

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

## ESCUELA DE POSTGRADO

### MAESTRÍA EN SALUD OCUPACIONAL Y DEL MEDIO AMBIENTE



### NIVEL DE EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES LABORALES EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA. TACNA, 2014

Tesis presentada por el Bachiller

**MARTÍN LARRY ROSADO PACHECO**

Para optar el Grado Académico de

**MAGÍSTER EN SALUD OCUPACIONAL Y  
DEL MEDIO AMBIENTE**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2015**



*A Dios por todo.*

*A mis padres por su dedicación.*

*A mi esposa por su paciencia.*

*A mis hermanos por su alegría.*



*Nada, absolutamente nada, se  
obtiene sin sacrificio*

# ÍNDICE GENERAL

<b>RESUMEN</b> .....	<b>5</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>6</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPITULO ÚNICO: RESULTADOS</b> .....	<b>10</b>
1.- TABLAS DE INFORMACIÓN GENERAL .....	11
2.- TABLAS REFERENTES A LAS DIMENSIONES .....	18
2.1. Exigencias psicológicas .....	18
2.2. Control sobre el trabajo.....	30
2.3. Apoyo social y calidad de liderazgo.....	45
2.4. Compensación del trabajo.....	68
2.5. Doble presencia .....	74
3.- DISCUSIÓN.....	81
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>83</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>84</b>
<b>PROPUESTA DE INTERVENCIÓN</b> .....	<b>85</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>92</b>
<b>HEMEROGRAFÍA</b> .....	<b>96</b>
<b>ANEXOS</b>	
Anexo N° 1: Proyecto de Investigación .....	99
Anexo N° 2: Cálculos Estadísticos .....	178
Anexo N° 3: Constancia de investigación.....	180
Anexo N° 4: Matriz de sistematización.....	182

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental comparar el nivel de exposición a los factores psicosociales laborales entre el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud La Esperanza de la ciudad de Tacna.

Se trata de una investigación de tipo observacional, transversal y de campo; y de nivel descriptivo comparativo. Se empleó la técnica del cuestionario para estudiar la variable nivel de exposición a los factores de riesgos psicosociales laborales, la cual se operativizó a través de un instrumento de tipo estructurado, denominado CoPsoQ-istas 21, el cual evalúa el nivel de exposición a factores psicosociales laborales a través de cinco dimensiones, las que calificadas, según puntaje obtenido se estableció en las categorías favorables intermedio y desfavorable.

Las unidades de estudio fueron conformadas por el personal asistencial y administrativo, de ambos géneros que laboran en el Centro de Salud La Esperanza de la ciudad de Tacna.

El análisis de los resultados mostró que el personal de asistencial y administrativo del mencionado centro de salud presentó mayormente una exposición alta a los factores de riesgo psicosociales laborales, alcanzando un porcentaje común del 75.00% en las subdimensiones y del 80% en las dimensiones.

En base a la prueba  $X^2$ , no existe diferencia estadística significativa en el nivel de exposición a los factores psicosociales laborales, entre el personal asistencial y administrativo del mencionado centro de salud.

Consecuentemente, la hipótesis nula es aceptada con un nivel de significación de 0.05, porque el nivel de exposición en ambos grupos fue estadísticamente similar.

**Palabras Claves:** Nivel de exposición, factores de riesgos psicosociales laborales.

## ABSTRACT

This research had as a fundamental aim to identify the exposure level to psychosocial work factors of risk at La Esperanza Asistencial Center in Tacna.

It is an observational, sectional and field study, and descriptive – comparative level Questionary technique was used to study the variable “exposure level to psychosocial work factors of risk, which was operativized by a structured instrument named CoPsoQ-istas 21, that evaluates the level of exposure to this factors.

The study units were conformed by health and administrative personal of the mentioned center.

The outcomes analysis indicated that the assistential and administrative personal of mentioned health center, showed mostly a high exposure to the psychosocial work risk factors reaching a percentage of 75.00% in the sub dimensions and 80% in dimensions.

In base to the test  $X^2$ , there is no statistic significative difference in exposure level to psychosocial work factors of risk between Health and Administrative personal of mentioned health center.

Consequently, null hypothesis is accepted with a significative level of 0.05, because the exposure level in both study groups was statically similar.

**Key Words:** Exposure level, psychosocial work risk factors.

# INTRODUCCIÓN

Las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas suponen un nuevo contexto de la actividad empresarial y productiva. La globalización de la economía, la internacionalización de los mercados, la diversificación de las demandas y preferencias de los consumidores y la fuerte competencia plantean exigencias cada vez mayores a las empresas en su productividad, calidad, reducción de costos, innovación, distribución, comercialización y otros aspectos relevantes. Estas exigencias requieren a su vez actuaciones de las empresas en diversos ámbitos y muy particularmente, en las formas de organizar el trabajo. Además, los cambios tecnológicos, cada vez más fuertes y frecuentes, también tienen importantes consecuencias para la reorganización del trabajo y las actividades que lo configuran. Todos estos cambios requieren una gran capacidad de adaptación de los trabajadores y una gestión mucho más flexible de los recursos humanos por parte de la empresa.

La gestión de calidad, la exigencia de cero defectos, el stock cero, la reingeniería de procesos, etc., son planteamientos que tienen fuertes implicaciones sobre las actividades que se han de realizar en el trabajo y sobre las competencias, conocimientos, habilidades y destrezas que van hacer relevantes para el desempeño del mismo.

Trabajar va siendo cada vez menos una actividad física y pasa a ser sobre todo una actividad mental, de procesamiento de información, de solución de problemas. Todas estas transformaciones llevan a un cambio radical en el concepto de ajuste de la persona al puesto de trabajo y, también cambios fuertes en la gestión y el desarrollo de la propia carrera.

Lo fundamental en la salud ocupacional es asegurar un alto grado de bienestar mental, social y físico para los trabajadores y prevenir toda clase de accidentes e imprevistos, asegurando un lugar de trabajo sin elementos nocivos para su salud y otorgando la seguridad del empleo.

Los factores psicosociales han cobrado especial importancia, por cuanto los estudios acerca del estrés y sus secuelas han mostrado el crecimiento de afecciones Asistencial en la población y con mayor énfasis en la trabajadora, en la que la exposición a condiciones laborales deteriorantes alcanza cifras que pueden catalogarse como un problema emergente de salud pública. El interés por el estudio de los factores psicosociales relacionados con el trabajo se ha ido ampliando en el curso de los últimos años; debido al avance de las evidencias en favor de la relación salud-trabajo y particularmente en la salud mental, dada la relevancia del clima psicosocial en el que ejecuta el trabajo.

Los factores psicosociales de riesgo para la salud, que se originan en la organización del trabajo y generan respuestas de tipo fisiológico, cognitivo y conductual (riesgos laborales), que son conocidos popularmente como estrés y que pueden ser precursores de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. Sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que la actividad laboral, promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten control e interaccionen con los demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar.

La exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de absentismo laboral por motivos de salud y se ha relacionado muy especialmente con problemas de salud altamente prevalentes como las enfermedades cardiovasculares, los trastornos de salud mental y músculo esqueléticos. La combinación de unas altas exigencias con un bajo control sobre el trabajo y con pocas compensaciones dobla el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular, enfermedades que constituyen la principal causa de muerte en el mundo y para los que se ha estimado que 4.354 de ellos fueron atribuibles a las condiciones de trabajo. En su conjunto, entre el 25 y el 40% de los casos de enfermedad cardiovascular podrían ser evitados mediante la eliminación de la exposición laboral a la alta tensión, descompensación entre esfuerzo y compensaciones, trabajo sedentario y a turnos.

La evaluación de riesgos psicosociales debe fundamentarse en la información sobre exposiciones a riesgos psicosociales y no en sus posibles efectos. Evaluar riesgos basándose en información sobre el estado de salud podría conllevar a graves errores. En primer lugar porque los efectos en salud pueden ser tardíos y aparecer tras largos periodos

de latencia, mucho después de la evaluación. En segundo lugar, por las condiciones de trabajo nocivas.

La tesis consta medularmente de un Capítulo Único en el que se presentan los Resultados de la investigación, mediante los cuales se da respuesta a los objetivos y a la hipótesis, mediante tablas, gráficas, interpretaciones, discusión, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se presenta la Bibliografía y la Hemerografía consultadas, así como los Anexos correspondientes, dentro de los cuales se presenta en primer término el proyecto de tesis.





# **CAPÍTULO ÚNICO**

## **RESULTADOS**

**1.- TABLAS DE INFORMACIÓN GENERAL**

**TABLA N° 1**

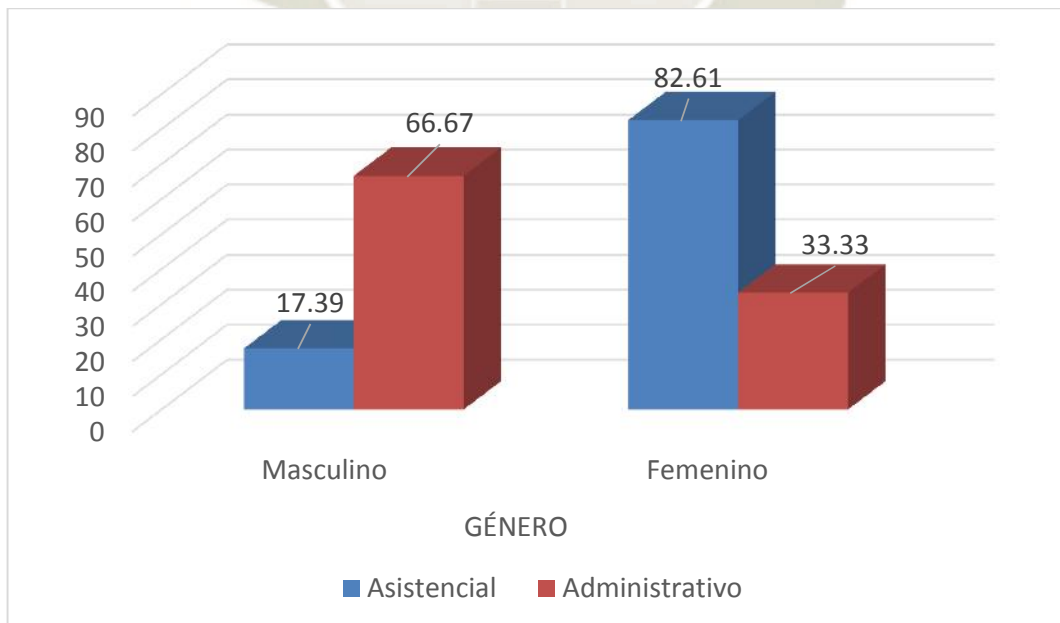
**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO  
SEGÚN GÉNERO**

PERSONAL	GÉNERO				TOTAL	
	Masculino		Femenino			
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	8	17.39	38	82.61	46	100.00
Administrativo	10	66.67	5	33.33	15	100.00

Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**GRÁFICA N° 1**

**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO  
SEGÚN GÉNERO**



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

Se observa que del personal asistencial 46 (100%), la mayoría corresponde al género femenino (82.61%); y del personal administrativo 15 (100%) la mayoría son del género masculino 10 (66.67%).



**TABLA N° 2**

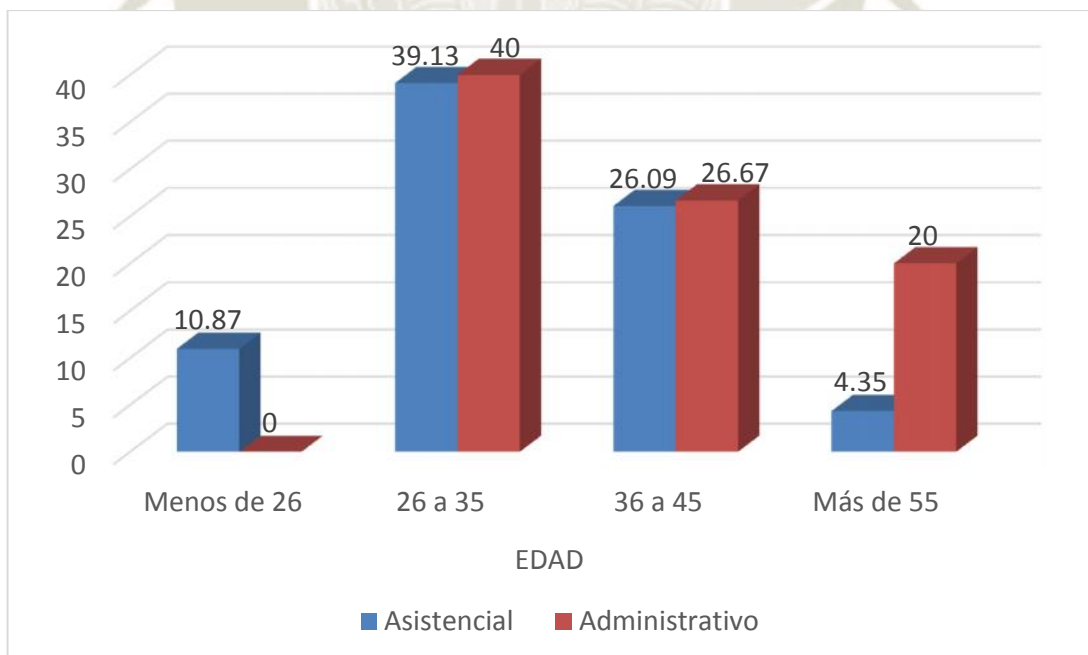
**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO  
SEGÚN EDAD**

De salud	EDAD										TOTAL	
	Menos de 26		26 a 35		36 a 45		46 a 55		Más de 55			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Asistencial	5	10.87	18	39.13	12	26.09	9	19.56	2	4.35	46	100.00
Administrativo	0	0	6	40.00	4	26.67	2	13.33	3	20.00	15	100.00

Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**GRÁFICA N° 2**

**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO  
SEGÚN EDAD**



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

Se aprecia que en el personal asistencial y administrativo predominaron los sujetos cuyas edades oscilan entre 26 a 45 años; siendo los de menores de 26 y mayores de 55 años, los que menos laboran en este centro de salud.



