



**UNIVERSIDAD DE CUENCA.
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS
“MAESTRÍA EN SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL”**

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN
EL PERSONAL DE LA EMPRESA INTAL CÍA. LTDA**

*Trabajo de titulación previo a la
obtención del Título de Magister
en Seguridad e Higiene Industrial*

AUTOR: Ing. Emerson Santiago Tintin Cornejo

C.I.: 0104030531

DIRECTOR: Ing. Lourdes Ximena Álvarez Palomeque.

C.I.: 0103184362

CUENCA - ECUADOR

2017



RESUMEN

Los factores de riesgo psicosocial forman parte de los riesgos laborales, como tales, exponen al trabajador al deterioro de su salud como consecuencia de su trabajo; también intensifican otros factores de riesgo. El objetivo del presente estudio fue describir los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de la empresa INTAL Cía. Ltda.; a través de su identificación, evaluación y análisis. Para ello se utilizó el Método CoPsoQ-ISTAS-21 (2) en su versión media con la aplicación de un cuestionario estandarizado a todos los trabajadores. Como resultados se obtuvieron que las dimensiones: Ritmo de Trabajo (80%), Conflicto de Rol (72.5%), Exigencias Cuantitativas (62.5%) y Exigencias Emocionales (51.3%), son las que exponen a los empleados a las situaciones más desfavorables para su salud. La exposición a factores de riesgo psicosocial en la empresa evaluada, tienen que ver con la elevada cantidad de tareas y tiempo insuficiente para ejecutarlas, sumado al desconocimiento de las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo. Para hacer frente a estas condiciones organizativas del trabajo se propuso un Plan de Medidas Preventivas.

Palabras claves: Factores de riesgo psicosocial, riesgo psicosocial, dimensiones psicosociales, ritmo de trabajo, exigencias cuantitativas.



ABSTRACT

Psychosocial risk factors are part of occupational risks, as such, expose the worker to the deterioration of their health as a result of their work; they are also considered aggravating of other risk factors. The objective of the present study was to describe the psychosocial risk factors to which the workers of the company INTAL Cía. Ltd., are exposed; through its identification, evaluation and analysis. For this, the Method CoPsoQ-ISTAS-21 (2) was used in its average version with the application of a standardized questionnaire to the entire staff. As results were obtained that the dimensions: Work Rate (80%), Role Conflict (72.5%), Quantitative Requirements (62.5%) and Emotional Requirements (51.3%), are those that expose employees to the most unfavorable situations for your health. The exposure to psychosocial risk factors in the evaluated company, have to do with the high amount of tasks and insufficient time to execute them, added to the ignorance of the responsibilities and functions of each job. In order to face these organizational conditions of work, a Plan of Preventive Measures was proposed.

Keywords: Psychosocial risk factors, psychosocial risk, psychosocial dimensions, work rate, quantitative requirements.



TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
TABLA DE CONTENIDOS	4
LISTA DE TABLAS.....	7
LISTA DE FIGURAS	9
AGRADECIMIENTOS	12
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Datos generales de la empresa.....	17
1.2. Productos y Servicios de INTAL CÍA. LTDA.....	19
1.3. Organigrama de la empresa INTAL Cía. Ltda.	24
CAPITULO II: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	25
2.1. Introducción.....	25
2.2. Estrés.....	26
2.2.1 Teoría de Estrés.....	26
2.2.2 Reacciones al Estrés.....	28
2.2.3 Efectos del estrés en la salud.....	29
2.2.4 Enfoque contemporáneo de estrés.....	31
2.2.5 Estrés laboral.....	31
2.3 Factores psicosociales del trabajo, Factores de riesgo psicosocial y Riesgos Psicosociales.....	32
2.3.1 Factores Psicosociales del Trabajo.....	32
2.3.2 Factores de Riesgo Psicosocial.....	36
2.3.2.1. Relación de Factores de Riesgo Psicosocial.....	38
2.3.2.1.1 Contenido del Trabajo.....	39
2.3.2.1.2 Contexto del trabajo.....	41
2.3.3 Riesgos Psicosociales.....	45
2.4 Consecuencias de los Factores de Riesgo Psicosocial.....	46
2.4.1 Consecuencias fisiológicas.....	47
2.4.2 Consecuencias psicológicas.....	47
2.4.3 Las reacciones del comportamiento.....	48
2.4.4 Los problemas persistentes de la salud.....	48
2.4.5 Consecuencias en la salud mental.....	49



2.4.6 Accidentes de trabajo.....	50
2.5. Evaluación de factores de riesgo psicosocial.....	51
2.5.1. Clasificación de métodos para la evaluación de factores psicosociales.	52
2.5.2 Criterios que deben reunir las metodologías a utilizar.....	56
2.5.3 Requisitos psicométricos de los instrumentos (cuestionarios) a utilizar.	57
2.6 El Método CoPsoQ-ISTAS 21.....	58
2.6.1 Antecedentes.....	58
2.6.2 Características del método original CoPsoQ.....	59
2.6.3 Características del Método CoPsoQ-ISTAS 21.....	59
2.6.4 Estructura del Cuestionario.....	62
2.7 Seguimiento y control de la gestión preventiva.....	68
2.8 Marco legal.....	70
CAPITULO III: MATERIALES Y MÉTODOS.....	71
3.1 Diseño Metodológico.....	71
3.1.1 Tipo de estudio.....	71
3.1.2 Área de estudio.....	71
3.1.3 Universo y Muestra.....	71
3.1.4 Criterios de inclusión y exclusión.....	71
3.2. Métodos, técnica e instrumentos.....	72
3.2.1 Métodos.....	72
3.2.2 Técnica.....	72
3.2.3 Instrumentos.....	72
3.3 Aplicación Informática.....	73
3.4 Procedimiento para la aplicación del método.....	74
3.4.1 Presentación del Método.....	74
3.4.2 Preparación del trabajo de campo.....	75
3.4.3 Trabajo de campo.....	76
3.4.4 Informatización de los datos.....	76
3.4.5 Interpretación de resultados.....	76
3.4.6 Priorización y planteamiento de medidas preventivas.....	77
3.4.7 Planificación de la Actividad Preventiva.....	77
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	78



4.1 Generación de Resultados.....	78
4.1.1 Características sociodemográficas de la población.....	78
4.1.2 Tasa de respuesta.....	79
4.1.3 Condiciones de Trabajo.....	80
4.1.4 Prevalencia de la Exposición.....	89
4.1.5 Localización de las exposiciones.....	94
4.1.6 Exposición dimensión a dimensión.....	97
4.1.6.1 Ritmo de trabajo.....	98
4.1.6.2 Conflicto de Rol.....	102
4.1.6.3 Exigencias cuantitativas.....	106
4.1.6.4 Exigencias emocionales.....	110
4.1.7 Salud y Bienestar.....	114
4.1.7.1 Salud general.....	114
4.1.7.2 Salud mental.....	115
4.1.7.3 Estrés.....	116
4.1.7.4 Burnout.....	117
4.1.7.5 Satisfacción.....	118
4.2 Desarrollo de Medidas Preventivas.....	119
CAPITULO V: DISCUSIÓN.....	120
5.1 Discusión.....	120
CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS.....	123
CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	133
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	138
ANEXOS.....	143
ANEXO 1. CUESTIONARIO.....	143



LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Factores de riesgo psicosocial: características estresantes del trabajo.	39
Tabla 2. Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. ...	53
Tabla 3. Dimensiones psicosociales incluidas en el ISTAS 21 CoPsoQ. – Versión media–.	63
Tabla 4. Preguntas del Cuestionario. Método CoPsoQ-ISTAS 21	64
Tabla 5. Resumen del Proceso de Intervención del Método CoPsoQ-ISTAS21.	74
Tabla 6. Características sociodemográficas de la población.....	79
Tabla 7. Tasa de respuesta por unidades de análisis.	80
Tabla 8. Movilidad Funcional.....	80
Tabla 9. Participación directa consultiva.	81
Tabla 10. Relación Laboral.....	81
Tabla 11. Antigüedad	82
Tabla 12. Horas semanales.....	82
Tabla 13. Horario.....	82
Tabla 14. Margen de adaptación en la hora de entrada y salida.....	83
Tabla 15. Tiempo para cumplir asuntos personales	83
Tabla 16. Tiempo para hacer una pausa en el trabajo	83
Tabla 17. Prolongación de jornada 1	84
Tabla 18. Prolongación de jornada 2.....	84
Tabla 19. Modificación de horarios de entrada y salida	85
Tabla 20. Prolongación de jornada 3.....	85
Tabla 21. Trabajo doméstico-familiar	86
Tabla 22. Falta de personal.....	86
Tabla 23. Planificación	86
Tabla 24. Estado de tecnología.....	87
Tabla 25. Salario	87
Tabla 26. Composición del salario	87
Tabla 27. Correspondencia trabajo-salario	88
Tabla 28. Promoción	88



Tabla 29. Puntuaciones obtenidas dentro de los intervalos (terciles) de referencia.	90
Tabla 30. Exposiciones en INTAL CIA. LTDA.	91
Tabla 31. Localización de las exposiciones en INTAL Cía. Ltda.	94
Tabla 32. Prevalencias de Exposición por Puesto de Trabajo, Departamento y Sexo. Resultados representativos de las exposiciones en cada dimensión.	95
Tabla 33. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Ritmo de trabajo.	99
Tabla 34. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al conflicto de Rol.	103
Tabla 35. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a exigencias cuantitativas.	107
Tabla 36. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a Exigencias Emocionales.	111
Tabla 37. Puntuaciones de las respuestas asociadas a Salud General.	114
Tabla 38. Puntuaciones de las respuestas asociadas a Salud Mental.	115
Tabla 39. Puntuaciones de las respuestas asociadas a Estrés.	116
Tabla 40. Puntuaciones de las respuestas asociadas a Burnout.	117
Tabla 41. Puntuaciones de las respuestas asociadas a Satisfacción.	118



LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la empresa INTAL Cía. Ltda.	18
Figura 2. Organigrama de la empresa INTAL Cía. Ltda.	24
Figura 3. Los factores psicosociales en el trabajo.	33
Figura 4. Efectos de los Factores Psicosociales en la Salud.	51
Figura 5. Prevalencia de exposición en la situación más desfavorable para la salud, de los factores de riesgo psicosocial en la empresa INTAL Cía. Ltda. ...	93
Figura 6. Prevalencia de exposición (Ritmo de trabajo).	98
Figura 7. Prevalencia de exposición (Conflicto de Rol).	102
Figura 8. Prevalencia de exposición (Exigencias cuantitativas).	106
Figura 9. Prevalencia de exposición (Exigencias emocionales).	110

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Emerson Santiago Tintin Cornejo en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA INTAL CÍA. LTDA", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, Enero de 2018



Emerson Santiago Tintin Cornejo

C.I: 0104030531



Cláusula de Propiedad Intelectual

Emerson Santiago Tintin Cornejo, autor "ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA INTAL CÍA. LTDA", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, Enero de 2018



Emerson Santiago Tintin Cornejo
C.I.: 0104030531



AGRADECIMIENTOS

Expreso un sincero agradecimiento a la Ing. Ximena Álvarez P., por su dirección tan acertada.

A los directivos de la empresa INTAL Cía. Ltda., por la oportunidad de realizar el estudio.

Emerson Santiago Tintin Cornejo



DEDICATORIA

A mi esposa Verónica, por su incansable apoyo
en la culminación de mi trabajo de tesis.

Emerson Santiago Tintin Cornejo.



CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el mundo laboral ha experimentado una transformación importante en los diferentes sectores socioculturales, económicos y políticos. Por ende, las nuevas exigencias del trabajo, el bajo índice de oportunidades y el desequilibrio entre los requisitos del puesto de trabajo y las posibilidades de rendimiento de cada persona, han originado la aparición de determinados riesgos psicosociales cuya prevalencia se ha ido incrementando a lo largo del tiempo y se ha constituido en un problema social y de salud pública, que conlleva por tanto, a la enfermedad del empleado y a un gran costo económico y social para el empleador. (Peiró, 2004).

Las investigaciones (Comité Mixto O.O., 1986, Sauter, et al., 2001; entre otras) sobre estos factores han demostrado que el exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social y calidad de liderazgo, las escasas compensaciones o la doble presencia, pueden ser nocivas para la salud, independientemente de la personalidad de los trabajadores o de sus circunstancias personales o familiares.

Estos factores presentes en el trabajo, bajo diferentes circunstancias de tiempo e intensidad, tienen relación con el estrés, aspecto del que se ha discutido y tratado mucho en los últimos años. En términos de salud, se ha demostrado la conexión existente entre el estrés y las afecciones a la salud de las personas; como cardíacas, ansiedad, depresión, enfermedades gastrointestinales, enfermedades musculoesqueléticas; entre otras.

En base a lo que plantea la gestión de la prevención de riesgos laborales, con la contribución del área de Talento Humano en el manejo organizativo y del técnico de seguridad y salud en el trabajo de la empresa, se concluyó sobre la importancia de implementar un programa de Prevención de Riesgos Psicosociales en la empresa INTAL Cía. Ltda., y en la dimensión de las consecuencias que se pueden desencadenar a corto, mediano o largo plazo por la exposición a factores de riesgos psicosocial. Por lo que los resultados de este estudio serán considerados como base para optimizar dicho programa;



priorizando el bienestar de los trabajadores y creando un impacto favorable sobre ellos.

Considerando las condiciones de salud y trabajo de los empleados que laboran en las distintas áreas de la empresa, sobre los cuales no se ha desplegado un programa de promoción y prevención de riesgos psicosociales, se plantea la interrogante sobre cuáles son los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos.

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estado de salud debe ser tal que permita a las personas llevar una vida productiva desde el punto de vista económico y social. Este concepto se opone al principio de “hombre económico” que sólo busca satisfacción y bienestar material.

Las organizaciones deben entonces construir formas de trabajo que promuevan la salud integral de sus trabajadores, teniendo en cuenta aquellos factores personales y de trabajo que puedan afectar no solo la salud física sino también la salud mental de los empleados y, por ende; la calidad de vida de los mismos y sus familias.

Se debe tener presente que los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales constituyen un grave problema social, generando un impacto en la economía de la empresa, en la salud física y psicológica de los trabajadores.

Dentro de la gestión de la prevención de riesgos laborales, es imprescindible identificar las causas que pudieran generar accidentes o enfermedades profesionales, valorar y evaluar los riesgos para promover medidas tendentes a evitar daños en la salud de los trabajadores.

Por lo antes citado, se ha considerado necesario identificar y evaluar los factores psicosociales del trabajo en la empresa INTAL Cía. Ltda., que pueden incurrir en un daño al empleado por sus consecuencias directas o por ser agravantes de otros tipos de riesgo.

Para el efecto se utilizará el método COPSOQ (ISTAS21), que es una adaptación del cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) a la población española por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud



(ISTAS). El método está orientado a la prevención, es una herramienta socio-técnica que combina el método científico, una visión de proceso y el diálogo social. Sus características se basan en la utilización de la Teoría General de Estrés, considerando aquellos factores que tienen origen en la organización del trabajo y que generan respuestas de orden orgánico, emocional, cognitivo y conductual; que pueden desencadenar en una enfermedad. Permite estimar la magnitud de los riesgos mediante el porcentaje de trabajadores expuestos, utilizando un cuestionario estandarizado (validado y fiable), el método epidemiológico y valores de referencia poblacionales para todas sus dimensiones, supliendo la inexistencia de valores límites de exposición. Además admite reconocer las áreas/puestos de trabajo que son fuente de estos factores de riesgo y ejecutar actividades preventivas para mejorar las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que afectan al empleado.

Los riesgos psicosociales tienen potencial de generar consecuencias nocivas en la salud de los individuos expuestos, así también agravan los efectos de otros factores de riesgo como ruido, altas temperaturas, biomecánicos. En este contexto se genera la importancia de identificar y evaluar estas condiciones laborales para gestionar la prevención adecuada. Es por esto que el objetivo principal del presente estudio es evaluar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa INTAL CÍA LTDA., de la ciudad de Cuenca utilizando el método COPSOQ (ISTAS 21). Para la consecución de lo indicado se ha planteado Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en la empresa, Identificar las áreas y puestos de trabajo que presentan mayor exposición a factores de riesgo psicosocial, Analizar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores y plantear un plan de intervención que permita eliminar o minimizar las exposiciones a dichos factores.



1. LA EMPRESA.

1.1. Datos generales de la empresa.

Razón Social.

INTAL Cía. Ltda. (Industrias Tecnológicas Álvarez- Compañía Limitada).

Actividad.

Fabricación de Plantas Compactas para: Tratamiento de Agua Potable y Servida, Equipos de Cloración y Laboratorio.

INTAL Cía. Ltda., es una empresa especialista en el tratamiento de agua potable y agua residual. Construye plantas que obedecen a diseños específicos que se obtienen de las pruebas de tratabilidad para cada proyecto.

Reseña histórica.

En los comienzos de los años 2000 ante la necesidad latente de servicios de tratamiento de agua y de mejorar la eficiencia de las plantas existentes, el Ing. Arnaldo Álvarez T. diseñó y fabricó módulos de sedimentación acelerada, los mismos que vinieron a mejorar notoriamente las características del agua en cuanto a su potabilidad.

En los siguientes años éste fue el único producto de fabricación en línea, sin embargo, se pudieron detectar nuevos mercados al recorrer municipios, parroquias y cabeceras cantonales, donde se observó la misma problemática. La única opción en aquellos tiempos eran las plantas convencionales fabricadas en Hormigón o los filtros lentos que fabricaba el antes llamado Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS).

En ese momento se emprendió una campaña interna para diseñar un equipo compacto que pueda dar la tratabilidad necesaria al agua.

La primera planta fue diseñada en un tiempo aproximado de un año, consiguiéndose la primera venta a la Empresa Metropolitana de Quito. La razón comercial de ese entonces fue “Pablo Álvarez” y a partir de esa inauguración exitosa se empezó a comercializar el producto a nivel nacional.

A partir del año 2005 la empresa cambió su razón social a INTAL. Hasta la fecha se ha logrado instalar más de 100 unidades en todo el país brindando agua de excelente calidad a más de 600000 ecuatorianos.

La compañía a través de los años ha ido evolucionando satisfactoriamente, puesto que en sus inicios comenzó sus actividades con tres trabajadores en planta y tres en el área administrativa.

En la actualidad la compañía INTAL Cía. Ltda., elabora plantas compactas no tradicionales con materiales como, acero inoxidable, acero naval y el poliéster reforzado con fibra de vidrio (PRFV).

Ubicación.

El centro de trabajo se encuentra localizado en la provincia del Azuay, cantón Cuenca, parroquia Ricaurte sector Miguel Cordero. A 100 metros de la fábrica Plásticos Rival.



Figura 1. Ubicación de la empresa INTAL Cía. Ltda.

Fuente: Google maps.

Número de Trabajadores:

Hombres: 45, Mujeres: 5, Total: 50



Misión, Visión y Objetivos de la empresa.

Misión Intal Cía. Ltda.

“Continuar siendo la empresa líder en tratamiento de aguas en nuestro país, asesorando cada vez más a empresas privadas, municipios, parroquias, cantones o comunidades, implementando una orientación al cuidado de nuestro medio ambiente y de agua.” (Intal, 2017)

Visión Intal Cía. Ltda.

“Proporcionar a nuestros clientes productos de alta tecnología, cumpliendo los estándares de calidad más estrictos, acompañándolos con un servicio personalizado y eficiente, siempre protegiendo nuestro medio ambiente y los recursos naturales”. (Intal, 2017)

Objetivos.

Integrar los procesos y operaciones del tratamiento de agua, de la manera más económica posible para que pueda proveer el caudal de diseño sin interrupción, satisfaciendo los requerimientos de calidad de agua potable. Por lo tanto, la planta debe tener máxima confiabilidad y flexibilidad, mínimos costos de operación y mantenimiento y tener solamente los controles e instrumentación indispensables. (Intal, 2017)

1.2. Productos y Servicios de INTAL CÍA. LTDA.

Productos primarios.

a. Plantas de agua potable.

Las plantas están fabricadas en Acero Naval, Acero Inoxidable o PRFV, con tubería y accesorios de la mejor calidad.

De acuerdo a las condiciones geográficas se puede diseñar plantas cuyo funcionamiento es totalmente hidráulico, prescindiendo de la energía eléctrica.

Las plantas se asientan en losas de hormigón reforzado de un espesor de veinte centímetros.

La empresa cuenta con plantas de agua potable que no utilizan energía eléctrica y también, como es lógico, de varias capacidades.



Procesos de tratabilidad desarrollados por las plantas de agua potable:

- Regulación y control de caudal
- Oxigenación dinámica tipo hidráulica
- Coagulación y Mezcla Rápida
- Mezcla Lenta (Hidráulica o Mecánica)
- Floculación.
- Pre - Sedimentación (Ecuación)
- Sedimentación
- Filtración
- Desinfección.

b. Plantas de tratamiento de aguas residuales.

La empresa utiliza el sistema de lodos activados (PTAR), el cual es el proceso biológico más utilizado en la depuración de aguas residuales industriales. La depuración biológica por lodos residuales activados consiste en un tratamiento aerobio del agua residual mediante un cultivo en suspensión de bacterias creados en laboratorio para el tipo de agua a tratarse, donde tras el aporte de oxígeno y turbulencia se llevan a cabo una serie de procesos de biodegradación y biosíntesis, y cuya finalidad es la producción de un clarificado bajo en DBO y DQO, sólidos suspendidos, grasas y turbiedad; correctamente separado del lodo activado, decantado y compactado.

Productos secundarios.

a. Módulo de Sedimentación.

Los módulos de sedimentación acelerada conocidos también como seditubos, son parte de una tecnología que se viene aplicando veinte y cinco años atrás, en todo el mundo, se ha estandarizado su uso, ya que el rendimiento del producto versus el de las tradicionales placas; exhiben ventajas sorprendentes.

b. Canaleta Parshall.

Equipo diseñado para verificar el caudal del afluente como también para lograr la mezcla rápida de químicos en el agua.

Existe en diferentes modelos en función al caudal y la presión del agua,



además son sencillos de instalar y tiene precios bajos.

Materiales y ejecuciones:

- Construida en lámina de acero al carbón.
- Elementos soldados o desmontables
- Bridas de conexión si el diámetro es menor a 2 pulgadas
- Tratamiento químico en cada uno de sus componentes
- Recubrimiento con fondo y pintura epóxica anticorrosiva aprobado por la FDA de los EE.UU.

c. Placas de floculación.

Las placas de floculación son ideales para instalar en estructuras de floculación hidráulica en plantas de tratamiento de agua potable o residual que requieren agitación hidráulica. Se pueden diseñar para floculación o mezcla hidráulica con flujo horizontal o ascendente-descendente

d. Oxigenador.

Este equipo está diseñado para aprovechar el oxígeno existente en el aire e inyectarlo en el agua a tratar, logrando puntos de saturación muy eficientes.

Es ideal para el tratamiento de agua potable y residual, otra aplicación muy eficiente es para la dosificación de cualquier líquido (químicos) al agua a tratarse.

Aplicaciones típicas:

- Sistemas de potabilización de agua (oxidación y precipitación de Fe - Mg, etc.)
- Sistemas de tratamiento de aguas residuales (oxigenación de agua)
- Dosificación de líquidos

Materiales y ejecuciones:

- Carcasa de acero al carbón o PVC
- Tratamiento químico en cada uno de sus componentes
- Bridas de conexión si el diámetro es mayor a 2"



e. Mezclador Estático.

Equipo diseñado para la mezcla de químicos en el agua a tratarse, permitiendo una homogenización instantánea en función a su diseño dinámico.

Materiales y ejecuciones:

- Construida con tubería de acero de carbón
- Elementos de mezcla soldados o desmontables
- Tratamiento químico en cada uno de sus componentes
- Recubrimiento con fondo y pintura epóxica anticorrosiva aprobado por la FDA de los EEUU
- Bridas de conexión si el diámetro de la tubería es mayor a 2"

f. Ablandadores.

Filtro Ablandador. Equipo que ablanda el agua mediante el proceso de intercambio iónico, sustituye minerales duros como calcio, magnesio, sílice por minerales suaves como el sodio a través de su carga eléctrica.

Filtro de Sílice: Es necesario filtra el agua por medio de un filtro de presión o por un filtro de gravedad que contenga un lecho mixto de grava y arena y otro de carbón activado. El tamaño del filtro depende exclusivamente del caudal y la turbidez del agua a tratar.

Filtro de Absorción de olor, calor y sabor: Se utiliza en una filtración especial para efectuar la eliminación de olor, color y sabor no característicos.

Servicios.

a. Repotencialización de plantas de agua convencionales.

En el Ecuador existen innumerables plantas de tratamiento de agua potable convencionales, las mismas que se encuentran con problemas de operatividad, entre otras por los siguientes factores:

- Cumplió ciclo de vida.
- Incremento de consumo.
- Obra civil destruida.
- Equipos obsoletos.



Por tal motivo INTAL, pone a consideración la línea de "Repotencialización de plantas de tratamiento de agua potable existentes". Para lo cual cuentan con personal calificado.

b. Asesoramiento Técnico.

La empresa ofrece asesoramiento técnico en todo tipo de instalación, contratación y mantenimiento de sistemas de plantas de agua y similares.

c. Análisis de Calidad de Agua.

Análisis de calidad de agua para determinar el tren de tratabilidad con el que debe contar la planta de tratamiento instalada o a instalarse.

d. Estudios de tratabilidad.

Pruebas de tratabilidad que permiten establecer las características de tratamiento, así como comprobar la eficiencia del mismo.



1.3. Organigrama de la empresa INTAL Cía. Ltda.

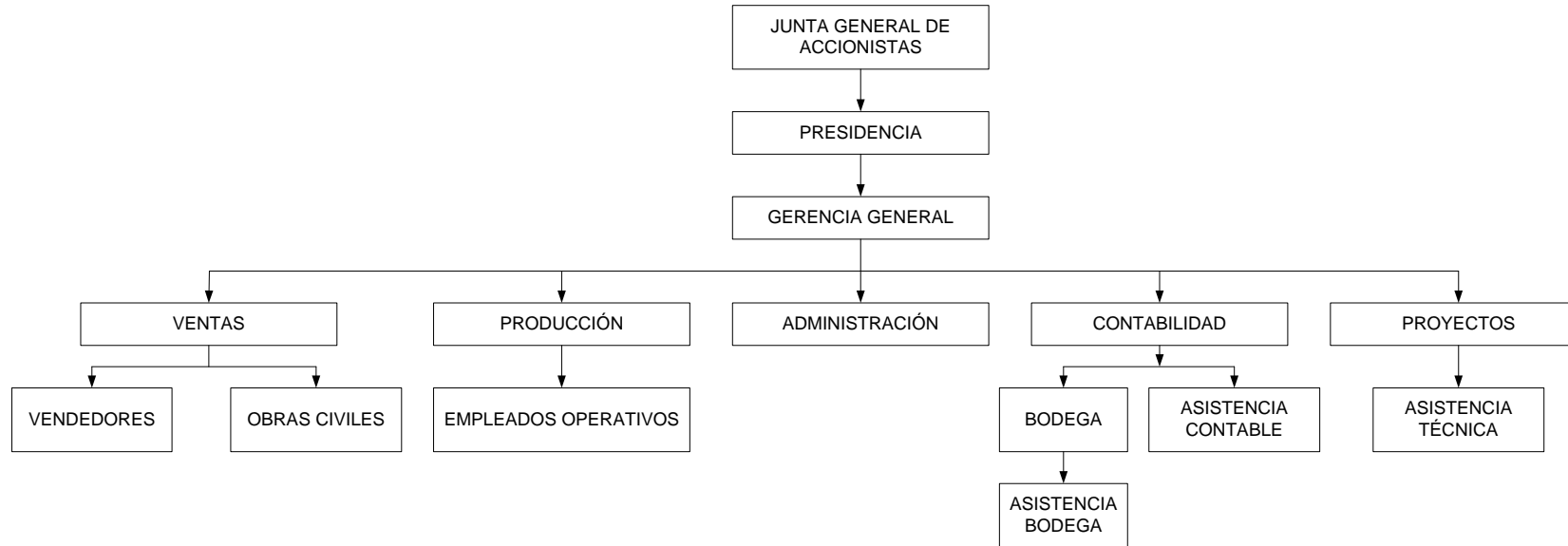


Figura 2. Organigrama de la empresa INTAL Cía. Ltda.

Fuente: Autor.



