidos. En definitiva, las áreas de trabajo deben estar en perfectas condiciones, ya que, esto provoca, carga física y mental, lentitud laboral, entre otros.

De acuerdo a los resultados obtenidos, más de la mitad de las cajeras expresaron que sienten deseos de dejar de laborar. De acuerdo con Peña y Viñon (2017), la motivación de trabajar puede definirse como el producto de la relación del sujeto y de los estímulos que este recibe en la organización, lo impulsa a desarrollar sus metas laborales. También, contribuyen a la autorrealización del individuo, lo que corrobora con Andrea Zúñiga (2020), de que es uno de los efectos de la conducta que puede presentarse en el trabajo.

Los colaboradores pueden experimentar deseos de dejar el trabajo por carga mental, estrés, falta de motivación, cansancio, entre otros.

La mitad de las cajeras sienten estrés frecuentemente producto de sus arduas tareas laborales. Según la OSHA (2007), el estrés es un estado que se identifica por elevados niveles de excitación de respuesta y la sensación de no poder enfrentarlas, esto afirma la teoría de Arquer (2000), establece que el trabajo provoca ritmos laborales impacientes, trabajo en exceso, tareas laborales múltiples, competencia excesiva, insatisfacción y actividades laborales monótonas.

El estrés laboral puede influir considerablemente en las cajeras afectando su comportamiento. No manejar el estrés implica una disminución del desempeño y afecta su salud.

Tomando en cuenta que los factores psicosociales son aspectos del diseño, organización y entorno social. Para esta investigación se identificaron dos factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos el personal de caja son carga, ritmo laboral y cultura organizacional.

Carga, ritmo de trabajo: Estrés

Cabe destacar que la mitad de las colaboradoras señalaron que frecuentemente sienten estrés, esto influye en el rendimiento laboral e incluso se puede llegar a sentir el ambiente tenso por mal humor, irritabilidad, entre otros.

El estrés aparece cuando la presión es mayor a la que se puede soportar mediante sus estrategias de afrontamiento. Estos pueden ser psicológicos y/o conductuales.

Según Selye (1973), el estrés “negativo” ocurre cuando una persona es sometida a dosis de cargas acumuladas que superan su umbral óptimo de adaptación; así, es como el organismo manifiesta agotamiento.

En cierto sentido, el cuerpo es insuficiente para mantener los niveles de energías necesarias para rendir de forma efectiva, ya sea, psicológica o conductual.

Cultura de la organización: comunicación interna y externa:

Con relación a si las condiciones físicas del puesto de trabajo interfieren con la comunicación interna y/o externa, un gran porcentaje de cajeras manifestaron de acuerdo, mientras que otras expresaron en desacuerdo, aunque en el futuro un porcentaje puede estar de acuerdo. Esto indica lo importante que es la comunicación directa entre los compañeros de área o los clientes de la institución.

La mala comunicación interna y externa da origen a sentimientos negativos entre los mismos compañeros, sin embargo, se puede inferir que existe una buena comunicación en el área de caja.

En conclusión, la institución debe evaluar los riesgos ergonómicos en el área de caja, para de esta manera poder garantizar la salud de las cajeras, lo ideal es que expertos revisen el puesto de trabajo donde serán relevantes los factores que estén produciendo los riesgos y las posibilidades de que en el futuro las cajeras desarrollen una enfermedad laboral.

Para evitar estos tipos de riesgos, se debe inspeccionar el puesto de trabajo, contemplar las características de los riesgos para poder generar las medidas de acción y, finalmente, examinar si estas medidas fueron asertivas.

Recomendaciones

Una vez concluida esta investigación, se considera importante investigar otros aspectos relacionados con los riesgos ergonómicos, y se propone lo siguiente:

- ❖ Elaborar un programa de identificación de riesgos ergonómicos y un comité de seguridad. En esta parte los participantes pueden ser los gestores de la institución.
- ❖ Evaluar e intervenir en el diseño de la empresa, como son: las cargas de trabajo, control y contenido de tareas.
- ❖ Reforzar el liderazgo y manejo de la ergonomía en los gestores, con el objetivo de motivar al personal a tener buen desempeño laboral.
- ❖ Profundizar en los estudios ergonómicos, con la finalidad de nutrirse de información de las cargas físicas, mentales y posturas de los colaboradores del área de caja y otras áreas administrativas en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU).
- ❖ Analizar la factibilidad de un rediseño del área de caja de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU).