**TABLA N° 3**

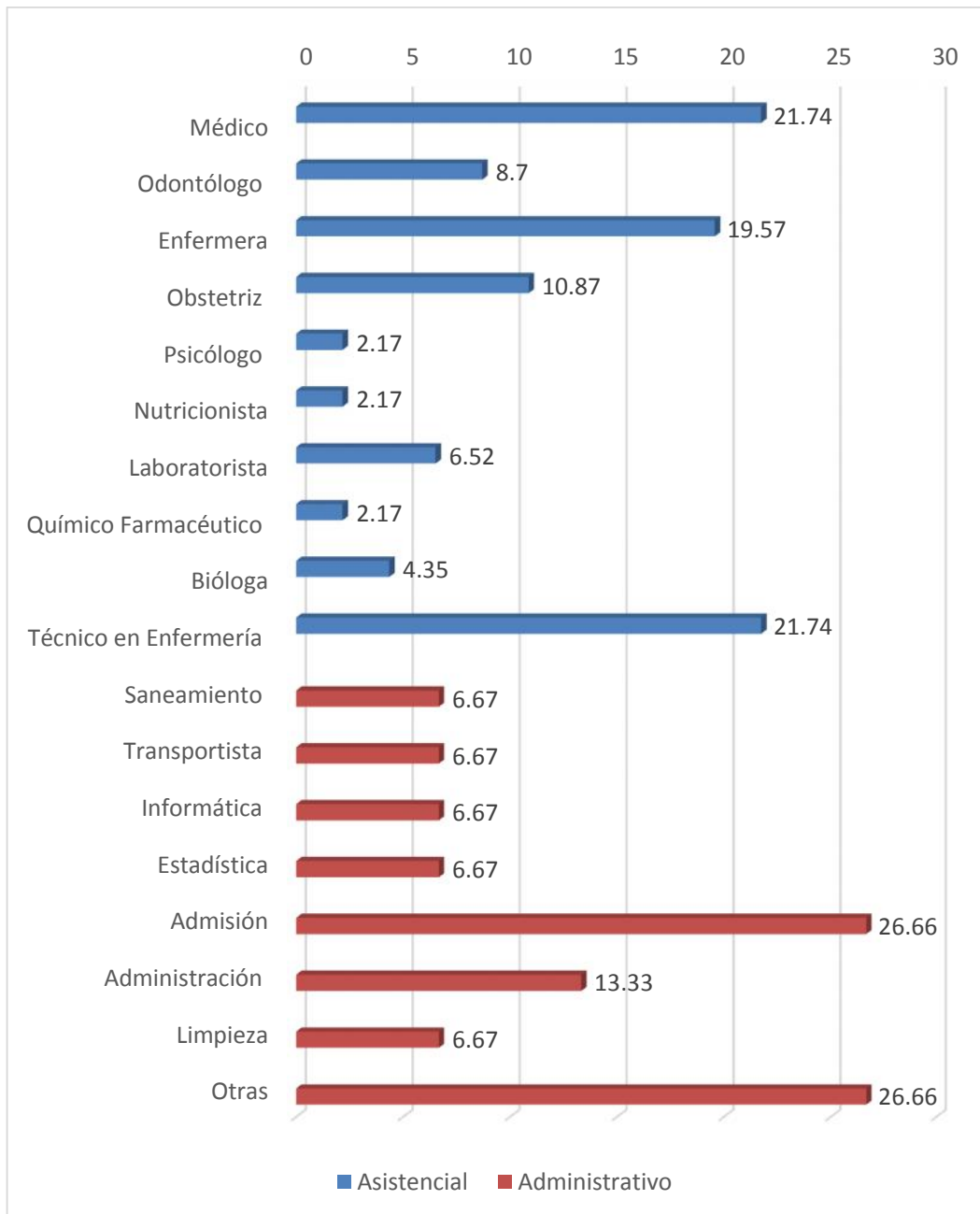
**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE  
ACUERDO OCUPACIÓN/PROFESIÓN**

OCUPACIÓN PROFESIÓN	ASISTENCIAL		ADMINISTRATIVO	
	N°	%	N°	%
Médico	10	21.74		
Odontólogo	4	8.70		
Enfermera	9	19.57		
Obstetriz	5	10.87		
Psicólogo	1	2.17		
Nutricionista	1	2.17		
Laboratorista	3	6.52		
Químico Farmacéutico	1	2.17		
Bióloga	2	4.35		
Técnico en Enfermería	10	21.74		
Saneamiento			1	6.67
Transportista			1	6.67
Informática			1	6.67
Estadística			1	6.67
Admisión			4	26.66
Administración			2	13.33
Limpieza			1	6.67
Otras			4	26.66
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

**GRÁFICA N° 3**

**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE  
ACUERDO OCUPACIÓN/PROFESIÓN**



**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

La ocupación o profesión predominante en el personal asistencial corresponde a médico y técnico de enfermería con el 21.74%, y las minoritarias a nutricionista, psicólogo y químico farmacéutico cada uno, con el 2.17%.

En el personal administrativo, predominaron las ocupaciones minoritarias que fueron saneamiento, transportista, informática, estadística y limpieza con el 6.67% cada uno y mayormente admisión y otras con un 26.66%.



## 2.- TABLAS REFERENTES A LAS DIMENSIONES

### 2.1. Exigencias psicológicas

**TABLA N° 4**

### **EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS																															
	28 a								28 b								28 c								28 d							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	30	65.22	10	21.74	6	13.04	46	100.00	5	10.87	11	23.91	30	65.22	46	100.00	13	28.26	5	10.87	28	60.87	46	100.00	7	15.22	8	17.39	31	67.39	46	100.00
Administrat.	9	60.00	5	33.33	1	6.67	15	100.00	1	6.67	4	26.66	10	66.67	15	100.00	14	93.33	0	0	1	6.67	15	100.00	14	93.33	0	0	1	6.67	15	100.00

**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

#### **Leyenda:**

- 28 a: trabajo rápido.
- 28 b: irregularidad en la distribución del trabajo acumulado.
- 28 c: trabajo al día.
- 28 d: disponibilidad de tiempo para realizar el trabajo.
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 4

### EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Leyenda:**

- 28 a: trabajo rápido.
- 28 b: irregularidad en la distribución del trabajo acumulado.
- 28 c: trabajo al día.
- 28 d: disponibilidad de tiempo para realizar el trabajo.
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

El personal asistencial está mayormente siempre o muchas veces dispuesto a trabajo rápido con el 65.22%; no permitiendo la acumulación del mismo con el 65.22%, no pudiendo mantener su labor al día con el 60.87%, teniendo mayormente escasas de tiempo para su cumplimiento con el 67.39%.

En el personal administrativo, el comportamiento de las exigencias psicológicas cuantitativas es similar al del personal asistencial, en lo referente al trabajo rápido, acumulación del mismo por irregularidad en su distribución, pero difiere en lo concerniente a mantenimiento del trabajo al día y disponibilidad de tiempo para hacer el trabajo en que, el personal administrativo lo cumple mayormente siempre o frecuentemente.



**TABLA N° 5**

**EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES																							
	29 h								29 g								29 f							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	7	15.22	12	26.08	27	58.70	46	100.00	8	17.39	11	23.91	27	58.70	46	100.00	5	10.87	10	21.74	31	67.39	46	100.00
Administrativo	4	26.67	2	13.33	9	60.00	15	100.00	2	13.33	3	20.00	10	66.67	15	100.00	3	20.00	1	6.67	11	73.33	15	100.00

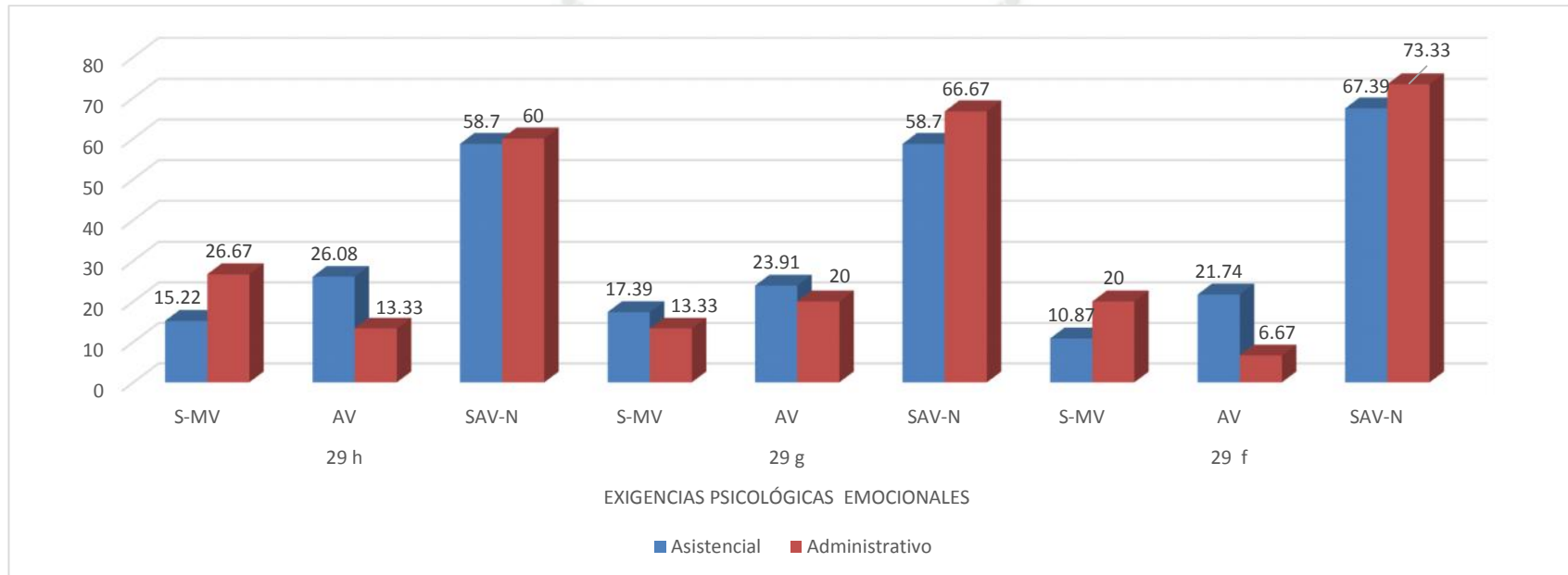
**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

**Leyenda:**

- 29 h: situaciones desgastadoras emocionalmente.
- 29 g: trabajo desgastador emocionalmente
- 29 f: cuesta olvidar los problemas laborales.
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 5

### EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Legenda:**

- 29 h: situaciones desgastadoras emocionalmente.
- 29 g: trabajo desgastador emocionalmente
- 29 f: cuesta olvidar los problemas laborales.
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

La exposición del personal asistencial y administrativo a las exigencias psicológicas emocionales es similar. Si bien ambos, según estos resultados no están mayormente expuestos a situaciones desgastantes emocionalmente (58.70% y 60.00%) respectivamente, por ende su labor no es muy desgastante (67.39%) y olvidan fácilmente los problemas laborales (63.33%).



**TABLA N° 6**

**EXIGENCIA DE ESCONDER EMOCIONES EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	EXIGENCIA DE ESCONDER EMOCIONES															
	29 d								29 e							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	5	10.87	3	6.52	38	82.61	46	100	10	21.74	5	10.87	31	67.39	46	100
Administrat.	8	53.33	2	13.33	5	33.34	15	100	6	40.00	2	13.33	7	46.67	15	100

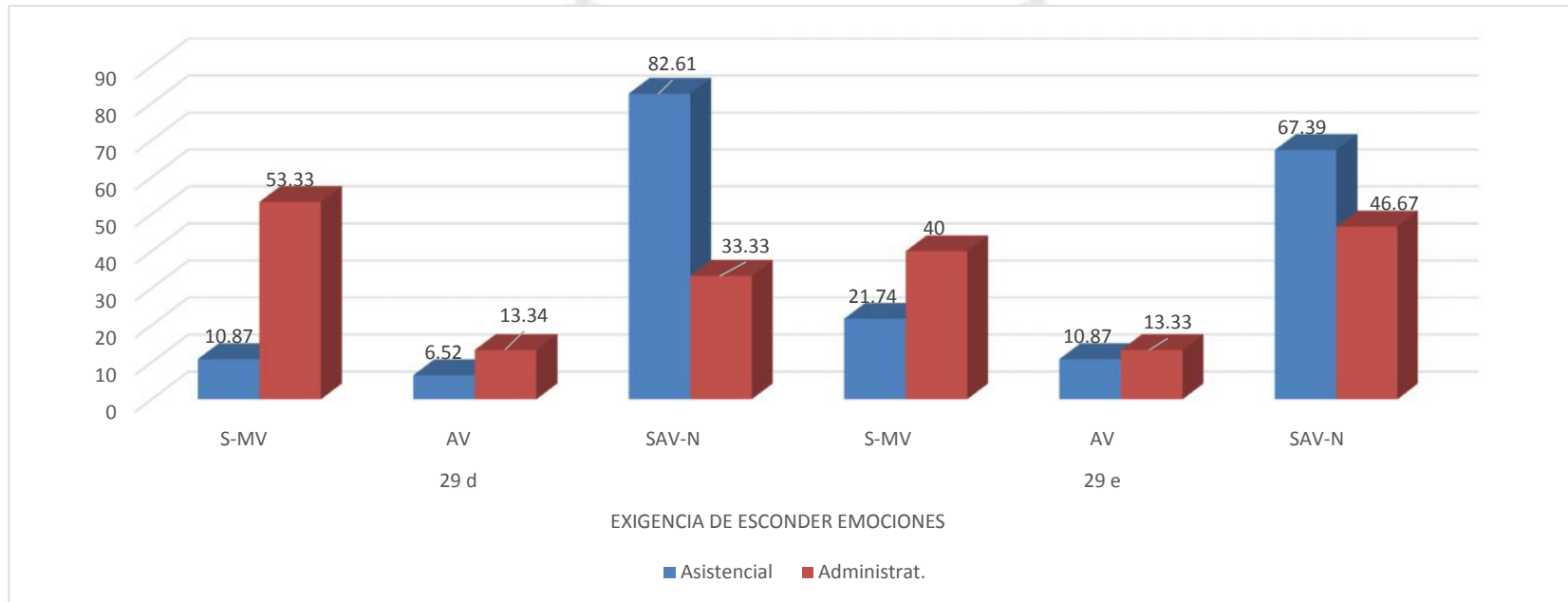
Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Leyenda:**

- 29 d: callar la opinión laboral
- 29 e: supresión de emociones
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 6

### EXIGENCIA DE ESCONDER EMOCIONES EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Legenda:**

- 29 d: callar la opinión laboral
- 29 e: supresión de emociones
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

Si bien el personal asistencial raramente calla su opinión laboral y suprime sus emociones, con el 82.61% y 67.39%, los administrativos callan su opinión laboral siempre o mayormente con el 53.33%, pero casi nunca o nunca reprimen su respuesta emocional, con el 46.67%.



**TABLA N° 7**

**EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS EN TRABAJADORES ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVOS**

PERSONAL	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS																															
	29 a								29 b								29 c								31 h							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	24	52.17	12	26.09	10	21.74	46	100.0	36	78.26	7	15.22	3	6.52	46	100.0	18	39.13	12	26.09	16	34.78	46	100.0	41	89.13	0	0	5	10.87	46	100.0
Administrat.	10	66.67	4	26.67	1	6.66	15	100.0	10	66.67	3	20.00	2	13.33	15	100.0	7	46.67	3	20.00	5	33.33	15	100.0	10	66.67	4	26.67	1	6.66	15	100.0

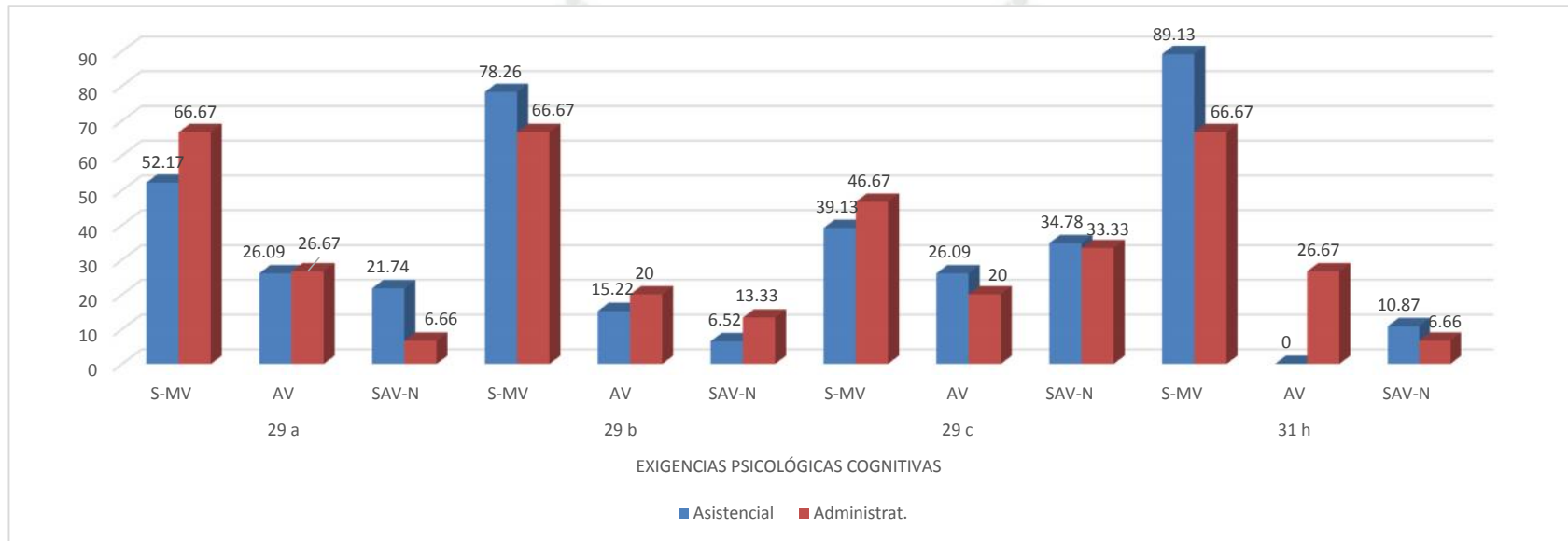
**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

**Leyenda:**

- 29 a: memorización continua
- 29 b: decisiones rápidas
- 29 c: decisiones difíciles
- 31 h: muchos conocimientos
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 7

### EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS EN TRABAJADORES ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVOS



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Leyenda:**

- 29 a: memorización continua
- 29 b: decisiones rápidas
- 29 c: decisiones difíciles
- 31 h: muchos conocimientos
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

El personal asistencial tiene que memorizar continuamente (52.17%), tomar decisiones rápidas (78.26%), difíciles (39.13%) y manejar muchos conocimientos (89.13%), con mayor frecuencia que el personal administrativo, el cual está expuesto a este tipo de exigencia psicológica cognitiva en menor frecuencia, a excepción de la memorización continua que la realizan siempre y muchas veces en el 66.67%.