CAPITULO II: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

2.1. Introducción.

El trabajo a lo largo del tiempo ha presentado la característica particular de lograr que las personas alcancen la superación y bienestar o por lo contrario que, bajo determinadas circunstancias, causen un deterioro en su salud. La labor física, la mano de obra exigida no ha gozado de popularidad a lo largo de la historia. Sin ningún medio de protección, el trabajo como forma de ganarse la vida, ponía en riesgo la salud de quién tenía que asumirlo. Pero al pasar de los años, la perspectiva laboral ha cambiado radicalmente, aparecieron los sindicatos, agrupaciones de trabajadores, el respeto a los derechos humanos y las nuevas formas de producción disminuyeron considerablemente la carga física desmedida del trabajo; consiguiendo con esto la mejora de las condiciones de trabajo y la disminución de la morbilidad y siniestralidad en el trabajo -accidentes y enfermedades ocupacionales-. Ha transcurrido mucho tiempo en el cuál se ha fijado la mirada únicamente en los daños que producen los riesgos físicos, químicos y biológicos a la salud del trabajador; razón por la cual la legislación a nivel general se ha ocupado principalmente de éstos, excluyendo los factores relacionados con la organización del trabajo, las relaciones interpersonales internas y externas y las características de la tarea; cuya influencia en la salud del trabajador es innegable; sobre los cuales si se ha establecido regulaciones legales. (Moreno, 2011)

El estudio de las condiciones organizacionales y psicosociales y su relación con la salud ocupacional, han sido motivo de estudios contemporáneos y han adquirido importancia y reconocimiento en los últimos años. Los cambios ocurridos en las empresas y la globalización han incrementado la exposición a factores de riesgo psicosocial en intensidad y frecuencia; haciendo conveniente y necesaria su identificación, evaluación y control con el fin de evitar los daños que puedan causar a la salud y seguridad en el trabajo. La importancia de los factores de riesgo psicosocial en la salud del trabajador se ha ido reconociendo cada vez de forma más extensa, lo que ha permitido una mayor profundización del tema. (Jiménez y León, 2010)



2.2. Estrés.

2.2.1 Teoría de Estrés.

Términos como organización del trabajo y factores organizativos se manejan en numerosas ocasiones de forma intercambiable con factores psicosociales para hacer mención a las condiciones de trabajo que son causa potencial de estrés (Sauter et al., 2001). El concepto de estrés ha sido utilizado y aplicado para explicar la relación entre las condiciones psicosociales del trabajo y la salud del trabajador. (Comité Mixto, O. O., 1986)

En un estudio realizado en los países miembros de la Unión Europea se llegó a la conclusión de que *“la proporción de los trabajadores que se quejan de problemas organizativos, que son especialmente propicios para la aparición del estrés, es superior a la proporción de los que se quejan de problemas físicos”*. Estudios análogos se realizaron en Holanda y con menos detalle en trabajadores de Estados Unidos. (Sauter et al., 2001)

El estrés es un estereotipo que indica un estado de elevada activación del sistema nervioso autónomo con manifestaciones coordinadas a nivel afectivo, cognitivo y de comportamiento. En muchos casos, pero no en todos, el estrés es provocado por la presencia de un factor de estrés o “estresor” (es decir, una demanda extrínseca aguda o crónica que impone o amenaza la capacidad de un individuo para responder ante un estímulo). Cuando existe amenaza sobre el control de la tarea o pérdida de control sobre la misma, y además intervienen recompensas por su consecución, se genera en el individuo emociones negativas intensas y duraderas; especialmente en los casos en que la tarea tiene que ser realizada necesariamente. (Siegrist y Rödel, 2006).

Según Sauter et al., (2001); los principales factores que dan origen a desajustes entre el individuo y su entorno, y que constituyen posibles generadores de estrés; son:

- Sobrecarga cuantitativa: cuando el empleado tiene demasiado que hacer y poco tiempo.
- Insuficiente carga cualitativa: Falta de estímulos a las características intelectuales del empleado y a las aptitudes que presenta.



- Conflicto de roles: Cuando existen conflictos entre los diversos papeles que se ejerce en la vida: padres, hijos, empleados, esposos, jefes, etc. Por ejemplo el enigma de estar frente a un problema con personal subordinado, en donde se debe guardar lealtad al grupo pero al mismo tiempo se debe dar respuestas los superiores.
- Falta de control sobre la situación personal: Cuando el empleado carece de la autoridad o de la competencia sobre el desarrollo de sus actividades; pierde control sobre su trabajo.
- Falta de apoyo social: Por parte de su superior, de sus compañeros, sus subordinados o en el entorno familiar.

La duración y la intensidad de las reacciones ante el estrés, varían en función de las características personales, de las relaciones interpersonales, de los recursos y las capacidades de afrontamiento. Sin embargo, en gran medida, están determinadas por las características propias de los “estresores”. Es evidente que el trabajo es una fuente de múltiples factores estresantes, aunque también es origen de desarrollo y de bienestar personal. (Siegrist y Rödel, 2006).

Varios estudios epidemiológicos han demostrado la relación entre las condiciones psicosociales negativas del entorno laboral y las alteraciones de la salud. Sauter et al., (2001) explica dicha relación a través de modelos de causa y efecto; entre otros podemos referir los siguientes:

- Modelo del National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). En este modelo los factores psicosociales del trabajo que generan situaciones de estrés producen reacciones de comportamiento, psicológicas y físicas que pueden alterar la salud del empleado; sin embargo, existen factores “moderadores de estrés” que influyen en los efectos sobre la salud y el bienestar permitiendo que el individuo pueda enfrentarlos.
- Modelo de Demanda-Control de Trabajo. Dicho modelo se centra en un número limitado de dimensiones psicosociales, relacionadas con la carga de trabajo y la posibilidad que tienen los trabajadores de ejercer control sobre sus tareas. Este modelo creado por Karasek y Theorell alrededor de los años 70, propone una combinación de demandas psicológicas elevadas y un



escaso margen de control sobre la tarea que generan dichas demandas. Generando en el individuo situaciones de estrés, que generan problemas en la salud del individuo. (Astudillo, 2014).

- Modelo de ajuste persona-entorno (P-E). Este modelo remarca la percepción individual del equilibrio entre las características del puesto de trabajo y los atributos del individuo.
- El Modelo de Siegriest J. Propuesto en la década de los años noventa, explicaba el estrés laboral mediante un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo; lo que este autor plantea es que la relación inversa entre un alto grado de esfuerzo por llevar a cabo una tarea y la medida de reconocimiento otorgado; genera en el trabajador un nivel de estrés que afecta su salud física y mental.
- Los modelos de Karasek y Siegriest han sido ampliamente utilizados para explicar el estrés en el trabajo, pero se han aplicado solo para relacionar el estrés con trastornos cardiovasculares y mentales. (Astudillo, 2014).
- Un medio para explicar la relación entre condiciones psicosociales negativas y los efectos negativos en la salud del individuo, también es a través de las 21 dimensiones del Cuestionario CoPsoQ-ISTAS 21. Este instrumento permite identificar y evaluar aquellos factores derivados de la organización del trabajo que generan afecciones en la salud; enmarcado en la teoría general de estrés. Utiliza los modelos de Karasek-Theorell y Siegriest. (Astudillo, 2014).

2.2.2 Reacciones al Estrés.

Respuesta fisiológica del organismo ante el estrés.

Los mecanismos de respuesta fisiológica del organismo al estrés son: Reacción de alarma, Estado de resistencia y Fase de Agotamiento. (Anuar y Hernández, 2009)

Toda persona expuesta a situaciones de estrés psicológico, genera una respuesta general que comprende reacciones psicológicas y somáticas. Dicha respuesta en un estado de alerta general que presenta el cuerpo humano que afecta a todas las reacciones fisiológicas, sistema musculoesquelético, sistema autónomo, endócrino e inmunitario. (Siegrist y Rödel, 2006).



Mediante estudios realizados se ha determinado que, de entre las hormonas del estrés, solo la adrenalina aumenta durante el trabajo y depende de la exigencia de la tarea. De igual manera, dentro de las variables cardiovasculares, la presión arterial es mayor en hombres que en mujeres durante las jornadas de trabajo que después de éstas y bajo exposiciones a tensión emocional. De otro lado se ha comprobado una reducción de la frecuencia cardíaca bajo un ambiente de elevado apoyo social. Las molestias gastrointestinales se presentan también bajo situaciones de estrés, ya que el estrés agudo genera efectos variados en la secreción de ácidos gástricos; en este contexto, son más propensos los trabajadores por turnos (Siegrist y Rödel, 2006). Villalobos, G. (2004) en su estudio menciona también la activación de los sistemas orgánicos: nervioso y endócrino; en respuesta al estrés.

Reacciones sobre el comportamiento.

Investigadores concuerdan en que el estrés influye en diferentes comportamientos, como el absentismo laboral, drogadicción, alteración del sueño, tabaquismo y consumo de café. (Comité Mixto, O. O., 1986)

Bienestar personal.

El estrés influye directamente sobre el bienestar del individuo, relacionado con la capacidad que tiene el mismo para responder a las diferentes situaciones de estrés que se presenta entorno al ambiente laboral. (Comité Mixto, O. O., 1986)

2.2.3 Efectos del estrés en la salud.

Sauter et al., (2001), indica que, a partir de una exposición prolongada, los efectos del estrés pueden ser:

- Enfermedades cardiovasculares. Muchos estudios han sugerido que el estrés laboral puede estar relacionado con enfermedades cardiovasculares. Dichos estudios evidenciaron que un escaso control del trabajo y el control de tiempo de trabajo contribuyen al desarrollo de enfermedades cardiovasculares.
- Molestias gastrointestinales. (Síndrome de colon irritable, dispepsia no ulcerosa)



- Cáncer. Es conveniente mencionar que hasta el día de hoy se han obtenido resultados que indican una escasa relación entre la incidencia de cáncer y la exposición a situaciones de estrés.

- Molestias musculoesqueléticas o deterioro de dichas molestias.

El trabajo monótono, la alta carga de trabajo percibida y la falta de tiempo para concluir la actividad se correlacionan positivamente con síntomas de afecciones musculoesqueléticas. Así mismo se revela que el bajo apoyo social entre compañeros de trabajo está positivamente relacionado con desórdenes musculoesqueléticos. Linton, (2000) encontró una sólida relación entre los factores psicosociales de riesgo y dolores de cuello y espalda, en otros estudios similares se evidenciaron relaciones entre el dolor de espalda y factores psicosociales como el bajo apoyo social en el trabajo y la insatisfacción laboral; y entre problemas de las extremidades con el estrés laboral, también entre las altos niveles cuantitativos y cualitativos de la tarea y molestias en las extremidades superiores. La información científica muestra varios estudios que evidencian la relación entre los trastornos musculoesqueléticos y los factores de riesgo psicosocial.

- Trastornos mentales.

Stansfeld y Candy, (2006) estudiaron la relación entre el estrés en el trabajo y trastornos comunes de salud mental como el estado de ánimo y trastornos de ansiedad. Otros estudios revelan relaciones entre el estrés laboral y depresión. También indican que un bajo apoyo social en el trabajo, escasa autonomía, altas exigencias de trabajo serían causantes de un trastorno psiquiátrico.

Otros efectos.

- Salud del comportamiento. Estudios sugieren que el estrés laboral se asocia con un mayor consumo de alcohol, aunque la evidencia es limitada. También indican la relación del estrés laboral con el uso de drogas y los trastornos de la alimentación.



- Entre los efectos mencionados de estrés, se suman también aquellos que impactan a múltiples esferas de la estructura social, por ejemplo; el crimen, la delincuencia, la educación y la movilidad social. (Sandín, B., 2003).

2.2.4 Enfoque contemporáneo de estrés.

El estrés está explicado por la existencia de problemas e interacciones entre el individuo y su entorno; o, considerado en términos de los activos asociados y subyacentes, cognitivos y emocionales. Esto se conoce como el «Enfoque psicológico». Este enfoque y sus variantes se han convertido en la teoría contemporánea del estrés. El estrés se trata como la experiencia emocional negativa que está asociada con la percepción de un individuo de estar bajo exceso de demandas, o un nivel de exigencias con las que no pueden hacer frente. Las variantes de este enfoque se pueden dividir en dos tipos: interactivo y transaccional. (Silla, 2001)

2.2.5 Estrés laboral.

Los factores estresores del trabajo, la naturaleza del mismo y las condiciones de empleo han alcanzado mucha importancia en las últimas décadas dentro del ambiente laboral del individuo, un cambio en la prevalencia de ambientes de trabajo adversos para la salud incluye también a los estresores mentales y emocionales. Hoy en día, menos puestos de trabajo se definen por las demandas físicas, y más están delineados por los factores mentales y emocionales. Desde un punto de vista macroeconómico, con la llegada de la globalización, la presión de trabajo ha aumentado considerablemente con la consiguiente inseguridad laboral y pérdida de empleo. Esta situación plantea dos desafíos principales a la investigación sobre el estrés laboral. Primero, ¿cómo podemos definir y medir los principales estresores de la vida laboral moderna a nivel general, de tal forma que permita su aplicación en diferentes ocupaciones? Segundo, ¿cómo podemos lograr progresos en la comprensión de los mecanismos que desde la exposición a factores de estrés laboral hasta el desarrollo de las enfermedades físicas y mentales asociadas al estrés? (Siegrist y Rödel, 2006).



2.3 Factores psicosociales del trabajo, Factores de riesgo psicosocial y Riesgos Psicosociales.

Hoy en día, en la información disponible existen tres formas de referirse a las cuestiones psicosociales: Factores Psicosociales de Trabajo, Factores de Riesgo Psicosocial y Riesgos Psicosociales. Con mucha frecuencia se utilizan los tres términos de manera indistinta, no obstante, tienen diferencias marcadas y es necesario tratar de establecerlas. (Moreno, 2011).

2.3.1 Factores Psicosociales del Trabajo.

Los factores psicosociales del trabajo que pueden causar daño son muchos y de distinto origen. Comprenden aspectos físicos, organizativos de la empresa, características de la tarea y el tipo de relaciones sociales que desarrolla interna y externamente el trabajador. Estos factores *“son complejos y difíciles de entender, ya que se originan de las percepciones y experiencias del trabajador; comprendiendo múltiples aspectos”*. Unos se enfocan al empleado de forma individual, otros se relacionan con las condiciones y medio ambiente laboral; otros a las características económicas y sociales independientes al lugar de trabajo pero que repercuten en él. (Comité Mixto, O. O., 1986)

Como se ha mencionado, el concepto de factores psicosociales se extiende también al medio existente fuera del entorno de trabajo, (ejemplo: las tareas domésticas) y a las características del individuo (por ejemplo: personalidad y actitud); mismas que indudablemente influyen en la aparición del estrés en el trabajo. (Sauter, et al., 2001).

Según la Organización Internacional del Trabajo, en su informe publicado (Comité Mixto, O. O., 1986 p. 3) define los factores psicosociales como *“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias; pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”*.

Otro punto de vista importante para tomar en consideración es el de los accidentes de trabajo, que sin duda se ven influenciados por los factores psicosociales del trabajo, como falta de comunicación, dificultad de la tarea, turnos rotativos, exceso de trabajo. (Caicoya, M., 2004).

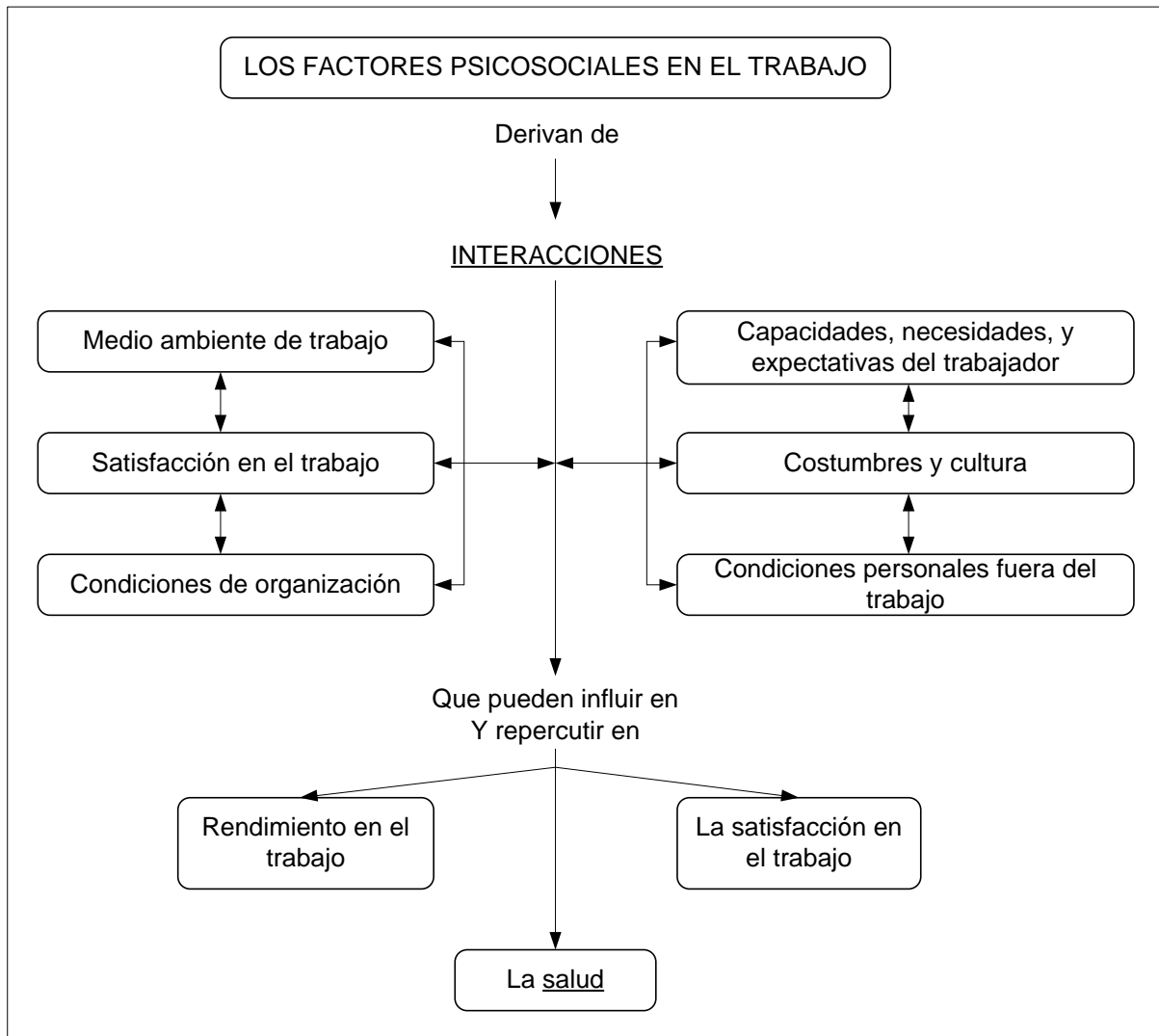


Figura 3. Los factores psicosociales en el trabajo.

Fuente: Comité Mixto, O. O., 1986.

Según el informe de la Organización Internacional del Trabajo, los factores psicosociales laborales se pueden agrupar en los siguientes:

Medio Ambiente Físico del Trabajo.

El ruido y las vibraciones, las condiciones térmicas, y las sustancias químicas son los factores del ambiente de trabajo que más indisponen al empleado en términos de



estrés, según diferentes encuestas de trabajo realizadas en diferentes ámbitos laborales. Varios estudios también confirman que la salud física se ve amenazada cuando en el ambiente de trabajo se combinan riesgos físicos y mentales (Cox, 1980).

Factores Propios de la Tarea.

La sobrecarga de trabajo se puede dividir en dos fracciones, cualitativa, cuando la tarea es demasiado difícil y cuantitativa, cuando existe demasiadas actividades por hacer. Las condiciones empeoran cuando el tiempo para cumplirlas es corto o definido arbitrariamente por terceros.

Organización del tiempo de trabajo.

El tiempo del trabajo y la vida laboral del empleado, distribuido de forma diaria, semanal, mensual y anual determinan la forma de vida de la población laboral en un alto porcentaje. En su relación con los horarios de sueño, vigilia, vinculación social y estilo de vida en general. Su repercusión en la salud es irrefutable.

Diferentes estudios evidencian que el trabajo en turnos altera los ritmos biológicos, la temperatura del cuerpo, el metabolismo, el nivel de azúcar en la sangre, la motivación en el trabajo y la agilidad mental.

Modalidades de la Gestión y del Funcionamiento de la empresa.

- Función de los trabajadores.

Si el puesto de trabajo carece de especificidad o sus funciones no son claras, cuando existe oposición entre tareas encomendadas, cuando es conflictiva, en un contexto general; estas situaciones pueden desencadenar en estrés. Del mismo modo la edad y el grado de responsabilidad repercuten en el estado de salud del empleado evidenciando síntomas de estrés.

- Participación de los trabajadores.

Los factores de la organización de las empresas y el medio ambiente laboral, como su política, una inadecuada comunicación, limitada participación de los empleados en la toma de decisiones, impedir el desarrollo de iniciativas, entre otros influyen en



el bienestar de los empleados. En condiciones contrarias a las descritas, se evidencia una mejora en la productividad y aumento del rendimiento.

- Relaciones en el medio de trabajo.

Las relaciones del empleado con sus superiores, con sus compañeros o colegas y con sus subordinados; están relacionadas con el estrés en el trabajo.

- Introducción de cambios en el lugar de trabajo.

Los cambios actuales en las empresas como la globalización, la apertura de nuevos mercados, la competencia económica, la introducción de nuevas tecnologías han obligado a las empresas, para mantenerse y prosperar, a adoptar nuevas formas de producción y de trabajo. Este contexto de adaptación tiene significativas consecuencias sobre los factores psicosociales.

Cambios tecnológicos.

- Industrialización.

Trabajadores de zonas rurales, que buscan progreso en su economía o mejores oportunidades de trabajo, migran a lugares que les ofrezcan espacios para laborar, que muchas ocasiones son fábricas o industrias. Este cambio les representa una modificación en su modo de vivir, sus costumbres, alimentación, relaciones sociales y horarios; factores que repercuten negativamente en su salud.

- Introducción de nuevas tecnologías.

Los avances tecnológicos, introducción de nuevos softwares, mejoras en los sistemas computarizados, introducción de equipos o máquinas dirigidos por sistemas informáticos, la automatización de los procesos, que se han venido implementando en las industrias y trabajos en general tienen su relación con la salud de las personas y el estrés psicológico.

Un efecto negativo en los empleados es, por ejemplo, la monotonía de la actividad de ingresar datos continuamente a través del teclado de un computador



Otros Factores.

La inseguridad en el trabajo, la inestabilidad, el acceder a un trabajo en condiciones deplorables debido a la necesidad, largas jornadas de trabajo, la familia, la alimentación y la combinación de estos elementos; atentan contra la salud del empleado. Además, el desempleo y subempleo afectan la salud mental del personal obligándolos o exponiéndolos a los factores descritos.

2.3.2 Factores de Riesgo Psicosocial.

Los factores psicosociales del entorno laboral pueden ayudar o perjudicar el desarrollo del trabajo y las condiciones del medio ambiente de trabajo de los empleados, en otras palabras, si los factores psicosociales son adecuados a las condiciones laborales y personales de quienes trabajan, ayudan en su desarrollo y crecimiento, mientras que por lo contrario, si se relegan, afectarán su salud y bienestar. El estrés relacionado con el trabajo sería el agente psicofisiológico mediador entre una deficiente organización del trabajo y los problemas de salud, físicos y mentales. (Cox, Griffiths y Rial-Gonzalez, 2000) citado en Gil-Monte, (2012)

El estudio de la seguridad e higiene del trabajo en la actualidad ya no trata solamente sobre riesgos de seguridad o higiénicos del medio ambiente de trabajo, sino también lo hacen con los factores psicosociales asociados a las condiciones organizativas del entorno laboral que indudablemente pueden causar un deterioro en la salud del trabajador; dicho ambiente de trabajo es considerado como un conjunto de factores independientes que actúa sobre el individuo. Los dos cambios más importantes producidos en las empresas, que pueden ser fuente de exposición a factores de riesgo psicosocial son, la flexibilización del empleo y la intensificación del trabajo (prolongando la jornada laboral semanal hasta el fin de semana, incremento irregular de horarios con un aumento de horas de trabajo inciertas, y un hecho que agrava lo referido es que el trabajador no tiene control sobre su situación laboral exigente. (Gómez, 2007)

En este contexto los factores de riesgo psicosocial, que son causa de padecimiento de estrés laboral o se transforman en “estresores”, son aquellos que tienen el potencial de causar daños psicológicos, físicos o sociales a las personas expuestas. (Gil-Monte, 2012)



Los factores de riesgo psicosocial son parte del universo de los factores de riesgos del ambiente laboral y como tales tienen sus propias características. Moreno, (2014) señala dichas características de la siguiente manera:

- Se extienden en el espacio y el tiempo.- Hace referencia a la diferencia que tienen los factores psicosociales de riesgo con respecto a los otros riesgos, por ejemplo el ruido se sitúa en una máquina. Mientras tanto la cultura organizacional, el clima laboral, estilo de liderazgo; son características de la empresa u organización.
- Dificultad de objetivación.- Una presión anormal, el ruido, partículas suspendidas en el aire, vapores tóxicos disponen de sus propias unidades para ser medidos, y disponen además de límites sobre los cuáles existe una amenaza sobre la salud. Contrario a esto, la comunicación, la supervisión, las relaciones internas y externas no disponen de unidades para ser comparadas.
- Afectan a los otros riesgos.- En un ambiente de trabajo donde los factores psicosociales de riesgo expongan al trabajador a situaciones de estrés, esto significa también un aumento de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía. Los factores psicosociales, el estrés y la tensión, ocasionan conductas derivadas aceleradas, alteradas e inadaptadas que generan errores, accidentes de trabajo y colocan al individuo en un mayor margen de vulnerabilidad.
- Escasa cobertura legal.- Los factores de riesgo higiénicos como el ruido, la escasa iluminación, las condiciones termohigrométricas, tienen un apartado legal atribuible; lo que permite gestionar su exposición. La legislación de cada país insta a las empresas a mantener las condiciones apropiadas para el trabajador, de lo contrario se compromete a los directivos a las sanciones respectivas. En tal sentido se reconoce que la legislación sobre factores de riesgo psicosocial es muy escasa o casi nula, lo que incluso obstaculiza la labor de los organismos competentes del estado en términos de inspecciones del trabajo.
- Están moderados por otros factores.- Los factores de riesgo psicosocial perturban al empleado por medio de sus propias características personales, la



percepción, capacidad de respuesta y la experiencia son factores que determinan la capacidad de éstos factores de afectar al trabajador.

- Dificultad de intervención.- Un elevado nivel de ruido ocasionado por una máquina se podría solucionar rápidamente localizando la fuente de ruido, con un procedimiento de mantenimiento periódico, con el aislamiento de la misma o el reemplazo. Comúnmente se puede encontrar una solución para cualquier exposición proveniente de un riesgo de seguridad, higiénico o ergonómico, pero el panorama empeora cuando tenemos al frente; factores de riesgo psicosocial.

Un clima laboral amenazante genera repercusiones negativas en la salud de los trabajadores y problemas de productividad en la empresa. Los factores de riesgo psicosocial están relacionados con la organización de la empresa, el control sobre estos factores requiere de tiempos de ejecución a largo plazo y arroja resultados inciertos. Dicho dilema no debe desmotivar la gestión sobre la intervención en ambientes de trabajo expuestos. (Jiménez y León, 2010)

2.3.2.1. Relación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Siguiendo la categorización de Cox y otros (2000), cada una de las categorías principales pueden dar lugar a innumerables factores de riesgo psicosocial, en la tabla 1 se recogen posibles opciones.

**Tabla 1** Factores de riesgo psicosocial: características estresantes del trabajo.

Contenido del Trabajo.	
Carga de trabajo/ ritmo de trabajo	Exceso o defecto de la carga de trabajo; falta de control sobre el ritmo; niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Diseño de las tareas	Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos; trabajo fragmentado o sin sentido; subutilización de capacidades; gran incertidumbre
Horario de trabajo	Trabajo en turnos; horarios inflexibles; horas impredecibles; horarios largos o que no permiten la vida social
Entorno de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación de equipos e instalaciones.
Contexto del Trabajo	
Función y cultura organizativa	Comunicación pobre; bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal; falta de definición de los objetivos organizativos
Papel en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones; responsabilidad por otras personas
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad; promoción excesiva o insuficiente; salarios bajos; inseguridad laboral; escaso valor social del trabajo
Latitud de decisión/control	Baja participación en la toma de decisiones; falta de control sobre sus tareas (el control, particularmente en forma de participación, es también una cuestión contextual y organizativa más amplia)
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social o físico; escasa relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social
Conciliación de la vida laboral y la personal	Conflicto entre las exigencias del trabajo y las del hogar; escaso apoyo en el hogar; problemas de dualidad de carreras

Fuente: André, M. et al, (2017)

Según Van Stolk, et al., (2012), los factores de riesgo psicosocial pueden contenerse en los siguientes grupos.

2.3.2.1.1 Contenido del Trabajo.

Hay varias características del contenido del trabajo que pueden ser experimentadas como estresantes por los trabajadores o llevar el potencial de causar daño.