La exposición a temperaturas elevadas puede agravarse por el trabajo físico intenso. Para evitar situaciones que afecten la salud y seguridad de los colaboradores, se proponen las siguientes medidas:

- ❖ Tomar agua frecuentemente y en cantidades no tan exageradas.
- ❖ Iniciar las tareas que requieren esfuerzo físico en horas de menor el calor.

Cuando ocurren calambres durante la jornada de trabajo tras una exposición larga a altas temperaturas, se puede hacer lo siguiente:

- ❖ Detener las tareas y descansar en un lugar fresco.
- ❖ Consultar al médico de la institución en caso de que estos persistan.

Desde una perspectiva preventiva, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- ❖ Utilizar una silla que se ajuste a la superficie del trabajo.
- ❖ En cuanto a la iluminación, se debe tomar en cuenta la posición de las cajeras, la ubicación de las pantallas.

- ❖ Si cerca del área de caja, están en una labor que genera ruido, deben protegerse desde el principio de la exposición.

En conclusión, se deben eliminar o reducir los riesgos que provienen de la exposición al ruido.

Para una postura adecuada, se debe tomar en cuenta el diseño que tiene la silla, para esto recomendamos lo siguiente:

- ❖ Una silla que se ajuste la altura de la estación que pueda inclinarse y el colaborador tome una posición de balanceo.
- ❖ Asiento regulable en la profundidad. Esto serviría para evitar la presión sobre la rodilla del colaborador de forma que beneficie a la circulación de la sangre.
- ❖ Antiestática (marcado ESD). Esta silla estará construida con materiales antiestáticos que beneficien a la disipación de electricidad estática.

A continuación, recomendamos este tipo de silla para las colaboradoras del área de caja:

Figura No.35: Silla Ergonómica

Fuente: Dicode suministro



En cuanto a las consecuencias psicológicas, se sugiere:

Para la fatiga:

- ❖ No ingerir alcohol, ni cafeína 3-4 horas antes de dormir.
- ❖ No consumir grandes cantidades de comida en las noches.
- ❖ No llevar las preocupaciones del trabajo a la casa.
- ❖ Crear un entorno para las horas de sueño, obtener un colchón y almohada cómoda, propóngase dormir 8 horas.

Desmotivación:

- ❖ Promover el trabajo en equipos.
- ❖ Reconocer el buen trabajo realizado.
- ❖ Alentar y valorar al colaborador a aumentar su productividad.

Deseos de dejar de trabajar:

- ❖ Promover la satisfacción de los colaboradores.
- ❖ Asegurar un buen ambiente de trabajo: un mal entorno laboral es considerado como un motivo suficiente para dejar el trabajo.
- ❖ Evitar actividades monótonas.

Estrés:

- ❖ Mantener contacto con personas que pueden brindarle apoyo emocional.
- ❖ Tomarse su tiempo para hacer actividades relajantes que disfruta.
- ❖ Evitar pensar frecuentemente en los problemas.
- ❖ Establecer sus prioridades.
- ❖ Desarrollar actividades de ocio, con la finalidad de salir de la rutina de trabajo.
- ❖ Practicar ejercicios de relajación.

Un sin número de colaboradores sufren diariamente lesiones, todo a causa de los riesgos a los cuales están expuestos día a día. Para evitar estos tipos de inconvenientes se deben nutrir del tema y darles a conocer a los colaboradores los riesgos a los cuales pueden estar sometidos, con el conocimiento del tema se evitarán los riesgos y/o accidentes laborales.