## 2.2. Control sobre el trabajo

**TABLA N° 8**

**INFLUENCIA DEL TRABAJADOR EN LA DECISIÓN Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	INFLUENCIA DEL TRABAJADOR EN LA DECISIÓN Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO																															
	30 a								30 b								30 g								30 h							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	16	34.78	8	17.39	22	47.83	46	100.0	15	32.61	7	15.22	24	52.17	46	100.0	32	69.56	10	21.74	4	8.70	46	100.0	29	63.04	5	10.87	12	26.09	46	100.0
Administrat.	8	53.33	4	26.67	3	20.00	15	100.0	5	33.33	5	33.33	5	33.33	15	100.0	7	46.67	3	20.00	5	33.33	15	100.0	7	46.67	2	13.33	6	40.00	15	100.0

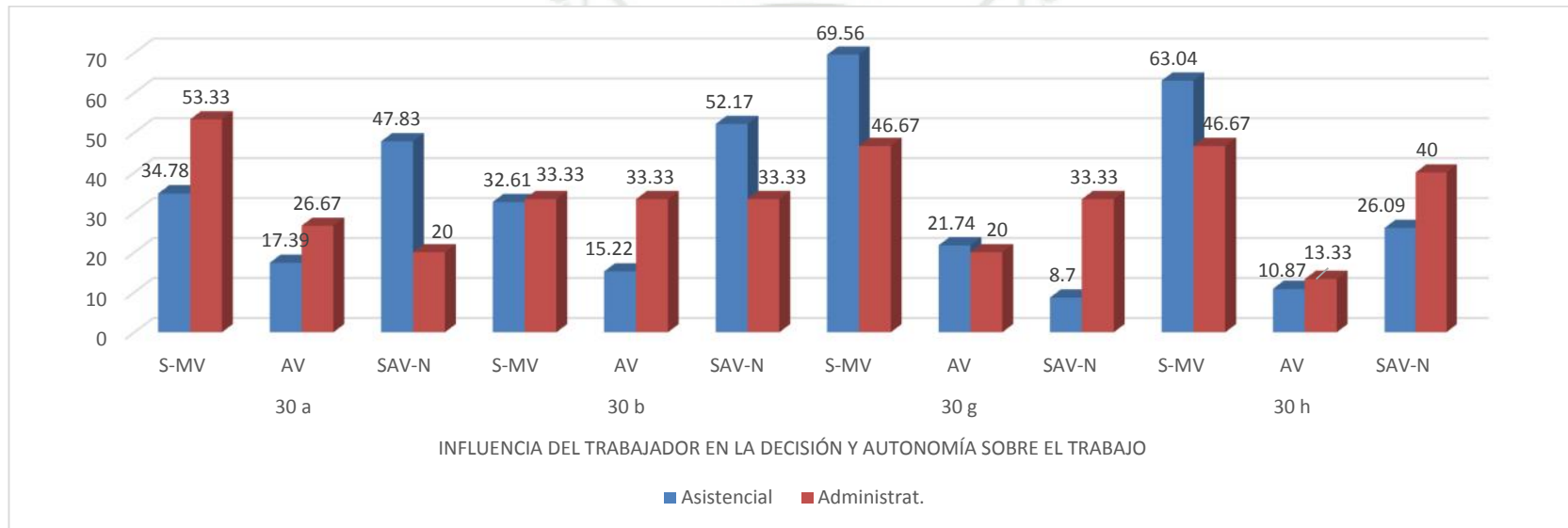
Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Leyenda:**

- 30 a: mucha influencia
- 30 b: influencia sobre la cantidad de trabajo
- 30 g: tiene en cuenta su opinión
- 30 h: influencias sobre el orden
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 8

### INFLUENCIA DEL TRABAJADOR EN LA DECISIÓN Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

#### Leyenda:

- 30 a: mucha influencia
- 30 b: influencia sobre la cantidad de trabajo
- 30 g: tiene en cuenta su opinión
- 30 h: influencias sobre el orden
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

El personal asistencial tiene más influencia en la cantidad de trabajo (52.17%), se tiene más en cuenta su opinión cuando se le asigna tareas (69.56%), y tiene asimismo más ingerencia en el orden en las que las realiza (63.04%), que el personal administrativo, en los cuales en cambio, tiene mucha influencia (53.33%), al menos en frecuencia, que su homólogo de salud (34.78%).



**TABLA N° 9**

**POSIBILIDADES DE DESARROLLO EN EL TRABAJO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	POSIBILIDADES DE DESARROLLO EN EL TRABAJO																															
	31 a								31 b								31 c								31 g							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	42	91.30	2	4.35	2	4.35	46	100.0	41	89.13	2	4.35	3	6.52	46	100.0	40	86.95	2	4.35	4	8.70	46	100.0	38	82.61	3	6.52	5	10.87	46	100.0
Administrat.	12	80.00	3	20.00	0	0	15	100.0	12	80.00	2	13.33	1	6.67	15	100.0	13	86.66	1	6.67	1	6.67	15	100.0	13	86.66	1	6.67	1	6.67	15	100.0

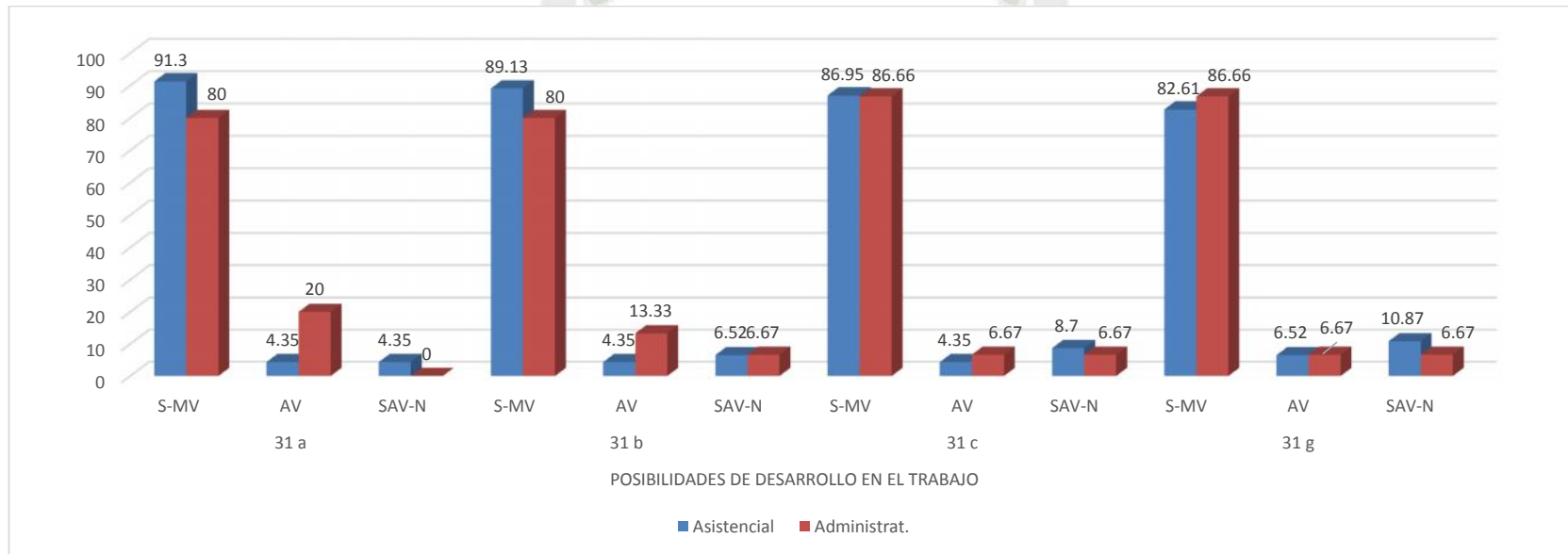
**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

**Leyenda:**

- 31 a: iniciativa en el trabajo
- 31 b: aprendizaje de nuevos conocimientos
- 31 c: aplicación de habilidades y conocimientos
- 31 g: trabajo variado
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 9

### POSIBILIDADES DE DESARROLLO EN EL TRABAJO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

#### Legenda:

- 31 a: iniciativa en el trabajo
- 31 b: aprendizaje de nuevos conocimientos
- 31 c: aplicación de habilidades y conocimientos
- 31 g: trabajo variado
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

El personal asistencial, respecto a las posibilidades de desarrollo en el trabajo, (91.30%) tiene más iniciativa, y disponibilidad para aprender nuevos conocimientos (89.13%). En cambio el personal administrativo ostenta el trabajo más variado (86.66%). En lo que concierne a aplicación de conocimientos y habilidades, ambos grupos de estudio prácticamente igualan sus frecuencias.



**TABLA N° 10**

**CONTROL SOBRE LOS TIEMPOS DE TRABAJO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	CONTROL SOBRE LOS TIEMPOS DE TRABAJO																															
	30 c								30 d								30 e								30 f							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	12	26.09	9	19.56	25	54.35	46	100.0	20	43.48	6	13.04	20	43.48	46	100.0	3	6.52	4	8.70	39	84.78	46	100.0	1	2.17	4	8.70	41	89.13	46	100.0
Administrat.	8	53.34	5	33.33	2	13.33	15	100.0	7	46.67	2	13.33	6	40.00	15	100.0	2	13.33	2	13.33	11	73.34	15	100.0	2	13.33	0	0	13	86.67	15	100.0

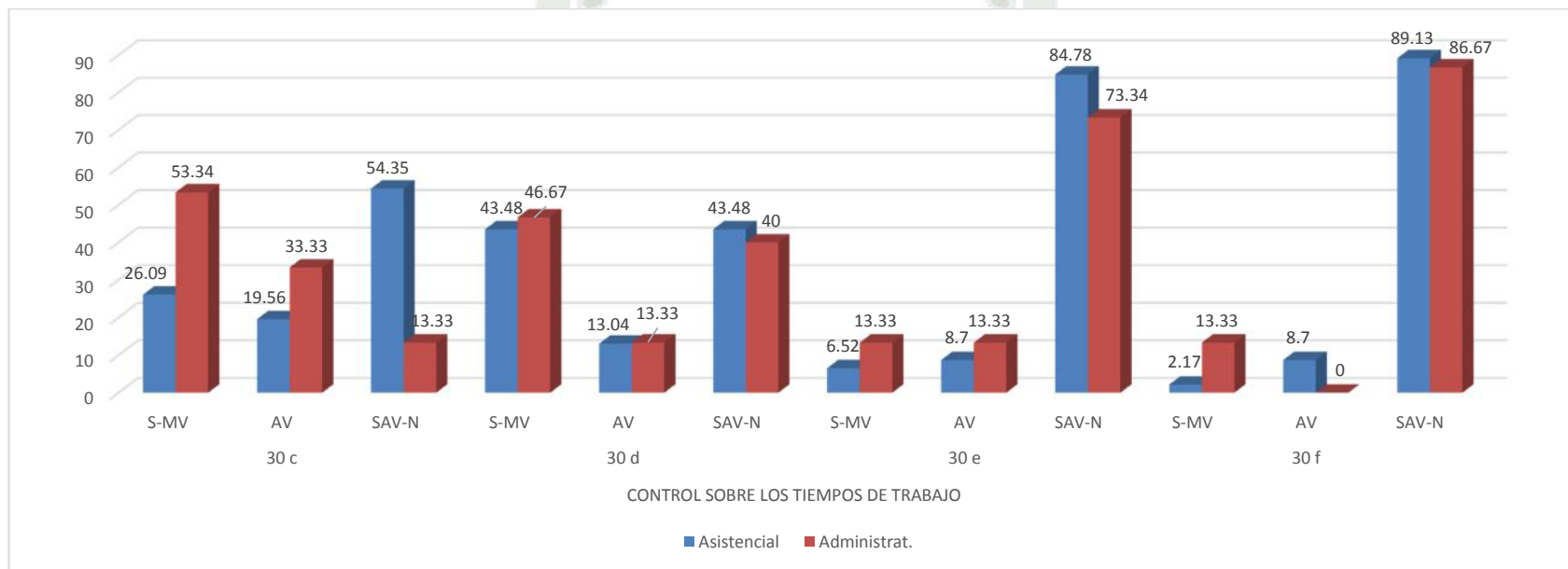
**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

**Leyenda:**

- 30 c: decisión para descansar
- 30 d: decisión sobre la ocasión para vacaciones
- 30 e: interrupción labor por charla
- 30 f: dejar el puesto de trabajo sin permiso
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 10

### CONTROL SOBRE LOS TIEMPOS DE TRABAJO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Leyenda:**

- 30 c: decisión para descansar
- 30 d: decisión sobre la ocasión para vacaciones
- 30 e: interrupción labor por charla
- 30 f: dejar el puesto de trabajo sin permiso
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

En lo referente al manejo de los tiempos de trabajo, el personal asistencial en un 54.35% y 84.78% alguna vez o nunca tomó la decisión para descansar e interrumpió su labor por charla y dejó el puesto de trabajo sin permiso, un 43.48% tiene y no la decisión sobre la ocasión para tomar vacaciones.

El personal administrativo siempre o muchas veces decide cuando descansar y sobre la ocasión para vacacionar en un 53.34% y 46.67% respectivamente, mientras que un 73.34% y un 86.67% solamente alguna vez o nunca interrumpieron su labor por charla y dejaron el puesto de trabajo sin permiso.