Estas incluyen: subutilización de habilidades (insuficiencia de rol), falta de variedad de tareas y trabajo fraccionado o sin sentido. Muchos estudios examinaron la asociación entre diversos aspectos del contenido del trabajo y medidas subjetivas y objetivas del estrés laboral. Varios estudios concluyen que mientras mayor sea el desarrollo de las habilidades de los empleados menos es el agotamiento emocional y la despersonalización y aumenta la satisfacción laboral. En cuanto a la tarea y a la variedad del trabajo, estudios evidencian que un trabajo monótono se relaciona directamente con la despersonalización del individuo. La incertidumbre en el trabajo está relacionada con la satisfacción laboral y disminuye la prevalencia de enfermedades. (Van Stolk, et al., 2012)

Carga de trabajo y Ritmo de trabajo.

La sobrecarga cualitativa y cuantitativa de trabajo se han vinculado con medidas subjetivas de insatisfacción en el trabajo, tensión laboral, despersonalización / desarrollo personal y objetivas de accidentes en el trabajo y ausentismo.

Otros estudios (Lee y Ashforth, 1993), evidencia la relación positiva entre la alta carga de trabajo / presión de trabajo y la despersonalización.

El ritmo de trabajo es un factor importante de carga de trabajo asociado al estrés laboral y la presión en el trabajo; se remarca el ritmo de trabajo impuesto por una máquina, como un factor principal para desencadenar situaciones de estrés, ya que el trabajador está imposibilitado de realizar cualquier acción o regulación en la máquina para regular su ritmo de trabajo. Se relaciona las consecuencias adversas de trabajar bajo el ritmo impuesto por una máquina y la ocurrencia de accidentes laborales. (Van Stolk, et al., 2012)

Horario de trabajo.

El horario de trabajo, incluyendo largas jornadas y trabajo por turnos están relacionadas con la insatisfacción laboral. Estudios evidencian que un horario semanal flexible y sin prolongarse disminuyen el ausentismo laboral y aumentan la satisfacción en el trabajo, así también indican que horarios de trabajo extendidos y horas extras están relacionados con el estrés laboral. Otros estudios asocian un elevado horario de trabajo están relacionados con la ansiedad. También señalan la



relación del horario de trabajo con otros factores como carga mental de trabajo y desordenes del sueño.

En cuanto al trabajo por turnos, se evidencian en estudios que trabajadores de fin de semana tienen problemas debidos a agotamiento emocional y cambios en el estado de ánimo. Otra cuestión analizada es el trabajo nocturno, trabajos en turnos rotativos y horas de trabajo irregulares. Al respecto se ha demostrado que trabajadores de la salud que laboran en turnos nocturnos tienen mayores niveles de estrés que otros trabajadores.

Los trabajos a turnos o nocturno exponen al trabajador a problemas en su salud como: insomnio, fatiga, trastornos gastrointestinales y cardiovasculares, sí como efectos negativos en las relaciones familiares, sociales y profesionales. (Van Stolk, et al., 2012)

Ambiente laboral físico y Equipos de trabajo.

Muchos actores han demostrado que las características del ambiente de trabajo físico como la disposición inadecuada de materiales y equipos, escaso mantenimiento, falta de espacio, iluminación deficiente, ruido excesivo, etc., también corresponden a factores de riesgo psicosocial que puede generar en situaciones de estrés. Sin embargo, en otros estudios no se llegó a concluir una relación entre estos factores e insatisfacción laboral y despersonalización. (Van Stolk, et al., 2012)

2.3.2.1.2 Contexto del trabajo.

Control.

El poder de decisión y el control en el trabajo son aspectos del diseño del puesto y de la organización del trabajo. Dichos aspectos están estrechamente relacionados con factores de estrés como la tensión laboral, la insatisfacción laboral, la desmotivación y la intención de volumen de negocios. En menor medida con aspectos como la enfermedades, ausentismo y rotación del personal.

Varios estudios realizados indican una asociación positiva entre el poder de decisión, la motivación, el compromiso y la implicación de los trabajadores.



Asimismo, se evidenciaron relaciones entre la participación y la autonomía en el trabajo con aspectos como el agotamiento emocional, despersonalización y desarrollo personal. Una baja participación se encuentra asociada con niveles más altos, tanto de agotamiento y despersonalización. Jackson (1983) demostró que la influencia percibida fue positivamente relacionada con la satisfacción laboral.

La autonomía en el trabajo está relacionada positivamente con la motivación laboral, el compromiso, la participación y la satisfacción laboral, y negativamente con la intención de dejar de fumar, con el ausentismo y la rotación de personal. (Van Stolk, et al., 2012)

Cultura y función organizacional.

Hay varios aspectos de la cultura organizacional que pueden ser experimentados por los trabajadores como estresantes y tienen el potencial de causarles daño. Entre ellos destacan una mala comunicación, un liderazgo pobre y la falta de definición o acuerdo sobre los objetivos. En estudios realizados al respecto, se evidenció que una correcta comunicación entre compañeros y superiores mejoran los niveles de satisfacción. De manera contraria, cualquier factor del trabajo que impida o restrinja la comunicación o la oportunidad de llevarla a cabo se relacionan con estrés laboral y ansiedad. (Van Stolk, et al., 2012)

Relaciones interpersonales en el trabajo.

Las malas relaciones interpersonales en el trabajo se reconocen como un riesgo psicosocial, que puede ser experimentado por el trabajador como estresante y tienen el potencial de causar daño. Estos incluyen: aislamiento social o físico, relaciones deficientes con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo, intimidación, acoso y violencia en el trabajo. Varios estudios relacionan la falta de apoyo social con medidas subjetivas de estrés en el trabajo como la despersonalización, la insatisfacción en el trabajo e intenciones de abandonar el mismo y con medidas objetivas como la ausencia de enfermedad. La falta de apoyo social puede tomar varias formas, falta de apoyo de los compañeros de trabajo, falta de retroalimentación de la información y el escaso reconocimiento. Otros estudios



estudiaron las relaciones entre la intimidación en el trabajo, el acoso y la violencia con el estrés laboral. (Van Stolk, et al., 2012)

Rol en la organización.

Varios aspectos que caracterizan el papel de los trabajadores y los empleadores en la organización son peligrosos. La literatura subraya cuestiones relacionadas con la ambigüedad de los roles y el conflicto de roles (EU-OSHA, 2000). La ambigüedad del rol surge cuando un trabajador recibe escasa información sobre su papel en el trabajo. El conflicto de roles ocurre cuando se le pide a un trabajador que desempeñe un papel incompatible con sus aptitudes o valores o cuando las diversas funciones que los trabajadores deben desempeñar son incompatibles entre sí. Estudios evidencia que la ambigüedad y el conflicto de roles tienden a relacionarse con tensión y una menor satisfacción en el trabajo así también con el agotamiento emocional y la despersonalización. Más allá de la ambigüedad de roles y el conflicto de roles, la literatura académica ha identificado la responsabilidad de otros (por ejemplo, subordinados, clientes, pacientes, presos) como otra fuente potencial de estrés asociado a cuestiones de papel en la organización. (Van Stolk, et al., 2012)

Desarrollo de carrera.

Hay características del trabajo relacionadas con el desarrollo de la carrera de los empleados, que se consideran como peligrosos. Estos incluyen: la inseguridad laboral, la falta de perspectivas de promoción, la sub-promoción o la promoción del trabajo de “bajo valor social”, los esquemas de pagos por pieza, la baja remuneración y los sistemas de evaluación de desempeño injustos o inseguros (Leka et al., 2003 EU-OSHA, 2000).

Estudios evidencian que la inseguridad en el empleo tiene consecuencias negativas en los trabajadores en factores como la satisfacción laboral, la participación, compromiso organizacional, confianza, y la salud. De igual modo, se evidencia relación directa entre el énfasis aplicado en el desarrollo del individuo, las promociones acordes a los méritos y la calidad de la formación con el estrés en el trabajo. (Van Stolk, et al., 2012)



Relación trabajo-hogar.

El conflicto trabajo-hogar, definido por Greenhaus y Beutell, (1985) como *“una forma de conflicto entre roles en el cual las presiones del rol del trabajo y el de la familia son mutuamente incompatibles en algún aspecto”*, tiene efectos sobre las percepciones del estrés en el trabajo y otras actitudes del trabajo. El Burnout y la insatisfacción en el trabajo son consecuencias de las relaciones entre los conflictos trabajo-familia; de acuerdo a varios estudios. (Van Stolk, et al., 2012)

Reconocimiento y recompensa.

El modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1998) se centra en el concepto de desequilibrio entre el esfuerzo que un trabajador ofrece y las recompensas (por ejemplo, dinero, estima y control) que ganan. Se postula que los desequilibrios en esta área están vinculados a efectos negativos sobre la autoestima, la autoeficacia y la salud. Siegrist (1998) se refirió al "exceso de compromiso" para explicar por qué las personas que se esfuerzan más en el desarrollo de sus tareas se encuentran con más probabilidades de sufrir una alteración en su salud debido al estrés en el trabajo.

El esfuerzo dirigido por la persona y la necesidad de recompensa son el reconocimiento de la contribución de las diferencias individuales a la respuesta al estrés. (Way, 2012).

Doble presencia y estima.

En el desarrollo del método ISTAS 21 CoPsoQ, se incluyen las dimensiones, doble presencia y estima. La doble presencia hace referencia a las diferencias en las ocupaciones, profesiones y/o actividades desarrolladas por hombres y mujeres, generalmente las mujeres ocupan trabajos en condiciones con más desventajas en comparación con los hombres. Así también las mujeres se encargan de la mayor parte del cuidado del hogar; por lo que gastan mayor energía que los hombres. Este doble esfuerzo, trabajo y hogar se le conoce como doble presencia, ya que habitualmente los dos trabajos son desarrollados en modo sincrónico. La estima es la dimensión psicosocial que hace referencia al reconocimiento dado por los superiores y del esfuerzo realizado para ejecutar las tareas. (Moncada, et al., 2014)



Otras causas que influyen en la relación entre los factores psicosociales de riesgo y la salud del trabajador.

Cortés, (2009); señala otros factores que inciden en la afección a la salud del individuo expuesto a condiciones del trabajo negativas:

Características personales.

- Personalidad. El empleado que tiene tendencia a la perfección en el trabajo y una obsesión por cumplir las metas de su trabajo tiene más probabilidad de padecer de estrés laboral. De manera contraria, quienes aplican la energía precisa para resolver los problemas del trabajo y laboran al ritmo que se impone; y son personas que se adaptan a opiniones y de mente abierta; obtienen mayor satisfacción en su trabajo.
- Edad. Empleados de menor edad son más interesados por su futuro y desarrollo personal con mayores aspiraciones, por tanto son más vulnerables a sufrir situaciones de estrés. Las personas de cierta edad, tienen mayor experiencia, adaptabilidad, capacidades; esto les permite enfrentar de mejor manera las situaciones estresantes.
- Motivación. El ser humano busca la realización personal en el trabajo, la satisfacción laboral, estimación; fuentes de satisfacción son: el reconocimiento, la promoción, etc.
- Formación. Un factor clave es la formación del trabajador en sus funciones del puesto de trabajo, esto le ayudará a enfrentar de mejor manera las situaciones negativas que se presenten.
- Actitudes y Aptitudes. Una actitud adecuada permite al trabajador afrontar una situación problemática de una mejor manera y las aptitudes en concordancia con la dificultad de la tarea permiten alcanzar la satisfacción laboral.

2.3.3 Riesgos Psicosociales.

La confusión en la terminología que se ha venido presentando en los últimos años ha obligado a hablar directamente de riesgos psicosociales de forma general. Dichos términos son la violencia en el trabajo, el acoso laboral, acoso sexual, estrés laboral (en sus diferentes formas: crónico, agudo y físico). *“Un riesgo psicosocial, es un hecho, estado, situación o acontecimiento que es consecuencia de la organización del trabajo y de las características personales que tienen alta probabilidad de*



generar graves consecuencias en la salud del empleado”; sus características, son diferentes y en algunos aspectos, contrastan a las de los factores de riesgo psicosocial: 1) afectan a los derechos fundamentales del trabajador, 2) Tienen efectos globales sobre la salud, 3) Por lo general tienen consecuencias sobre la salud mental, 4) Presentan formas de protección legal, aunque parcialmente. Esta diferencia entre las consecuencias que generan los factores de riesgo psicosocial y los riesgos psicosociales, no resta de ningún modo la atención que debemos prestar a los factores de riesgo psicosocial, sino al contrario destacan su rol como indicadores que alertan sobre la aparición de riesgos psicosociales que pueden afectar la salud del trabajador. Estos factores de riesgo, cuando son correctamente identificados presentan un panorama que permite analizar las condiciones personales y de trabajo que están generando perturbaciones en el desenvolvimiento del empleado en su ocupación, es decir tomar acciones a tiempo para prevenir que este se vea afectado. De tal manera, que una detección temprana nos permite evitar que se produzcan potenciales consecuencias graves en los trabajadores y asimismo ahorrar gastos empresariales onerosos; rubros que se pueden direccionar para otras actividades en el desarrollo de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. (Moreno, 2014).

La Agencia Europea de Higiene y Seguridad (EU-OSHA, 2007) en un informe oficial, habla sobre los riesgos psicosociales emergentes, que se originan por los cambios propios de la época actual de globalización, de economía de servicios y de recesiones económicas. La misma agencia los enmarcó en cuatro grupos que nacen de la situación política, económica y social del mundo moderno. 1) Inseguridad laboral, 2) el conflicto trabajo-familia, 3) el trabajo emocional 4) la intensificación y flexibilidad de la tarea. (Moreno, 2014).

2.4 Consecuencias de los Factores de Riesgo Psicosocial.

Según el informe elaborado por la Organización Internacional del Trabajo en su documento Comité Mixto, O.O. (1986), las principales consecuencias de los factores de riesgo psicosocial, para los cuales existe evidencia científica de afecciones a la salud; son:



2.4.1 Consecuencias fisiológicas.

- Hormonas suprarrenales.- En diversos ámbitos profesionales, el ritmo impuesto, el tiempo limitado para lograr una actividad, la rutina, las responsabilidades particulares, entre otros; hacen que haya un aumento de la secreción hormonal.
- Sistema Nervioso Central.- En los trabajos monótonos de cualquier profesión, principalmente donde los errores en la ejecución de una actividad arrojan graves consecuencias; “las enfermedades psicosomáticas son sumamente frecuentes”. Cuando el trabajador está sometido a labores monótonas sufre una “desactivación del sistema nervioso central”, esto representa un riesgo en la salud del trabajador; dicha desactivación compromete en alto grado la capacidad del trabajador de llevar a cabo estas tareas.
- Las reacciones cardiovasculares.- Estudios realizados en trabajadores controladores del tráfico aéreo de los Estados Unidos que fueron sometidos a una elevada carga de trabajo indican una pequeña pero estadísticamente significativa elevación de la presión arterial. El estudio indica también la cooperación de la carga de trabajo a adquirir hipertensión en los empleados predispuestos a ella.

2.4.2 Consecuencias psicológicas.

Los factores psicosociales de riesgo, actúan en el tiempo de manera aguda o crónica, aunque se interfieran todos los medios para enfrentar dichas condiciones; las exigencias de la tarea sobrepasan las características personales y se termina por sufrir algún tipo de alteración en la salud. El estar irritable, preocupado, tenso o deprimido se convierte en un indicador de trastornos del comportamiento o de las funciones psicológicas del individuo. Los efectos negativos en el trabajo se manifiestan en desviaciones en las funciones cognitivas de la persona. Depresión, insatisfacción, ansiedad, deterioro de la atención, de la percepción, de las funciones motrices, despersonalización, desánimo, actitudes negativas, reacciones cínicas, ausentismo, inestabilidad en el trabajo y el abuso de alimentos son otras consecuencias añadidas por varios actores.



2.4.3 Las reacciones del comportamiento.

- El rendimiento en el trabajo.- El rendimiento del trabajador es la causa de mayor interés dentro de las organizaciones, evidentemente una merma perjudicaría sus objetivos económicos. Las condiciones de trabajo que causan estrés perjudican directamente el rendimiento en el trabajo, depende mucho de las características y de las estrategias de los trabajadores para hacer frente a las situaciones laborales que los exponen a sufrir estrés para no disminuir su rendimiento.
- El absentismo y la movilidad laboral.- La insatisfacción en el trabajo es causa directa de cambios de trabajo frecuentes y del abandono del mismo, a esto se le añade un indeficiente transporte lo que no permite la correcta movilización de los individuos a sus puestos de trabajo. Otros estudios arrojan que un salario fuera de las expectativas del empleado, escasos estímulos económicos por el trabajo, una pobre promoción en el trabajo, relaciones negativas con los mandos inmediatos superiores y del mismo nivel, falta de apoyo social, repetitividad en la tarea, escasos desafíos laborales y autonomía de trabajo, ambigüedad de rol; son condiciones que se relacionan con el absentismo laboral.
- Consumo excesivo de tabaco y alcohol.- El consumo de tabaco se relaciona con la tensión y la ansiedad, El consumo de alcohol tiene pocas evidencias para poder relacionarla con las condiciones psicosociales deterioradas, ya que se torna muy difícil encontrar información fiable al respecto; a esto se suma que su consumo está enraizado cultural y socialmente.
- Repercusiones fuera del trabajo.- Efectos como la inactividad y la enajenación están presentes en trabajadores que realizan actividades monótonas, de poco desafío y con poca autonomía. También es considerado el efecto en las relaciones familiares y sociales.

2.4.4 Los problemas persistentes de la salud.

Afecciones somáticas crónicas.- La elevación de la tensión muscular debida al trabajo o a factores de estrés causan manifestaciones de daños en músculos, tendones o articulaciones. La Hipertensión causada de manera abrupta debido a una activación episódica del sistema nervioso simpático -a través del nervio vago- altera



el sistema cardiovascular generando hipertensión y afecciones al miocardio. En su estudio (Juárez-García, 2007) indican que existe relaciones significativas entre la tensión laboral y la inseguridad en el empleo con trastornos cardiovasculares como la tensión arterial y síntomas cardiovasculares considerando; considerando otros factores como peso, edad, consumo de alcohol y tabaco.

Un grado variable de alteración estructural en las paredes de la mucosa gastrointestinal que hace que se produzca de forma inadecuada el ácido clorhídrico y las enzimas lo que determina la aparición de úlceras gastroduodenales. Además, se pueden presentar episodios de diarrea o estreñimiento crónico. La arteriosclerosis puede sobrevenir por la excitación del sistema nervioso simpático, elevando la tensión arterial y la movilización de ácidos grasos libres que favorecen el incremento de triglicéridos y colesterol. La producción de adrenalina estimula al máximo el sistema cardiovascular, cuando existe una producción excesiva de esta hormona por situaciones “estresantes” puede generar efectos negativos en el sistema cardiovascular como aceleración cardíaca, aumento de la fuerza de la contracción y alteraciones de la función rítmica del ventrículo. El eje hipotalámico-hipofisario-adrenal HHA tiene relación con la neurobiología de los trastornos emocionales y en enfermedades funcionales como el trastorno de la ansiedad, el trastorno bipolar, síndrome de estrés postraumático, la depresión clínica, el burnout, el trastorno límite de la personalidad, el síndrome de fatiga crónica y el síndrome de colon irritable. (Levi, 1971), indica que los factores de estrés agudo pueden provocar trastornos cardiovasculares como insuficiencia cardíaca, angina de pecho, arritmia, fallecimientos súbitos; etc. Evidencia similar se presenta en el estudio realizado por Aranda y Moreno, (2007), referidos a las molestias gastrointestinales, cardiovasculares, fatiga.

2.4.5 Consecuencias en la salud mental.

Juárez-García, (2007), en su estudio realizado en profesionales de servicio humano, establece que existe relación significativa entre la salud mental y los factores psicosociales de riesgo en el trabajo (inseguridad laboral) y personales (autoeficacia y control emocional). Fernandes y Pereira, (2016), en su estudio indica que existe relación entre la exposición a factores de riesgo psicosocial y el deterioro de la salud mental y bienestar de los empleados.



Sin embargo, no existe la suficiente contribución científica que corrobore la relación entre los trastornos en la salud mental y los factores de riesgo psicosocial.

2.4.6 Accidentes de trabajo.

El estrés en el trabajo, la escasa formación (inducción inicial), trabajo por obra o por cantidad, tienen relación con la generación de accidentes de trabajo.

La desorganización en el trabajo, la ambigüedad del rol, una comunicación deficiente son factores que tienden a provocar que los trabajadores se comporten de manera insegura generando situaciones con potencial de causar accidentes.

En su estudio Salas y Meliá, (2004) señala que existe una relación directa entre la tensión laboral y los accidentes de trabajo leves y otros daños a la salud.

En la siguiente figura se presentan los efectos de los factores psicosociales en la salud:

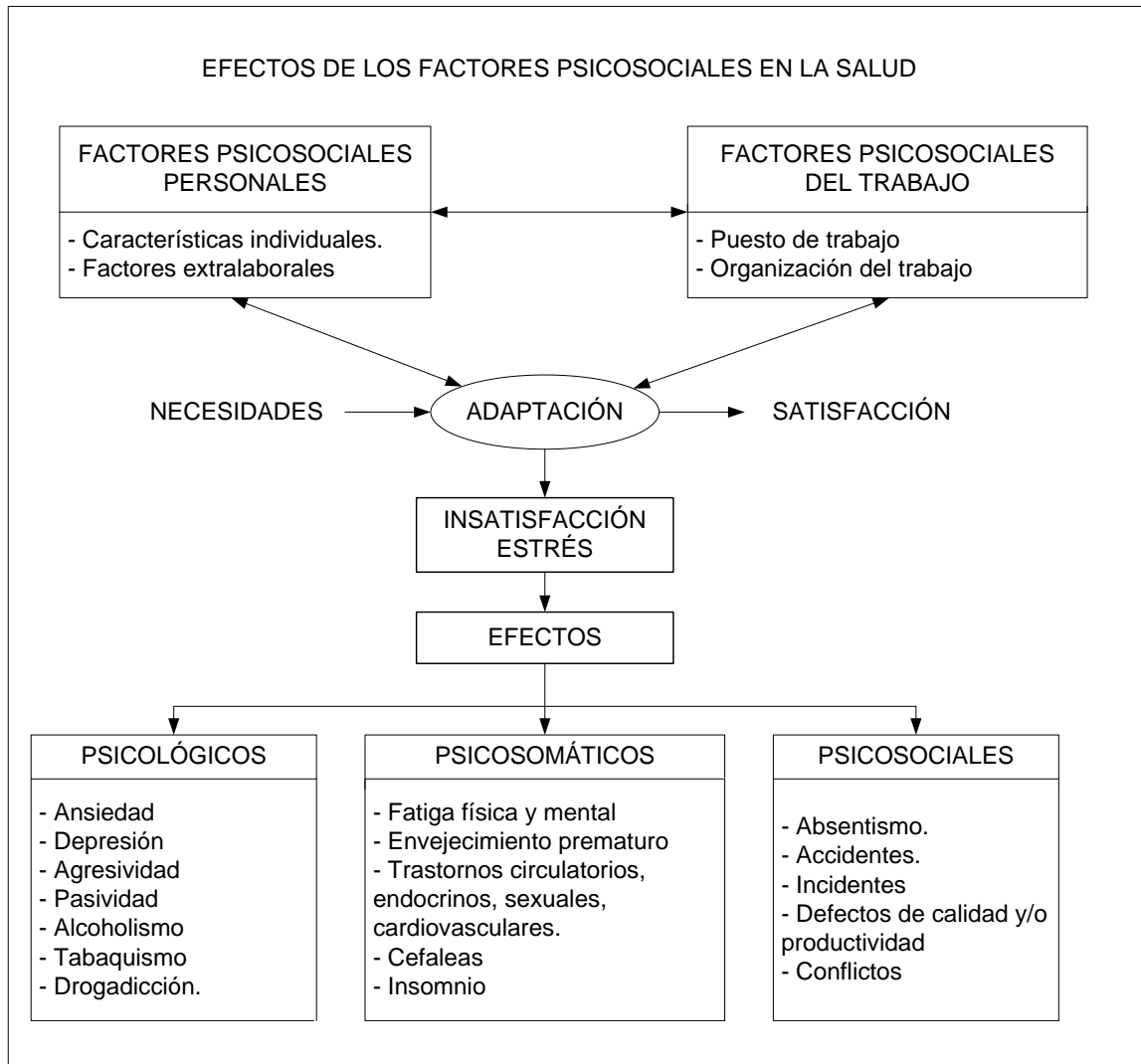


Figura 4. Efectos de los Factores Psicosociales en la Salud.

Fuente: Cortes Díaz, J. M. 2009

2.5. Evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Como se ha mencionado en líneas anteriores, la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial debe formar parte integral de la gestión de riesgos laborales en la empresa, caracterizando estos factores y las condiciones de trabajo que están poniendo en riesgo la salud de las personas se consigue prevenir consecuencias no deseadas a futuro.

El procedimiento que se sigue habitualmente para la evaluación de un riesgo en general, se aplica para los factores de riesgo psicosocial. Identificación de los factores (eligiendo la metodología acorde y las técnicas de investigación aplicables - planificar y realizar el trabajo de campo, analizar los resultados y elaborar un



informe-), evaluación de los factores en base a un sistema propuesto o metodología, preparación de un programa de intervención y su seguimiento y control. El proceso se completa con la participación de todos los actores implicados, trabajadores, técnico de prevención, mandos medios y la dirección de la empresa. En base al tipo de problema a evaluar o planteamiento teórico con sus objetivos claramente definidos (evaluación inicial, estudio en particular de un factor de riesgo psicosocial o de un grupo en especial, estudio comparativo por factores o por subgrupos de factores, etc.) se dispone de diferentes metodologías para la evaluación de riesgos psicosociales. (Nogareda y Almodóvar, 2005)

Los instrumentos –cuestionarios– manejados en dichas metodologías deben cumplir con requisitos psicométricos de fiabilidad y validez; que se detallan en un apartado posterior del presente trabajo.

2.5.1. Clasificación de métodos para la evaluación de factores psicosociales.

En su investigación, Nogareda y Almodóvar (2005), incluyen las herramientas para la evaluación de factores psicosociales de riesgo.

- Métodos globales de evaluación de condiciones de trabajo que incluyen factores psicosociales: El Método LEST (por sus siglas en francés, significa Laboratorio de Economía y Sociología del Trabajo), el Método de los Perfiles del Puesto (Cortes, 2009), el método ANACT (por sus siglas en francés, significa Agencia Nacional para la Mejora de las Condiciones de Trabajo); etc.
- Técnicas cualitativas, que incluyen: La Etnografía, los estudios de caso, las entrevistas en profundidad, y la observación participativa; éstas corresponden a técnicas de recogida de datos. (INSHT, 2015)
- Métodos de Investigación. Métodos experimentales, de encuesta, de observación y de caso. (INSHT, 2015)
- Dentro de los métodos cuantitativos se incluyen aquellos desarrollados por entidades dedicadas a la salud laboral y la investigación, ejemplo: Test, escalas y cuestionarios.
- Se disponen también de métodos que evalúan específicamente un factor o área psicosocial –BURNOUT, estrés; por ejemplo–.
- Por último encontramos también los cuestionarios de salud percibida.



- Schaufeli y Salanova (2002) en su investigación establece una relación de métodos similar a la descrita.

Los diferentes instrumentos existentes para evaluar factores de riesgo psicosocial han sido desarrollados a partir de la integración de modelos que explican los mecanismos de generación de estrés o tensión psíquica asociada al trabajo.

Charria et al., (2011) en su estudio, detalla las diferentes metodologías para evaluación de factores psicosociales de riesgo que han sido aplicados a nivel mundial; su nombre, autor, país de origen, año y otras características; en la tabla 2 podemos revisarlas detalladamente.