Referencias bibliográficas

- Abello, P., & Patiño, I. (2017). Estado del arte sobre la influencia de los factores de riesgo psicosocial (frp) en el sector bancario en el cargo de cajero. Diciembre 17, 2020, de repositorio institucional de la universidad Santo Tomás sitio web: <http://repository.Usta.Edu.Co/bitstream/handle/11634/9240/pati%c3%b1oivonn2017.Pdf?Sequence=1&isallowed=y>.
- Abogado del ruido. (2017). El ruido en el trabajo. Enero 12, 2021, de abogado del ruido sitio web: <http://abogadodelruido.Com/salud-acustica/14-salud-acustica/22-el-ruido-en-el-trabajo>.
- Almirall, P. (2017). Ergonomía. Su aplicación en salud ocupacional. Diciembre 17, 2020, de informe sitio web: <http://www.Sld.Cu/galerias/pdf/sitios/insat/cap2.Pdf>.
- Anónimo (abril 21, 2013). Tipos y diseño de la investigación diseño de la investigación. Diciembre 22, 2020, de blogspot.com sitio web: http://planificaciondeproyectosemirarismendi.Blogspot.Com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.Html.
- Arias, J. (2016). Analizar el impacto sobre la productividad por el incumplimiento de las normas básicas de ergonomía en un puesto de trabajo de un centro de atención telefónica. Diciembre 22, 2020, de fundación universidad de américa sitio web: <http://repository.Uamerica.Edu.Co/bitstream/20.500.11839/614/1/07081509353-2016-2-ge.Pdf>.
- Badía, R. (1985). Salud Ocupacional y Riesgos Laborales. Enero 17, 2020, de IRIS PAHO Sitio web: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/16964/v98n1p20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barceló, J. (7 de agosto 2018). 7 factores que afectan al rendimiento laboral. Imf business school. Recuperado de <https://blogs.Imf-formacion.Com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>.
- Breton, M., & Jiménez, A. (2017). Propuesta para el desarrollo de la auditoría de información como base para la creación del sistema de información de la vicerrectoría académica de la UNPHU (tesis de grado) universidad nacional pedro Henríquez Ureña, santo domingo, D.N.
- Cabrera, D. (2013). Métodos de análisis ergonómicos. Diciembre 22, 2020, de sites. Google.Com sitio web: <https://sites.Google.Com/site/ergonunidad3/4-4-metodos-de-analisis-ergonomicos>.
- Caraballo, J. (28 / 05 / 2016). Estudio revela que las empresas tienen un entorno laboral desfavorable en república dominicana. Diario libre, 1-2.

- Carrasquero, E., & Seijo, C. (2009). La ergonomía organizacional y la responsabilidad social inclusiva y proactiva: un compromiso dentro de los objetivos de la organización. Recuperado de: <https://dialnet.Unirioja.Es/descarga/articulo/5114851.Pdf>.
- Castilla. (enero 25, 2016). La importancia de elegir una buena silla de trabajo. Enero 17, 2021, de Castilla, Instalación de Oficinas, S.A. Sitio web: <https://www.castilla-sa.com/blog/buena-silla-oficina/>
- Cenea. (agosto 18, 2020). ¿Qué son los riesgos ergonómicos? – Guía definitiva. Noviembre 29, 2020, de CENEA sitio web: <https://www.Cenea.Eu/riesgos-ergonomicos/>.
- COE. (18 de octubre de 2014). Prevención de riesgos laborales: república dominicana. Obtenido de confederación española de organizaciones empresariales (CEOE): <https://prl.Ceoe.Es/informacion/prl-en-el-mundo/republica-dominicana/>.
- Contreras, F., & Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. Enero 17, 2021, de PePSIC Sitio web: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200011
- Comunicae.es. (mayo 23, 2017). Las sillas de oficina y la importancia de la ergonomía en el puesto de trabajo. enero 12, 2021, de comunicae.es sitio web: <https://www.comunicae.es/nota/las-sillas-de-oficina-y-la-importancia-de-la-1186836/>
- Daniel, A. (15 de octubre de 2017). ¿Qué es la ergonomía y cómo afecta a la salud y al rendimiento laboral? Diciembre 15, 2019, de cuidate plus sitio web: <https://cuidateplus.Marca.Com/salud-laboral/2017/10/15/-ergonomia-afecta-salud- rendimiento-laboral-145816.Html>.
- Delgado, M., Cuichán, D & Sancán, M. (2017, 18 de mayo). Algunas especificidades acerca de la ergonomía y los factores de riesgo en salud ocupacional. Recuperado de http: <https://polodelconocimiento.Com/ojs/index.Php/es/article/download/215/pdf>.
- Dicode Suministros. (enero 17, 2021). Sillas operativas. enero 17, 2021, de Dicode Suministros Sitio web: <https://dicode.com/sillas-operativas/>
- Escat cortés maría. (2004, febrero 14). Ergonomía. Recuperado de <https://www.Gestiopolis.Com/ergonomia./>.
- Factores Psicosociales. (s.f). Fuente. [https://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob/factores_psicosociales.pdf?ARC_HIVO=factores_psicosociales.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=ID_ARCHIVO&VALORCLAVE=18307&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c797\\$m3920,3945p](https://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob/factores_psicosociales.pdf?ARC_HIVO=factores_psicosociales.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=ID_ARCHIVO&VALORCLAVE=18307&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c797$m3920,3945p).