**TABLA N° 11**

**SENTIDO DEL TRABAJO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	SENTIDO DEL TRABAJO																							
	31 f								31 d								31 e							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	39	84.78	3	6.52	4	8.70	46	100.0	40	86.96	3	6.52	3	6.52	46	100.0	43	93.48	0	0	3	6.52	46	100.0
Administrat.	12	80.00	1	6.67	2	13.33	15	100.0	13	86.66	1	6.67	1	6.67	15	100.0	14	93.33	1	6.67	0	0	15	100.0

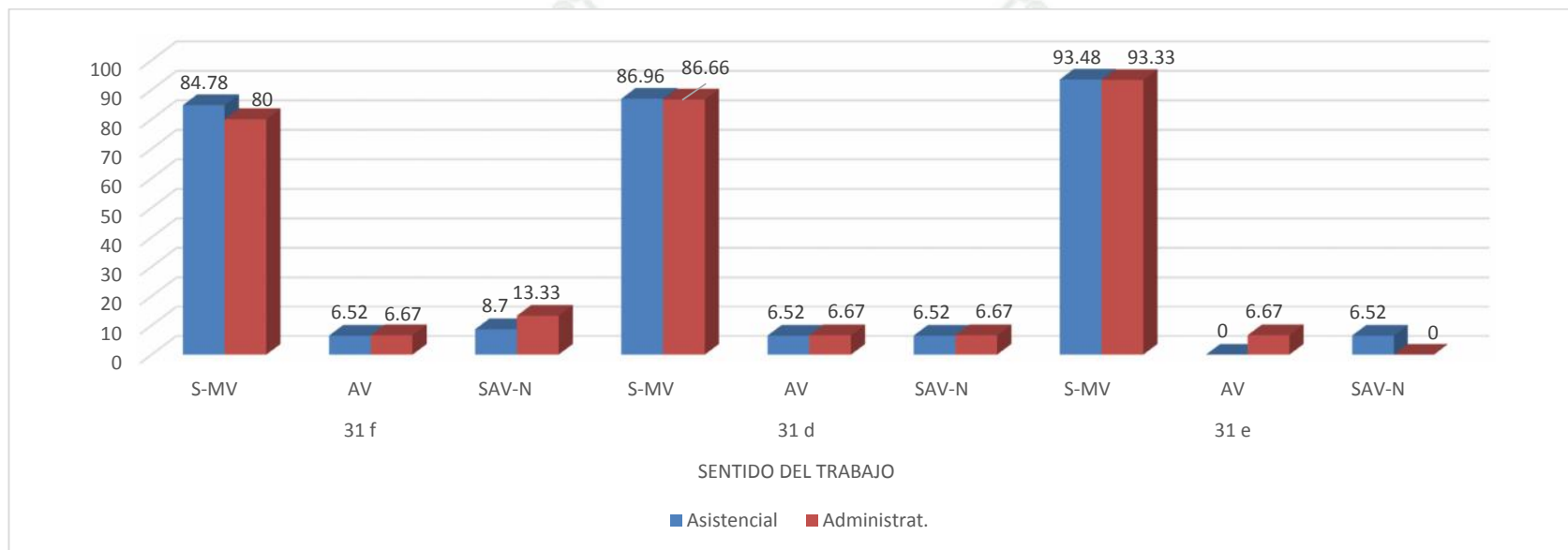
**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

**Legenda:**

- 31 f: tienen sentido tus tareas
- 31 d: importancia de las tareas
- 31 e: compromiso con la profesión
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 11

### SENTIDO DEL TRABAJO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Leyenda:**

- 31 f: tienen sentido tus tareas
- 31 d: importancia de las tareas
- 31 e: compromiso con la profesión
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

En lo que respecta a sentido en el trabajo, el personal asistencial demostró tener más sentido en sus tareas (84.78%) que el personal administrativo (80.00%). Sin embargo, ambos grupos prácticamente igualaron sus frecuencias más altas en la dación de la importancia merecida a sus tareas (86.99% y 86.66%) y en el compromiso con la profesión (93.48% y 93.33%) respectivamente.



**TABLA N° 12**

**INTEGRACIÓN EN LA EMPRESA EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	INTEGRACIÓN EN LA EMPRESA																							
	31 i								31 k								31 l							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	33	71.74	3	6.52	10	21.74	46	100.0	37	80.43	3	6.52	6	13.04	46	100.0	36	78.26	2	4.35	8	17.39	46	100.0
Administrat.	9	60.00	3	20.00	3	20.00	15	100.0	13	86.67	1	6.67	1	6.67	15	100.0	12	80.00	3	20.00	0	0	15	100.0

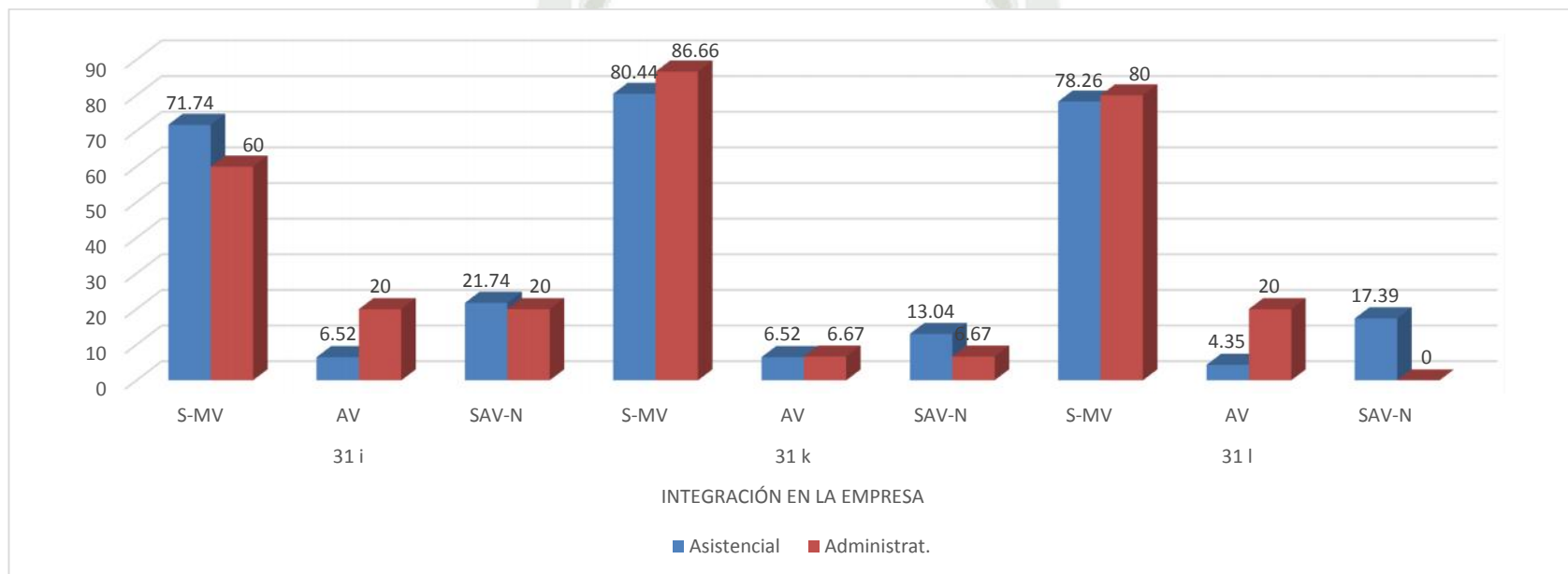
**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

**Leyenda:**

- 31 i: permanencia en la empresa
- 31 k: identidad empresarial
- 31 l: importancia de la empresa para ti
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 12

### INTEGRACIÓN EN LA EMPRESA EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

#### Leyenda:

- 31 i: permanencia en la empresa
- 31 k: identidad empresarial
- 31 l: importancia de la empresa para ti
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

El personal asistencial, respecto a la integración con la empresa, gustaría de permanecer en su puesto de trabajo por el resto de su vida con mayor frecuencia (71.74%). En cambio, el personal administrativo pareció tener relativa mayor identidad empresarial (86.66%) y justipreciar mejor la empresa (80.00%) que el grupo anterior.



### 2.3. Apoyo social y calidad de liderazgo

**TABLA N° 13**  
**PREVISIBILIDAD EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	PREVISIBILIDAD															
	33 h								33 i							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	29	63.04	4	8.70	13	28.26	46	100.0	30	65.22	6	13.04	10	21.74	46	100.0
Administrat.	6	40.00	4	26.67	5	33.33	15	100.0	2	13.33	4	26.67	9	60.00	15	100.0

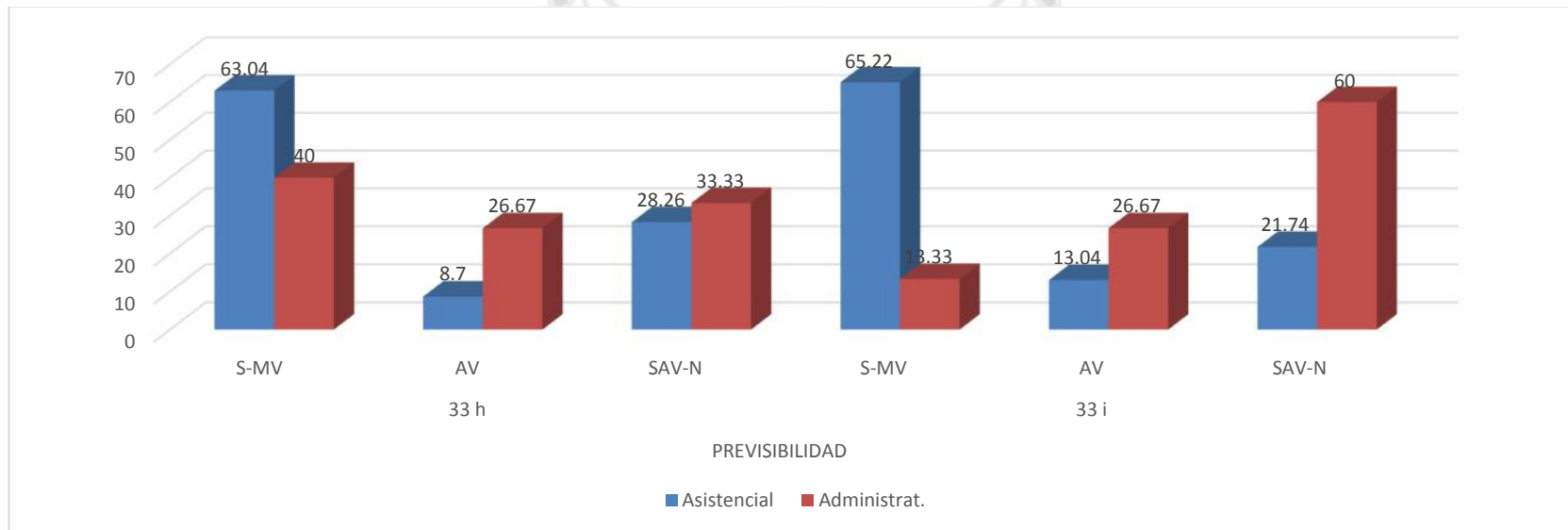
**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

**Leyenda:**

- 33 h: aviso de cambios
- 33 i: recibir la información necesaria para realizar tu trabajo
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

### GRÁFICA N° 13

#### PREVISIBILIDAD EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Leyenda:**

- 33 h: aviso de cambios
- 33 i: recibir la información necesaria para realizar tu trabajo
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

El personal asistencial recibe con suficiente antelación la información de los cambios (63.04%), que pueden afectar su futuro y la información necesaria para realizar su trabajo (65.22%), con mayor frecuencia que el personal administrativo.



**TABLA N° 14**

**CLARIDAD DE ROL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	CLARIDAD DE ROL																															
	33 a								33 c								33 d								33 f							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	26	56.52	6	13.04	14	30.44	46	100.0	41	89.13	1	2.17	4	8.70	46	100.0	37	80.43	4	8.70	5	10.87	46	100.0	36	78.26	3	6.52	7	15.22	46	100.0
Administrat.	7	46.67	3	20.00	5	33.33	15	100.0	15	100.0	0	0	0	0	15	100.0	14	93.33	1	6.67	0	0	15	100.0	13	86.66	2	13.34	0	0	15	100.0

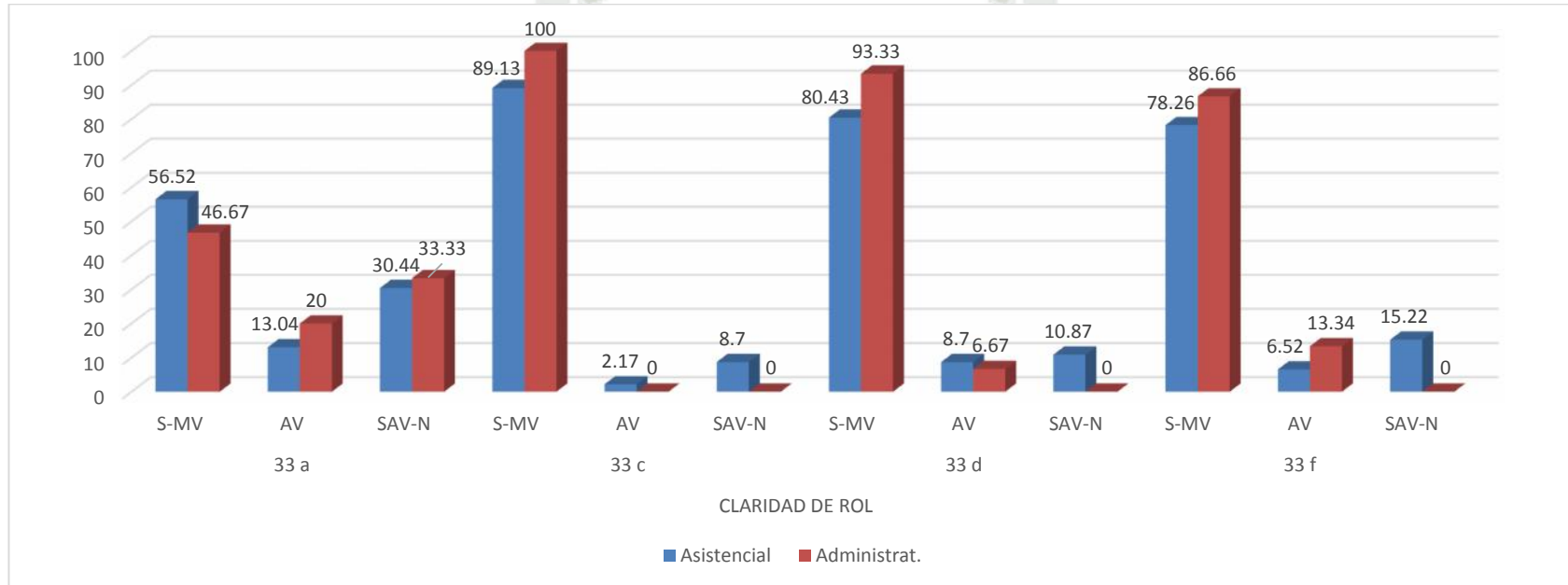
**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

**Leyenda:**

- 33 a: autonomía en el trabajo
- 33 c: objetivos claros
- 33 d: conocimiento de tareas
- 33 f: conocimiento de lo que se espera de ti
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 14

### CLARIDAD DE ROL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Leyenda:**

- 33 a: autonomía en el trabajo
- 33 c: objetivos claros
- 33 d: conocimiento de tareas
- 33 f: conocimiento de lo que se espera de ti
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

El personal asistencial y administrativo en su mayoría sabe del margen de autonomía, de objetivos claros, del conocimiento de sus tareas y de lo que se espera de ellos en su trabajo. Sin embargo, resalta el personal administrativo que en un 100% sabe que su trabajo tiene objetivos claros. Cabe resaltar que el personal administrativo en la mayoría 46.67% tiene autonomía en su trabajo, el porcentaje restante solo la tiene algunas veces, solamente alguna vez o nunca.