Tabla 2. Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Nº.	Nombre	Autores	País de origen	Año	Aspectos evaluados	No. Ítems
1	Job Content Questionnaire (JCQ)	Karasek, R.A., Pieper, C. & Schwartz, J (1993).	Estados Unidos	1985 /1993	- Demandas psicológicas - Control sobre el trabajo - Apoyo social (apoyo de los compañeros y apoyo de los supervisores)	29
2	Effort Reward Imbalance Questionnaire [ERI]	Siegrist, J. (2000)	Alemania	1996	- Esfuerzo - Recompensa - Sobrecompromiso	23
3	Método de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo	España	1997	- Carga mental - Autonomía temporal - Contenido del trabajo - Supervisión y participación - Definición de rol - Interés por el trabajador - Relaciones interpersonales	75



Nº.	Nombre	Autores	País de origen	Año	Aspectos evaluados	No. Ítems
4	Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ – ISTAS 21)	Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca – Adaptada a España por Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS]	Dinamarca	2000	<ul style="list-style-type: none"> - Doble presencia - Exigencias psicológicas (cuantitativas, sensoriales, cognitivas, emocionales) - Trabajo activo y desarrollo de habilidades (Influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo, sentido del trabajo, integración en la empresa) - Relaciones sociales en la empresa y liderazgo (previsibilidad, claridad y conflicto de rol, liderazgo, refuerzo, apoyo social, oportunidades de relación social, sentimiento de grupo) - Falta de compensaciones (inseguridad y estima). - Participación, implicación y responsabilidad (autonomía, trabajo en equipo, iniciativa, control sobre la tarea, control sobre el trabajador, rotación, supervisión, enriquecimiento de tareas) - Formación, información y comunicación (flujos de comunicación, acogida, adecuación persona – trabajo, reconocimiento, adiestramiento, descripción de puesto de trabajo, aislamiento). 	Versión larga 133 Media 99 Corta 38
5	Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales	Instituto Navarro de Salud Laboral en España (2002)	España	2002	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del tiempo (Ritmo de trabajo, apremio de tiempo, carga de trabajo, autonomía temporal, fatiga). - Cohesión de grupo (Clima social, manejo de conflictos, cooperación, ambiente de trabajo). 	30
6	Cuestionario Multidimensional DECORE	Luceño, L., Martín, J., Miguel, J. & Jaén, M. (2005).	España	2005	<ul style="list-style-type: none"> - Demandas cognitivas (cuantitativas y cualitativas) - Control (dominio sobre la tarea, lugar de trabajo, decisiones) - Recompensas (salario y seguridad) - Apoyo organizacional (relaciones con jefes, relaciones con compañeros). 	44
7	Batería MCMutual-UB	Universidad de Barcelona – Corporación MC Mutual	España	2005 / 2006	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del tiempo de trabajo. - Comunicación - Formación y desarrollo - Efectos sociales y de grupo - Participación - Contenido del trabajo - Exigencias de la tarea y del entorno de trabajo 	46



Nº.	Nombre	Autores	País de origen	Año	Aspectos evaluados	No. Ítems
8	Guía de identificación de los factores psicosociales	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 1986)	México	1986	<ul style="list-style-type: none"> - Factores psicosociales dependientes de la tarea - Relacionados con el sistema de trabajo - Dependientes de la interacción social - Relacionados con la organización. 	56
9	Encuesta de Quebec sobre condiciones de trabajo, empleo, salud y seguridad laboral (EQCOTESST)	Instituto Nacional de Salud Pública de Quebec	Canadá. Adaptación Chile.	2008 / 2010	<ul style="list-style-type: none"> - Demanda psicológica - Control - Balance esfuerzo-recompensa - Soporte social de superiores - Escala de estrés - Uso de psicotrópicos - Sintomatología depresiva. 	
10	Cuestionario de condiciones de trabajo	Blanch, J. Sahagún, M. Cervantes, G. (2010)	España	2010	<ul style="list-style-type: none"> - Organización y método (regulación y desarrollo) - Organización y entorno (entorno material y entorno social) - Organización y Persona (ajuste organización-persona y Adaptación-Persona Organización) 	44
11	Bocanument	Guillermo Bocanument	Colombia	1993	<ul style="list-style-type: none"> - Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral - Carga mental - Relaciones interpersonales - Organización del trabajo - Administración de personal - Contenido específico del trabajo. 	47



Nº.	Nombre	Autores	País de origen	Año	Aspectos evaluados	No. Ítems
12	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial	Ministerio de la Protección Social	Colombia	2010	<p>Condiciones intralaborales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demandas del trabajo (cuantitativas, carga mental, emocionales, responsabilidad del cargo, demandas ambientales y esfuerzo físico, jornada de trabajo, consistencia de rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral. - Control (autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad de rol, capacitación) - Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con subordinados) - Recompensa (Reconocimiento y compensación, pertenencia a la organización y trabajo que realiza). <p>Condiciones extralaborales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo fuera del trabajo - Relaciones familiares - Comunicación y relaciones interpersonales - Situación económica del grupo familiar - Características de la vivienda y entorno - Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo - Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda. <p>Condiciones individuales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información sociodemográfica - Información ocupacional 	<p>Intralaboral forma A: 123 Forma B: 97 Extralaboral: 31</p> <p>Además, ofrece orientación para la evaluación de factores psicosociales desde metodologías cualitativas</p>

Fuente: (Charria et al. 2011).

2.5.2 Criterios que deben reunir las metodologías a utilizar.

Los criterios que deben reunir las diferentes metodologías de evaluación, según Moreno y Báez (2008); son: presentar un marco teórico de referencia, establecer un procedimiento de evaluación (cuestionario, entrevista, grupo de discusión, etc.), disponer de objetivos y contenido (general, específico, etc.), que tengan facilidad de uso y acceso al evaluador, deben ser adaptables, ofrecer valores de validez y fiabilidad adecuados.

Además de objetividad, sensibilidad, generalizabilidad y valor crítico. (INSHT, 2015).



Andrés R., (2014), adhiere los siguientes criterios: participación de empleados o sus representantes, empleadores o sus delegados y técnicos de prevención; como una necesidad metodológica. Además de cumplimiento de requisitos legales.

Álvarez, et al (2012) indica también que los métodos deben disponer de requisitos de contrastes específicos, exigir conocimientos previos del evaluador y sus credenciales académicas y la posibilidad de realizar pruebas piloto previas a la evaluación.

2.5.3 Requisitos psicométricos de los instrumentos (cuestionarios) a utilizar.

“La psicometría es una disciplina de la psicología cuya finalidad intrínseca es la de aportar soluciones al problema de la medida en cualquier proceso de investigación psicológica.” (Tovar, 2007).

Validez, Fiabilidad y Baremación.

Fiabilidad. “La fiabilidad es el grado de precisión que muestra el instrumento para medir lo que se quiere medir, en otras palabras, es el grado de confianza que presentan los resultados. Estadísticamente existen varias maneras de determinar la fiabilidad: índice de fiabilidad, coeficiente de homogeneidad, coeficiente de equivalencia y coeficiente de estabilidad”. (Burgaleta y Fernández, 1986).

La fiabilidad (o consistencia) de un test, es la precisión con que el test mide lo que mide, en una población determinada y en las condiciones normales de aplicación.

Validez. La norma UNE-ISO 10667:2013 define la validez como *“el grado en que la interpretación y el uso de las puntuaciones de la evaluación son coherentes con los propósitos de la evaluación y se apoyan en la teoría y en los datos empíricos requeridos”*. En nuestro ámbito son de especial relevancia la validez de contenido, de criterio, de constructo y predictiva.

En términos estadísticos la validez se define como la proporción de la varianza verdadera que es relevante para los fines del examen. Con el término relevante nos referimos a lo que es atribuible a la variable, características o dimensión que mide la prueba. (Tovar, 2007).



Baremación. La baremación de un instrumento de medida es el proceso de hallar los valores normales que se obtienen en la población de referencia, y que constituyen la norma de puntuaciones para ese instrumento de medida de una variable dada. De esta manera, se puede comparar los datos obtenidos en nuestro estudio con los datos de la población trabajadora de referencia. (INSHT, 2015). Un baremo es una tabla que sistematiza las normas (afirmación estadística del desempeño del grupo normativo en el test psicométrico) que transforman los puntajes directos en puntajes derivados que son interpretables estadísticamente.

En este estudio se utilizará la metodología CoPsoQ-ISTAS 21, por ser un instrumento ampliamente utilizado a nivel internacional, adaptado en países como España y Chile, en donde se han obtenido valores de referencia para la comparación con estudios de evaluación realizados. El método ofrece en su sitio web una aplicación informática que ayuda al técnico evaluador en el proceso de análisis de los resultados, permite identificar las áreas y puestos de trabajo expuestos y priorizar las medidas preventivas. En la adaptación chilena y española se han obtenido valores muy aceptables de requisitos psicométricos de validez y fiabilidad.

2.6 El Método CoPsoQ-ISTAS 21.

2.6.1 Antecedentes

El método CoPsoQ se desarrolló en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto de Salud Laboral de Dinamarca liderado por el Prof. Tage S. Kristensen. (Moncada, et al., 2004)

La adaptación para España fue realizada por un grupo de trabajo hispano-danés, compuesto por miembros del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), destacando la participación del profesor líder del proyecto original. (Moncada, et al. 2004 y Moncada, et al. 2005)

ISTAS21 (CoPsoQ) es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que permite establecer una metodología para la prevención. Se trata de la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) (Kristensen, 2001). Citado en Dalmau, et al. (2008).



2.6.2 Características del método original CoPsoQ.

Las características de método original, según Moncada, et al., (2004), son:

Entre sus principales características, se distinguen:

- Cuestionario individual y anónimo.
- Tres versiones: larga (para investigación), media (para evaluación de riesgos en empresas con más de 30 trabajadores) y corta (para empresas con menos de 30 trabajadores y para autoevaluación).
- Aplicable a cualquier tipo de trabajo, ocupación o actividad económica.
- Marco conceptual basado en el modelo demanda–control–apoyo social y esfuerzo–compensaciones, incluye solamente dimensiones para las que existe evidencia científica razonable de que afectan la salud
- Orientado a la participación y acción.
- Estandarización de todas las medidas de 0 a 100.
- Compara las mediciones obtenidas con valores de referencia poblacionales, obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada.
- Presentación de resultados en forma gráfica comprensibles por todos los agentes sociales.
- Validez y fiabilidad contrastadas.
- Internacional: Dinamarca, España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Países Bajos, Suecia. En Latinoamérica ha sido adaptado a países como Brasil y Chile cuyo estudio de adaptación se detalla en Alvarado, et al. (2009)

2.6.3 Características del Método CoPsoQ-ISTAS 21

La Versión para su uso en el Estado Español. El ISTAS 21 (CoPsoQ), al igual que el original, dispone de tres versiones (corta, media y larga), con la diferencia que las versiones media y larga incluyen dos dimensiones adicionales –estima y doble presencia-.

Moncada, et al., (2004) señala las siguientes características de la metodología española:

- Dispone de un marco conceptual basado en el modelo demanda-control-apoyo social. Teoría General de Estrés, uso del método epidemiológico,



Modelo Esfuerzo-Recompensa y asume la teoría de la doble presencia. (iLluis, et al., 2005)

- Identifica y mide factores de riesgo psicosocial para los cuales existe evidencia clara y específica de perjuicios a la salud del trabajador.
- Se orienta a la participación de todos los actores implicados: la dirección de la empresa, mandos medios, técnicos de prevención, representantes de los trabajadores
- Es adaptable a cualquier tipo de trabajo, el cuestionario abarca la más amplia gama posible del conjunto de exposiciones psicosociales a las cuales podrían estar expuestos los trabajadores en la actualidad; distribuidas en 21 dimensiones. La relación con la salud de cada una de las dimensiones, entre las diferentes ocupaciones puede resultar distinta, pero en todos los casos se utilizan los mismos conceptos e instrumentos de medidas, lo que permite las comparaciones entre ocupaciones o sectores de actividad; este hecho es de gran utilidad para la investigación y para la gestión de la prevención.
- El ISTAS 21 resulta también importante respecto al concepto de equidad, pues se otorga la misma importancia a los trabajadores en peores condiciones laborales que a aquellos más aventajados; lo cual se alcanza con análisis realizados con métodos universales.
- Combina métodos cualitativos (grupo de trabajo) con métodos cuantitativos (análisis epidemiológico de información obtenida mediante cuestionarios) y triangulación de resultados (interpretación grupal).
- La respuesta al cuestionario, es voluntaria, confidencial y anónima. Permite la adaptación del cuestionario a la realidad de la empresa o unidad.
- El análisis de los datos se encuentra estandarizado y se realiza por medio de un sistema informático de uso gratuito y muy sencillo.
- Los resultados de la metodología permiten identificar áreas específicas de mejora, nos presenta una serie de unidades de análisis adaptadas a la realidad de la empresa o centro de trabajo, sobre las cuales se pueden tomar las medidas de prevención más adecuadas.
- Utiliza niveles de referencia poblacionales para todas sus dimensiones psicosociales, lo cual es necesario para la evaluación, ya que al no disponer de valores límite de exposición como en los riesgos higiénicos, se hace



necesario conocer sobre que dimensión en específico se debe emprender la actividad preventiva. La evaluación se realiza comparando las mediciones obtenidas con los valores de referencia poblacionales, éstos últimos son obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada.

- La última versión del método y del programa informático es la ISTAS 21 Versión 2, disponible como su predecesora; de manera gratuita y pública. (Dalmau, et al., 2008).
- Valores de referencia. El coeficiente α (alfa) de Cronbach (0,66 a 0,92) y los índices de Kappa (0,69 a 0,77) son altos.

En su estudio, Moncada, et al., (2005) indica que el coeficiente de alfa de Cronbach mostró valores entre 0,65 y 0,92 y que el índice Kappa osciló entre 0,64 y 0,89, mientras que Jiménez, et al., (2010) en su investigación expresan que la consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach oscila entre 0,69 y 0,91. Lo que significa que el instrumento es válido y fiable.

Alfa de Cronbach, es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala medida y el índice Kappa es una medida estadística que ajusta el efecto del azar en la proporción de la concordancia observada para elementos cualitativos (variables categóricas)

- Presenta los resultados en formato gráfico y comprensible. “Puntuaciones estandarizadas (que oscilan de 0 a 100) para cada dimensión psicosocial y unidad de análisis. Proporción de trabajadores en cada tercil (verde, amarillo y rojo) de exposición psicosocial calculados mediante los valores de referencia poblacionales, para la comparación de la empresa y cada unidad de análisis con la población ocupada referente”. (Moncada, et al. 2005). Los intervalos de cada tercil se pueden observar en la Tabla 29 del presente trabajo.

Rojo, el más desfavorable para la salud, amarillo, nivel intermedio y el verde el nivel de exposición más favorable para la salud. (Jiménez, et al. 2010)

- Prevalencia de exposición de personas expuestas a cada factor.
- Distribución de frecuencias de las respuestas de todas las preguntas.

El Método ISTAS 21 es uno de los instrumentos de medida más ampliamente utilizados a nivel internacional para realizar investigación y evaluar factores de riesgo



psicosocial. Disponible en más de 25 lenguas, puede ser revisado en más de 140 publicaciones científicas indexadas en Medline (PubMed) y es citado como un método de referencia en documentos de instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud, presentado como buena práctica por parte de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo y el Institute of Work, Health and Organisations y utilizado en investigaciones de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.(Moncada, et al. 2005.). (Montserrat, 2016)

2.6.4 Estructura del Cuestionario.

Moncada, et. al., (2004) establece la estructura del cuestionario de la siguiente manera:

El cuestionario está compuesto de cuatro secciones.

- a. Datos sociodemográficos.
 - Sexo
 - Edad
- b. Condiciones de empleo y de trabajo.
 - Departamento/sección
 - Puesto de trabajo.
 - Movilidad Funcional
 - Participación directa consultiva
 - Antigüedad.
 - Relación laboral.
 - Promoción
 - Días laborables
 - Horario
 - Horas semanales trabajadas.
 - Adaptabilidad del tiempo de trabajo
 - Exigencias de disponibilidad en relación con la jornada.
 - Trabajo doméstico-familiar.
 - Recursos.
 - Salario



- Composición del salario.
 - Correspondencia trabajo-salario.
- c. Daños y efectos en la salud.
- Salud general.
 - Salud mental.
 - Estrés.
 - BURNOUT
 - Satisfacción.

Estrés y Burnout.

El método CoPsoQ-ISTAS 21 utiliza la escala de estrés desarrollada por Sven Setterlind y empleada en una larga serie de investigaciones.

El Burnout referido como la fatiga y agotamiento emocional. COPSOQ-Istas21 incorpora la escala de burnout general de la versión del Copenhagen Burnout Inventory (CBI). (Moncada, et al., 2014).

- d. Dimensiones psicosociales. Las dimensiones psicosociales que evalúa el método se pueden revisar en la tabla siguiente:

Tabla 3. Dimensiones psicosociales incluidas en el ISTAS 21 CoPsoQ. –Versión media–.

GRUPOS DIMENSIONES	DIMENSIONES PSICOSOCIALES	NÚMERO DE PREGUNTAS
Doble presencia	Doble presencia	1
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	4
	Exigencias cognitivas	4
	Exigencias emocionales	3
	Exigencias de esconder emociones	2
	Exigencias sensoriales	4
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo	4
	Posibilidades de desarrollo	4
	Control sobre el tiempo de trabajo	4
	Sentido del trabajo	3
	Integración en la empresa	4



Relaciones sociales en la empresa y liderazgo	Previsibilidad	2
	Claridad de rol	4
	Conflicto de rol	4
	Calidad de liderazgo	4
	Refuerzo	2
	Apoyo social	4
	Posibilidades de relación social	2
	Sentimiento de grupo	3
Falta de compensaciones	Inseguridad	4
	Estima	4

Fuente: (Moncada, et al. 2004 y Moncada, et al. 2005).

En la siguiente tabla se incluyen las dimensiones y las preguntas del cuestionario.

Tabla 4. Preguntas del Cuestionario. Método CoPsoQ-ISTAS 21

DIMENSIONES	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	P1. Eres Hombre Mujer
	P2. Qué edad tienes: Menos de 31 años Entre 31 y 45 años Más 45 años
	P3 Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.
DEPARTAMENTO Y PUESTO DE TRABAJO	P4 Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.
	P5. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?
DISEÑO DE LA TAREA	P6. En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?
CONTRATACIÓN	P8. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en INTAL CÍA. LTDA.?
	P9 ¿Qué tipo de relación laboral tienes en INTAL CÍA. LTDA.?
PROMOCIÓN	P10. Desde que entraste en INTAL CÍA. LTDA. ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?



DIMENSIONES	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
	P11 Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?
	P12 Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?
	P13 ¿Cuál es tu horario de trabajo?
	P18 Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para INTAL CÍA. LTDA?
	P14 ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?
	P15 Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?
JORNADA	P21 ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?
	P17 ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?
	P19 Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?
	P16 ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?
	P20 Teniendo en cuenta la cantidad de trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado ¿dirías que...? <ul style="list-style-type: none"> • En tu departamento o sección falta personal • La planificación es realista • La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada o funciona correctamente
	P22 Aproximadamente ¿cuántas cobras neto al mes?
SALARIO	P23 Tu salario es Fijo Una parte fija y otra variable. Todo variable (a destajo, a comisión, ...)
EXIGENCIAS CUANTITATIVAS	24.c) ¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo? 24.e) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? 24.g) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo? 24.p) ¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?
RITMO DE TRABAJO	24.a) ¿Tienes que trabajar muy rápido? 25.f) ¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto? 25.m) ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?
EXIGENCIAS EMOCIONALES	24.b) ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente? 24. q) ¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros? 25.d) ¿Tu trabajo te afecta emocionalmente? 25.i) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?



DIMENSIONES	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES	<p>24.d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?</p> <p>24.f) ¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual, aunque no tengas ganas?</p> <p>25.j) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?</p> <p>25.k) ¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?</p>
DOBLE PRECENCIA	<p>24.o) ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?</p> <p>24.l) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?</p> <p>24.m) ¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</p> <p>24.n) ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</p>
INFLUENCIA	<p>24.i) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?</p> <p>24.j) ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?</p> <p>24.h) ¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?</p> <p>24.k) ¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?</p>
POSIBILIDADES DE DESARROLLO	<p>25.a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?</p> <p>25.e) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?</p> <p>25.h) ¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?</p> <p>25.l) ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?</p>
SENTIDO DEL TRABAJO	<p>25.b) ¿Tus tareas tienen sentido?</p> <p>25.c) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?</p> <p>25.g) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?</p>
CLARIDAD DE ROL	<p>26.b) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?</p> <p>26.d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?</p> <p>26.g) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?</p> <p>26.h) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?</p>
CONFLICTO DEL ROL	<p>26.c) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?</p> <p>26.f) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?</p> <p>26.i) ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?</p> <p>26.j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?</p>
APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS	<p>27.a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?</p> <p>27.b) ¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?</p> <p>27.c) ¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?</p>
SENTIMIENTO DE GRUPO	<p>27.d) ¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?</p> <p>27.e) ¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?</p> <p>27.f) ¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?</p>



DIMENSIONES	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
APOYO SOCIAL DE SUPERIORES	27.g) ¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo? 27.h) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo? 27.i) ¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?
CALIDAD DE LIDERAZGO	¿Tu actual jefe inmediato... 29.k) se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? 29.l) planifica bien el trabajo? 29.m) distribuye bien el trabajo? 29.n) resuelve bien los conflictos?
PREVISIBILIDAD	26.a) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro? 26.e) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?
RECONOCIMIENTO	29.a) ¿Tu trabajo es valorado por la dirección? 29.b) ¿La dirección te respeta en tu trabajo? 29.c) ¿Recibes un trato justo en tu trabajo?
INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO	¿Estás preocupado por... 28.d) si te despiden o no te renuevan el contrato? 28.f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?
INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	¿Estás preocupado por si te... 28.a) trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad? 28.b) cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad? 28.c) cambian de tareas contra tu voluntad? 28.e) varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, ...)?
CONFIANZA VERTICAL	29.d) ¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo? 29.e) ¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección? 29.i) ¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?
JUSTICIA	29.f) ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa? 29.g) ¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho? 29.h) ¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores? 29.j) ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?
SALUD GENERAL	P30 En general ¿dirías que tu salud es? Excelente/Muy buena/Buena/Regular/Mala
SALUD MENTAL	Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia... P32a) has estado muy nervioso/a? P32b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte? P32c) te has sentido calmada/o y tranquila/o? P32d) te has sentido desanimado/a y triste? P32e) te has sentido feliz?



DIMENSIONES	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
ESTRÉS	<p>Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...</p> <p>P31e) has tenido problemas para relajarte?</p> <p>P31f) has estado irritable?</p> <p>P31g) has estado tenso/a?</p> <p>P31h) has estado estresado/a?</p>
BURNOUT	<p>Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...</p> <p>P31a) te has sentido agotado/a?</p> <p>P31b) te has sentido físicamente agotado/a?</p> <p>P31c) has estado emocionalmente agotado/a?</p> <p>P31d) has estado cansado/a?</p>
SATISFACCIÓN	<p>P33 ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración?</p>

Fuente: Autor. Adaptado del manual de la metodología CoPsoQ ISTAS 21

2.7 Seguimiento y control de la gestión preventiva.

Una vez identificadas y evaluadas las condiciones de riesgo, como factores de riesgo psicosocial, y las áreas de la organización afectadas, es conveniente desarrollar las medidas óptimas para su eliminación o control, lo que se traduce como gestión preventiva; o que implicará provocar cambios al interior de las organizaciones. Una empresa puede organizarse de manera saludable mediante la puesta en práctica de medidas que le permitan reducir las exigencias psicológicas de sus labores, ampliar las oportunidades de desarrollo de aptitudes y destrezas, evitando el trabajo monótono y repetitivo. Incrementando el nivel del control del tiempo de trabajo. Potenciar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones en el contexto laboral. Apertura al trabajador sobre las decisiones y sugerencias en cuanto a las condiciones de trabajo. Procurar un mejor ambiente de trabajo en concordancia a las relaciones entre compañeros. Brindar la correcta información sobre las funciones de los puestos de trabajo y su alcance, y ampliar el margen de autonomía. Mejorar la comunicación descendente al interior de la organización. No alentar a la competitividad entre áreas y compañeros. Disminuir o eliminar el trabajo por separado. Garantizar el buen trato y respeto. Garantizar la seguridad en el empleo. Descartar la discriminación en cualquiera de sus formas. Fomentar la sinergia entre la vida laboral y familiar. (Moncada, et al. 2004)



La intervención psicosocial consiste en la puesta en práctica o implementación de un plan de actuación con el fin de eliminar, disminuir o controlar las condiciones perjudiciales para el empleado y que previamente han sido identificadas y evaluadas. Debe centrarse o actuar fundamentalmente sobre la Organización del Trabajo y los trabajadores. Actuar sobre la organización del trabajo debe enfocarse en conseguir autonomía, desarrollo personal y laboral y satisfacción en el trabajo. Como medidas propuestas se incluyen, ampliación de las tareas, rotación de puestos, enriquecer las tareas y trabajo en grupo. La gestión sobre el trabajador se refiere a lograr un cambio en sus actitudes, procurando mejorar su capacidad de adaptación a situaciones difíciles. (Cortes, 2009)

La información indica que los costos de las consecuencias de las exposiciones a riesgos psicosociales o a factores de riesgo psicosocial son onerosos, y en un peor escenario deterioran las posibilidades de desarrollo de la organización y la calidad de vida de los empleados; con una disminución en la productividad. Estudios referentes a los costos de gestionar el estrés, por ejemplo, evidencian los elevados gastos que representa para la dirección general de las empresas, el gestionar el estrés laboral. (Factores de Riesgo Psicosocial). Los criterios para desarrollar la estrategia preventiva se basan en tres tipos de intervención. La intervención primaria describe a aquellas intervenciones enfocadas a toda la empresa con la idea de eliminar o modificar las causas de estrés. La intervención secundaria se refiere a la detección temprana, sobre grupos de riesgo, con la idea de limitar el deterioro y las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial, se actúa sobre el trabajador de manera individual y grupal; formándolo y adiestrándolo al empleado para hacer frente a los efectos de los riesgos psicosociales. La intervención terciaria se enmarca en hacer mitigación sobre los efectos negativos que han menoscabado la salud y el bienestar de los trabajadores y de la organización en general; se enfoca en el tratamiento de la enfermedad laboral. Como es óptimo recalcar, la intervención primaria es más conveniente que las intervenciones secundarias y terciarias. Las intervenciones, para una mejor gestión preventiva deben ser complementarias entre sí. En este contexto preventivo, para la ejecución eficiente de un plan de intervención, se debe focalizar su desarrollo en base a tres aspectos: Contenido de la intervención, Diseño de la intervención (metodologías y evaluación de la



intervención), Contexto de la Intervención (implementación del plan de intervención). (Jiménez, et al. 2010).

2.8 Marco legal.

Como se ha mencionado en el apartado de las características de los factores de riesgo psicosocial, la legislación al respecto es muy escasa. El caso del Ecuador no es diferente ya que no existe legislación específica sobre este tema, salvo el Acuerdo Ministerial N° MDT-2017-0082, Normativa para la Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral; en su Artículo 9 expedida mediante Registro Oficial N° 16 del 16/06/2017, que indica textualmente: *“En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la autoridad laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto”*. (MDT, 2017).

Dicho acuerdo establece las directivas para el cumplimiento del programa de prevención de riesgos psicosociales, esta cartera de estado ofrece en su página web, en el Sistema Único de Trabajo (SUT), módulo de seguridad y salud en el trabajo, un modelo de programa que las empresas con más de diez trabajadores; deben desarrollar e implementar. Una de las actividades que exige el programa es la evaluación de los factores de riesgo psicosocial que pueden generar repercusiones negativas en los empleados. Motivo por el cual el presente estudio servirá a los directivos de la empresa INTAL Cía. Ltda., para cumplir esta exigencia.

La verificación del programa mencionado se llevará a cabo a partir del primer mes del año 2018.



CAPITULO III: MATERIALES Y MÉTODOS.

3.1 Diseño Metodológico.

3.1.1 Tipo de estudio

El presente trabajo es un estudio descriptivo de corte transversal orientado a identificar y evaluar los factores psicosociales de riesgo en los empleados de la empresa INTAL Cía. Ltda., de la ciudad de Cuenca.

3.1.2 Área de estudio.

El área de estudio es la empresa INTAL Cía. Ltda., que es una organización del sector privado dedicada a la fabricación de plantas de tratamiento de agua potable y residual; así como de elementos y accesorios relacionados. El centro de trabajo se encuentra ubicado en la Calle La Dolorosa. (Sector Ricaurte).

3.1.3 Universo y Muestra.

La plantilla de la empresa INTAL Cía. Ltda., es de cincuenta empleados. El presente estudio se aplicó a la totalidad de la misma, tanto al personal operativo como administrativo.

3.1.4 Criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

Se incluyeron en el presente estudio todos los empleados que aceptaron de manera voluntaria contestar el cuestionario.

Criterios de exclusión

Se excluyeron del estudio a los empleados de las empresas contratistas.

3.1.5 Variables.

Las variables que se determinaron en el presente estudio, conforme a los objetivos y al contenido evaluativo del método; las siguientes:

- Edad
- Sexo
- Puesto de trabajo
- Departamento o área



- Exigencias psicológicas en el trabajo que agrupa a las dimensiones: Exigencias cuantitativas, Ritmo de trabajo, Exigencias emocionales, Exigencias de esconder emociones.
- Conflicto Trabajo-Familia que constituye la doble presencia
- Control sobre el trabajo que agrupa las dimensiones Influencia, Posibilidades de desarrollo y Sentido del Trabajo
- Apoyo Social y Calidad de Liderazgo que agrupa a las dimensiones Apoyo Social de los compañeros, Apoyo social de superiores, Calidad de Liderazgo, Sentimiento de grupo, Previsibilidad, Claridad de Rol y Conflicto de Rol.
- Compensaciones del trabajo que agrupa las dimensiones Reconocimiento, Inseguridad sobre el empleo e Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.
- Capital Social, que agrupa a las dimensiones Justicia y Confianza vertical.
- Percepción de la salud. Agrupa a factores como salud general, salud mental, estrés y burnout
- Satisfacción laboral.