- 7 factores que afectan al rendimiento laboral. (agosto 7, 2018). Fuente. <https://blogs.informacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>.
- Frigerio, A. (2015). Factores de riesgo ergonómicos y biomecánicos en pagadores de punto y banca. Diciembre 2017, 2020, de redi - universidad FASTA sitio web: http://redi.Ufasta.Edu.Ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1012/2015_K_057.Pdf?Sequence=1.
- G. Aamodt, M. (2010). Psicología industrial/organizacional un enfoque aplicado. Recuperado de: <https://cucjonline.Com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.Pdf>.
- Guillén, J. (octubre 13, 2018). Sí, el estrés también afecta a tus relaciones sexuales. Enero 16, 2021, de Cúdate Plus Sitio web: <https://cuidateplus.marca.com/sexualidad/pareja/2018/10/13/estres-afecta-relaciones-sexuales-167622.html>.
- GLS servicio de prevención. (marzo 02). Seguridad laboral: definición y cómo mejorarla. Noviembre 29, 2020, de GLS servicio de prevención sitio web: <https://www.Gslprevencion.Com/seguridad-laboral-definicion-mejora/#:~:text=el%20t%c3%a9rmino%20seguridad%20laboral%20define,tanto%20reducir%20la%20siniestralidad%20laboral>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Enero 17, 2021, de Investigarl's Blog Sitio web: https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf
- Instituto de seguridad de higiene en el trabajo. (2007). IV encuesta nacional de condiciones de trabajo. Obtenido de instituto de seguridad de higiene en el trabajo: <https://www.Insst.Es/riesgos-ergonomicos1https://cuidateplus.Marca.Com/salud-laboral/2017/10/15/-ergonomia-afecta-salud-rendimiento-laboral-145816.Html>.
- Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (istas-ccoo). (2019). Exposición laboral a estrés térmico por calor y sus efectos en la salud. ¿Qué hay que saber? Enero 13, 2021, de <https://istas.Net/> sitio web: https://istas.Net/sites/default/files/2019_04/guia%20estrestermico%20por%20exposicion%20a%20calor_0.Pdf.
- Investigación descriptiva. (S.F.). Fuente: la investigación.Com.
- Jaureguiberry, M. (2011). Ergonomía. Diciembre 17, 2020, de facultad de ingeniería sitio web: <https://www.Fio.Unicen.Edu.Ar/usuario/segumar/laura/material/ergonomia.Pdf>

- La república.Net. (martes 19 febrero, 2013). Baja productividad en Latinoamérica. Viernes 08 de noviembre, 2019, de la república.Net sitio web: https://www.Larepublica.Net/noticia/baja_productividad_en_latinoamerica_.
- La teoría de las metas de logro. (s.f). Fuente. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10787/HellinRodriguez02de06.pdf>
- Leirós, L. (2009). Historia de la ergonomía, o de cómo la ciencia del trabajo se basa en verdades tomadas de la psicología. Diciembre 17, 2020, de revista de historia de la psicología sitio web: <https://www.Revistahistoriapsicologia.Es/archivo-all-issues/2009-vol-30-n%C3%BAm-4/>.
- López, J. (2009). Consecuencias psicosociales del trabajo en el personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de recursos humanos. Enero 16, 2021, de Tesis doctoral en Xarxa Sitio web: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10782/LopezMontesinos.pdf>.
- Martínez, P., Aguirre, M. Y González, W. (2015). Estudio ergonómico como parte de la responsabilidad social en trabajadores del centro regional de informática de la universidad veracruzana, México. *Inquietud empresarial*. Vol. Xv (2), 87-114.
- Martínez, R. (septiembre 21, 2016). Riesgos de salud en el trabajo de cajero/a. noviembre 25, 2020, de editora acento SAS sitio web: <https://acento.Com.Do/opinion/riesgos-salud-trabajo-cajeroa-8384772.Html>.
- Metodología de la investigación. (s.f). Fuente. <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html#:~:text=Encuesta%3A%20seg%C3%BAAn%20Tamayo%20y%20Tamayo,rigor%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20obtenida%E2%80%9D>.
- Millán, C., Peralta, R., & Silva, Á. (2016). RIESGO Disergonómico y salud de los trabajadores de una entidad bancaria. Enero 17, 2021, de nano pdf inc. Sitio web: https://nanopdf.com/download/mipesilpdf_pdf
- Moccia, Salvatore (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del psicólogo*, 37 (2), 143-151. [Fecha de consulta 12 de enero de 2021]. Issn:0214-7823. Disponible en: <https://www.Redalyc.Org/articulo.Oa?Id=778/77846055007>.
- Morris, C., & Maisto, A. (2001). *Introducción a la psicología / décima edición*. Recuperado de https://books.Google.Es/books?Hl=es&lr=&id=5s1dyno96zuc&oi=fnd&pg=pr11&ots=gsnrh_p0n&sig=bk3rkr9ynlsduwscud9cv-ojoaw#v=onepage&q&f=false.
- Morris, C., & Maisto, A. (2005). *Introducción a la psicología / duodécima edición*. Recuperado de <https://cucjonline.Com/biblioteca/files/original/86ac7ac5dc9cd7757787b9aad6cad57.Pdf>.