**TABLA N° 15**

**CONFLICTO DE ROL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	CONFLICTO DE ROL																															
	33 b								33 e								33 g								33 j							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	24	52.18	9	19.56	13	28.26	46	100.0	41	89.13	0	0	5	10.87	46	100.0	13	28.26	8	17.39	25	54.35	46	100.0	4	8.70	13	28.26	29	63.04	46	100.0
Administrat.	9	60.00	4	26.67	2	13.33	15	100.0	13	86.66	1	6.67	1	6.67	15	100.0	8	53.33	4	26.67	3	20.00	15	100.0	3	20.00	4	26.67	8	53.33	15	100.0

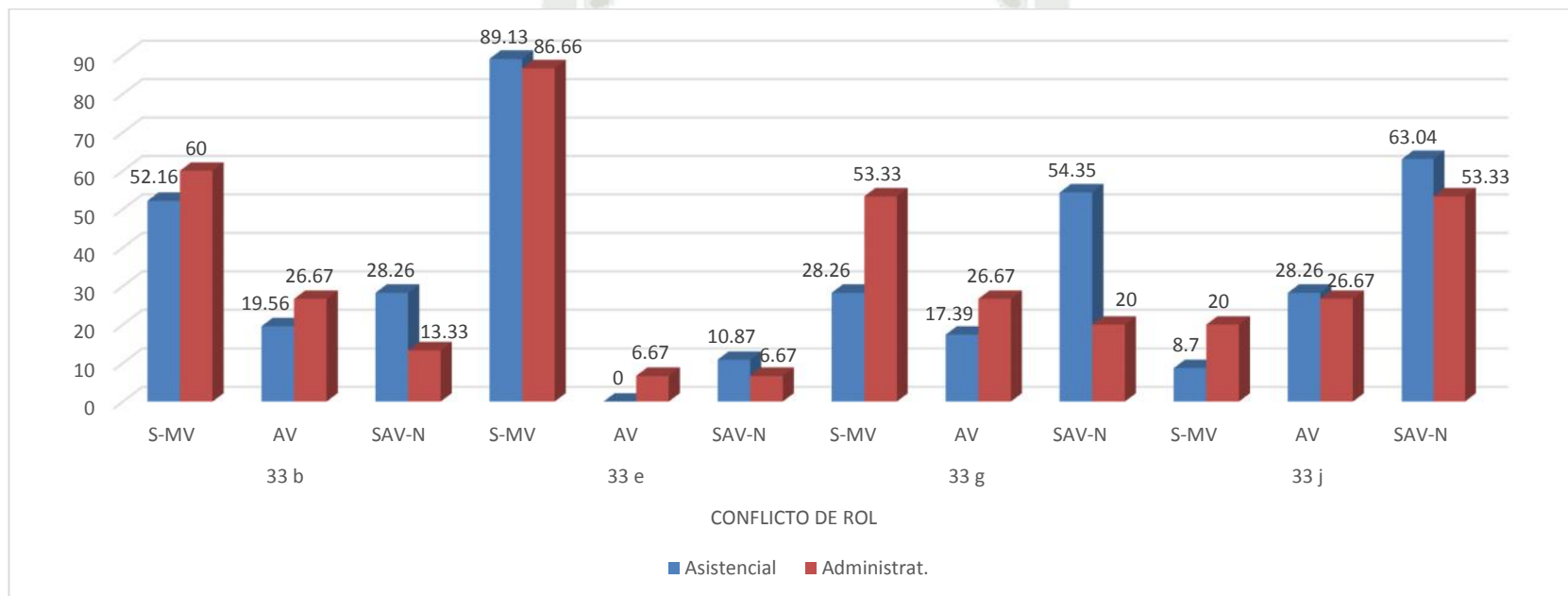
**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

**Leyenda:**

- 33 b: trabajo no siempre aceptado
- 33 e: compromiso con la profesión
- 33 g: tener que hacer tareas equivocadas
- 33 j: tener que hacer tareas innecesarias
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 15

### CONFLICTO DE ROL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

#### Leyenda:

- 33 b: trabajo no siempre aceptado
- 33 e: compromiso con la profesión
- 33 g: tener que hacer tareas equivocadas
- 33 j: tener que hacer tareas innecesarias
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

El personal asistencial y administrativo respecto al conflicto de rol, tienen en su mayoría (89.13% y 86.66%) más compromiso con su profesión.

El personal asistencial mayormente (63.04%) alguna vez o nunca ha tenido que realizar tareas innecesarias. En cambio, el personal administrativo, con mayor frecuencia tiene que realizar tareas aceptadas muchas veces equivocadas y trabajo no siempre aceptado (53.33% y 60%) respectivamente.



**TABLA N° 16**

**CALIDAD DE LIDERAZGO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	CALIDAD DE LIDERAZGO																															
	36 a								36 b								36 c								36 d							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	37	80.43	0	0	9	19.57	46	100.0	37	80.43	1	2.17	8	17.40	46	100.0	35	76.08	3	6.52	8	17.40	46	100.0	35	76.08	4	8.70	7	15.22	46	100.0
Administrat.	12	80.00	1	6.67	2	13.33	15	100.0	12	80.00	2	13.33	1	6.67	15	100.0	11	73.33	2	13.33	2	13.33	15	100.0	11	73.33	2	13.33	2	13.33	15	100.0

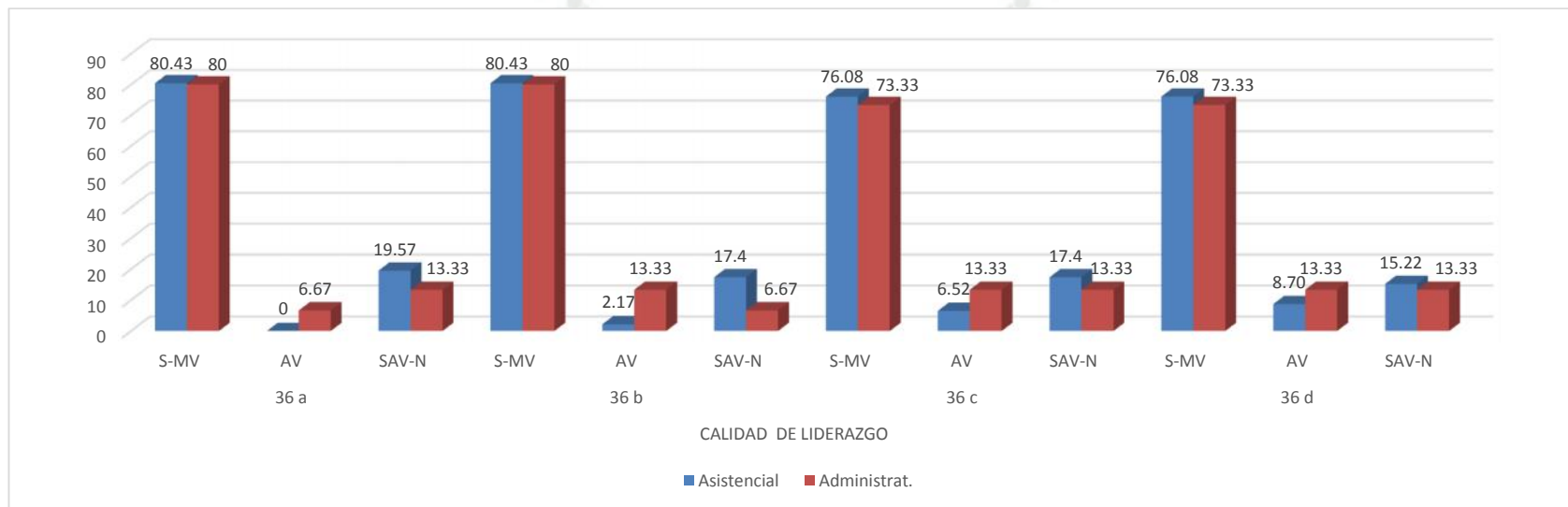
**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

**Legenda:**

- 36 a: oportunidad de desarrollo profesional
- 36 b: planifican bien el trabajo
- 36 c: resuelven bien los conflictos
- 36 d: comunicación adecuada con los trabajadores
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 16

### CALIDAD DE LIDERAZGO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

#### Legenda:

- 36 a: oportunidad de desarrollo profesional
- 36 b: planifican bien el trabajo
- 36 c: resuelven bien los conflictos
- 36 d: comunicación adecuada con los trabajadores
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

En lo que respecta a calidad de liderazgo, tanto el personal asistencial como el administrativo aseguran en su mayoría, que siempre o muchas veces tienen buenas oportunidades de desarrollo profesional y planifican bien el trabajo (80.43%) (80.00%) respectivamente. Sin embargo el personal asistencial tiene una ligera ventaja frente a su homólogo, en la resolución conveniente de los conflictos y en la adecuada comunicación con los trabajadores (76.08%).



**TABLA N° 17**

**APOYO SOCIAL DE SUPERIORES EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	APOYO SOCIAL DE SUPERIORES																							
	34 d								34 e								34 f							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	38	82.61	1	2.17	7	15.22	46	100.0	36	78.26	4	8.70	6	13.04	46	100.0	36	78.26	5	10.87	5	10.87	46	100.0
Administrat.	11	73.34	2	13.33	2	13.33	15	100.0	11	73.34	2	13.33	2	13.33	15	100.0	9	60.00	3	20.00	3	20.00	15	100.0

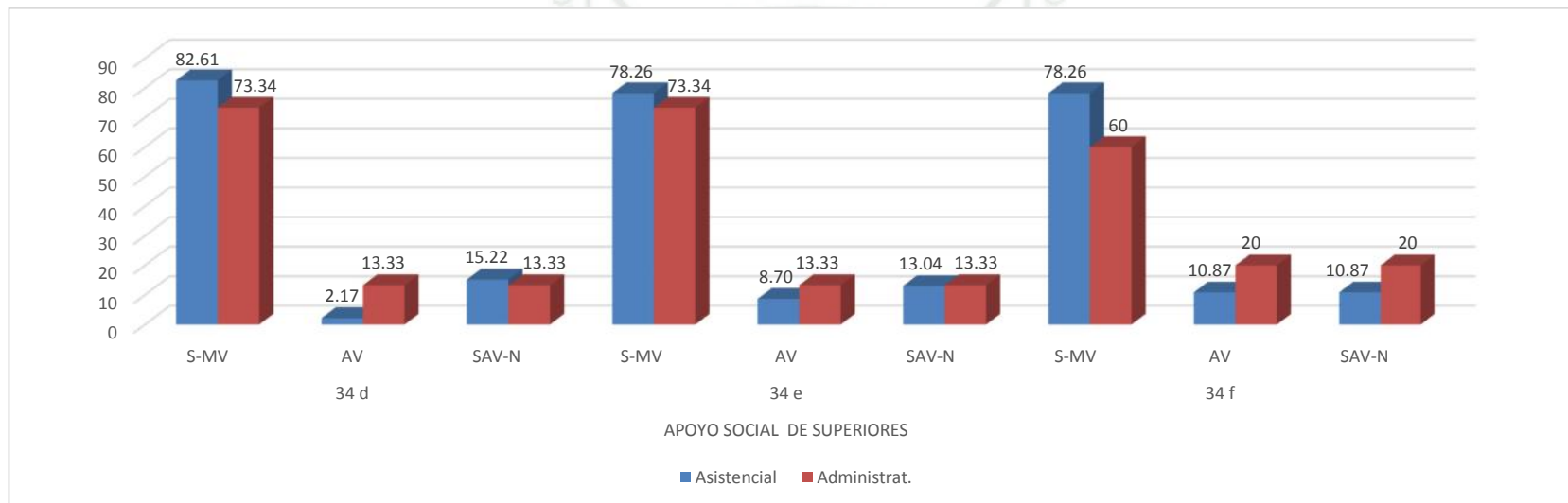
**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

**Leyenda:**

- 34 d: recepción de ayuda del inmediato superior
- 34 e: disposición del inmediato superior a escuchar tus problemas
- 34 f: hablar con el superior sobre tu trabajo
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 17

### APOYO SOCIAL DE SUPERIORES EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Legenda:**

- 34 d: recepción de ayuda del inmediato superior
- 34 e: disposición del inmediato superior a escuchar tus problemas
- 34 f: hablar con el superior sobre tu trabajo
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

El personal asistencial aventaja a su análogo administrativo en la recepción de ayuda del inmediato superior (82.60%), en la disponibilidad de este último a escuchar sus problemas laborales (78.26%) y en la oportunidad de hablar con el superior sobre la manera cómo lleva su trabajo (78.26%).



**TABLA N° 18**

**APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS																							
	34 a								34 b								34 c							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	36	78.26	8	17.39	2	4.35	46	100.0	34	73.91	3	6.52	9	19.57	46	100.0	37	80.44	3	6.52	6	13.04	46	100.0
Administrat.	11	73.34	2	13.33	2	13.33	15	100.0	9	60.00	2	13.33	4	26.67	15	100.0	7	46.67	5	33.33	3	20.00	15	100.0

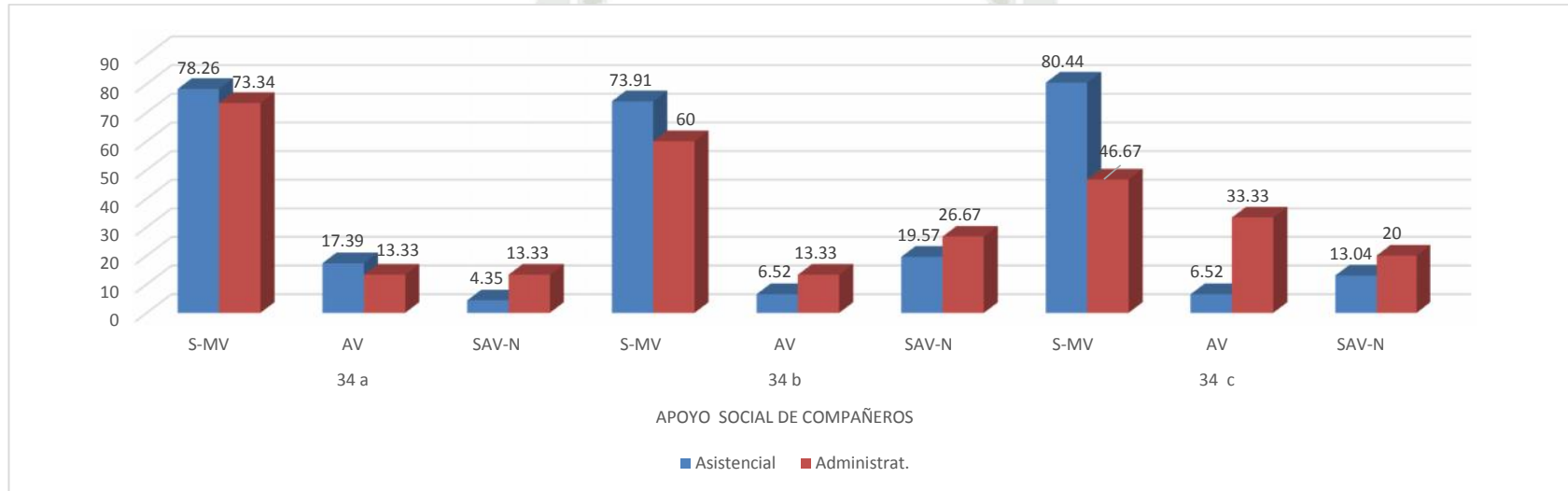
**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

**Leyenda:**

- 34 a: ayuda de tus compañeros
- 34 b: disponibilidad de tus compañeros a escuchar tus problemas
- 34 c: hablar con tus compañeros sobre tu trabajo
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 18

### APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



**Fuente:** Matriz de Sistematización (EP).

**Leyenda:**

- 34 a: ayuda de tus compañeros
- 34 b: disponibilidad de tus compañeros a escuchar tus problemas
- 34 c: hablar con tus compañeros sobre tu trabajo
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

En relación al apoyo social de los compañeros, el personal asistencial recibe con mayor frecuencia ayuda de aquellos (78.26%), inclusive éstos muestran especial disponibilidad para escuchar sus problemas en el trabajo (73.91%), y pueden hablar mejor con sus compañeros respecto de cómo lleva su trabajo (80.44%).