3.2. Métodos, técnica e instrumentos.

3.2.1 Métodos.

El método utilizado en este estudio fue el CoPsoQ-ISTAS 21 (2), que es una adaptación para la población española del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Se empleó la versión media del método, misma que se aplica para evaluaciones psicosociales de empresas con veinte y cinco personas o más.

3.2.2 Técnica.

La técnica utilizada fue la encuesta, misma que se aplicó al personal de la empresa de manera directa, a través del uso de un cuestionario estandarizado para la recolección de información, el cual se caracteriza por su naturaleza individual, anónima, confidencial y de respuesta voluntaria.

3.2.3 Instrumentos.

El instrumento que se empleó fue el cuestionario de la versión media del método CoPsoQ-ISTAS 21, el cual consta de cuatro secciones, las dos primeras permiten la



caracterización de las condiciones sociales (incluyendo el trabajo doméstico y familiar) y de las condiciones de empleo y trabajo (ocupación, relación laboral, contratación, horario, jornada, salario). Las otras dos secciones, se refieren a los daños y efectos en la salud y dimensiones psicosociales. Los grupos de análisis y las dimensiones psicosociales se pueden revisar en el Capítulo 2, Tabla 3; del presente estudio.

El cuestionario consta de 109 preguntas estructuradas en tres partes:

- Datos sociodemográficos, condiciones de trabajo y trabajo doméstico-familiar (25 preguntas),
- Exposiciones psicosociales (69 preguntas),
- Datos sobre salud y satisfacción (15 preguntas).

3.3 Aplicación Informática

El método ofrece una herramienta informática de uso gratuito, que da soporte en el análisis de los datos y la presentación de los resultados, mediante dos fases: la primera que describe la información de la organización y la segunda interpretativa, a través de la presentación de resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible.

La herramienta informática calcula los resultados de tres maneras:

- Cálculo de la mediana de cada factor estandarizada de 0 a 100.
- Prevalencia de exposición de personas expuestas a cada factor.
- Distribución de frecuencias de las respuestas de todas las preguntas.

Los resultados se expusieron gráficamente por colores, siendo el rojo el nivel de exposición más desfavorable, el amarillo el nivel intermedio y el verde el nivel de exposición más favorable para la salud. Estos porcentajes se obtienen aplicando los puntos de corte de cada una de las dimensiones (los terciles poblacionales, obtenidos en la encuesta representativa de la población ocupada en Navarra-España; Moncada, et al., 2004), a los datos obtenidos de los cuestionarios de los trabajadores de la empresa evaluada. (INSHT, NTP 703)



3.4 Procedimiento para la aplicación del método.

En la siguiente tabla se resume el procedimiento para la aplicación del método CoPsoQ-ISTAS21 en el personal de la empresa:

Tabla 5. Resumen del Proceso de Intervención del Método CoPsoQ-ISTAS21.

FASE	DESCRIPCIÓN
PRESENTACIÓN DEL MÉTODO.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del método CoPsoQ-ISTAS 21
PREPARACIÓN TRABAJO DE CAMPO	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptación del cuestionario. • Acordar el mecanismo de distribución, respuesta y recogida del cuestionario • Socialización a la plantilla.
TRABAJO DE CAMPO	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución, respuesta y recogida.
ANÁLISIS	<ul style="list-style-type: none"> • Informatización de datos. • Interpretación de resultados.
PRIORIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de las exposiciones problemáticas. • Propuesta de medidas preventivas.
PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN PREVENTIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de la acción preventiva. • Ejecución, seguimiento y evaluación de medidas preventivas. <i>(El alcance de esta tesis no abarca la implementación y seguimiento de las medidas preventivas acordadas).</i>

Fuente: Método CoPsoQ-ISTAS 21 y Manual de Evaluación de Riesgos Laborales de Cataluña. (Moncada, et al., 2014).

Las actividades llevadas a cabo para desarrollar cada uno de los puntos descritos en la tabla 5, se describen en los siguientes numerales.

3.4.1 Presentación del Método.

Se llevó a cabo una reunión en la empresa con la finalidad de presentar el método a los directivos de la empresa, empleados, técnico de seguridad y salud en el trabajo. Se socializó sobre el contenido, beneficios y el proceso de aplicación del Método CoPsoQ-ISTAS21. Los directivos de la empresa mostraron mucho interés en la



realización del estudio, lo que realza el compromiso con la seguridad y salud de sus empleados.

Además, se acordó sobre el alcance del método: se aplicó a todo el personal de la empresa INTAL Cía. Ltda., exceptuando a los contratistas.

En la reunión se estipuló la aprobación de la generación de resultados sobre las características socio-laborales de hombres y mujeres; para la discusión de la actividad preventiva. La aceptación de estos resultados se efectuó en el programa informático, en el proceso de configuración del cuestionario.

3.4.2 Preparación del trabajo de campo.

I. Adaptación del Cuestionario.

Se analizaron las repercusiones de cada una de las preguntas y se resolvió lo que se adapta mejor a la empresa. Una vez tomadas las decisiones al respecto se procedió a configurar el cuestionario en la aplicación informática del método.

El cuestionario se adaptó de la siguiente manera:

1. Sexo y Edad. Se decidió incluir estas preguntas en el cuestionario.
2. Puesto de trabajo. Los puestos de trabajo se enmarcaron en los siguientes: **Personal directivo** (se agrupó en este conjunto los puestos de trabajo de la alta dirección, presidencia y gerencia; con el fin de proteger el anonimato y confidencialidad, ya que existía una sola persona en cada puesto), **Personal contable y personal de Bodega** (se agrupó en este conjunto a los puestos de trabajo del área contable, bodega y asistentes; para proteger el anonimato y confidencialidad), **Personal técnico** (se agrupó en este conjunto a los puestos de trabajo del área técnica de la empresa, personal de obras civiles y asistentes técnicos; para proteger el anonimato y confidencialidad), **Agentes vendedores, Operador – Pintura–, Operador –Auxiliar– y Operador –Suelda–**.
3. Departamento o áreas. Ventas, Proyectos, Planta, Contabilidad y Dirección.
4. Antigüedad. Se refiere al tiempo que labora cada empleado en INTAL Cía. Ltda. Se conservaron las respuestas que ofrece el cuestionario.



5. Relación laboral. Se añadieron las siguientes opciones: *Por temporada, Ocasional, De prueba, Tácito y por Destajo*. Eliminando las siguientes opciones mostradas por default en el instrumento: Funcionario, Interino, Soy un/una trade (aun siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes), Becario/a.
6. Horario. Se conservaron las respuestas que ofrece el cuestionario.

En la adaptación del cuestionario se acordó que las unidades de análisis elegidas para la evaluación de riesgos psicosociales serán: sexo, edad, puesto de trabajo, departamento, antigüedad, relación laboral y horario.

- II. Acordar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario y sensibilización a la plantilla de trabajadores.

La distribución de los cuestionarios fue llevada a cabo en sobre cerrado, sensibilizando previamente al personal sobre la importancia que implica la cumplimentación del cuestionario y la forma de hacerlo.

3.4.3 Trabajo de campo.

El mecanismo para el proceso de respuesta del cuestionario se lo definió de la siguiente manera: Para los empleados que laboran en el centro de trabajo de la planta en la ciudad de Cuenca, el -técnico asesor del método- asesoró en la respuesta al documento. Para los empleados que laboran o realizan sus actividades fuera del centro de trabajo, se designó a un representante de la dirección para que colabore en la contestación del cuestionario en caso de necesitar ayuda; en este caso especial se definió que los cuestionarios sean enviados al hogar, dando un periodo de dos semanas para su contestación.

3.4.4 Informatización de los datos

Se procedió con la recolección de los cuestionarios en sobre cerrado.

Posteriormente se procedió con la digitación de los datos, ingresando las respuestas de cada cuestionario en la herramienta informática del método CoPsoQ-ISTAS21

3.4.5 Interpretación de resultados.

Se analizaron los resultados proyectados en la aplicación informática que caracterizan cada una de las exposiciones a los factores de riesgo psicosocial.



3.4.6 Priorización y planteamiento de medidas preventivas.

Con el resultado del análisis realizado, se examinó la procedencia de las exposiciones más problemáticas, su descripción e importancia. De esta forma se elaboró la Matriz de Exposición, Origen y Medidas Preventivas.

3.4.7 Planificación de la Actividad Preventiva.

Una vez evaluadas las exposiciones a factores de riesgo, se desarrollaron medidas necesarias para su eliminación o control, esto implicó introducir cambios en cómo se organiza el trabajo en la empresa INTAL CÍA. LTDA. Dirigirse a las causas organizacionales de las exposiciones psicosociales nocivas significa identificar las prácticas concretas de gestión laboral que se encuentran en su origen.

Se analizaron las exposiciones problemáticas y se desarrollaron propuestas de intervención. Dentro del análisis realizado se generaron ideas de opciones preventivas posibles para cada exposición problemáticas.



CAPITULO IV: RESULTADOS.

4.1 Generación de Resultados.

En la aplicación informática se obtuvo la información de los resultados referidos a:

- Características sociodemográficas de la población
- Tasa de Respuesta
- Condiciones de trabajo.
- Prevalencia de exposición
- Localización de las exposiciones
- Exposición dimensión a dimensión
- Salud y bienestar.

4.1.1 Características sociodemográficas de la población.

Se presentan las características de la población en cuanto a sexo, edad, puesto de trabajo, departamento, relación laboral y antigüedad. Se exhiben los resultados en porcentaje y la frecuencia de respuesta [N].

**Tabla 6.** Características sociodemográficas de la población.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA PLANTILLA			
CARACTERÍSTICA	TIPO	Nº	%
GÉNERO	Hombres	36	90
	Mujeres	4	10
EDAD	Menos de 31 años	27	67.5
	Entre 31 y 45 años	10	25
	Más de 45 años	3	7.5
PUESTO DE TRABAJO	Personal directivo	3	7.5
	Personal contable, personal de bodega	2	5
	Operador -Auxiliar-	5	12.5
	Personal técnico	2	5
	Operador -Pintura-	8	20
	Agentes vendedores	3	7.5
	Operador -Suelda-	17	42.5
DEPARTAMENTO / SECCIÓN	Ventas	3	7.5
	Proyectos	3	7.5
	Planta	29	72.5
	Contabilidad	2	5
	Dirección	3	7.5
RELACION LABORAL	Contrato de prueba	3	7.5
	Soy fijo (tengo un contrato indefinido)	32	80
	Trabajo sin contrato	3	7.5
	Soy fijo discontinuo	1	2.5
	Contrato tácito	1	2.5
ANTIGÜEDAD	Menos de 30 días	2	5
	Entre 1 mes y hasta 6 meses	5	12.5
	Más de 6 meses y hasta 1 año	3	7.5
	Más de 1 año y hasta 2 años	15	37.5
	Más de 2 años y hasta 4 años	11	27.5
	Más de 4 años y hasta 8 años	3	7.5
	Más de 10 años	1	2.5

Fuente: Autor.

La tabla 6 presenta las características sociodemográficas de la plantilla, referentes a puesto de trabajo, departamento, relación laboral y la antigüedad de la plantilla. Se presentan los resultados en porcentaje y frecuencia de respuesta [N].

4.1.2 Tasa de respuesta.

La tasa de respuesta en la empresa INTAL CIA. LTDA., ha sido del 80,0% (contestaron 40 trabajadores/as de los 50 a los que se les suministró el cuestionario).

La tabla 7 muestra la tasa de respuesta por puesto de trabajo, sexo y departamento. Para cada unidad y subunidad, la tasa de respuesta es mayor al 60%; porcentaje mínimo para considerar valido el proceso de respuesta.

**Tabla 7.** Tasa de respuesta por unidades de análisis.

Unidad de análisis	Tasa de respuesta para cada categoría.		
		%	N
Puesto de trabajo	Personal directivo	60	3
	Personal contable, personal de bodega	66.7	2
	Operador -Auxiliar-	83.3	5
	Personal técnico	66.7	2
	Operador -Pintura-	88.9	8
	Agentes vendedores	75	3
	Operador -Suelda-	85	17
Sexo	Sexo Mujer	100	4
	Hombre	78.3	36
Departamento o sección	Ventas	75	3
	Proyectos	100	3
	Planta	82.9	29
	Contabilidad	66.7	2
	Dirección	60	3

Fuente: Autor

4.1.3 Condiciones de Trabajo.

Las siguientes tablas muestran indicios sobre las condiciones de trabajo que pueden estar en el origen de las exposiciones detectadas como problemáticas en la empresa INTAL CIA. LTDA. Es muy importante tener en cuenta esta información en la discusión del origen de las exposiciones y de las medidas preventivas a aplicar.

Características relativas al Diseño de la Tarea.

Tabla 8. Movilidad Funcional

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	N	%
Generalmente no	5	12,5%
Sí, generalmente de nivel superior	8	20,0%
Sí, generalmente de nivel inferior	1	2,5%
Sí, generalmente del mismo nivel	18	45,0%
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	7	17,5%
No lo sé	1	2,5%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

La tabla 8 indica que el 45% de la plantilla realizan tareas en distintos puestos de trabajo; *generalmente del mismo nivel*.

**Tabla 9.** Participación directa consultiva.

¿En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?	N	%
Siempre + Muchas veces	9	22,5%
Algunas veces	20	50,0%
Sólo alguna vez + Nunca	11	27,5%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

En la tabla 9 se observa que *algunas veces*, en el último año, los superiores han consultado a sus trabajadores sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio.

Tabla 10. Relación Laboral

¿Qué tipo de relación laboral tienes con INDUSTRIAS TECNOLOGICAS ALVAREZ INTAL CÍA. LTDA.?	N	%
Contrato por temporada	0	0,0%
Contratos ocasionales	0	0,0%
Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)	0	0,0%
Contrato por destajo	0	0,0%
Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)	0	0,0%
Contrato de prueba	3	7,5%
Soy fijo (tengo un contrato indefinido...)	32	80,0%
Trabajo sin contrato	3	7,5%
Soy fijo discontinuo	1	2,5%
Contrato tácito (acuerdo de palabra)	1	2,5%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

La tabla 10 explica claramente que la principal relación laboral que existe en la empresa INTAL Cía. Ltda., es por *contrato indefinido*, con el 80% de respuesta, la segunda es *trabajo sin contrato* seguido de la modalidad *fijo discontinuo* y *acuerdo de palabra*.

**Tabla 11.** Antigüedad

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en INDUSTRIAS TECNOLOGICAS ALVAREZ INTAL CÍA. LTDA.?	N	%
Menos de 30 días	2	5,0%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	5	12,5%
Más de 6 meses y hasta 1 año	3	7,5%
Más de 1 año y hasta 2 años	15	37,5%
Más de 2 años y hasta 4 años	11	27,5%
Más de 4 años y hasta 8 años	3	7,5%
Más de 10 años	1	2,5%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

La Tabla 11 muestra que el 37,5% de la plantilla labora en la empresa en estudio, *más de 1 año y hasta 2 años*. Seguidos por *más de 2 años y hasta 4 años* y *entre 1 mes y hasta 6 meses*; con porcentajes del 27.5% y 12.5% respectivamente.

Características relativas a la jornada.**Tabla 12.** Horas semanales.

¿Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para INDUSTRIAS TECNOLOGICAS ALVAREZ INTAL CIA. LTDA.?	N	%
30 horas o menos	2	5,0%
De 31 a 35 horas	1	2,5%
De 36 a 40 horas	6	15,0%
De 41 a 45 horas	14	35,0%
Más de 45 horas	17	42,5%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

La tabla 12 muestra que el 42.5% de la plantilla trabaja *más de 45 horas* a la semana para la empresa INTAL Cía. Ltda. Seguido del 35% de la plantilla que labora *de 41 a 45 horas*.

Tabla 13. Horario

¿Cuál es tu horario de trabajo?	N	%
Doble jornada (mañana y tarde)	34	85,0%
Turno fijo de mañana	5	12,5%
Turno fijo de tarde	0	0,0%
Turno fijo de noche	0	0,0%
Turnos rotatorios excepto el de noche	1	2,5%
Turnos rotatorios con el de noche	0	0,0%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor



La tabla 13 presenta los resultados sobre el horario de trabajo. Indica que el 85% de la plantilla labora doble jornada (mañana y tarde).

Tablas 14, 15 y 16. Adaptabilidad del tiempo de trabajo.

Tabla 14. Margen de adaptación en la hora de entrada y salida.

¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?	N	%
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	39	97,5%
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	0	0,0%
Tengo hasta 30 minutos de margen	1	2,5%
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	0	0,0%
Tengo más de una hora de margen	0	0,0%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

La tabla 14 indica que el 97.5% de la plantilla, no dispone de ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida.

Tabla 15. Tiempo para cumplir asuntos personales

¿Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	N	%
Siempre + Muchas veces	5	12,5%
Algunas veces	16	40,0%
Sólo alguna vez + Nunca	19	47,5%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

La tabla 15 indica que el 47.5% de la plantilla *Solo alguna vez + nunca* puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, para atender algún asunto personal o familiar, seguido de un porcentaje del 40% de la plantilla que indica que *algunas veces* puede hacerlo.

Tabla 16. Tiempo para hacer una pausa en el trabajo

¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	N	%
Siempre + Muchas veces	4	10,0%
Algunas veces	16	40,0%
Sólo alguna vez + Nunca	20	50,0%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor



En la tabla 16 se observa que el 50% de la plantilla puede decidir cuándo hacer un descanso en el trabajo *solo alguna vez + nunca*, seguido de un 40% que indica que *algunas veces* puede tomarse dicho descanso.

Tablas 17 y 18. Días laborables

Tabla 17. Prolongación de jornada 1

Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?	N	%
Ninguno	0	0,0%
Alguno excepcionalmente	3	7,5%
Un sábado al mes	2	5,0%
Dos sábados	13	32,5%
Tres o más sábados al mes	22	55,0%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

En la tabla 17 se observa que el 55% de la plantilla labora *tres o más sábados al mes* en la empresa INTAL Cía. Ltda., seguido por un 32.5% que indica que labora *dos sábados al mes*.

Tabla 18. Prolongación de jornada 2

¿Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?	N	%
Ninguno	32	80,0%
Alguno excepcionalmente	7	17,5%
Un domingo al mes	1	2,5%
Dos domingos	0	0,0%
Tres o más domingos al mes	0	0,0%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

En la tabla 18 se observa que el 80% de la plantilla no labora los domingos. Seguido del 17.5% de la plantilla que labora algún domingo excepcionalmente.



Tablas 19 y 20. Exigencias de disponibilidad.

Tabla 19. Modificación de horarios de entrada y salida

¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?	N	%
Siempre + Muchas veces	0	0,0%
Algunas veces	12	30,0%
Sólo alguna vez + Nunca	28	70,0%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

En la tabla 19 se observa que el 70% de los trabajadores señalan *que solo alguna vez + nunca* les cambian la hora de entrada y salida o los días establecidos para laborar. Seguido de un porcentaje del 30% que indica que *algunas veces* lo hacen

Tabla 20. Prolongación de jornada 3

¿Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	N	%
Ninguno	7	17,5%
Algún día excepcionalmente	12	30,0%
De 1 a 5 días al mes	5	12,5%
De 6 a 10 días al mes	6	15,0%
11 o más días al mes	10	25,0%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

En la tabla 20 se observa que el 30% de los empleados indica que *algún día excepcionalmente* prolongan la jornada diaria como mínimo media hora. Mientras que el 25% señala que *11 o más días al mes* lo realizan. Así también el 17.5% indican que ningún día prolongan su jornada diaria, de igual manera el 15% manifiesta que de 6 a 10 días al mes se extienden en su jornada diaria y que el 12.5% de 1 a 5 días al mes lo hacen.

**Tabla 21.** Trabajo doméstico-familiar

¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	N	%
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	1	2,5%
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	13	32,5%
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	17	42,5%
Sólo hago tareas muy puntuales	6	15,0%
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	3	7,5%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

La tabla 21 indica que el 42.5% de los empleados *realiza más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas*, con un 32.5% que indican realizar *aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas*.

Las tablas siguientes muestran las características de algunos RECURSOS.

Tabla 22. Falta de personal

En tu departamento o sección falta personal	N	%
Siempre + Muchas veces	8	20,0%
Algunas veces	9	22,5%
Sólo alguna vez + Nunca	23	57,5%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

En cuanto a los recursos, en la tabla 22 se observa que el 57.5% de la plantilla, *solo alguna vez + nunca* falta personal en su área de trabajo, seguido por un 22.5% y 20% que señala que *algunas veces* y *siempre + muchas veces*; respectivamente

Tabla 23. Planificación

La planificación es realista	N	%
Siempre + Muchas veces	23	57,5%
Algunas veces	10	25,0%
Sólo alguna vez + Nunca	7	17,5%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

En la tabla 23 se observa que el 57.5% indica que la planificación es realista *siempre + muchas veces*, y que el 25% manifiesta que *algunas veces* lo es.

**Tabla 24.** Estado de tecnología.

La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	N	%
Siempre + Muchas veces	28	70,0%
Algunas veces	7	17,5%
Sólo alguna vez + Nunca	5	12,5%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

En la tabla 24 se observa que el 70% de los empleados manifiestan que *siempre + muchas veces* la tecnología (máquinas, herramientas, etc.) con la que trabajan es la adecuada y funciona correctamente

Características relativas al SALARIO

Tabla 25. Salario

Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?	N	%
300 dólares o menos	2	5,0%
Entre 301 y 450 dólares	18	45,0%
Entre 451 y 600 dólares	8	20,0%
Entre 601 y 750 dólares	4	10,0%
Entre 751 y 900 dólares	3	7,5%
Entre 901 y 1.200 dólares	4	10,0%
Entre 1.201 y 1.500 dólares	1	2,5%
Entre 1.501 y 1.800 dólares	0	0,0%
Entre 1.801 y 2.100 dólares	0	0,0%
Entre 2.101 y 2.400 dólares	0	0,0%
Entre 2.401 y 2.700 dólares	0	0,0%
Entre 2.701 y 3.000 dólares	0	0,0%
Más de 3.000 dólares	0	0,0%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor**Tabla 26.** Composición del salario

Tu salario es:	N	%
Fijo	8	20,0%
Una parte fija y otra variable	29	72,5%
Todo variable (a destajo, a comisión)	3	7,5%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

**Tabla 27.** Correspondencia trabajo-salario

¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?	N	%
Sí	25	62,5%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial, pero me pagan como administrativa)	2	5,0%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa, pero me pagan como comercial)	1	2,5%
No lo sé	12	30,0%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

En la tabla 27 se observa que el 62.5% de los empleados de la empresa INTAL Cía. Ltda., indican que el trabajo que realizan corresponde con la categoría o grupo profesional que tienen reconocida salarialmente, seguido de un 30% que manifiesta que no lo sabe.

La tabla siguiente muestra la PROMOCIÓN

Tabla 28. Promoción

Desde que entraste en INDUSTRIAS TECNOLOGICAS ALVAREZ INTAL CIA. LTDA. ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?	N	%
No	30	75,0%
Sí, una vez	4	10,0%
Sí, dos veces	2	5,0%
Sí, tres o más veces	4	10,0%
No contesta	0	
Total	40	

Fuente: Autor

En la tabla 28 se observa que el 75% de los empleados manifiestan que no han ascendido de categoría o grupo profesional desde que comenzaron sus labores en la empresa INTAL Cía. Ltda.



4.1.4 Prevalencia de la Exposición.

La prevalencia de la exposición es la proporción de trabajadores incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo) y más favorable para la salud (verde).

En la Tabla 29 se presentan los intervalos de puntuación o valores de referencia, representativa de empleados asalariados en España, junto con la situación de exposición de la empresa INTAL Cía. Ltda.

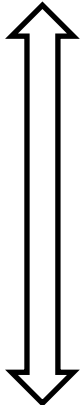
Las exposiciones se establecen en el orden de “más problemáticas” o “desfavorables para la salud” a “menos problemáticas” o “favorables para la salud” en la tabla 30.

**Tabla 29.** Puntuaciones obtenidas dentro de los intervalos (terciles) de referencia.

Dimensiones	Intervalos de la puntuación Valores de Referencia			% en el intervalo Valores obtenidos en la evaluación		
	Verde	Amarillo	Rojo	Verde	Amarillo	Rojo
1.- Exigencias cuantitativas	0 - 12,50	18,75 - 31,25	37,50 - 100	10	25	65
2.- Ritmo de trabajo	0 - 25	41,67 - 33,33	50,0 - 100	0	20	80
3.- Exigencias emocionales	0 - 18,75	25 - 37,5	43,75- 100	28,21	20,51	51,28
4.- Exigencias de esconder emociones	0 - 43,75	50,00 - 62,50	68,75 - 100	42,5	40	17,5
5.- Doble presencia	0 - 12,50	18,75 - 37,50	43,75 - 100	12,5	42,5	45
6.- Influencia	100 - 68,75	62,50 - 43,75	37,50 - 0	17,5	45	37,5
7.- Posibilidades de desarrollo	100 - 75,00	68,75 - 50,00	43,75 - 0	62,5	35	2,5
8.- Sentido del trabajo	100 - 83,33	75 - 66,67	58,33 - 0	80	15	5
9.- Claridad de rol	100 - 93,75	87,50 - 75,00	68,75 - 0	27,5	25	47,5
10.- Conflicto de rol	0 - 18,75	25,00 - 37,50	43,75 - 100	10	17,5	72,5
11.- Apoyo social de compañeros	100 - 75,00	66,67 - 58,33	50,00 - 0	35	42,5	22,5
12.- Sentimiento de grupo	100 - 83,33	75,00 - 66,67	58,33 - 0	52,5	27,5	20
13.- Apoyo social de superiores	100 - 83,33	75,00 - 58,33	50 - 0	37,5	30	32,5
14.- Calidad de liderazgo	100 - 81,25	75,00 - 56,25	50,00 - 0	42,5	35	22,5
15.- Previsibilidad	100 - 87,50	75 - 62,50	50,00 - 0	32,5	25	42,5
16.- Reconocimiento	100 - 41,67	25,00 - 33,33	16,67 - 0	92,5	5	2,5
17.- Inseguridad sobre el empleo	0 - 37,5	62,50 - 50,00	75,00 - 100	27,5	25	47,5
18.- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	0 - 12,50	18,75 - 37,50	43,75 - 100	17,5	37,5	45
19.- Confianza vertical	100 - 41,67	25,00 - 33,33	16,67 - 0	85	15	0
20.- Justicia	100 - 50,00	31,25 - 43,75	25,00 - 0	82,5	7,5	10

Fuente: Autor

Tabla 30. Exposiciones en INTAL CIA. LTDA.

	Dimensión	Más desfavorable %	Situación Intermedia %	Más favorable %
<p>MÁS PROBLEMÁTICAS</p>  <p>MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES</p>	Ritmo de trabajo	80	20	0
	Conflicto de rol	72.5	17.5	10
	Exigencias cuantitativas	65	25	10
	Exigencias emocionales	51.3	20.5	28.2
	Claridad de rol	47.5	25	27.5
	Inseguridad sobre el empleo	47.5	25	27.5
	Doble presencia	45	42.5	12.5
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	45	37.5	17.5
	Previsibilidad	42.5	25	32.5
	Influencia	37.5	45	17.5
	Apoyo Social de superiores	32.5	30	37.5
	Apoyo Social de compañeros	22.5	42.5	35
	Calidad de liderazgo	22.5	35	42.5
	Sentimiento de grupo	20	27.5	52.5
	Exigencias de esconder emociones	17.5	40	42.5
	Justicia	10	7.5	82.5
	Sentido del trabajo	5	15	80
	Posibilidades de desarrollo	2.5	35	62.5
Reconocimiento	2.5	5	92.5	
Confianza vertical	0	15	85	

Rojo: Tercil más desfavorable para la salud. Amarillo: Tercil intermedio. Verde: Tercil más favorable para la salud

Fuente: Autor

En la tabla 30, considerando el porcentaje de empleados expuestos a las situaciones más problemáticas para la salud (rojo, igual o superior al 50% de la plantilla), se determinó que las principales exposiciones a factores de riesgo psicosocial en el personal de INTAL Cía. Ltda., son; en orden de prevalencia: **Ritmo de trabajo** (80%), **Conflicto de Rol** (72.5%), **Exigencias Cuantitativas** (65%) y **Exigencias Emocionales** (51.3%) ; todas ellas con exposiciones superiores al cincuenta por ciento de la plantilla en la situación más adversa para la salud. Dichas dimensiones fueron analizadas en el presente estudio; con el fin de establecer las medidas preventivas.

Las dimensiones que agrupan a una mayor cantidad de trabajadores en la situación más favorable para la salud son: Reconocimiento, Confianza vertical, Justicia, Sentido del trabajo, Posibilidades de desarrollo y Sentimiento de grupo. Estas dimensiones no representan un factor de riesgo psicosocial ya que no exponen al empleado a



situaciones que pudieren afectar su salud, entonces las condiciones de trabajo relacionadas con estas son óptimas. Razón por la cual no se analizaron en el presente estudio.