- Moreno, B., & Báez, C. (noviembre 2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Enero 17, 2021, de Researchgate Sitio web: https://www.researchgate.net/publication/236151656_factores_y_riesgos_psicosociales_formas_consecuencias_INSHT.
- Navarro, F. (04 de septiembre del 2013). ¿Qué es la ergonomía? Viernes 08 del 2019, de revista digital INESEM sitio web: <https://revistadigital.Inesem.Es/gestion-integrada/que-es-la-ergonomia/>.
- Neffa, J. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Enero 13,2021, de Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CONICET Sitio web: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>.
- Oficina nacional de estadística (ONE). (2012-2018). Accidentes laborales. Julio 12, 2020, de oficina nacional de estadística (ONE) sitio web: <https://www.One.Gob.Do/sociales/sistema-dominicano-de-seguridad-social/accidentes-laborales>.
- Oficina Nacional de Estadística (ONE). (s.f). Fuente. <https://www.one.gob.do/sociales/sistema-dominicano-de-seguridad-social/accidentes-laborales>
- Organización panamericana de la salud. (22 de abril 2010) salud de los trabajadores: recursos - preguntas frecuentes. Recuperado de: https://www.Paho.Org/hq/index.Php?Option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&itemid=1349&limitstart=2&lang=es.
- Parella, S. & Martins Feliberto. (2012). Metodología de la Investigación cuantitativa. Enero 17, 2021, de Calaméo Sitio web: <https://en.calameo.com/read/000628576f51732890350>
- Párraga, M. (agosto 2003). Diseño correcto de la estación de trabajo. Perú: industrial data.
- Párraga V., María (2003). Diseño correcto de la estación de trabajo. Industrial Data, 6(1),95-98. [fecha de Consulta 17 de enero de 2021]. ISSN: 1560-9146. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=816/81606113>
- Payano, J. & Fernández, E. (2016). Ergonomía aplicada al diseño de un auxiliar locomotor para el desplazamiento de personas con deficiencia motriz (tesis de pregrado). Universidad autónoma de santo domingo (UASD), república dominicana.
- Pérez, P. (2011). [Satisfacción laboral] una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación - hacia un modelo integrador. Enero 13, 2021, de vaneduc sitio web: <http://imgbiblio.Vaneduc.Edu.Ar/fulltext/files/tc110592.Pdf>.

- Prevención de riesgos ergonómicos. (S.F.). Recuperado el 22 de diciembre de 2020, de <https://portal.Croem.Es/prevergo/formativo/1.Pdf>.
- Quirón prevención. (17 de julio de 2018). ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales en el trabajo? Quirón prevención. <https://www.Quironprevencion.Com/blogs/es/prevenidos/cuales-principales-riesgos-psicosociales-trabajo>.
- Quispe, E., & Centeno, J. (2017). Identificación de los riesgos laborales y sus efectos en la salud ocupacional en los trabajadores administrativos de la caja Arequipa - agencia la pampilla, 2017. Recuperado el 22 de diciembre del 2020, de <http://repositorio.Unsa.Edu.Pe/bitstream/handle/unsa/4728/riquiliem.Pdf?Sequence=1&isallowed=y>.
- Rm, d. (5 de agosto del 2013). Factores de riesgo de un cajero. Recuperado de <http://rodriguezmoja.Blogspot.Com/2013/08/factores-de-riesgo-de-un-cajero.Html>.
- Rochín, J. (agosto 8, 2012). Definición e historia de la psicología. Blogger. Recuperado de <http://teoriapsicologia.Blogspot.Com/2012/08/definicion-e-historia-de-la-psicologia.Html>.
- Rodríguez, P. (2018). Estrés y fatiga laboral. Enero 16, 2021, de Universidad de la Sabana Sitio web: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1852/131372.pdf?sequence=1>.
- Ruiz, L. ((s.f)). La teoría del estrés de Selye: qué es y qué explica. Enero 17, 2021, de Psicología y Mente. Sitio web: <https://psicologiymente.com/psicologia/teoria-estres-selye>.
- Sampérez, M. (noviembre 4, 2008). Consejos de ergonomía frente al ordenador. Diciembre 22, 2020, de pymes y autónomos sitio web: <https://www.Pymesyautonomos.Com/tecnologia/consejos-de-ergonomia-frente-al-ordenador>.
- Schadeck, Martini, Wollenhaupt, Domínguez, (Junio 2015). La motivación de los sujetos en la nueva gestión de recursos. Enero 16, 2021, de Dialnet Sitio web: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5094746.pdf>.
- Sebastián, M. L. (2016). Apuntes de ergonomía: reflexiones para la práctica de las evaluaciones ergonómicas y psicosociales. Sevilla: fundación para la formación y la práctica de la psicología.
- Suárez, A. (septiembre 2013). Factores de riesgo ergonómicos. Sitio web:https://www.Academia.Edu/16332830/tesis_de_grado_factores_de_riesgo_ergonomicos_Aurelio_?Auto=dwnload.
- U, Jaén (E33). (Julio 22, 2018). Estudios transversales o de corte. Diciembre15, 2019, de U jaén sitio web: http://www.Ujaen.Es/investiga/tics_tfg/estu_transversales.Html.