TABLA N° 19

**POSIBILIDAD DE RELACIÓN SOCIAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	POSIBILIDAD DE RELACIÓN SOCIAL							
	35 a							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Asistencial	4	8.70	2	4.35	40	86.95	46	100.0
Administ.	3	20.00	1	6.67	11	73.33	15	100.0

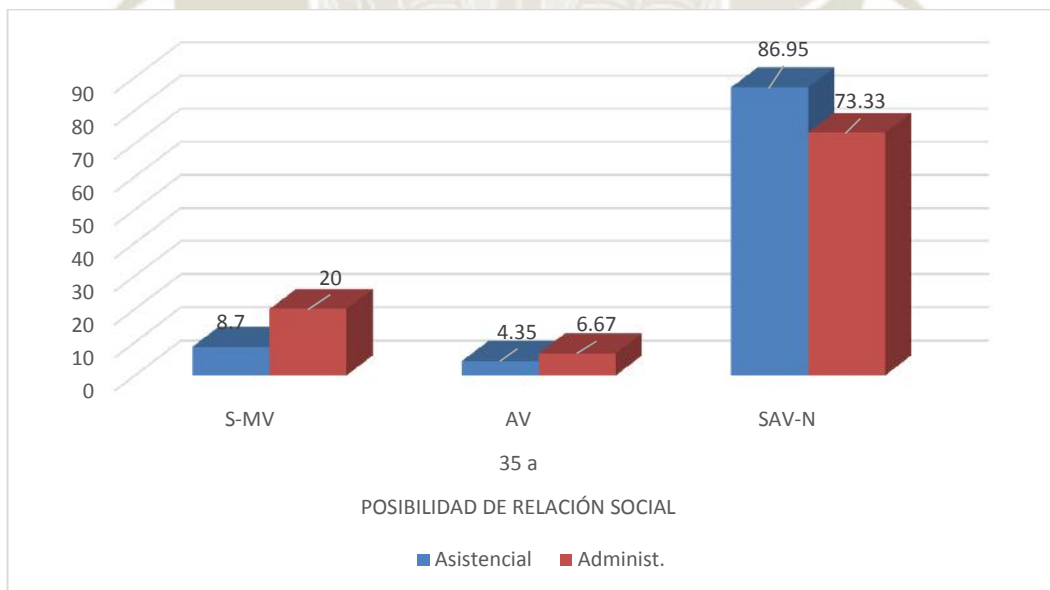
Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

Legenda:

- 35 a: aislamiento laboral
- S-MV: Siempre-muchas veces
- AV: Algunas veces
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

GRÁFICA N° 19

**POSIBILIDAD DE RELACIÓN SOCIAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

Legenda:

- 35 a: aislamiento laboral
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

En consideración a la posibilidad de relación social, el personal de salud mostró esta condición solamente alguna vez o nunca con el 86.95%, y a veces con el 4.35%. El personal administrativo, presentó una tendencia similar, pero con frecuencias menores, es decir, 73.33% y 6.67%, respectivamente.



**TABLA N° 20**

**SENTIMIENTO DE GRUPO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	SENTIMIENTO DE GRUPO																							
	35 c								35 d								35 e							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	37	80.43	2	4.35	7	15.22	46	100.0	37	80.43	4	8.70	5	10.87	46	100.0	40	86.96	3	6.52	3	6.52	46	100.0
Administrat.	13	86.67	2	13.33	0	0	15	100.0	10	66.67	2	13.33	3	20.00	15	100.0	10	66.67	0	0	5	33.33	15	100.0

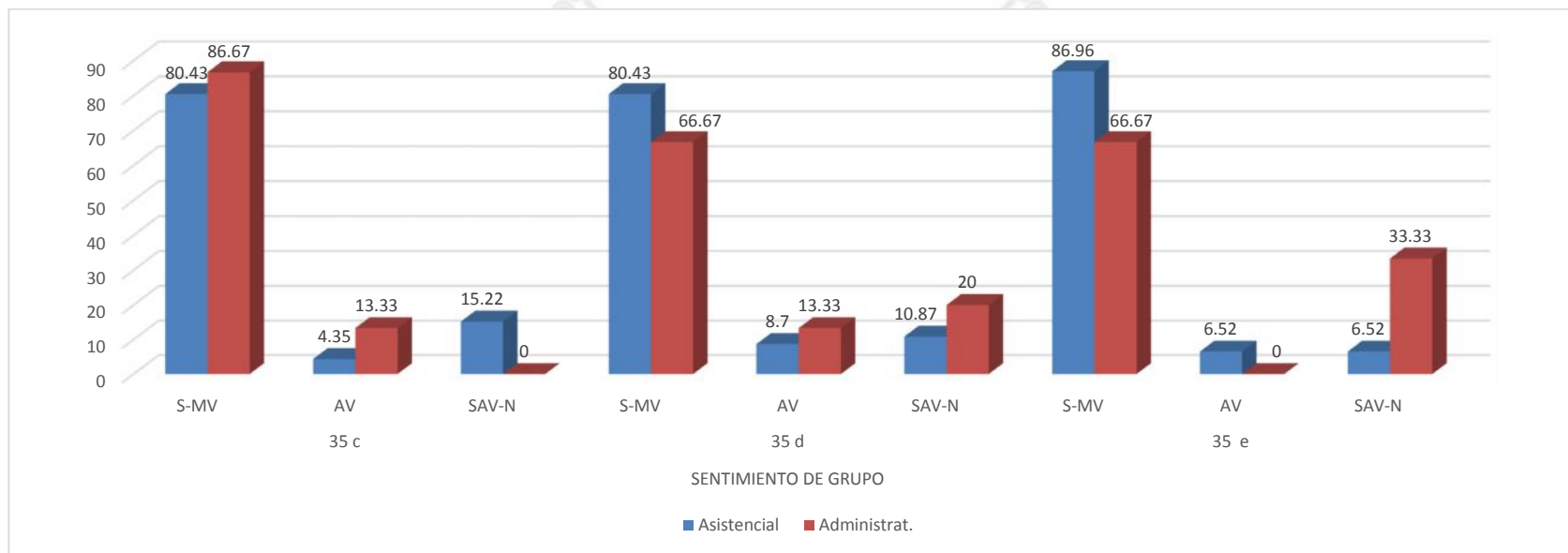
**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

**Leyenda:**

- 35 c: buen ambiente entre tú y tus compañeros
- 35 d: ayuda entre compañeros
- 35 e: integración al grupo
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 20

### SENTIMIENTO DE GRUPO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Leyenda:**

- 35 c: buen ambiente entre tú y tus compañeros
- 35 d: ayuda entre compañeros
- 35 e: integración al grupo
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

Respecto al sentimiento de grupo, el personal asistencial aventaja a su análogo administrativo en ayuda entre compañeros (80.43%) e integración grupal (86.96%), excepto en la generación de un buen ambiente entre trabajadores en el que el personal administrativo se ven más favorecidos (86.67%).



## 2.4. Compensaciones del trabajo

TABLA N° 21

### INSEGURIDAD DEL FUTURO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO

PERSONAL	INSEGURIDAD DEL FUTURO																															
	32 a								32 b								32 c								32 d							
	Mp-Bp		+p		Pp-Np		TOTAL		Mp-Bp		+p		Pp-Np		TOTAL		Mp-Bp		+p		Pp-Np		TOTAL		Mp-Bp		+p		Pp-Np		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	17	36.96	9	19.56	20	43.48	46	100.0	8	17.39	7	15.22	31	67.39	46	100.0	13	28.26	7	15.22	26	56.52	46	100.0	39	84.79	1	2.17	6	13.04	46	100.0
Administrat.	2	13.33	6	40.00	7	46.67	15	100.0	3	20.00	3	20.00	9	60.00	15	100.0	2	13.33	1	6.67	12	80.00	15	100.0	11	73.33	1	6.67	3	20.00	15	100.0

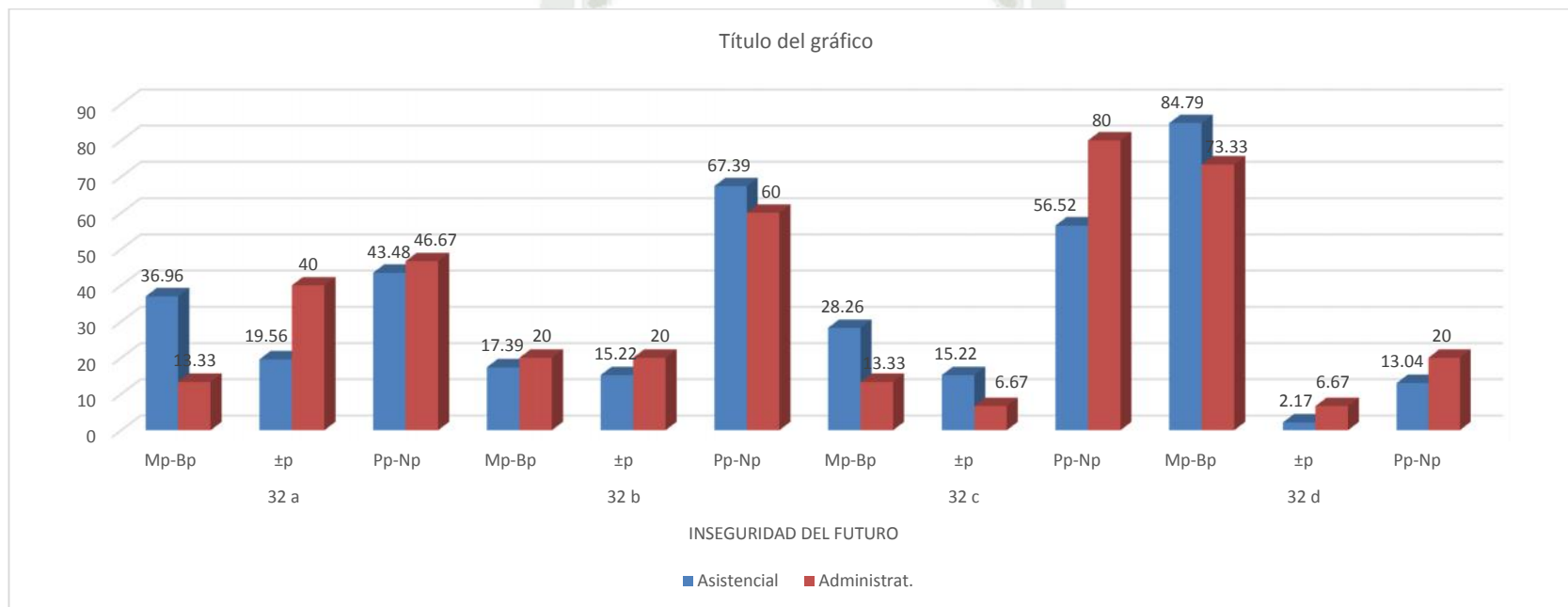
Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

#### Leyenda:

- 32 a: preocupación por la dificultad de encontrar otro trabajo
- 32 b: otra preocupación por cambio de tarea
- 32 c: preocupación por cambio de horario
- 32 d: preocupación por variación salarial
- Mp-Bp: Muy preocupado – bastante preocupado
- +p: Más o menos preocupado
- Pp-Np: Poco preocupado – nada preocupado

## GRÁFICA N° 21

### INSEGURIDAD DEL FUTURO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Leyenda:**

- 32 a: preocupación por la dificultad de encontrar otro trabajo
- 32 b: otra preocupación por cambio de tarea
- 32 c: preocupación por cambio de horario
- 32 d: preocupación por variación salarial
- Mp-Bp: Muy preocupado – bastante preocupado
- +p: Más o menos preocupado
- Pp-Np: Poco preocupado – nada preocupado

En lo que respecta a la inseguridad laboral en ambos tipos de personal, existe relativa predominancia del administrativo que se preocupa poco en la dificultad que es encontrar otro trabajo en caso de paro (46.67%), en el cambio de tarea (60.00%) incluso en la modificación de horario en contra de su voluntad (80.00%). Sin embargo, el personal asistencial se preocupa más por la variación salarial (84.79%).



**TABLA N° 22**

**ESTIMA EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	ESTIMA																															
	38 a								38 b								38 c								38 d							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	24	52.18	8	17.39	14	30.43	46	100.0	32	69.57	9	19.56	5	10.87	46	100.0	7	15.22	2	4.35	37	80.43	46	100.0	22	47.83	9	19.56	15	32.61	46	100.0
Administrat.	8	53.33	3	20.00	4	26.67	15	100.0	10	66.67	2	13.33	3	20.00	15	100.0	1	6.67	2	13.33	12	80.00	15	100.0	9	60.00	2	13.33	4	26.67	15	100.0

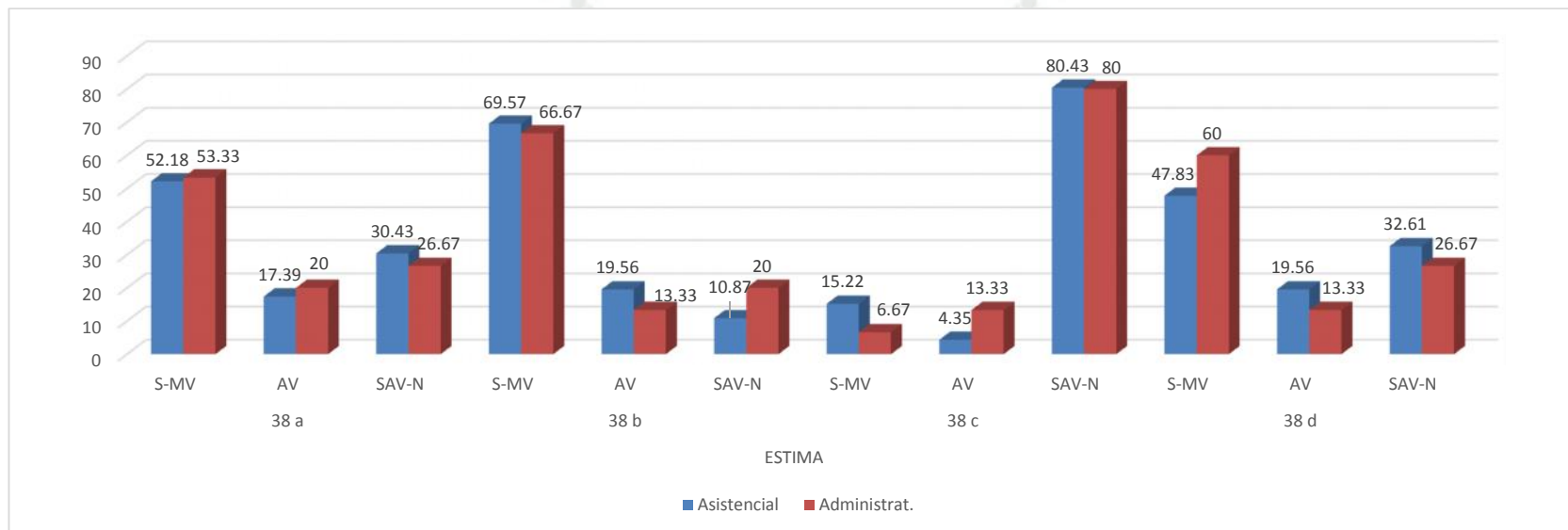
**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

**Leyenda:**

- 38 a: reconocimiento merecible
- 38 b: apoyo en situación difícil
- 38 c: trato injusto
- 38 d: reconocimiento adecuado
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 22

### ESTIMA EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Leyenda:**

- 38 a: reconocimiento merecible
- 38 b: apoyo en situación difícil
- 38 c: trato injusto
- 38 d: reconocimiento adecuado
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

En lo referente a estima, el personal asistencial es más favorecido con el apoyo necesario en situaciones difíciles (69.57%) que el personal administrativo aunque por escaso margen. Este último grupo, en cambio, ha logrado un mejor trato (80.00%) y un reconocimiento más adecuado (60.00%). Sin embargo, ambos tipos de personal han conseguido con similares frecuencias un reconocimiento altamente merecible en la mayoría de los casos (52.18%) y (53.33%).