Las dimensiones que agrupan a una mayor cantidad de empleados en la situación intermedia para la salud son: Influencia, Doble Presencia, Apoyo Social de compañeros y Exigencias de Esconder Emociones. Estas dimensiones se encuentran en el límite, considerando como tal, el hecho, que de persistir las condiciones de trabajo que generan estas exposiciones, puede volcarse a una situación desfavorable para la salud, convirtiéndose en factores de riesgo psicosocial. Dichas dimensiones no se analizaron en el presente estudio por mantenerse, todavía; en una situación favorable para la salud de los trabajadores de la empresa.

En la siguiente figura se visualiza de mejor manera las dimensiones que presentan mayor exposición para los empleados en la situación más desfavorable para la salud. Porcentaje mayor al 50% en el percentil rojo.

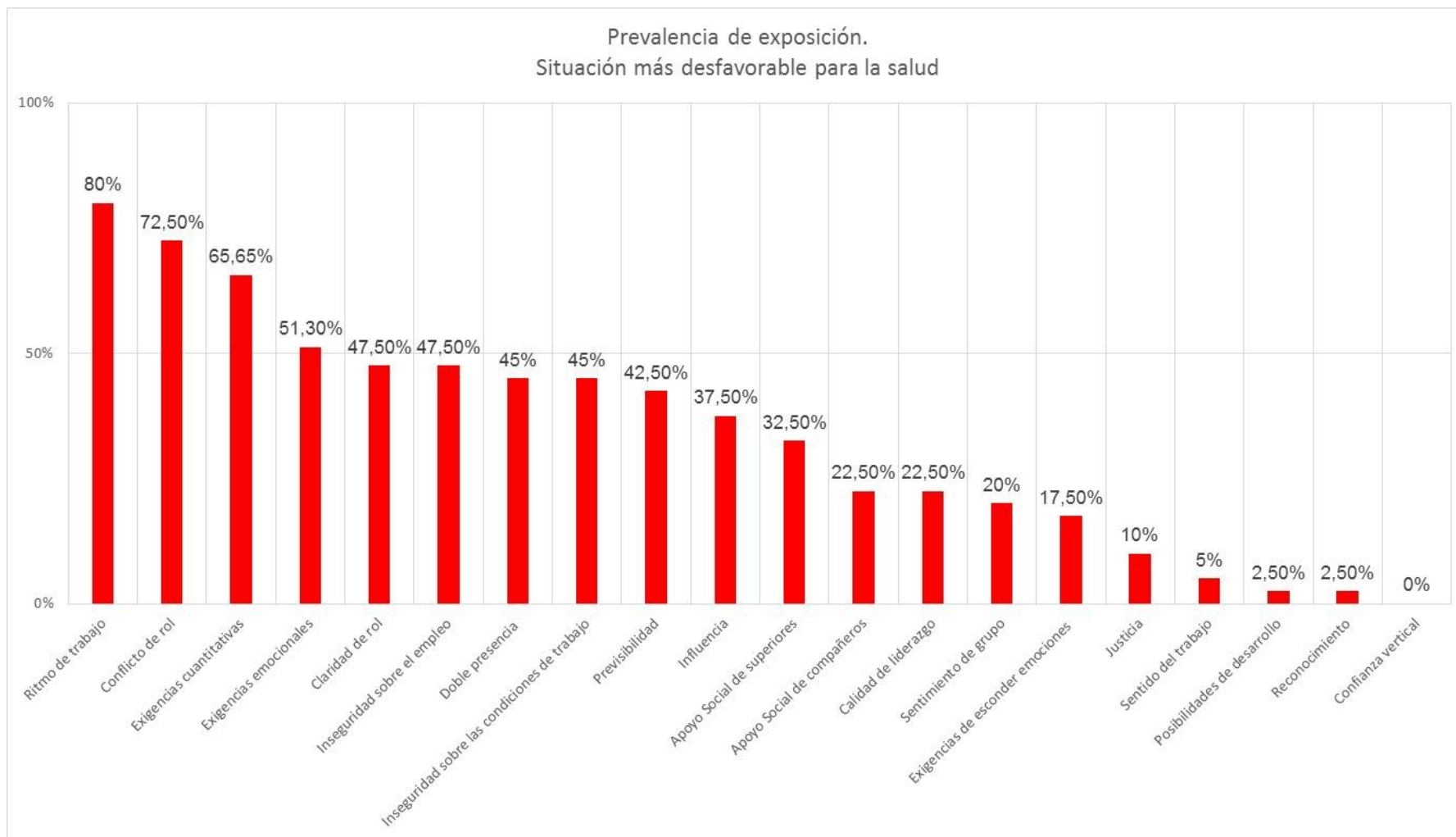


Figura 5. Prevalencia de exposición en la situación más desfavorable para la salud, de los factores de riesgo psicosocial en la empresa INTAL Cía. Ltda.

Fuente: Autor



4.1.5 Localización de las exposiciones.

Tabla 31. Localización de las exposiciones en INTAL Cía. Ltda.

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder emociones	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Confianza vertical	Justicia
Puestos	Personal directivo	Red	Red	Red	Verde	Red	Verde	Verde	Red	Red	Verde	Red	Red	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Personal contable, personal de bodega	Verde	Red	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Operador -Auxiliar	Red	Red	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Personal técnico	Red	Verde	Red	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Operador -Pintura-	Verde	Red	Verde	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Agentes vendedores	Red	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Operador -Suelta-	Red	Red	Red	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Departamentos	Ventas	Red	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Proyectos	Red	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Planta	Red	Red	Red	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Contabilidad	Verde	Red	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Dirección	Red	Red	Red	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Sexo	Mujeres	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Hombres	Red	Red	Red	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde

Rojo: Tercil más desfavorable para la salud. Amarillo: Tercil intermedio. Verde: Tercil más favorable para la salud. Blanco: No se presenta la prevalencia de las exposiciones (apoyo social de superiores y calidad de liderazgo) por departamento para asegurar el anonimato en los resultados.

Fuente: Autor.

En la tabla 31, para cada puesto de trabajo, para cada departamento y por sexo se presenta la situación de exposición que incluye a la mayor proporción de trabajadores/as. De esta manera se tiene una idea de qué puestos de trabajo, departamento y sexo son los que se encuentran en la peor situación de exposición (los que tienen más rojos) y cuáles en una situación más favorable (los que tienen más verdes), localizando de forma rápida las desigualdades de exposición (si las hay) para cada una de las dimensiones de riesgo.

En la tabla 32 se complementa esta información con los porcentajes de los trabajadores expuestos a cada dimensión.



Tabla 32. Prevalencias de Exposición por Puesto de Trabajo, Departamento y Sexo. Resultados representativos de las exposiciones en cada dimensión.

UNIDAD DE ANÁLISIS		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder emociones	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Confianza vertical	Justicia
Puestos	Personal directivo	100%	66,7%	66,7%	100%	66,7%	66,7%	66,7%	100%	66,7%	66,7%	66,7%	33,3%	66,7%	33,3%	66,7%	100%	33,3%	66,7%	66,7%	66,7%
	Personal contable, personal de bodega	100%	100%	50%	50%	100%	50%	50%	100%	50%	50%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	50%	100%	100%
	Operador -Auxiliar	100%	100%	80%	40%	100%	40%	80%	80%	40%	100%	40%	60%	80%	40%	40%	100%	60%	60%	100%	100%
	Personal técnico	50%	100%	50%	100%	50%	100%	50%	100%	50%	50%	50%	50%	50%	100%	50%	100%	50%	50%	100%	100%
	Operador -Pintura-	50%	87,5%	50%	62,5%	50%	50%	75%	87,5%	37,5%	62,5%	50%	62,5%	75%	50%	37,5%	87,5%	62,5%	62,5%	87,5%	87,5%
	Agentes vendedores	33,3%	66,7%	33,3%	66,7%	100%	66,7%	66,7%	66,7%	66,7%	33,3%	33,3%	66,7%	100%	66,7%	100%	100%	66,7%	66,7%	100%	100%
	Operador -Suelta-	76,5%	88,2%	62,5%	47,1%	58,8%	47,1%	52,9%	76,5%	64,7%	88,4%	52,9%	52,9%	47,1%	41,2%	64,7%	88,2%	58,85	52,9%	76,5%	70,6%
Departamentos	Ventas	33,3%	66,7%	33,3%	66,7%	100%	66,7%	66,7%	66,7%	66,7%	33,3%	33,3%	66,7%			100%	100%	66,7%	66,7%	100%	100%
	Proyectos	66,7%	66,7%	66,7%	66,7%	66,7%	100%	66,7%	100%	33,3%	66,7%	66,7%	66,7%			33,3%	66,7%	33,3%	66,7%	66,7%	66,7%
	Planta	69%	89,7%	50%	48,3%	55,2%	48,3%	65,5%	79,3%	48,3%	79,3%	41,4%	48,3%			48,3%	93,1%	51,7%	48,3%	86,2%	82,8%
	Contabilidad	100%	100%	50%	50%	100%	50%	50%	100%	50%	50%	50%	100%			100%	100%	50%	50%	100%	100%
	Dirección	100%	66,7%	66,7%	100%	66,7%	66,7%	66,7%	100%	66,7%	66,7%	66,7%	33,3%			66,7%	100%	33,3%	66,7%	66,7%	66,7%
Sexo	Mujeres	75%	50%	50%	75%	100%	50%	75%	100%	75%	75%	50%	100%	100%	50%	100%	100%	75%	75%	100%	100%
	Hombres	69,4%	83,3%	54,3%	44,4%	50%	44,4%	61,1%	77,8%	50%	72,2%	44,4%	47,2	36,1%	41,7%	47,2%	91,7%	44,4%	41,7%	83,3%	80,6%

Fuente: Autor



La tabla 32 indica la Prevalencia de exposición por puesto de trabajo, sexo y departamento. Para cada dimensión se presentan los valores de los porcentajes de exposición a la situación más desfavorable, intermedia o más favorable para la salud. Se muestra el resultado más representativo de los terciles analizados, de esta manera se determina cuantitativamente, los puestos de trabajo, departamentos y el sexo que se encuentran más expuestos a factores de riesgo psicosocial.

Es decir, explicando con un ejemplo referido a los resultados del apartado 4.1.5; situándonos en el área de Planta, como el departamento con más exposición en la situación más desfavorable para la salud, detallamos los porcentajes de exposición más problemáticas para la salud de cada dimensión: Exigencias cuantitativas (69%), Ritmo de trabajo (89.7%), Exigencias emocionales (50%), Doble presencia (55.2%), Claridad de rol (48.3%), Conflicto de rol (79.3%), Previsibilidad (48.3%), Inseguridad sobre el empleo (51.7%) e Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (48.3%). De las dimensiones Apoyo social de superiores y Calidad de liderazgo no se presentan los resultados para asegurar el anonimato del cuestionario.

Luego de analizar los datos de cada dimensión en relación a las exposiciones más desfavorables para la salud (color rojo) tenemos:

- a. Los puestos de trabajo que concentran a un mayor número de empleados expuestos a las situaciones más problemáticas para la salud, en orden de mayor a menor son: Personal directivo, Operador -Auxiliar y Operador - Suelda.
- b. Los Departamentos o Áreas de trabajo de la empresa que concentran a un mayor número de empleados expuestos a las situaciones más problemáticas para la salud, en orden de mayor a menor, son: Dirección y Planta.
- c. En lo referente a las desigualdades de exposición con respecto al sexo, los hombres están expuestos que las mujeres a las situaciones más problemáticas para la salud.



4.1.6 Exposición dimensión a dimensión.

En este apartado se presentan los resultados de la evaluación para cada dimensión psicosocial que exponen al empleado a la situación más desfavorable para la salud.

Para cada dimensión psicosocial, se presenta la siguiente información:

- Posibles orígenes: en el primer párrafo se describe el riesgo y en el segundo se orienta sobre sus posibles orígenes.
- Prevalencia de exposición en INTAL Cía. Ltda.: En una frase se presenta el porcentaje de trabajadores/as en situación de exposición desfavorable, intermedia y favorable (rojo, amarillo y verde). Son los datos presentados en el apartado 4.5.4
- Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a cada dimensión: En formato tabla, se muestra el porcentaje de trabajadores que han escogido cada una de las respuestas de cada una de las preguntas que configuran la dimensión que estamos analizando. Cada dimensión de exposición tiene entre 2 y 4 preguntas asociadas. De esta manera se pueden describir las características concretas de la exposición en INTAL CIA. LTDA., facilitando la determinación de su origen.
- Matriz de Exposición, Origen y Medidas Preventivas. Para la cumplimentación de la Matriz: Exposición, Origen y Medidas Preventivas se escribe en la primera columna los resultados de la exposición y localización de las condiciones más desfavorable para la salud, general, por departamento, puesto de trabajo y sexo. En la segunda columna se anotan las preguntas que han tenido mayor porcentaje de respuestas negativas en relación a la dimensión. En la columna origen se anota las conclusiones obtenidas de los análisis realizados a la información anterior, es decir, de los resultados de las preguntas más negativas se puede obtener pautas que indican el origen de las exposiciones. Las medidas preventivas se incluyen en el capítulo VI.

4.1.6.1 Ritmo de trabajo.

El ritmo de trabajo constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo.

Posible origen: Por su estrecha relación con las exigencias cuantitativas, su origen puede ser el mismo, aunque debe considerarse que el ritmo puede ser variable para la misma cantidad de trabajo o en distintas situaciones coyunturales (variaciones en la plantilla, averías en los equipos de trabajo, presión de clientes, etc.)

Prevalencia de la exposición: El 80% de los empleados de INTAL Cía. Ltda., está expuesto a la situación más desfavorable, un 20% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto al ritmo de trabajo.

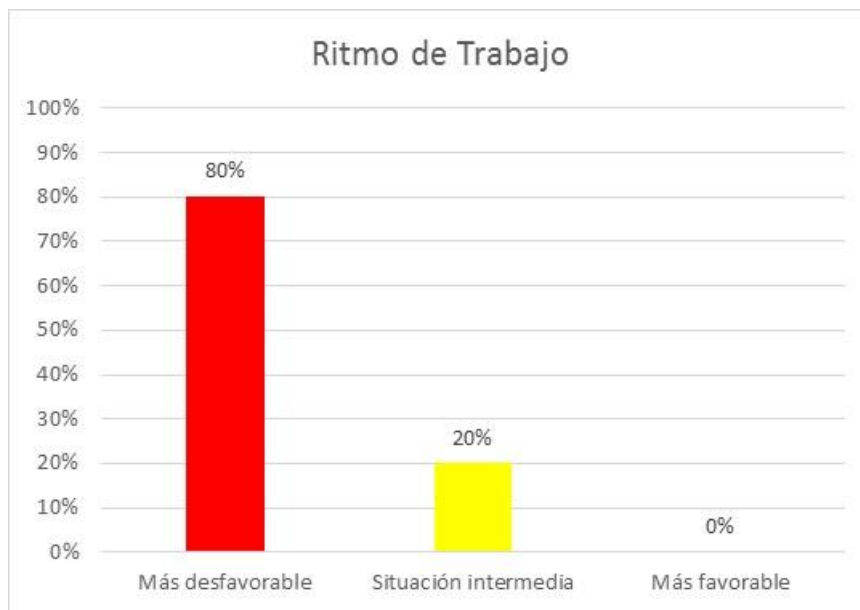


Figura 6. Prevalencia de exposición (Ritmo de trabajo).

Fuente: Autor



Tabla 33. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Ritmo de trabajo.

Preguntas	Siempre + Muchas veces %	Algunas veces %	Sólo alguna vez + Nunca %	No contesta N
¿Tienes que trabajar muy rápido?	62,5 [N=25]	15,0 [N=6]	22,5 [N=9]	[N=0]

Preguntas	En gran medida + En buena medida %	En cierta medida %	En alguna medida + En ninguna medida %	No contesta N
¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	70,0 [N=28]	17,5 [N=7]	12,5 [N=5]	[N=0]
¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	52,5 [N=21]	35,0 [N=14]	12,5 [N=5]	[N=0]

Fuente: Autor

Interpretación: El 62,5% de los empleados encuestados (frecuencia 25) señala que siempre/muchas veces tienen que trabajar muy rápido para culminar sus actividades. Mientras que el 70% de los individuos encuestados (frecuencia 28) en gran medida y en buena medida tienen que mantener un ritmo de trabajo alto para desarrollar sus actividades diarias. Por último, el 52,5% de los encuestados (frecuencia 21) en gran medida y en buena medida señala que el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada.

El Ritmo de Trabajo, como exigencia psicológica, se refiere a la intensidad del trabajo, guarda estrecha relación con las exigencias cuantitativas, de manera que el origen es el mismo. El 80% de los trabajadores (32 empleados) está expuesto a la situación más desfavorable.

El 62.5 % de los trabajadores de la empresa INTAL (siempre y muchas veces) tienen que trabajar muy rápido, lo que representa un total de 25 personas. De igual manera el 70% de los trabajadores (en gran medida / en buena medida) deben mantener un ritmo de trabajo alto para conseguir sus metas de trabajo; representando un total de 28 empleados. Así también, el 52.5% (en gran medida y en buena medida) señalan que el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada; lo que representa un total de 21 personas. Es un factor adicional de riesgo, el hecho de que los trabajadores (solo alguna vez o nunca) pueden decidir cuándo hacer un descanso, lo que refleja la falta de autonomía y el poco control sobre el ritmo de trabajo que poseen los empleados.



Analizando los porcentajes de cada departamento, se aprecia que el 89.7% de los trabajadores del área de *Planta* tienen que acelerar su trabajo para alcanzar las tareas encomendadas, sumado a que esperan con ansia la hora de salida para dirigirse a su hogar. El 100% de los empleados del departamento de *Contabilidad* está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, ya que tienen que trabajar muy rápido para alcanzar todo el trabajo asignado. Y el 66.7% de los trabajadores de la *Dirección* deben trabajar muy rápido y mantener un ritmo de trabajo alto. Por la cantidad mayor de trabajadores del área de *Planta* (29) comparado con los empleados de los departamentos de contabilidad (2) y Dirección (3), la prioridad de las medidas preventivas será canalizada a los trabajadores de planta para eliminar o minimizar las condiciones de trabajo que predisponen al empleado a situaciones desfavorables para su salud.

En cuanto a los porcentajes de trabajadores de los puestos de trabajo expuestos a las situaciones más desfavorables en relación al *Ritmo de Trabajo*, observamos que Operador -Auxiliar- (100%), Personal contable y personal de bodega (100%), Operador -Pintura- (87.5%), Operador -Suelda- (88.2%) y personal directivo (66.7%) son, en orden de mayor a menor, los puestos de trabajo más expuestos. Estos datos reiteran la necesidad de intervenir sobre los trabajadores de planta en primera instancia, por ser el área más sensible, ya que están expuestos también a otros riesgos de naturaleza de condiciones de trabajo medioambientales. Por presentarse un mayor número de trabajadores hombres, se esperaba que, en el caso de identificarse factores de riesgo psicosocial, éstos sean los más expuestos; para la dimensión de Ritmo de Trabajo es el 83.3%.

En cuanto a su origen, la exposición a ésta dimensión se debe a la falta de personal principalmente en el área de *Planta*, encontrándose además que hace falta mejorar la programación de la producción y realizar una medición de los tiempos. La falta de un correcto manejo y control del estado de las herramientas y materiales utilizados combinado con la falta de estandarización de los procesos de producción obliga a los trabajadores a realizar más tareas para suplir las deficiencias. La falta de espacios para realizar pausas en la jornada laboral y el escaso margen de posibilidad de ausentarse por motivos familiares o personales también originan la exposición a ésta dimensión psicosocial.



Resultados que orientan sobre el origen de la exposición.

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS.			
DIMENSIÓN: RITMO DE TRABAJO			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p>80% de empleados expuestos a la situación más desfavorable para la salud.</p> <p>Puesto de Trabajo Administración: 66,7% Contabilidad: 100% Operador -Auxiliar-: 100% Operador -Pintura-:87.5% Operador -Suelda-:88.2%</p> <p>Departamentos. Planta: 89.7% Contabilidad: 100% Administración: 66.7%</p> <p>Sexo. Hombre: 83.3%</p>	<p>Siempre / muchas veces tienen que trabajar muy rápido.</p> <p>En gran medida / en buena medida es necesario que mantengan un ritmo de trabajo alto.</p> <p>En gran medida / en buena medida el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada.</p> <p><u>Preguntas condiciones de trabajo:</u> p21. Solo alguna vez / Nunca puede decidir cuándo hacer un descanso.</p> <p><u>Preguntas otras dimensiones:</u> p15. Algunas veces, si tienen algún asunto personal o familiar, pueden dejar su puesto de trabajo al menos una hora</p>	<p>Puede relacionarse principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación.</p> <p>También puede obedecer al uso de herramientas o materiales inadecuados, procesos de trabajo inexistentes o mal elaborados (obligando a hacer más tareas para suplir estas deficiencias).</p> <p>De igual manera su origen puede deberse a la falta de espacios apropiados o programados para realizar pausas en la jornada laboral, sumado a la escasa posibilidad de poder ausentarse del trabajo por causas familiares o personales.</p>	<p>Ver Capítulo VI</p>

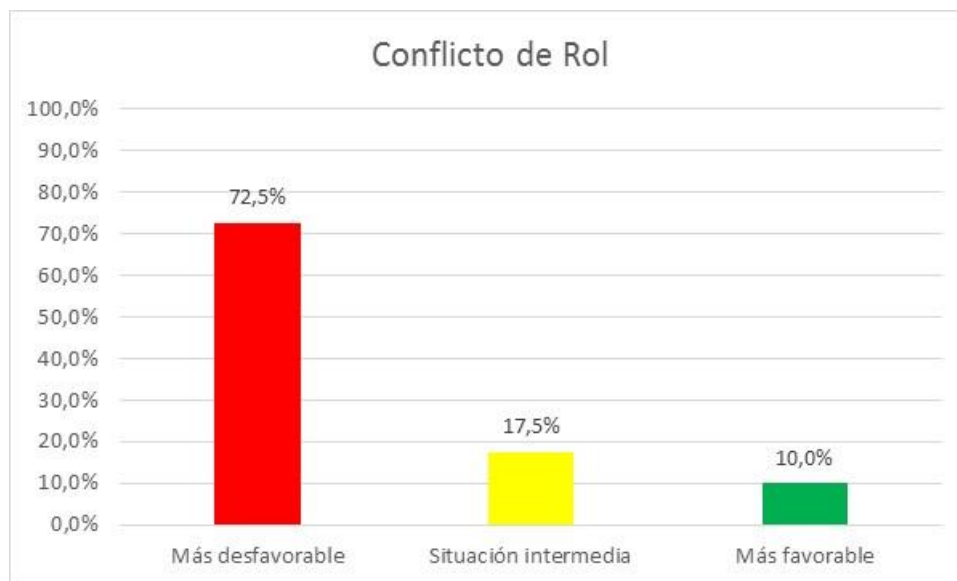
Fuente: Autor. Adaptado de la Metodología CoPsoQ ISTAS 21

4.1.6.2 Conflicto de Rol.

El Conflicto de Rol son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Consiste en el conocimiento concreto de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo.

Posible origen. Los empleados de la empresa evaluada estarían en situaciones de conflicto de roles al percibir que sus compañeros o superiores, tienen expectativas diferentes sobre qué hacer y/o como conducirse, pueden ser incongruentes entre sí o bien con la realización del trabajo.

Prevalencia de exposición. El 72.5% de los empleados de INTAL Cía. Ltda., está expuesto a la situación más desfavorable, un 17.5% a la intermedia y un 10% a la más



favorable para la salud respecto al conflicto de rol.

Figura 7. Prevalencia de exposición (Conflicto de Rol).

Fuente: Autor



Tabla 34. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al conflicto de Rol.

Preguntas	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	40,0 [N=16]	37,5 [N=15]	22,5 [N=9]	[N=0]
¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	30,0 [N=12]	17,5 [N=7]	52,5 [N=21]	[N=0]
¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	57,5 [N=23]	25,0 [N=10]	17,5 [N=7]	[N=0]
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	27,5 [N=11]	27,5 [N=11]	45,0 [N=18]	[N=0]

Fuente: Autor

Interpretación: El 57.5 % de los individuos encuestados (frecuencia 23) tienen que hacer tareas que creen que deberían hacerse de otra manera. Mientras que el 40% de los empleados encuestados (frecuencia 16) señala que en gran medida y en buena medida tienen que hacer cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas.

El Conflicto de Rol se refiere a las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo, y suponen conflictos de carácter profesional o ético. Tiene estrecha relación con el conocimiento concreto de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo. También se origina en el hecho de recibir diferentes exigencias de parte de superiores de distintas áreas de trabajo en la misma empresa (afecta en su mayoría a empleados operativos), y no disponer del tiempo necesario para conseguirlas; dejando al empleado en la disyuntiva de priorizar, sin tener un criterio adecuado en el cual apoyarse.

El 72.5% de los trabajadores (29 empleados) está expuesto a la situación más desfavorable para la salud referido a la dimensión de Conflicto de Rol. El 40% de los trabajadores de la empresa INTAL (en gran medida y en buena medida) indican que tienen que hacer cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras, lo que representa un total de 16 personas. De igual manera el 57.5%



de los trabajadores (en gran medida y en buena medida) tienen que hacer tareas que creen que debieran hacerse de otra manera; representando un total de 23 empleados.

Analizando los porcentajes de cada departamento, se aprecia que el 79.3% de los trabajadores del área de Planta tienen que realizar tareas que se aceptan por ciertas personas y por otras no o que pueden hacerse de otra manera. El 66.7% de los empleados del departamento de Proyectos está expuesto a la situación más desfavorable para la salud al igual que el 66.7% de los trabajadores de la Dirección. Por la cantidad mayor de trabajadores del área de Planta (29) comparado con los empleados de los departamentos de Proyectos (3) y Dirección (3), la prioridad de la implantación de las medidas correctivas será canalizada a los trabajadores de planta para eliminar o minimizar las condiciones de trabajo que predisponen al empleado a situaciones desfavorables para su salud.

En cuanto a los porcentajes de empleados de los puestos de trabajo expuestos a las situaciones más desfavorables en relación a Conflicto de Rol, observamos que Operador -Auxiliar- (100%), Operador -Solda- (88.4%), Personal directivo (66.7%) y Operador -Pintura- (62.5%) son, en orden de mayor a menor, los puestos de trabajo más expuestos. Estos datos reiteran la necesidad de intervenir sobre los trabajadores de planta en primera instancia por ser el área más sensible, ya que están expuestos también a otros riesgos de naturaleza de condiciones de trabajo medioambientales. En el caso de la dimensión de Conflicto de Rol, las mujeres resultaron ser las más expuestas, con un 75% lo que nos da una luz sobre la situación problemática de las empleadas de la empresa, por ocupar puestos administrativos, se deberá tener en cuenta las exigencias de parte de sus superiores y unificar los criterios de ejecución de dichas tareas encomendadas, permitiendo también la libertad en la realización por parte de quién las lleva a cabo.



Resultados que orientan sobre el origen de la exposición.

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS.			
DIMENSIÓN: CONFLICTO DE ROL			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SULOCAIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p>72.5% de empleados expuestos a la situación más desfavorable para la salud.</p> <p>Puesto de Trabajo Administración: 66,7% Operados -Auxiliar-: 100% Operador -Pintura-: 62.5% Operador -Suelda-: 88.4%</p> <p>Departamentos. Área Técnica: 66.7% Planta: 79.3% Administración: 66.7%</p> <p>Sexo. Hombre: 72.2% Mujer: 75%</p>	<p>En gran medida / en buena medida tienen que hacer cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras.</p> <p>En gran medida / en buena medida tienen que hacer tareas que creen que deberían hacerse de otra manera.</p> <p><u>Preguntas otras dimensiones:</u> p20. Algunas veces en tu departamento o sección falta personal.</p>	<p>Es frecuente cuando el trabajador debe realizar tareas con las que pueda estar en desacuerdo, inconformidad relacionada con la forma de ejecutarlas.</p> <p>También puede deberse a la falta de personal.</p>	<p>Ver Capítulo VI</p>

Fuente: Autor. Adaptado de la Metodología CoPsoQ ISTAS 21

4.1.6.3 Exigencias cuantitativas.

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Se relacionan estrechamente con el ritmo (con el que comparten origen en muchos casos) y con el tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución.

Posible origen. Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

Prevalencia de exposición. El 65% de los empleados de INTAL Cía. Ltda., está expuesto a la situación más desfavorable, un 25% a la intermedia y un 10% a la más favorable para la salud respecto a las exigencias cuantitativas.