- Varas, J., & Francisco Vic, K. (octubre 14, 2014). La ergonomía como ciencia preventiva para la mejora de la gestión de las organizaciones. Caso de vinculación entre la universidad nacional de la Patagonia austral y PETROBRAS. Diciembre 17, 2020, de issuu inc. Sitio web: https://issuu.Com/redue/docs/varas_franciscovic.
- Vera, J., & Ylaquita, D. (marzo, 2019). Evaluación de los factores de riesgos disergonómicos mediante la aplicación del método R U L A, en el personal del área de cajas, en la empresa Falabella S A, Cayma, Arequipa, 2018. Noviembre 25, 2020, de 1library.Co sitio web: <https://1library.Co/document/q7w0lrrz-evaluacion-factores-disergonomicos-mediante-aplicacion-personal-falabella-arequipa.Html>.
- Zúñiga, A. (2020). Prevención de riesgos específicos en centros educativos capítulo i. Seguridad y salud en centros educativos. Noviembre 13, 2020, de academia sitio web: https://www.Academia.Edu/8459208/Prevenci%c3%93n_de_riesgos_espec%c3%8dficos_en_centros_educativos_ca%c3%8dtulo_i_seguridad_y_salud_en_centros_educativos.

Anexos

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA (UNPHU)



El motivo de la presente es que nosotras las estudiantes de Psicología Industrial, Johanna Mariela Encarnación Arias 16-0197 y Esther Alexandra Ledesma Almonte 16-0726, les hacemos solicitud de autorización para la aplicación del "Cuestionario para la identificación de factores de riesgos en cajeros", el cual servirá de sustento para nuestro tema de investigación que es **"Prevalencia de los riesgos ergonómicos en las cajeras de la Universidad Pedro Henríquez Ureña, Distrito Nacional, Distrito Nacional, República Dominicana, período Octubre- Diciembre 2020"**.

El cuestionario será aplicado de manera virtual y distribuido a las cajeras de la Universidad Pedro Henríquez Ureña, teniendo en cuenta la confidencialidad de los datos personales y respuestas de estos.

Saludos Cordiales,

Johanna Mariela Encarnación y Esther Ledesma

Carta autorización para aplicar el instrumento

6 de enero, 2021.
Santo Domingo, R.D

“A QUIEN PUEDA INTERESAR”

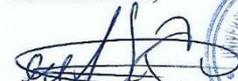
Distinguidos (as):

*Cortésmente, nos dirigimos a ustedes con la finalidad de solicitar el permiso formal, para que las estudiantes **Johanna Mariela Encarnación Arias**, matrícula **16-0197** y **Esther Alexandra Ledesma Almonte** matrícula **16-0726** puedan aplicar un Cuestionario para la identificación de factores de riesgos en cajeros, será aplicado de manera virtual y distribuido a las cajeras de la Universidad Pedro Henríquez Ureña, teniendo en cuenta la confidencialidad de los datos personales y respuestas de los mismos. Esta investigación les servirá de soporte para completar su formación académica con el tema: **“Prevalencia de los riesgos ergonómicos en las cajeras de la Universidad Pedro Henríquez Ureña, Distrito Nacional, República Dominicana, período octubre 2020- enero 2021”**.*

Las jóvenes han completado el plan de estudio de psicología industrial en esta universidad y actualmente se encuentra en la realización de su trabajo de grado, para obtener su título de Licenciatura.

Agradeciendo de antemano, atentamente le saluda,

Atentamente,



Licda. Marisol Ivonne Guzman
Directora Escuela Psicología



Carta autorización para aplicar el instrumento



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimados Departamento de caja:

Les hacemos la invitación a este cuestionario realizado por dos estudiantes de término de Psicología Industrial de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), con el fin de obtener información que sirva de sustento para el estudio de la prevalencia de los riesgos ergonómicos en los cajeros.