## 2.5. Doble presencia

TABLA N° 23

### DOBLE PRESENCIA EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO

PERSONAL	DOBLE PRESENCIA																															
	03								04 a								04 b								04 c							
	S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL		S-MV		AV		SAV-N		TOTAL	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Asistencial	36	78.26	7	15.22	3	6.52	46	100.0	14	30.43	12	26.09	20	43.48	46	100.0	6	13.04	8	17.39	32	69.57	46	100.0	6	13.04	5	10.87	35	76.09	46	100.0
Administrat.	10	66.66	1	6.67	4	26.67	15	100.0	5	33.33	4	26.67	6	40.00	15	100.0	4	26.67	6	40.00	5	33.33	15	100.0	3	20.00	3	20.00	9	60.00	15	100.0

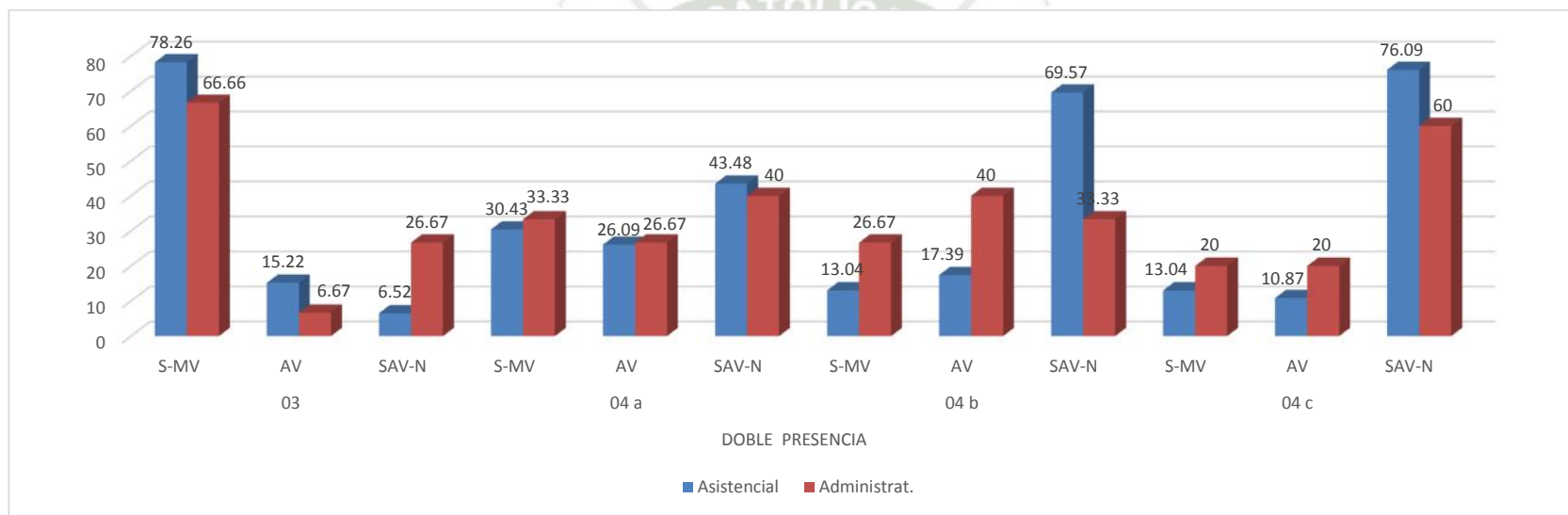
Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Leyenda:**

- 03: no desempeña tareas familiares o domésticas
- 04 a: tareas domésticas sin hacer
- 04 b: pensar en las tareas domésticas durante el trabajo
- 04 c: necesidad de hacer doble trabajo simultáneo
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

## GRÁFICA N° 23

### DOBLE PRESENCIA EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**Legenda:**

- 03: no desempeña tareas familiares o domésticas
- 04 a: tareas domésticas sin hacer
- 04 b: pensar en las tareas domésticas durante el trabajo
- 04 c: necesidad de hacer doble trabajo simultáneo
- S-MV: Siempre-muchas veces.
- AV: Algunas veces.
- SAV-N: Solamente alguna vez-nunca

En lo que respecta a la doble presencia, el personal asistencial mayormente no cumple con tareas domésticas (78.26%), deja tareas de esta índole sin hacer si falta algún día a casa (43.48%). Por su parte el personal administrativo piensa algunas veces en las tareas domésticas durante el trabajo y querría estar frecuentemente en el centro Asistencial y en la casa a la vez. Solamente alguna vez o nunca tienen necesidad de realizar doble trabajo simultáneo (60.00%).



**TABLA N° 24-A**

**NIVEL DE EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES POR  
DIMENSIONES Y SUBDIMENSIONES EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y  
ADMINISTRATIVO**

INDICADORES	PERSONAL/CONDICIÓN			
	Asistencial		Administrativo	
	Puntaje	Categoría	Puntaje	Categoría
<b>Exigencias psicológicas</b>	<b>45,50</b>	<b>BAJO</b>	<b>43,09</b>	<b>BAJO</b>
Exigencias psicológicas cuantitativas	60,60	Alto	24,58	Bajo
Exigencias psicológicas cognitivas	29,16	Medio	29,44	Bajo
Exigencias psicológicas emocionales	23,37	Medio	49,17	Medio
Exigencias psicológicas de esconder emociones	68,89	Alto	69,17	Alto
<b>Control sobre el Trabajo</b>	<b>66,37</b>	<b>ALTO</b>	<b>66,31</b>	<b>ALTO</b>
Influencia	55,71	Medio	55,00	Medio
Control sobre el Tiempo de Trabajo	27,99	Medio	39,17	Medio
Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo	84,37	Alto	79,58	Alto
Sentido del Trabajo	87,32	Alto	80,00	Alto
Integración en la Empresa	76,44	Alto	77,78	Alto
<b>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</b>	<b>63,98</b>	<b>ALTO</b>	<b>62,40</b>	<b>ALTO</b>
Previsibilidad	62,50	Alto	61,67	Alto
Claridad de Rol	76,49	Alto	82,92	Alto
Conflicto de Rol	52,45	Alto	63,33	Alto
Calidad de Liderazgo	74,18	Alto	74,58	Alto
Apoyo social de Superiores	77,90	Alto	61,11	Alto
Apoyo social de Compañeros	76,08	Alto	65,56	Alto
Posibilidad de Relación Social	11,41	Alto	21,67	Alto
Sentimiento de grupo	80,80	Alto	68,34	Alto
<b>Compensaciones</b>	<b>49,80</b>	<b>ALTO</b>	<b>55,21</b>	<b>ALTO</b>
Estima	51,36	Alto	51,67	Alto
Inseguridad Respecto al Contrato de Trabajo	48,24	Medio	58,75	Alto
<b>Doble presencia</b>	<b>49,80</b>	<b>ALTO</b>	<b>49,17</b>	<b>ALTO</b>
Doble presencia (Subdimensión)	49,80	Alto	49,17	Alto

**Fuente: Matriz de Sistematización (EP).**

Según las tablas 24 A no existe diferencia en las categorías de las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales entre el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud La Esperanza.



**TABLA N° 24-B**

**NIVEL DE EXPOSICIÓN A LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN  
EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**

PERSONAL	NIVEL DE EXPOSICIÓN / SUBDIMENSIONES							
	Alto		Medio		Bajo		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Asistencial	15	75.00	5	25.00	0	0	20	100.0
Administrativo	15	75.00	3	15.00	2	10.00	20	100.0

$\chi^2: 1.032$

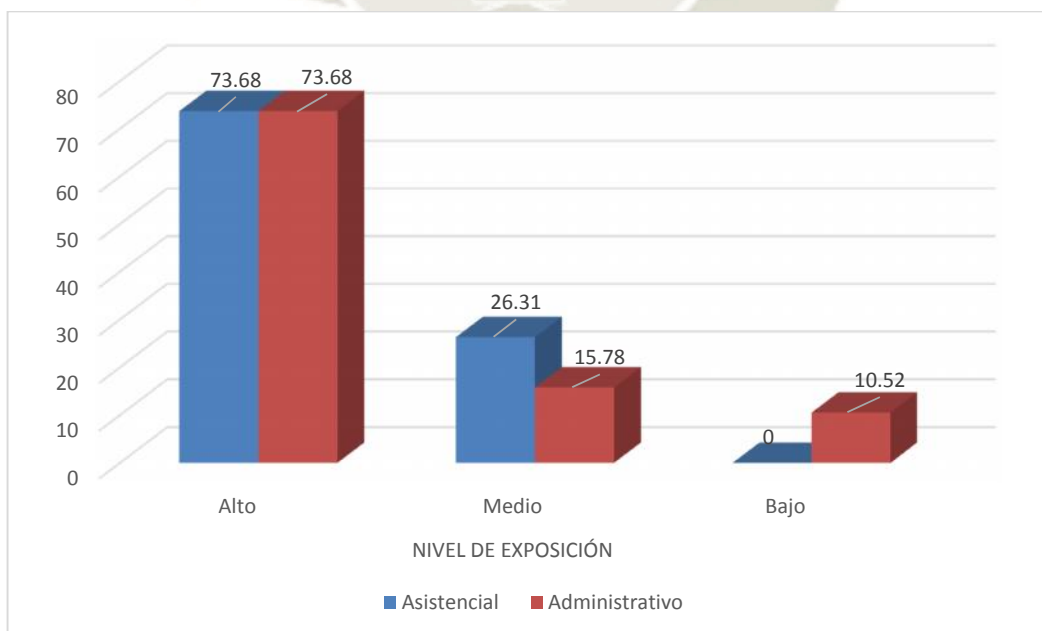
$p: 0.597$

$p > 0.05$

Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

**GRÁFICA N° 24-B**

**NIVEL DE EXPOSICIÓN A LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN  
EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO**



Fuente: Matriz de Sistematización (EP).

Según la prueba inferencial de  $X^2$  muestra un valor de  $p = 0.597 > a 0.05$ , lo que permite inferencia que no existe diferencia estadística significativa en el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosociales entre el personal asistencial y su análogo administrativo en referencia a las subdimensiones.



### 3.- DISCUSIÓN

El hallazgo central del presente trabajo de investigación está referido a que tanto el personal asistencial como el administrativo del Centro de Salud La Esperanza de la ciudad de Tacna tienen mayormente una alta exposición a los factores de riesgo psicosociales laborales, no existiendo diferencia estadística significativa en el nivel de exposición entre ambos tipos de personal.

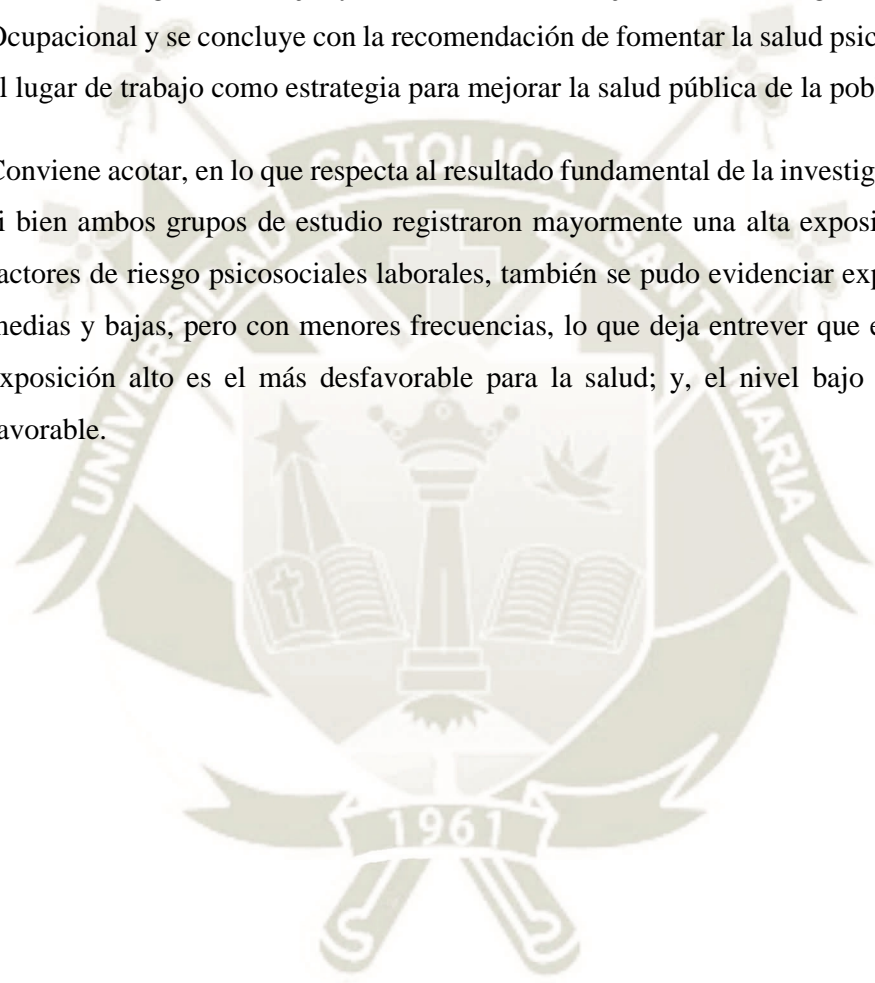
Al respecto García Rubiano y otros (2007) informaron una correlación de 0.605 y un índice de fiabilidad de 0.84 para resistencia al cambio y de 0.79 para riesgo psicosocial. Estos índices superan al mínimo establecido de 0.50, lo cual indica un alto nivel de confiabilidad y precisión en la medida del atributo, esto permite predecir un alto nivel de confiabilidad en la evaluación de las variables en otras aplicaciones. Entre las implicaciones más importantes del estudio están la necesidad de extender la investigación a otros elementos relacionados con la supervivencia y crecimiento de las organizaciones y la confirmación de otro campo de acción para el psicólogo.

Gimenoa y cols (2003) reportaron que los trabajadores con alta demanda mostraron mayor riesgo de ausencia por enfermedad laboral y aquéllos con bajo control mostraron un mayor riesgo de ausencia por accidente de trabajo. Los resultados fueron estadísticamente significativos aún después de ajustar conforme a otras variables sociodemográficas y condiciones de trabajo. Sin embargo, al ajustar por la actividad económica y/o por el tamaño de la empresa las diferencias no fueron significativas.

Gil Monte (2012) informa que los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico. Estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, pues incrementan los niveles de estrés de los trabajadores. El objetivo del estudio es presentar este tipo de riesgos, sus consecuencias, y algunas recomendaciones para promover la salud en el trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la

población. El estudio se estructura en cinco puntos en los que: (1) se presenta el concepto de factores y riesgos psicosociales en el trabajo, (2) se describen los principales riesgos psicosociales laborales emergentes, (3) se ofrecen algunos datos sobre la prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo en Europa y de sus consecuencias, (4) se presentan algunas recomendaciones sobre promoción de la salud en el lugar de trabajo, y (5) se describe el objetivo la Psicología de la Salud Ocupacional y se concluye con la recomendación de fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población.

Conviene acotar, en lo que respecta al resultado fundamental de la investigación que, si bien ambos grupos de estudio registraron mayormente una alta exposición a los factores de riesgo psicosociales laborales, también se pudo evidenciar exposiciones medias y bajas, pero con menores frecuencias, lo que deja entrever que el nivel de exposición alto es el más desfavorable para la salud; y, el nivel bajo es el más favorable.