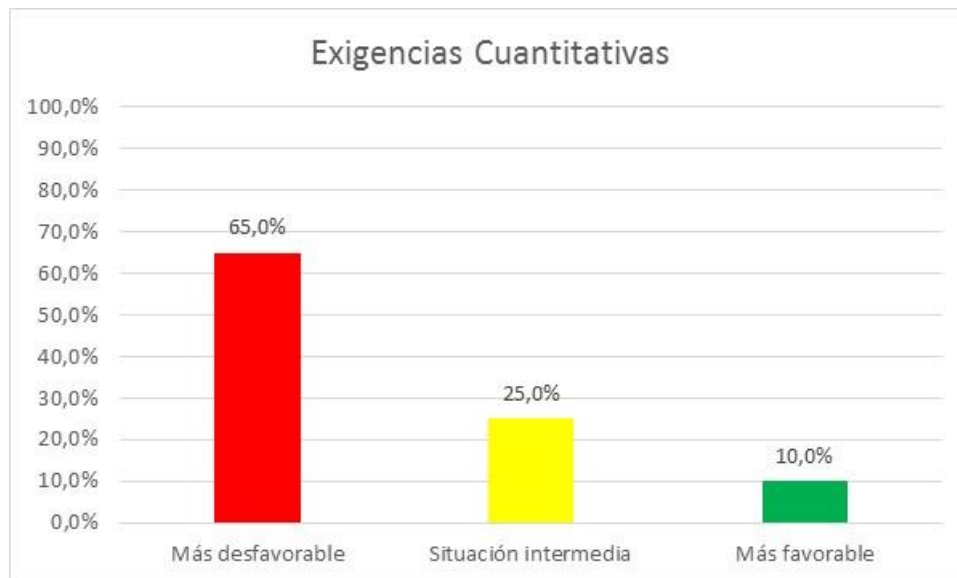


Figura 8. Prevalencia de exposición (Exigencias cuantitativas).

Fuente: Autor



Tabla 35. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a exigencias cuantitativas.

Preguntas	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	22,5 [N=9]	45,0 [N=18]	32,5 [N=13]	[N=0]
¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	15,0 [N=6]	22,5 [N=9]	62,5 [N=25]	[N=0]
¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	12,5 [N=5]	30,0 [N=12]	57,5 [N=23]	[N=0]
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	30,0 [N=12]	35,0 [N=14]	35,0 [N=14]	[N=0]

Fuente: Autor

Interpretación: El 45 % de los individuos encuestados (frecuencia 18) indican que algunas veces la distribución de tareas es irregular y provoca que se les acumule el trabajo. Mientras que el 35% de los empleados encuestados (frecuencia 14) señala que algunas veces tienen el tiempo suficiente para hacer el trabajo.

Las Exigencias Cuantitativas, son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Se presentan altas cuando se le exige al empleado más trabajo del que puede realizar en el tiempo asignado. Como se mencionó al analizar la dimensión anterior, guardan semejanza en su origen. En la empresa INTAL Cía. Ltda., las dos dimensiones expuestas anteriormente tienen que ver con la falta de personal de planta para la elaboración de las estructuras de las plantas de potabilización de agua y de tratamiento de aguas residuales, específicamente se señala la escasez de personal para las actividades de formado de estructuras, operación que requieren un nivel de conocimiento de parte del trabajador respecto a suelda y corte oxiacetilénico, manejo de herramientas manuales y eléctricas de corte. De igual manera la planificación debe programarse de mejor manera prestando atención a las capacidades de los trabajadores existentes para evitar la sobre-exigencia, considerando los

criterios del jefe de producción que conoce al grupo de trabajo. La falta de un adecuado canal de información a los empleados para conseguir entregar un trabajo de urgencia en un tiempo limitado, generando que la jornada laboral se extienda diaria y semanalmente.



El 65% de los trabajadores (26 empleados) está expuesto a la situación más desfavorable para la salud referido a la dimensión de exigencias cuantitativas. El 45% de los trabajadores de la empresa INTAL (algunas veces) indica que la distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo, lo que representa un total de 18 personas. De igual manera el 35% de los trabajadores (algunas veces) no dispone del tiempo suficiente para hacer su trabajo; representando un total de 14 empleados.

Analizando los porcentajes de cada departamento, se aprecia que el 79.3% de los trabajadores del área de Planta tienen que acelerar su trabajo para que no se les acumule, lo que ha ocasionado que no dispongan del tiempo suficiente para finalizar sus labores. El 66.7% de los empleados del departamento del área de Proyectos está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, al igual que el 66.7% de los trabajadores de la Dirección. Por la cantidad mayor de trabajadores del área de Planta (29) comparado con los empleados de los departamentos del área de Proyectos (3) y Dirección (3), la prioridad en la generación de las medidas preventivas será canalizada a los trabajadores de planta para eliminar o minimizar las condiciones de trabajo que predisponen al empleado a situaciones desfavorables para su salud.

En cuanto a los porcentajes de empleados de los puestos de trabajo expuestos a las situaciones más desfavorables en relación a las *Exigencias Cuantitativas*, observamos que Operador -Auxiliar- (100%), Personal directivo (100%) y Operador -Suelda- (76.5%) son, en orden de mayor a menor, los puestos de trabajo más expuestos. Estos datos reiteran la necesidad de intervenir sobre los trabajadores de planta en primera instancia por ser el área más sensible, ya que están expuestos también a otros riesgos de naturaleza de condiciones de trabajo medioambientales. Por presentarse un mayor número de trabajadores hombres, se esperaba que, en el caso de identificarse factores de riesgo psicosocial, éstos sean los más expuestos; para la dimensión de exigencias cuantitativas es el 69.4%.



Resultados que orientan sobre el origen de la exposición.

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS.			
DIMENSIÓN: EXIGENCIAS CUANTITATIVAS			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SULOCAIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p>65% de empleados expuestos a la situación más desfavorable para la salud.</p> <p>Puesto de Trabajo Administración: 100% Operados -Auxiliar-: 100% Operador -Suelda-: 76.5%</p> <p>Departamentos. Área Técnica: 66.7% Planta: 79.3% Administración: 66.7%</p> <p>Sexo. Hombre: 69.4%</p>	<p>Algunas veces la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo.</p> <p>Algunas veces se tiene el tiempo suficiente para hacer el trabajo</p> <p><u>Preguntas condiciones de trabajo:</u> p11. Habitualmente trabajan tres o más sábados al mes. p21. Solo alguna vez / Nunca puede decidir cuando hace un descanso. p19. De 1 a 5 días se proponga la jornada laboral como mínimo media hora</p> <p><u>Preguntas otras dimensiones:</u> p20. Algunas veces la planificación es realista</p>	<p>Puede relacionarse con la falta de análisis de las tareas designadas a los empleados. Se evidencia una clara división entre tareas de ejecución y concepción. También se puede definir un control piramidal, es decir que las decisiones importantes las toma un grupo muy reducido de personas al interior de la empresa.</p> <p>También se evidencia la falta de una adecuada planificación de las tareas. De igual manera puede deberse a la falta de información previa al empleado, sobre la necesidad de concretar un trabajo específico en un plazo menor al planeado.</p> <p>Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer una extensión de la jornada laboral.</p>	<p>Ver Capítulo VI</p>

Fuente: Autor. Adaptado de la Metodología CoPsoQ ISTAS 21



4.1.6.4 Exigencias emocionales.

Las exigencias emocionales son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, que adquieran una habilidad), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

Posible origen. Existen ocupaciones en las que no se puede eliminar el riesgo, por ejemplo, el cuidado de personas, por lo que requieren habilidades específicas y tiempo suficiente para poder gestionarlas efectivamente. Además del origen derivado de su naturaleza, tienen también mucho que ver con las exigencias cuantitativas, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

Prevalencia de la exposición. El 51.3% de los empleados de INTAL Cía. Ltda., está expuesto a la situación más desfavorable, un 20.5% a la intermedia y un 28.2% a la más favorable para la salud respecto a las exigencias emocionales.

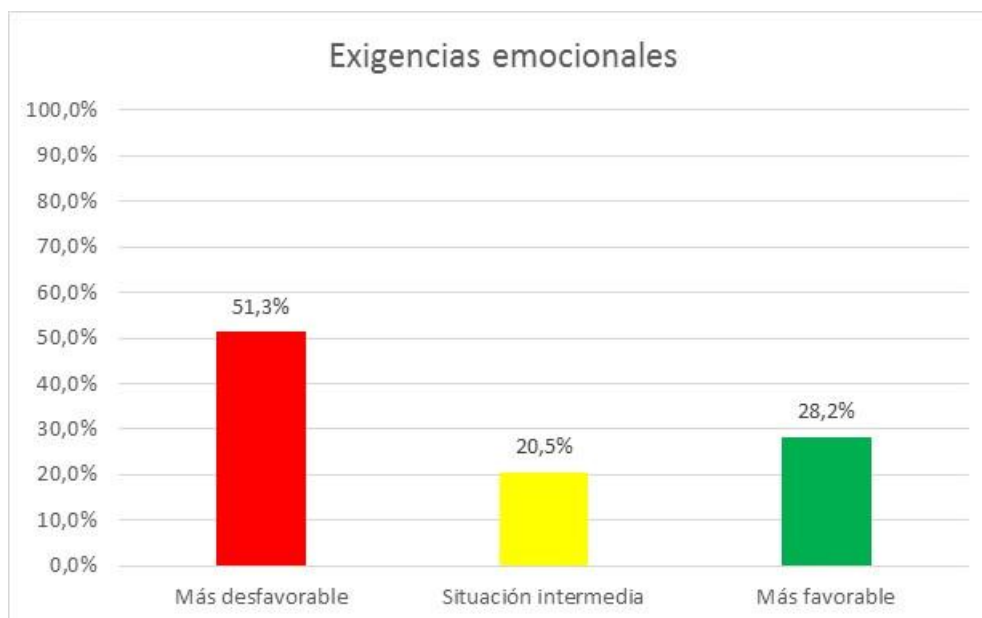


Figura 9. Prevalencia de exposición (Exigencias emocionales).

Fuente: Autor



Tabla 36. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a Exigencias Emocionales.

Preguntas	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	20,0 [N=8]	40,0 [N=16]	40,0 [N=16]	[N=0]
¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	7,5 [N=3]	12,5 [N=5]	80,0 [N=32]	[N=0]

Preguntas	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	30,0 [N=12]	25,0 [N=10]	45,0 [N=18]	[N=0]
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	43,6 [N=17]	12,8 [N=5]	43,6 [N=17]	[N=0]

Fuente: Autor

Interpretación: El 40 % de los individuos encuestados (frecuencia 16) indican que algunas veces en su trabajo se producen situaciones desgastadoras emocionalmente. Mientras que el 43.6% de los empleados encuestados (frecuencia 17) señala que su trabajo en general es adecuado.

Las Exigencias Emocionales responden a demandas emocionales concretas, que son reguladas por un cúmulo de normas organizacionales referidas a la forma de comportarse del empleado en su interacción con el cliente/usuario, en el caso de INTAL; clientes internos y/o externos.

El 51.3% de los trabajadores (21 empleados) está expuesto a la situación más desfavorable para la salud referido a la dimensión de exigencias emocionales. El 40% de los trabajadores de la empresa INTAL (algunas veces) indican que en el trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente, lo que representa un total de 16 personas. De igual manera el 43.6% de los trabajadores (en gran medida y en buena medida) indican que su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente; representando un total de 17 empleados; aunque cabe recalcar que un número igual de trabajadores manifiesta que, solo alguna vez y nunca; su trabajo es desgastador emocionalmente.



Analizando los porcentajes de cada departamento, se aprecia que el 66.7% de los trabajadores del departamento de Proyectos y Dirección, manifiestan que el trabajo es desgastador emocionalmente; en ciertos momentos o de manera general. Por la cantidad mayor de trabajadores del área de Proyectos (3) y Dirección (3), se debe considerar medidas tendientes a generar en los individuos expuestos habilidades conductuales para manejar situaciones emocionales perjudiciales; como por ejemplo el trato con clientes internos y/o externos.

En cuanto a los porcentajes de empleados de los puestos de trabajo expuestos a las situaciones más desfavorables en relación a Exigencias Emocionales, observamos que, Operador -Auxiliar- (80%), Personal directivo (66.7%) y Operador -Suelda- (62.5%) son, en orden de mayor a menor; los puestos de trabajo más expuestos.

Los resultados de la exposición a Exigencias Emocionales no representan información suficiente como para considerarlos como criterio para la priorización de medidas preventivas por encontrarse tan cerca del porcentaje mínimo de exposición desfavorable. En esta dimensión, el porcentaje de exposición masculina es del 54.3%, porcentaje superior al sexo femenino.

Las exigencias emocionales guardan relación con la generación del riesgo psicosocial conocido como BURNOUT, pero, tanto los resultados de la dimensión analizada, como los de la pregunta asociada a burnout del cuestionario utilizado en el método CoPsoQ-ISTAS21, no son representativos; no se considera el riesgo psicosocial citado como una situación con potencial de afectar a los empleados de la empresa INTAL Cía. Ltda.

Como se indicó en el apartado de resultados, para el resto de dimensiones no se considera su discusión por presentarse exposiciones bajo el cincuenta por ciento de los trabajadores expuestos, lo que indica que no hay relación de dichas situaciones con una probable amenaza al estado de salud de la plantilla.



Resultados que orientan sobre el origen de la exposición.

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS.			
DIMENSIÓN: EXIGENCIAS EMOCIONALES			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SULOCAIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p>51.3% de empleados expuestos a la situación más desfavorable para la salud.</p> <p>Puesto de Trabajo Administración: 66.7% Operados -Auxiliar-:80% Operador -Suelda-:62.5%</p> <p>Departamentos. Área Técnica: 66.7% Administración: 66.7%</p> <p>Sexo. Hombre: 54.3%</p>	<p>Algunas veces se produce en el trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente.</p> <p>Siempre / muchas veces el trabajo, en general, es desgastador emocionalmente.</p>	<p>Puede deberse a la relación de los empleados del área operativa con sus superiores, entre compañeros y en pocas ocasiones con clientes externos; la última referencia hace relación a los empleados de ventas y administración.</p>	<p>Ver Capítulo VI</p>

Fuente: Autor. Adaptado de la Metodología CoPsoQ ISTAS 21



4.1.7 Salud y Bienestar.

4.1.7.1 Salud general.

Tabla 37. Puntuaciones de las respuestas asociadas a Salud General.

Salud general de:	Edad	Regular o mala %	Buena %	Excelente o muy buena %
TODOS				
	Menos de 31 años	25,93	14,81	59,26
	Entre 31 - 45 años	10	0	90
	Más de 45 años	66,67	0	33,33
MUJERES				
	Menos de 31 años	25	25	50
	Entre 31 - 45 años	0	0	0
	Más de 45 años	0	0	0
HOMBRES				
	Menos de 31 años	26,09	13,04	60,87
	Entre 31 - 45 años	10	0	90
	Más de 45 años	66,67	0	33,33

Fuente: Autor.

Interpretación: La tabla resume los resultados de las preguntas del cuestionario referidas a *SALUD GENERAL*, se exponen los resultados por edades (Menos de 31 años, entre 31–45 años y más de 45 años), tanto para hombres, mujeres y en general. Se aprecia que el porcentaje es mayor en la respuesta “Excelente o muy buena”; para cada una de las edades. En cuanto a las respuestas de las mujeres, se evidencia que la mitad de las evaluadas expresaron que su salud en general es excelente o muy buena. En cuanto a las respuestas de los hombres, preocupa el porcentaje de individuos con más de 45 años que aducen que su salud es regular o mala.



4.1.7.2 Salud mental

Tabla 38. Puntuaciones de las respuestas asociadas a Salud Mental

Salud mental de	Edad	Verde%	Amarillo %	Rojo %
TODOS				
	Menos de 31 años	51,85	14,81	33,33
	Entre 31 - 45 años	40	40	20
	Más de 45 años	66,67	33,33	0
MUJERES				
	Menos de 31 años	75	0	25
	Entre 31 - 45 años	0	0	0
	Más de 45 años	0	0	0
HOMBRES				
	Menos de 31 años	47,83	17,39	34,78
	Entre 31 - 45 años	40	40	20
	Más de 45 años	66,67	33,33	0

Fuente: Autor.

Interpretación: La tabla resume los resultados de las preguntas del cuestionario referidas a *SALUD MENTAL*, se presentan los resultados por edades (Menos de 31 años, entre 31–45 años y más de 45 años), para toda la plantilla, para hombres y mujeres. Se aprecia que el porcentaje es mayor en el tercil más favorable para la salud, lo que indica que los trabajadores perciben su salud mental como aceptable.



4.1.7.3 Estrés

Tabla 39. Puntuaciones de las respuestas asociadas a Estrés

Estrés de:	Edad	Verde %	Amarillo %	Rojo %
TODOS				
	Menos de 31 años	92,59	7,41	0
	Entre 31 - 45 años	90	10	0
	Más de 45 años	66,67	33,33	0
MUJERES				
	Menos de 31 años	100	0	0
	Entre 31 - 45 años	0	0	0
	Más de 45 años	0	0	0
HOMBRES				
	Menos de 31 años	91,3	8,7	0
	Entre 31 - 45 años	90	10	0
	Más de 45 años	66,67	33,33	0

Fuente: Autor.

Interpretación: La tabla resume los resultados de las preguntas del cuestionario asociadas a *ESTRÉS*, se exhiben los resultados por edades (Menos de 31 años, entre 31–45 años y más de 45 años), para toda la plantilla, para hombres y mujeres. Se aprecia que el porcentaje es mucho mayor en el tercil más favorable para la salud de la plantilla.



4.1.7.4 Burnout

Tabla 40. Puntuaciones de las respuestas asociadas a Burnout.

Burnout de	Edad	Verde %	Amarillo %	Rojo %
TODOS				
	Menos de 31 años	70,37	29,63	0
	Entre 31 - 45 años	80	10	10
	Más de 45 años	100	0	0
MUJERES				
	Menos de 31 años	100	0	0
	Entre 31 - 45 años	0	0	0
	Más de 45 años	0	0	0
HOMBRES				
	Menos de 31 años	65,22	34,78	0
	Entre 31 - 45 años	80	10	10
	Más de 45 años	100	0	0

Fuente: Autor

Interpretación: La tabla resume los resultados de las preguntas del cuestionario asociadas a *BURNOUT*, se exhiben los resultados por edades (Menos de 31 años, entre 31–45 años y más de 45 años), para toda la plantilla, para hombres y mujeres. Se aprecia que el porcentaje es mucho mayor en el tercil más favorable para la salud de toda la plantilla.



4.1.7.5 Satisfacción

Tabla 41. Puntuaciones de las respuestas asociadas a Satisfacción.

Satisfacción de	Edad	Muy satisfecho/a %	Satisfecho/a %	Insatisfecho/a %	Muy insatisfecho/a %
TODOS					
	Menos de 31 años	11,11	81,48	7,41	0
	Entre 31 - 45 años	10	90	0	0
	Más de 45 años	66,67	33,33	0	0
MUJERES					
	Menos de 31 años	25	75	0	0
	Entre 31 - 45 años	0	0	0	0
	Más de 45 años	0	0	0	0
HOMBRES					
	Menos de 31 años	8,7	82,61	8,7	0
	Entre 31 - 45 años	10	90	0	0
	Más de 45 años	66,67	33,33	0	0

Fuente: Autor

Interpretación: La tabla resume los resultados de las preguntas del cuestionario asociadas a *SATISFACCIÓN*, se muestran los resultados por edades (Menos de 31 años, entre 31–45 años y más de 45 años), para toda la plantilla, para hombres y mujeres. Se aprecia que el porcentaje es mayor en la opción “Satisfecho/a”.

El análisis pormenorizado de los factores de “Salud y Bienestar” (salud general, salud mental, estrés, burnout y satisfacción) referido a sus posibles orígenes, y medidas correctivas; no son objeto del presente estudio. Dichos factores poseen metodologías específicas para su identificación, evaluación y control; pero luego de agotar la instancia de la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial precursores de estos riesgos psicosociales; como se explicó en el apartado de la revisión bibliográfica.



4.2 Desarrollo de Medidas Preventivas.

Para generar la propuesta de medidas preventivas se consideraron dos actividades consecutivas; primero priorizar y concretar las medidas preventivas que se han definido en el proceso de evaluación de riesgos y segundo, planificar cada una de las medidas preventivas, es decir, que se establezca en la propuesta el periodo de realización, recursos necesarios, los medios humanos y materiales necesarios para llevarla a cabo y el seguimiento y control de las mismas.

El planteamiento de medidas preventivas se recoge en el Capítulo VI como una propuesta de prevención para la empresa objeto del presente estudio, la aplicación, implementación, seguimiento y evaluación de las mismas queda a consentimiento de los directivos.



CAPITULO V: DISCUSIÓN

5.1 Discusión.

Las dimensiones psicosociales que resultaron ser las más críticas fueron: **“Ritmo de Trabajo”, “Conflicto de Rol”, “Exigencias Cuantitativas” y “Exigencias Emocionales”**; con prevalencias de exposición del 80%, 72.5%, 65% y 51.3% respectivamente. En cuanto a éstos resultados, en un estudio realizado por Caraballo-Arias y Gómez (2012), en un grupo de trabajadores de un centro de atención de llamadas telefónicas de Venezuela, se encontraron resultados similares, donde el 70% está expuesto a la situación más desfavorable para la salud en la dimensión de exigencias psicológicas (ritmo de trabajo, exigencias emocionales y exigencias cuantitativas). Por su parte Santos, C. (2017), en su investigación realizada en Brasil demuestra que el grupo de profesionales de la salud estudiados, están expuestos a las dimensiones de Exigencias Cuantitativas con una exposición del 68,6% de la situación más desfavorable para la salud, obteniéndose también resultados similares al presente estudio.

En otro estudio en el cuál se utilizó el Instrumento CoPsoQ-Istas21, Fernández-Prada, M. (2016), en la evaluación realizada a profesionales sanitarios del servicio de urgencias de hospitales de Granada (España) indica que el 90% de los evaluados presenta exposición a la situación más desfavorable para la salud en la dimensión de exigencias psicológicas (ritmo de trabajo, exigencias emocionales y exigencias cuantitativas).

Romero G., (2015), en su estudio realizado a profesionales de la salud vinculados a actividades administrativas en la ciudad de Bogotá (Colombia), indica que el 100% de los individuos estudiados están expuestos a la situación más desfavorable para la salud en las dimensiones de Ritmo de Trabajo y Exigencias emocionales, el 96,2% a Exigencias Cuantitativas y Conflicto de Rol; observándose resultados semejantes al presente estudio.

En su investigación, Arteaga y Olivares (2010), realizada en el Centro de Salud Familiar de Quellón (Chile), utilizando el método CoPsoQ-Istas21 en su versión corta, indica que en la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo



(conflicto de rol), más del 50% de los individuos evaluados se encuentra en la situación más desfavorable para la salud.

Por otro lado, Saenz, L. (2016), en su estudio realizado en una muestra de trabajadores del sector de la construcción, indica que las dimensiones más problemáticas para la salud, similares a las obtenidas en el presente estudio; son: Conflicto de Rol y Exigencias Cuantitativas con el 50,9% de exposición.

Ortega y Sánchez, (2010), demuestran en su investigación realizada en docentes universitarios, con la versión corta del Método CoPsoQ-Istas21, que el 80% de los individuos evaluados están expuestos al nivel más desfavorable para la salud en la dimensión de exigencias psicológicas (ritmo de trabajo, exigencias cuantitativas y emocionales), con resultados similares, en dichas dimensiones; al presente estudio.

Rojas y Rodríguez (2010), en su estudio sobre factores de riesgo psicosocial en el profesorado de enfermería geriátrica de universidades españolas concluye que las exposiciones más problemáticas encontradas son las exigencias psicológicas cuantitativas, evidenciando resultados semejantes al presente estudio.

En su trabajo de tesis, Barros y Machado (2015), realizado en el personal médico del Hospital José Carrasco Arteaga del IESS de la ciudad de Cuenca (Ecuador) indica que de los individuos evaluados el 86% está expuesto a la situación más desfavorable para la salud en la dimensión de Ritmo de Trabajo, con un resultado comparable al presentado en el presente estudio. Al igual que Ortega (2017), que su trabajo de tesis menciona resultados similares, en relación al Ritmo de Trabajo y Exigencias Cuantitativas.

De esta manera, algunos estudios en diferentes grupos de trabajadores, en los cuales se ha utilizado la metodología CoPsoQ-ISTAS 21, se los puede considerar como coincidentes en señalar las dimensiones como ritmo de trabajo, exigencias cuantitativas, exigencias emocionales y en menor medida el conflicto de rol, como generadoras de efectos dañinos a la salud. Por lo que resultaría de mucha importancia profundizar en dichas similitudes, a pesar de la diferencia en las características de los puestos de trabajo, país y tipo de



personal (trabajadores de un centro de llamadas, personal de salud, personal docente, trabajadores de la construcción, personal de fabricación de plantas portátiles potabilizadoras de agua).

La presencia de factores psicosociales negativos podría repercutir negativamente en la salud de los trabajadores, la presencia de exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo y exigencias emocionales elevadas; se consideran como predictivos de estrés laboral.

Es conveniente, para las dimensiones que representan más riesgo de afectar la salud de los empleados de la empresa INTAL Cía. Ltda., elaborar de manera consultiva y participativa, un programa de prevención y control de factores psicosociales laborales identificados en el presente estudio. Una propuesta de medidas preventivas se presenta en el apartado posterior.



CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS.

De acuerdo con la normativa nacional vigente (Acuerdo Ministerial No. MDT–2017–0082) Normativa para la Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, es necesario prevenir las consecuencias en la salud de los factores de riesgo psicosocial. Es decir, introducir cambios en las condiciones de trabajo de la empresa, referidos a su organización (medidas de prevención primarias). Uno de los objetivos de seguridad y salud en el trabajo de la empresa INTAL Cía. Ltda., es justamente mejorar la calidad de vida de sus empleados a través de condiciones de trabajo óptimas, este contexto abarca también a los factores de riesgo psicosocial; controlando el trabajo monótono, repetitivo, ambiguo y extenuante.

La intervención preventiva que permite modificar la organización del trabajo es estimable y efectiva a largo plazo, especialmente si se generan e implementan con estrategias integradas y cuentan con la participación activa de los actores sociales de la organización.

La intervención ante los riesgos psicosociales tiene dos formas de aplicarse: La Prevención y el Tratamiento.

En la empresa INTAL Cía. Ltda., al no presentarse todavía síntomas de riesgos psicosociales como estrés o burnout por ejemplo; no será causa de análisis en el presente capítulo; es decir, no se proporcionará tratamiento de ningún tipo al empleado.

En su lugar, la prevención de riesgos psicosociales y su posible afección a la salud de los empleados, implica desarrollar medidas dirigidas a cambiar las condiciones de trabajo referidas a la organización del trabajo, contenido del trabajo y la realización de la tarea.

Los programas de prevención que se encuentran cimentados en el individuo, consisten en modificar las respuestas ante los factores estresantes, exigencias cuantitativas y emocionales en el caso de nuestro estudio, mediante la adquisición de habilidades para hacerles frente. Pero estaríamos hablando, en



términos de jerarquía de controles ante riesgos higiénicos, de protección individual; y este no es el objetivo del presente capítulo.

La propuesta de este estudio, es que la empresa gestione la modificación de los factores de riesgo psicosocial, alterando el contenido de las tareas, las relaciones entre empleados, relaciones entre superiores y trabajadores operativos, métodos de trabajo, procedimientos de planificación de la producción, sistemas de comunicaciones internas, generación de pausas de descanso en la jornada, información previa al trabajador sobre las tareas urgentes a realizar; etc.; es decir generando cambios en la organización.



A continuación, se propone el orden de medidas preventivas recogidas en una matriz para la implementación por parte de la empresa INTAL Cía. Ltda.

<p>OBJETIVO(S) Introducir fórmulas grupales de participación directa delegativa y consultiva para reducir las exposiciones desfavorables para la salud en ritmo de trabajo, conflicto de rol, exigencias cuantitativas y exigencias emocionales. Se trata de cambiar los métodos de trabajo, pasar del ordeno y mando a gestionar de forma participativa y clara.</p>				
<p>ÁMBITO DE APLICACIÓN: Trabajadores del Área de Planta</p>				
Medida	Fecha Inicio	Persona(s) o Unidad Responsable	Recursos Humanos y materiales	Observaciones.
<p>Establecer mecanismos de participación efectiva (directa) de los trabajadores en la toma de decisiones relacionadas con su propia tarea y las de la sección en la que trabajan. Aumentar la autogestión en relación a la forma de llevar a cabo las tareas, el jefe de producción permitirá a los trabajadores tomar decisiones en cuanto a la manera de efectuar sus labores. Socializar la medida a los trabajadores mediante un documento de método de trabajo.</p>	<p>A partir de la entrega del presente estudio.</p>	<p>Jefe de Producción (Asesor de Seguridad y Salud en el Trabajo)</p>	<p>Sala de reuniones, documentos del departamento de producción. Tiempo de trabajo de los implicados</p>	<p>Un mecanismo será la recopilación de sugerencias de los trabajadores más experimentados en el momento de planificar la producción; reuniéndolas en un documento de producción.</p>
<p>Seguimiento: El seguimiento a las medidas preventivas y su aprobación lo debería efectuar la dirección de la empresa con el asesoramiento del profesional asesor en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>				



Continuación.