No existen preguntas incorrectas, por lo que le invitamos a seleccionar las respuestas que considere, con toda honestidad. La información que usted proporcione será confidencial por lo que se le recomienda ser completamente sincero/a al responder, las mismas no tienen influencia en su puesto de trabajo.

Si está de acuerdo con lo explicado anteriormente, favor colocar las primeras siglas de su firma:

Consentimiento informado.



UNPHU
Universidad Nacional
Pedro Henríquez Ureña

Sección 1 de 2

Consentimiento informado



Estimados Departamento de caja:

Les hacemos la invitación a este cuestionario realizado por dos estudiantes de término de Psicología Industrial de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), con el fin de obtener información que sirva de sustento para el estudio de la prevalencia de los riesgos ergonómicos en los cajeros.

No existen preguntas incorrectas, por lo que le invitamos a seleccionar las respuestas que considere, con toda honestidad. La información que usted proporcione será confidencial por lo que se le recomienda ser completamente sincero/a al responder, las mismas no tienen influencia en su puesto de trabajo.

Si esta de acuerdo con lo explicado anteriormente, favor colocar las primeras siglas de su firma:

Consentimiento informado.

CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS ERGONÓMICOS EN CAJEROS



A continuación seleccione su respuesta según considere:

Sexo *

- Mujer
- Hombre

Edad *

- 18-25
- 26-29
- 30-35

¿Cuanto tiempo tiene en el puesto de trabajo? *

- Menos de 1 año
- 1-3 años
- 3-5 años
- Mas de 5 años

¿Su turno de trabajo es? *

- Matutino
- Vespertino
- Rotativo

Cuestionario identificación de riesgos ergonómicas en cajero/as

No. de encuesta _____



CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS ERGONÓMICOS EN CAJEROS

Este cuestionario está realizado por dos estudiantes de término de Psicología Industrial de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), con el fin de obtener información que sirva de sustento para el estudio de la prevalencia de los riesgos ergonómicos en los cajeros.

La información que usted proporcione será confidencial por lo que se le recomienda ser completamente sincero/a al responder. Para completar este cuestionario debe encerrar su respuesta en cada uno de los ítems.

Fecha: _____

Sexo: F o M

Edad: 18-25 26-29 30-35

Tiempo en el puesto de trabajo: Menos de 1 año 1-3años 3-5años Más de 5 años

Marque si su turno es: matutino - vespertino - rotativo

1) ¿Cree usted que la altura su estación de trabajo es adecuada para la labor que se desempeña?

- A) Muy en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- D) De acuerdo
- E) Muy de acuerdo

- 2) ¿La silla que utiliza para realizar sus labores le resulta cómoda?**
- A. Muy en desacuerdo
 - B. En desacuerdo
 - C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
 - D. De acuerdo
 - E. Muy de acuerdo
- 3) ¿Considera que el monitor está colocado de manera cómoda para trabajar?**
- A. Muy en desacuerdo
 - B. En desacuerdo
 - C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
 - D. De acuerdo
 - E. Muy de acuerdo
- 4) ¿Considera que la temperatura de su espacio de trabajo es adecuada?**
- A. Muy en desacuerdo
 - B. En desacuerdo
 - C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
 - D. De acuerdo
 - E. Muy de acuerdo
- 5) ¿Le afecta el ruido en su lugar de trabajo?**
- A. Muy frecuentemente
 - B. Frecuentemente
 - C. Ocasionalmente
 - D. Rara vez
 - E. Nunca
- 6) ¿Se siente feliz en su puesto de trabajo?**
- A. Muy frecuentemente
 - B. Frecuentemente
 - C. Ocasionalmente
 - D. Rara vez
 - E. Nunca

7) ¿Se siente conforme con las tareas que realiza en su puesto de trabajo?

- A. Muy en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- D. De acuerdo
- E. Muy de acuerdo

8) ¿En el último mes, se ha sentido fatigado por cuestiones laborales?

- A. Muy en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- D. De acuerdo
- E. Muy de acuerdo

9) ¿Cree que las condiciones del puesto le ayudan al logro de las metas?

- A. Muy en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- D. De acuerdo
- E. Muy de acuerdo

10) ¿Cree que el no lograr las metas del puesto, le provocan desmotivación?

- A. Muy en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- D. De acuerdo
- E. Muy de acuerdo

11) ¿Considera que ha disminuido su productividad debido a las condiciones físicas de su puesto?

- A. Muy en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- D. De acuerdo
- E. Muy de acuerdo

12) ¿Siente usted estrés laboral?

- A. Muy frecuentemente
- B. Frecuentemente
- C. Ocasionalmente
- D. Rara vez
- E. Nunca

13) ¿Las condiciones físicas de su puesto, interfieren con la comunicación interna y/o externa?

- A. Muy en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- D. De acuerdo
- E. Muy de acuerdo

14) ¿La comunicación interna y/o externa existente en su trabajo, le provoca enfado?

- A. Muy en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- D. De acuerdo
- E. Muy de acuerdo

15) ¿El espacio de trabajo, le provoca dificultad para concentrarse en sus tareas?

- A. Muy en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- D. De acuerdo
- E. Muy de acuerdo

16) ¿Tiene usted momentos de descanso dentro de su horario de trabajo?

- A. Muy frecuentemente
- B. Frecuentemente
- C. Ocasionalmente
- D. Rara vez
- E. Nunca

17) ¿En el último mes, por la carga laboral ha percibido disminución del apetito?

- A. Muy frecuentemente
- B. Frecuentemente
- C. Ocasionalmente
- D. Rara vez
- E. Nunca

18) ¿En el último mes, por la carga laboral ha presentado imposibilidad de conciliar el sueño?

- A. Muy frecuentemente
- B. Frecuentemente
- C. Ocasionalmente
- D. Rara vez
- E. Nunca

19) ¿En el último mes, por la carga laboral ha presentado con frecuencia falta del deseo sexual?

- A. Muy frecuentemente
- B. Frecuentemente
- C. Ocasionalmente
- D. Rara vez
- E. Nunca

20) ¿Ha sentido usted en algún momento deseos de dejar el trabajo?

- A. Muy en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- D. De acuerdo
- E. Muy de acuerdo

21) ¿Se le ha diagnosticado algún tipo de condición de salud por las funciones de su puesto de trabajo?

- A. Si
- B. No

22) ¿Usted consume medicamentos producto a las funciones de su puesto de trabajo?

- A. Muy frecuentemente
- B. Frecuentemente
- C. Ocasionalmente
- D. Rara vez
- E. Nunca

23) ¿Sabe usted lo que es un riesgo laboral?

- A. Si
- B. No

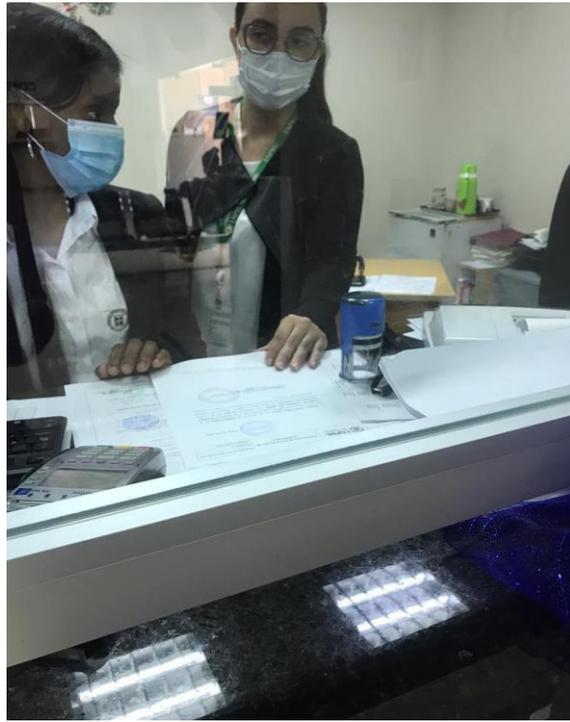
24) ¿Conoce las normas de prevención de riesgos laborales en la República Dominicana?

- A. Si
- B. No

25) ¿La empresa efectúa periódicamente estudios para la vigilancia de la salud de los colaboradores?

- A. Muy frecuentemente
- B. Frecuentemente
- C. Ocasionalmente
- D. Rara vez
- E. Nunca

¡Gracias por su colaboración!



Imágenes de las cajas



Estaciones laborales del área de cajas

HOJA DE FIRMAS

Esther Ledesma

Sustentante

Johana Encarnación

Sustentante

Lic. Balduino Rainiero Acosta Pérez, M.A.

Asesor

Lic. Jesús Peña Vásquez, M.A.

Jurado

Lic. Ana Gisela Ramos Brito, M.A.

Jurado

Lic. Pedro Rivas De La Cruz, M.A.

Jurado

Lic. Marisol Ivonne Guzmán Cerda, M.A.

Directora Escuela Psicología