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Trabajadores del Área de Planta

Medida	Fecha Inicio	Persona(s) o Unidad Responsable	Recursos Humanos y materiales	Observaciones.
Reuniones semanales (pueden ser los viernes después de la reunión del jefe de producción con el encargado de la planificación de la producción) para discutir la planificación semanal de las actividades a realizar y la necesidad de cumplir con un trabajo especial, en un tiempo determinado (generalmente corto en comparación al tiempo que se tendría al realizar la planificación normal)	A partir de la entrega del presente estudio.	Jefe de Producción (Asesor de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Sala de reuniones. Tiempo de trabajo de los implicados. Actas de reuniones.	Registrar las reuniones cuando se realice algún cambio en los métodos de trabajo.
Participación puntual en la adquisición de maquinaria, herramientas manuales y eléctricas y materia prima (compras) y control del estado de máquinas, equipos y herramientas (mantenimiento)	A partir de la entrega del presente estudio.	Jefe de Producción (Asesor de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Tiempo de trabajo de los implicados. Materiales de oficina.	Asegurar la integración de los criterios recogidos a la gestión de compras.

Seguimiento: El seguimiento a las medidas preventivas y su aprobación lo debería efectuar la dirección de la empresa con el asesoramiento del profesional asesor en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Continuación.

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Trabajadores del Área de Planta

Medida	Fecha Inicio	Persona(s) o Unidad Responsable	Recursos Humanos y materiales	Observaciones.
Gestión flexible del tiempo por necesidades de producción y capacidades de los trabajadores, favoreciendo el control del tiempo de trabajo por parte de los empleados, permitiéndoles decidir en qué momento podrán terminar las labores sin afectar las órdenes de trabajo y sus tiempos de entrega. Para esto, se deberá controlar (tiempos de entrega) la planificación de la producción diaria y semanal.	A partir de la entrega del presente estudio.	Jefe de Producción (Asesor de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Hoja de planificación de la producción. Tiempo de trabajo de empleados implicados	Permitir al empleado terminar la actividad que se encontraba realizando, ante de empezar con otra o dar aviso con anterioridad.
Elaborar un Procedimiento de Comunicación que manifieste explícitamente los objetivos y la política general de la empresa, así como los objetivos, funciones, derechos, deberes y responsabilidades pertenecientes a cada puesto de trabajo.	A partir de la entrega del presente estudio.	Jefe de Producción (Asesor de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Materiales de oficina. Tiempo de trabajo de empleados implicados.	Hacer aprobar dicho documento por la dirección de la empresa y socializar a todos los empleados

Seguimiento: El seguimiento a las medidas preventivas y su aprobación lo debería efectuar la dirección de la empresa con el asesoramiento del profesional asesor en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Continuación.				
ÁMBITO DE APLICACIÓN: Trabajadores del Área de Planta				
Medida	Fecha Inicio	Persona(s) o Unidad Responsable	Recursos Humanos y materiales	Observaciones.
Desarrollar un estudio de los puestos de trabajo para elaborar un manual de funciones en donde se incluya el perfil del cargo, es decir qué competencias y habilidades debe tener el trabajador en función del tipo de trabajo que debe desarrollar.	A partir de la entrega del presente estudio.	Jefe de Producción Dirección de la empresa	Tiempo de trabajo de los empleados involucrados.	El estudio servirá a los empleados a hacer frente a las condiciones de trabajo que los exponen a conflicto de roles al interior de la empresa.
Adecuar la cantidad de trabajo diaria al tiempo que dura la jornada, a medida de las capacidades de los empleados (efectuando previamente mediciones -cronometrajes- de los procesos productivos), el trabajo no debe ser muy extenso ni demasiado corto. Esto permitirá asumir las exigencias cuantitativas sin que estas sean perjudiciales para la salud. Una base para una buena planificación y programación de trabajo es contar con la plantilla necesaria, dato que se obtendrá de medición del trabajo (estudio de tiempos) y estudio de métodos (minimizar la cantidad de trabajo) en los procesos productivos de INTAL Cía. Ltda.	A partir de la entrega del presente estudio.	Jefe de Producción (Asesor de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Tiempo de trabajo de los empleados involucrados. Materiales para el cronometraje. Útiles de oficina.	La empresa cuenta con profesionales en el área de ingeniería industrial para la realización de estudios de cuantificación del trabajo.
Seguimiento: El seguimiento a las medidas preventivas y su aprobación lo debería efectuar la dirección de la empresa con el asesoramiento del profesional asesor en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.				



Continuación.				
ÁMBITO DE APLICACIÓN: Trabajadores del Área de Planta				
Medida	Fecha Inicio	Persona(s) o Unidad Responsable	Recursos Humanos y materiales	Observaciones.
Calcular las capacidades tanto de maquinaria como de mano de obra.	A partir de la entrega del presente estudio.	Jefe de Producción	Tiempo de trabajo	El Jefe de Producción es el encargado de realizar Planeación y Control de la Producción para determinar los requerimientos de mano de obra, materia prima, maquinaria y tiempo necesario para cumplir con los pedidos.
Establecer procedimientos internos con criterios objetivos para la distribución y asignación de tareas según funciones y grupo profesional, de forma justa y conocida por los trabajadores. A partir del estudio de puestos de trabajo y manual de funciones.	A partir de la entrega del presente estudio.	Jefe de Producción (Asesor de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Materiales de oficina Tiempo de trabajo de los empleados involucrados.	-Que abarque a todos los trabajadores de forma rotativa (una propuesta es que el criterio objetivo sea la antigüedad de los trabajadores, para decidir por qué trabajador se empieza y cuál es el orden). -Permitir el cambio entre trabajadores, dejando libertad para que el empleado sea quien genera este intercambio.
Seguimiento: El seguimiento a las medidas preventivas y su aprobación lo debería efectuar la dirección de la empresa con el asesoramiento del profesional asesor en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.				



OBJETIVO(S) Introducir fórmulas grupales de participación directa delegativa y consultiva para reducir las exposiciones desfavorables para la salud en ritmo de trabajo, conflicto de rol, exigencias cuantitativas y exigencias emocionales. Se trata de mejorar la distribución de las tareas y generar en el empleado habilidades de trato con los clientes.

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Trabajadores del Área de Planta, Contabilidad y Proyectos

Medida	Fecha Inicio	Persona(s) o Unidad Responsable	Recursos Humanos y materiales	Observaciones.
Favorecer un mecanismo de comunicación ágil, que permita que el empleado (operativo) solucione con su superior (jefe de producción) cualquier situación de conflicto de funciones y responsabilidades designadas	A partir de la entrega del presente estudio.	Jefe de Producción (Asesor de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Tiempo de trabajo de los empleados involucrados.	Para resolución de los conflictos de prioridades que se creen frente a órdenes contradictorias, se atenderá prioritariamente a la orden dada por el mando superior. Si tienen el mismo rango, se atenderá prioritariamente a la orden del mando que tenga más antigüedad en la empresa.
Para los empleados del área de contabilidad, evitar el trabajo monótono, enriqueciendo el trabajo. Minimizar las tareas excesivamente simples y repetitivas y combinarlas con tareas de mayor contenido.	A partir de la entrega del presente estudio.	Jefe de Producción (Asesor de Seguridad y Salud en el Trabajo). Dirección de la empresa	Tiempo de trabajo de los empleados involucrados.	Rotar las actividades entre los empleados de ésta área, aumentando la diversidad de actividades.

Seguimiento: El seguimiento a las medidas preventivas y su aprobación lo debería efectuar la dirección de la empresa con el asesoramiento del profesional asesor en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Continuación.				
ÁMBITO DE APLICACIÓN: Trabajadores del Área de Contabilidad y Proyectos				
Medida	Fecha Inicio	Persona(s) o Unidad Responsable	Recursos Humanos y materiales	Observaciones.
Permitir al trabajador, previo un análisis de la situación, que se tomen un tiempo para solucionar un tema personal o familiar. Tomando en consideración la urgencia de la ocasión, por ejemplo, enfermedad de un familiar, trámites urgentes (bancarios, hipotecarios, etc.)	A partir de la entrega del presente estudio.	Jefe de Producción (Asesor de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Tiempo de trabajo de los empleados involucrados.	Solicitar una evidencia de su ausencia, en los casos en que sea posible.
Fomentar a que los criterios de vacaciones sean favorecidos a los trabajadores, de tal modo que ellos sean los que deciden cuando tomarlas. Exceptuando cuando los empleados deban cumplir con una tarea urgente.	A partir de la entrega del presente estudio.	Jefe de Producción (Asesor de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Tiempo de trabajo de los empleados involucrados.	En caso de que dos o más trabajadores deseen tomar vacaciones en el mismo período, se dará prioridad al trabajador más antiguo.
Seguimiento: El seguimiento a las medidas preventivas y su aprobación lo debería efectuar la dirección de la empresa con el asesoramiento del profesional asesor en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.				



Continuación.

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Trabajadores del Área de Contabilidad y Proyectos

Medida	Fecha Inicio	Persona(s) o Unidad Responsable	Recursos Humanos y materiales	Observaciones.
Capacitar al empleado que se encuentra expuesto al trato con clientes externos en temas de manejo de clientes, consiguiendo que el empleado obtenga habilidades personales para manejar estas cargas emocionales.	A partir de la entrega del presente estudio.	Jefe de Producción (Asesor de Seguridad y Salud en el Trabajo)	Tiempo de trabajo de los empleados involucrados.	<ul style="list-style-type: none"> - La dirección ha de determinar unos límites a la demanda del cliente para que no suponga empeoramiento de condiciones de trabajo. - Formación en técnicas de asertividad y resolución de conflictos dirigida a comercial y mandos para contestar demandas imposibles del cliente.

Seguimiento: El seguimiento a las medidas preventivas y su aprobación lo debería efectuar la dirección de la empresa con el asesoramiento del profesional asesor en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.



CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.

- Los factores de riesgo psicosocial identificados expresados en dimensiones psicosociales para su evaluación, según el método utilizado; son: Ritmo de Trabajo, al cual están expuestos el 80% de los empleados (Tercil más desfavorable para la salud), Conflicto de Rol, al cual están expuestos el 72,5% de los empleados (Tercil más desfavorable para la salud), Exigencias Cuantitativas al cual están expuestos el 65% de los empleados (Tercil más desfavorable para la salud), Exigencias Emocionales al cual están expuestos el 51,3% de los empleados (Tercil más desfavorable para la salud). Esto indica que deben tomarse correctivos en cuanto a las condiciones del trabajo para evitar consecuencias en la salud a corto, mediano y largo plazo.
- Las áreas de trabajo o departamentos que concentran a un mayor número de trabajadores expuestos a las situaciones más desfavorables para la salud son; en orden de mayor a menor: Planta y Dirección. Debido al mayor número de empleados existente en el área de Planta; se considera como el área más crítica en términos de prevención de riesgos. Los empleados del área de planta son los más expuestos a factores de riesgo psicosocial, lo que indica que debe mejorar las condiciones de trabajo en las que laboran.
- Los puestos de trabajo que presentan mayor exposición a las situaciones más desfavorables para la salud de los empleados de la empresa son; en orden de mayor a menor: personal directivo, operadores auxiliares y operadores de suelda.
- Las dimensiones positivas que tuvieron mayor prevalencia en los niveles más favorables para la salud; fueron: Reconocimiento, Confianza Vertical, Justicia, Sentido de Trabajo, Posibilidades de Desarrollo y Sentimiento de Grupo.
- Las exposiciones en la situación intermedia (Tercil intermedio) para la salud, indican que, de persistir las mismas condiciones de trabajo referidas a la



organización, puede inclinarse al Tercil más desfavorable; representando posibles efectos dañinos para la salud de los empleados. La dimensión de Influencia se encuentra en el nivel señalado. La influencia indica el margen de decisión o autonomía en torno a la realización del trabajo. El 45% como resultado en la situación intermedia, indica que se debe permitir al trabajador tomar control sobre la manera de llevar a cabo sus tareas, con el fin de incrementar su autonomía.

- Con respecto a las preguntas del cuestionario asociadas a BURNOUT, el 75% de los empleados se encuentran expuestos a la situación más favorable para la salud. Resultado que indica que las condiciones de trabajo son óptimas y no generan en el individuo agotamiento físico y mental
- De las preguntas del cuestionario asociadas a ESTRÉS, el 90% de los empleados se encuentran expuestos a la situación más favorable para la salud. El estrés evaluado con la metodología CoPsoQ-ISTAS 21 se plantea mediante síntomas cognitivos, somáticos y conductuales de estrés. Los tres factores señalados obtuvieron resultados favorables en el presente estudio.
- En cuanto a la SALUD MENTAL, el 50% de los empleados se encuentran expuestos a la situación más favorable para la salud; este último resultado enciende una alerta para la dirección de la empresa y el servicio de asesoría en seguridad y salud en el trabajo, instando a realizar una evaluación específica en torno al tema, con el fin de tomar los correctivos apropiados y así evitar perjuicios a la salud del empleado, ausencias en el trabajo y malas relaciones con compañeros y clientes. La salud mental está relacionada con las dimensiones de sentimiento de grupo, calidad de liderazgo, previsibilidad y apoyo social, mismas cuyos resultados no se encuentran en situaciones desfavorables para la salud, es conveniente mejorar las condiciones de trabajo que las generan y así también elevar el indicador de salud mental.
- De acuerdo al análisis global de los resultados de los cuestionarios, existe diferencias en cuanto al sexo, el personal masculino está expuesto a



condiciones más desfavorables para la salud en las dimensiones: exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias emocionales, doble presencia, claridad de rol, conflicto de rol, apoyo social de superiores, previsibilidad, reconocimiento, inseguridad sobre el empleo y las condiciones de trabajo. En tanto el personal femenino se encuentra expuesto a ritmo de trabajo, influencia, conflicto de rol, apoyo social de compañeros, reconocimiento e inseguridad sobre el empleo. Dicha situación indica que en la empresa existe diferencia de exposición en cuanto al sexo.

- El Plan de Intervención propuesto, fue desarrollado considerando medidas de prevención primarias, es decir medidas que afecten positivamente a la organización del trabajo de la empresa INTAL Cía. Ltda., planteando una reorganización del trabajo, una clasificación de funciones y competencias más eficiente, optimizando las comunicaciones, estableciendo procedimientos de gestión sobre situaciones potencialmente conflictivas, como el trato con los clientes, medidas que ordenen el tiempo de trabajo en base a las capacidades de los empleados y a la cantidad de éstos.
- El 65% del personal de la empresa INTAL Cía. Ltda., manifiesta que, en general, su salud es excelente o muy buena. Dicho resultado se refiere a la percepción de la salud que revela el empleado, este es un indicador muy fiable del estado de salud percibido por los empleados; lo cual demuestra conforme a los resultados del presente estudio que en la empresa no existe todavía daños a la salud ocasionado por las condiciones de trabajo físicas o psicológicas.
- El 80% de los trabajadores manifiesta estar satisfecho con su trabajo, desde una perspectiva general. Lo que indica que los empleados se sienten comprometidos con sus labores dentro de la empresa, manifestando desenvolverse en un adecuado medio ambiente laboral, condición que se debe potenciar para alcanzar mayores niveles de satisfacción.



RECOMENDACIONES.

- El empleador tiene la obligación legal de proteger a los empleados de los riesgos que se presenten en el centro de trabajo. Esta responsabilidad abarca también a los problemas de exposición a factores de riesgo psicosocial. De modo que se deben plantear, implementar y evaluar permanentemente controles sobre las condiciones de trabajo; con miras a disminuir los niveles de riesgo.
- Las medidas de intervención deben ser actividades concretas dirigidas a reorganizar el trabajo, enriquecer el contenido del trabajo, definir las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo, planificar la carga cuantitativa de trabajo en base a los recursos humanos y materiales existentes, capacitación y formación; en tal contexto las actuaciones deben presentar objetivos medibles que permitan evaluar su ejecución e impacto apalancados en indicadores como el ausentismo.
- Un aspecto importante a considerar con el fin de mejorar el ritmo de trabajo y las exigencias cuantitativas, es que la dirección de la empresa, con el apoyo de su área de planificación, lleve a cabo un estudio de medición del trabajo que abarque mediciones del tiempo de las tareas a ejecutar. Implicando a los empleados en las decisiones tomadas en aspectos como la planificación de la producción y la adquisición de insumos y/o tecnología. También definir canales de comunicación para la resolución de conflictos de trabajo.
- En lo que tiene que ver con el Conflicto de Rol, la empresa debe asegurar que tanto la política general y objetivos de la empresa como las funciones y responsabilidades de los empleados señalen claramente sus actividades a realizar para evitar ambigüedades o confusiones en sus tareas.
- La capacitación y formación del empleado expuesto a exigencias emocionales con potencial de perjudicar su salud, debe ser una medida fundamental para



lograr en el trabajador habilidades, sobre todo, para tratar con los clientes externos.

- También se deben considerar medidas como el fortalecimiento de trabajo en equipo a todo nivel dentro de la empresa. La comunicación asertiva es significativa dentro de toda organización, ya que permite evadir conductas agresivas o pasivas que afectan el clima laboral y por ende, alcanzar los objetivos planteados como empresa.
- Dentro del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, conviene realizar capacitaciones dirigidas a la modificación de costumbres no saludables como fumar, sedentarismo y una mala nutrición. Estas conductas, sin duda, pueden ser una reacción del individuo al trabajo o permanecer como hábitos por circunstancias del mismo.
- Una parte importante dentro del panorama de la exposición a los factores de riesgo psicosocial es la relación que tienen con los factores físicos y locativos presentes en la empresa, puestos que éstos últimos predisponen al empleado a aumentar la exposición a factores psicosociales o viceversa. En tal sentido se deberá mantener y mejorar el ambiente de trabajo físico de la empresa, iluminación, niveles de ruido, instalaciones, etc.
- Se deberá potencializar las dimensiones que se situaron en niveles de exposición favorables para la salud de los empleados, para mantener las características beneficiosas del trabajo y organización.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

1. Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-19.
2. Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*.
3. Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell, J. J., & Levi, L. (2001). Factores psicosociales y de organización. *OIT. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, 3ª ed. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
4. Comité Mixto, O. O. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención: informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión, Ginebra; 18-24 de septiembre de 1984*. Oficina Internacional del Trabajo.
5. Siegrist, J., & Rödel, A. (2006). Work stress and health risk behavior. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 473-481.
6. Astudillo, P. (2014). Factores psicosociales en el trabajo: ¿Cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas? *Instituto de Salud Pública de Chile, Departamento de Salud Ocupacional. Nota técnica (004-2014)*.
7. Anuar, C., & Hernández, G. F. C. N. G. (2009). El estrés laboral: una realidad actual.
8. Silla, J. M. P. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, (13), 18-38.
9. Caicoya, M. (2004). Dilemas en la evaluación de riesgos psicosociales. *Arch Prev Riesgos Labor*, 7(3), 109-18.
10. Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29(2), 237-241.
11. Gómez, Ingrid Carolina; (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Universitas Psychologica*, enero-abril, 105-113.
12. Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico. *ORP Journal*, (1), 4-18.



13. Van Stolk, C., Staetsky, L., Hassan, E., & Woo, C. (2012). Management of psychosocial risks at work: An analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks. *Luxembourg: Publications Office of the European Union.*
14. Way, K. (2012). Psychosocial hazards and occupational stress. *HaSPA (Health and Safety Professionals Alliance), The Core Body of Knowledge for Generalist OHS Professionals*, 8.
15. Cortés Díaz, J. M. (2009). Técnicas de prevención de riesgos laborales. *Editorial Tebar.*
16. Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E. (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras VERSIÓN MEDIA Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2014.
17. Juárez-García, A. (2007). Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Salud pública de México*, 49(2), 109-117.).
18. Salas Ollé, C., & Melià Navarro, J. L. (2004). Evaluación de riesgos psicosociales y factores psicosociales que afectan a la probabilidad de accidente en una empresa de transporte urbano de economía social. In *Tercer congreso internacional de riesgos laborales.*
19. Nogareda, C., & Almodóvar, A. (2005). *El proceso de evaluación de los factores psicosociales. (NTP 702). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.*
20. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2015). Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015). Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
21. Tovar, J. A. (2007). Psicometría: tests psicométricos, confiabilidad y validez. *Psicología: Tópicos de actualidad*, 85-108.
22. Charria, V. H., Sarsosa, K. V., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de*



- Salud Pública, 29(4).
23. Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. S. (2004). Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Paralelo Ediciones SA.
 24. Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., & Kristensen, T. S. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Arch Prev Riesgos Labor*, 8(1), 18-29.
 25. Dalmau, I., Ferrer, R., & Rodríguez, P. Evaluación indirecta de la Carga Mental. Estudio comparativo de las metodologías FPSICO, ISTAS21. Ponencia presentada en el VI Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales [internet][acceso 30 de abril de 2010] Coruña; 2008.
 26. Alvarado, R., Marchetti, N., Villalón, M., Hirmas, M., & Pastorino, M. S. (2009). Adaptación y análisis psicométrico de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el trabajo en Chile: versión media del CoPsoQ. *Rev Chil Salud Pública*, 13(1), 7-16.
 27. Montserrat i Nonó, J. D. (2016). Respuesta: Riesgos psicosociales: ¿Hay que evaluar las condiciones de ocupación? *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(2), 110-111.
 28. Acuerdo Ministerial N° MDT-2017-0082, Normativa para la Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral.
 29. Andrés, R., Bonal, S., Borges, I., Cuadrat, L., Fernández, A., Fernández, L., Ferrero, E., Haro, M., Hortet, J., Llorens, C., Luna, M., Martínez, S., Mateo, M., Medina, A., Moncada, S., Potenciano, L., & Tejada, J. (2014). Guía para la Intervención Sindical en organización del trabajo y riesgos psicosociales. España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS-CCOO).
 30. Álvarez, J., Pardos, M, Hueso, R. (2012). Manual de Ergonomía y psicopsicología. Instituto de prevención, Salud y Medio Ambiente. Fundación MAPFRE.
 31. i Lluís, S. M., Serrano, C. L., Kristensen, T. S., & Martínez, S. V. (2005). NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. Notas Técnicas de prevención.
 32. Sandín, Bonifacio; (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores



- sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, enero, 141-157.
33. Aranda Beltrán, C., & Pando Moreno, M. (2007). Factores psicosociales asociados a patologías laborales en médicos de nivel primario de atención en Guadalajara, México. *Revista Médica del Uruguay*, 23(4), 369-377.
 34. Fernandes, C., & Pereira, A. (2016). Exposure to psychosocial risk factors in the context of work: a systematic review. *Revista de saude publica*, 50.
 35. Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia & Trabajo*, 6(14), 197-201.
 36. Schaufeli, W. B., & Salanova, M. L. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo? *Prevención, trabajo y Salud*, 20, 4-9.
 37. André, M. E. et al. (2017). Riesgos Psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. OIT.
 38. Kalimo, R., El Batawi, M. A., & Cooper, C. L. (1988). Los Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud.
 39. Instituto de Ergonomía MAPFRE, D. D. F. P. (2005). Una nueva evaluación de riesgos psicosociales. *Mapfre seguridad*, 25(98), 29-37.
 40. Niño, J. (2006). Los errores en las evaluaciones de riesgos psicosociales. Prevenir la confusión. Enfoque aclaratorio sobre las intervenciones psicosociales en la empresa. *Mapfre Seguridad*, (103), 29-42.
 41. Estrés en el Trabajo: Un reto Colectivo. (2016). Organización Internacional del Trabajo.
 42. de Arquer, M. I., Daza, F. M., & Nogareda, C. (1995). NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol. Barcelona: INSHT. Recuperado de.
 43. Bilbao, J. P., & Daza, F. M. (2006). NTP 439: El apoyo social. Barcelona/Madri.
 44. Mansilla, F., Favieres, A. Factores de Riesgo Psicosocial. Madrid.
 45. Hassard, J., Teoh, K., Cox, T., Dewe, P., Cosmar, M., Gründler, R., ... & Van den Broek, K. (2014). Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks.
 46. Viveros, G. R. O., & Herrera, M. E. O. (2013). El síndrome de burnout en psicólogos y su relación con la sintomatología asociada al estrés. *Psicología y Salud*, 19(2), 207-214.
 47. Leka, S., Jain, A., & World Health Organization. (2010). Health impact of



psychosocial hazards at work: an overview.

48. Domínguez Fernández, J. M. (2010). Estrés laboral por acoso moral en el trabajo y síndrome de burn-out, y su relación con el autoconcepto, la adaptación de conducta y la personalidad, en trabajadores de atención a la salud.



ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO

CoPsoQ **istas21** --- **versión 2**

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Versión media para
empresas de 25 y más trabajadores/as Adaptación para el
estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen,
CoPsoQ (Versión 2, 2014)**

Empresa: INDUSTRIAS TECNOLOGICAS ALVAREZ INTAL CIA. LTDA.	Fecha de respuesta: Julio 2017
----------------------------------------------------------------------	---------------------------------------

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.





INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar *la evaluación de riesgos psicosociales*. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, **ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca*". Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **INDUSTRIAS TECNOLÓGICAS ALVAREZ INTAL CIA. LTDA.**

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario: Personal en sobre cerrado.. El día de recogida será el **lunes, 04 de Septiembre de 2017.**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, Eulalia Álvarez, representantes de los trabajadores/as, Freddy Manzano, y personal técnico del Servicio de Prevención, Emerson Tintin. Celular:0998628834. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.





I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1) Eres:

- 1 Mujer
- 2 Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

- 1 Menos de 31 años
- 2 Entre 31 y 45 años
- 3 Más de 45 años

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en INDUSTRIAS TECNOLOGICAS ALVAREZ INTAL CIA. LTDA. y tus condiciones de trabajo.

3) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 Ventas
- 2 Proyectos
- 3 Planta
- 4 Contabilidad
- 5 Dirección

4) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 Personal directivo
- 2 Personal contable, personal de bodega
- 3 Operador -Auxiliar-
- 4 Personal técnico
- 5 Operador -Pintura-
- 6 Agentes vendedores
- 7 Operador -Suelta-

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.





5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 Generalmente no
- 2 Sí, generalmente de nivel superior
- 3 Sí, generalmente de nivel inferior
- 4 Sí, generalmente del mismo nivel
- 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- 6 No lo sé

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.





6) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

7) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- 1 Sí
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- 4 No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en INDUSTRIAS TECNOLOGICAS ALVAREZ INTAL CIA. LTDA.?

- 0 Menos de 30 días
- 1 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- 2 Más de 6 meses y hasta 1 año
- 3 Más de 1 año y hasta 2 años
- 4 Más de 2 años y hasta 4 años
- 5 Más de 4 años y hasta 8 años
- 6 Más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con INDUSTRIAS TECNOLOGICAS ALVAREZ INTAL CIA. LTDA.?

- 1 Contrato por temporada
- 2 Contratos ocasionales
- 3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- 4 Contrato por destajo
- 5 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
- 6 Contrato de prueba
- 7 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- 8 Trabajo sin contrato
- 9 Soy fijo discontinuo
- 10 Contrato tácito (acuerdo de palabra)

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.





10) Desde que entraste en INDUSTRIAS TECNOLOGICAS ALVAREZ INTAL CIA. LTDA. ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 No
- 2 Sí, una vez
- 3 Sí, dos veces
- 4 Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres ó más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres ó más domingos al mes

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Doble jornada (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche
- 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- 6 Turnos rotatorios con el de noche

14) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 5 Tengo más de una hora de margen

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.





15) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

16) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- 4 Sólo hago tareas muy puntuales
- 5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para INDUSTRIAS TECNOLOGICAS ALVAREZ INTAL CIA. LTDA.?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

19) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- 1 Ninguno
- 2 Algún día excepcionalmente
- 3 De 1 a 5 días al mes
- 4 De 6 a 10 días al mes
- 5 11 o más días al mes

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



20) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 300 dólares o menos
- 2 Entre 301 y 450 dólares
- 3 Entre 451 y 600 dólares
- 4 Entre 601 y 750 dólares
- 5 Entre 751 y 900 dólares
- 6 Entre 901 y 1.200 dólares
- 7 Entre 1.201 y 1.500 dólares
- 8 Entre 1.501 y 1.800 dólares
- 9 Entre 1.801 y 2.100 dólares
- 10 Entre 2.101 y 2.400 dólares
- 11 Entre 2.401 y 2.700 dólares
- 12 Entre 2.701 y 3.000 dólares
- 13 Más de 3.000 dólares

23) Tu salario es:

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión)

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



24) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



25) Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



26) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



27) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

28) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



29) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30) En general ¿dirías que tu salud es?

- 1 Excelente
- 2 Muy buena
- 3 Buena
- 4 Regular
- 5 Mala

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



31) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

32) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.





33) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.