## CONCLUSIONES

### **PRIMERA:**

El personal asistencial del Centro de Salud La Esperanza de la ciudad de Tacna presenta mayormente una exposición alta a los factores de riesgo psicosociales laborales, alcanzando un porcentaje del 75.00% en las subdimensiones y del 80% en las dimensiones.

### **SEGUNDA:**

El personal administrativo de dicho centro exhibió similarmente una exposición mayormente alta a dichos factores de riesgo, con el 75.00% en las subdimensiones y con el 80% en las dimensiones.

### **TERCERA:**

De acuerdo a la prueba  $X^2$ , no existe diferencia estadística significativa entre el nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales laborales entre el personal asistencial y el administrativo del mencionado centro de salud.

### **CUARTA:**

Consecuentemente, se acepta la hipótesis nula con un nivel de significación de 0.05, en el sentido de que el nivel de exposición en ambos grupos de estudio es estadísticamente similar.

## RECOMENDACIONES

1. Dada la importancia de esta fructífera línea investigativa, se recomienda a tesistas e investigadores replicar la investigación en los establecimientos asistenciales dependientes del MINSA y ESSALUD de la Región Sur del país, con el fin de establecer y configurar la epidemiología del macrodiagnóstico de la salud mental-laboral de sus trabajadores.
2. Asimismo, se sugiere a los mencionados extender la investigación al Sector Educación, estudiando el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosociales laborales de los agentes implicados en el proceso enseñanza-aprendizaje de colegios, institutos y universidades de la región sur del país, involucrando prioritariamente a las facultades de nuestra universidad.
3. Es necesario replicar la investigación en el Sector Empresarial e Industrial de nuestra región con el objeto de diagnosticar el nivel de exposición de sus gerentes y trabajadores a este tipo de factores de riesgo.
4. Con el diagnóstico psicosocial-laboral obtenido de los sectores salud, educación y empresa, y en base a él, se recomienda elaborar un Programa de Previsiones destinado a prevenir, interceptar y corregir factores, riesgos en sí y anomalías desencadenadas subsecuentemente a partir del desarrollo del proceso laboral efectivo, en salvaguarda de un sistema laboral y educativo saludable y proactivo.
5. Queda claro que no sólo hay que estudiar el nivel de exposición, sino también los riesgos como tales y los factores de riesgos psicosocial-laboral, para no sólo llegar al diagnóstico de salud mental psicosomática del trabajador, sino también conocer sus verdaderos orígenes, a fin de establecer una terapéutica fundamentalmente etiológica, es decir, basada en la eliminación sistemática de las causas.

## PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

### 1. NOMBRE DE LA PROPUESTA

“Programa de intervención sobre riesgos psicosociales laborales en Centros de Salud”

### 2. JUSTIFICACIÓN

No siempre es posible evitar la aparición de un problema psicosocial laboral, con la simple implantación de un programa preventivo, por lo que es merituable un programa de intervención, paralelo o inclusivo. La idea de la presente propuesta tiene en principio esta connotación.

La fórmula etiopatogénica del desorden psicosocial laboral, implica el entendimiento cabal de tres componentes: el nivel de exposición, los factores y el riesgo. El nivel de exposición corresponde al grado de recepción de los factores; los factores, a las causas determinantes, predisponentes y contributorios del desorden; y, el riesgo es la probabilidad de enfermar, asociado a las consecuencias a la enfermedad propiamente dicha. La utilidad de la presente propuesta interviene especialmente a nivel de los factores, eliminando su ingerencia sobre los trabajadores, sean éstos de naturaleza organizacional, presupuestal, infraestructural, promocional, educativo, etc., y al desaparecer los factores, desaparecen el nivel de exposición y los riesgos. Sin embargo, si los factores que han venido ocurriendo, el programa actúa no sólo sobre éstos sino también, sobre el nivel de exposición y los riesgos, eludiéndolos o disminuyendo su ocurrencia.

La creciente frecuencia de factores psicosociales laborales en los establecimientos de salud, dependientes del MINSA y de ESSALUD, y de los riesgos subsecuentes expresados en problemas de insatisfacción laboral, hacen justificable el presente programa de intervención, más aún, en una era donde la productividad y la calidad de los tratamientos, constituyen el imperativo mayor en la organización empresarial del sector salud.

Así pues hacen necesaria la presente propuesta, la demanda correctiva de enfermedades laborales (stress laboral, acoso psicosocial, síndrome de Burnout, etc.), la exigencia de contar con un clima laboral favorable donde haya un primado inobjetable de relaciones interpersonales satisfactorias y, el imperativo categórico de lograr una productividad de excelencia.

### **3. POBLACIÓN OBJETIVO**

El presente programa de intervención está dirigido a Directores y Gerentes del Sector Salud, tanto del MINSA como de ESSALUD.

### **4. OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

- 4.1. Crear un clima laboral favorable.
- 4.2. Mejorar las relaciones interpersonales laborales de los trabajadores.
- 4.3. Implementar sistemas de liderazgo centrados en el respeto de la persona.
- 4.4. Reivindicar los derechos y atribuciones del trabajador.
- 4.5. Aumentar la productividad en términos cualitativos y cuantitativos.

### **5. ETAPAS DEL PROGRAMA**

#### **5.1. Etapa I: Diagnóstico**

Esta fase preliminar tiene como objetivo central identificar, los factores, los riesgos y el nivel de exposición a los factores, dicho de otro modo, la problemática global psicosocial laboral del trabajador. Con tal objeto se apelará a la entrevista individual, la observación directa, y la aplicación de un instrumento de medición, en este caso el cuestionario ISTAS 21, para poder evaluar la percepción que tiene el trabajador de su situación laboral.

#### **5.2. Etapa II: Análisis de resultados**

Con el análisis de resultados se determinan los riesgos psicosociales más frecuentes en el entorno del trabajo, así como el grado en que éstos han afectado a los trabajadores. Posteriormente se podría diseñar y estructurar un plan de intervención de acuerdo a las necesidades de la organización.

### 5.3. Etapa III: Diseño de la estrategia de intervención

Identificados los riesgos psicosociales se procede a estudiar la metodología más apropiada para minimizar la influencia de los riesgos, actuando frontalmente en el origen del problema, es decir, en la eliminación del factor causal iniciador o agravador. Con tal objeto se estipulará un plan de intervención.

### 5.4. Etapa IV: Intervención

En esta fase se procede a la puesta en marcha de todas las medidas establecidas en el plan de intervención para el control del factor de riesgo. El objetivo en este sentido es la prevención de los riesgos y el desarrollo de factores que aboguen por la seguridad y salud de los trabajadores, mediante una organización saludable generada por valores positivos, tendentes al logro de un clima laboral favorable, donde la calidad del trabajo quedaría potenciada.

La intervención implicará tres niveles de actuación: Individual, organizacional y sindical.

#### a. Actuación individual

Este nivel de intervención tendrá como objetivo el desarrollo de habilidades, recursos y competencias profesionales para hacer frente a las situaciones, concretamente a la internalización de factores de resistencia personal como:

- Constituciones físicas y mentales idóneas.
- Confianza en sí mismo.
- Consideración y apreciación del propio ambiente.
- Apoyo social, mediante el trabajo en equipo.
- Condiciones laborales estables que brinden seguridad y derechos laborales.

- Margen de maniobra personal, para apelar a diferentes alternativas profesionales y laborales que le permitan organizar mejor su trabajo.
- Capacidad para resolver problemas.
- Capacidad para orientarse socialmente, en base al fortalecimiento de las relaciones sociales, laborales y sindicales, lo cual aumentará la capacidad de resistencia del trabajador.

#### **b. Actuación organizacional**

Esta implicará un conjunto de acciones en lo que concierne a prevención organizacional y intervención organizacional.

##### **b.1. Prevención organizacional**

Las medidas en este sentido se refieren a:

- Crear una cultura de respeto y atención a los recursos humanos.
- Establecer un sistema directivo respetuoso y atento en las formas.
- Adecuar las competencias del trabajador con las exigencias laborales.
- Generar y promover un sistema de comunicación organizacional eficaz y flexible.
- Asumir una gestión eficaz de la organización.
- Establecer los procedimientos para la expresión de quejas.

##### **b.2. Intervención organizacional**

Esta comprende:

- La intervención en la estructuración de tareas.
- La intervención en la organización del trabajo.

- La intervención en la comunicación.

#### **b.2.1. Intervención en la estructuración de tareas**

Implica:

- Enriquecimiento del trabajo, mediante la ejecución de técnicas que permitan versatilidad, autonomía, realimentación, etc.
- Trabajo en equipo para fortalecer vínculos, coordinación, comunicación, confianza y compromiso.

#### **b.2.2. Intervención en la organización del trabajo**

Esta comprende:

- Diálogo entre dirección y trabajadores.
- Estilo directivos proactivos y motivantes.
- Generación de estructuras organizativas no jerárquicas o sociotécnicas.
- Interacción participativa.

#### **b.2.3. Intervención en la mejora de la comunicación**

Esta propende a:

- La eliminación de comunicaciones conflictivas.
- La confianza interpersonal.
- La potenciación del entendimiento mutuo.
- La integración mediante una comunicación horizontal entre trabajadores y gerencia.

### c. Actuación sindical

Esta comprenderá:

- La comunicación al Servicio de Prevención de la empresa:
- La comunicación al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- La conciliación.
- Ejercicio de los tribunales en caso de denuncias legales.

### 5.5. Etapa V: Evaluación de resultados

Finalizada la etapa de intervención se debe proceder a realizar una evaluación mediante la utilización del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales laborales (Cuestionario ISTAS 21) con el objetivo de medir y cuantificar de nuevo la presencia o ausencia del factor de riesgo y la eficacia del programa implantado.

### 5.6. Etapa VI: Seguimiento y control

Esta etapa se efectúa a dos tiempos:

- Uno mediante controles periódicos donde se establece la eliminación o reducción del factor de riesgo.
- Otro al término del programa de intervención en el cual se identifica el cumplimiento del mismo, a través de medidas de control.

## 6. CRONOGRAMA DE TRABAJO

TIEMPO TAREA	2015										
	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Diagnóstico	X										
Análisis de resultados		X									
Diseño de la estrategia			X								
Intervención				X	X	X	X				
Evaluación de resultados								X	X		
Seguimiento y control											X

## 7. RECURSOS

### 7.1. Recursos humanos

- Investigador : M.C. Larry Rosado Pacheco
- Colaboradores : Directores de Centros de Salud

### 7.2. Recursos físicos

Infraestructura de centros de salud del MINSA y de ESSALUD, Arequipa.

### 7.3. Recursos económicos

El presupuesto para efectuar las etapas del programa, será básicamente autofinanciado.

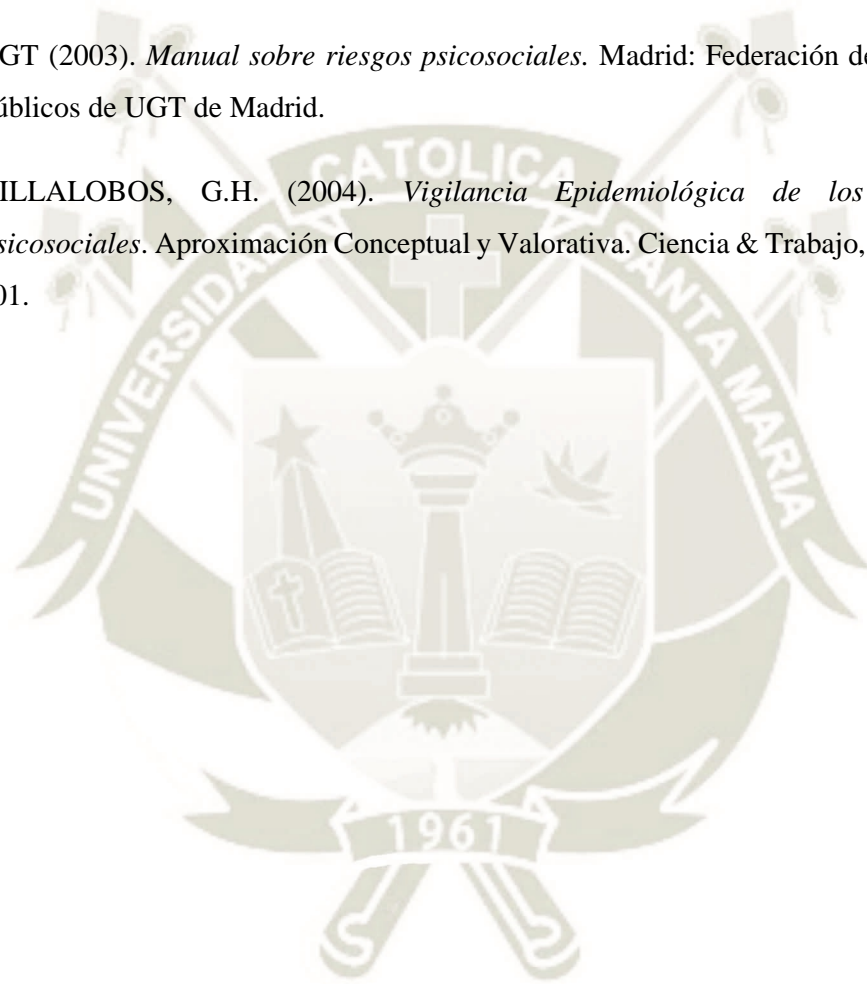
## BIBLIOGRAFÍA

- ALLEN FRANCES, Michael B. FIRST; Harold Alan Pincus. *Manual de Diagnóstico Diferencial*. MASSON, (2002) DSM-IV-TR:
- CARRERAS, M.V.; COSCULLUELA, A.; FREIXA, M.; GÓMEZ, J. Y LUCAYA, D. (2002). *Acoso moral en el trabajo*, Mobbing. *Aula Médica Psiquiatría*, 2, 65-91.
- CHAPPELL, D. Y DI MARTINO, V. (2008). *Violence at work. ginebra: oit cheng, a.* (2005). *Mental Illnes and Suicide*. *Archives of General Psychiatry*, 52, 594-603.
- CHERNISS, C. (2003). *The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout*. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T.Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. UK: Taylor & Francis.
- COMITÉ MIXTO OIT-OMS *sobre Medicina del Trabajo*, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 2004.
- COX, T. y cols. (2003). *A risk management approach to the prevention of work stress*.
- COX, T.; KUK, G. Y LEITER (2003). *Burnout, health, work stress and organizational healthiness*. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T.Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. UK: Taylor & Francis.
- DEL LÍBANO, M.; LLORENS, S.; SCHAUFELI, W.B. Y SALANOVA, M (2006). *Adicción al trabajo: concepto y evaluación* (I). *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 27.
- EINARSEN, S.; HOEL, H.; ZAPF, D. Y COOPER, C.L. (2003). *The concept of bullying at work*. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practise*. London: Taylor & Francis Books Ltd.

- ELLOY, D.F.; TERPENING, W. Y KOHLS, J. (2001). *A casual model of burnout among self-managed work team members. The Journal of Psychology*, 135, 3, 321-334.
- EUROPA PRESS (2007). *La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ha alertado sobre los nuevos tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo que están aumentando en Europa, entre ellas los trastornos depresivos*. 15 de Octubre.
- MANSILLA IZQUIERDO Fernando. *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica Cómo influyen los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y su prevención*. Editorial Académica Española (2012-07-27)
- GIL-MONTE, P.R. Y PEIRÓ, J.M. (2007). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- GOLEMBIEWSKI, R.T.; MUNZENRIDER, R. Y CARTER, D. (2003). *Phases of progressive Burnout and their work site covariants: Critical issues in od research and praxis*. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19, 461-481.
- GONZÁLEZ DE RIVERA, J.L. (2002). *El maltrato psicológico: cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa Calpe.
- GONZÁLEZ RODRÍGUEZ; V.M. Y GONZÁLEZ CORREALES, R. (Coordinadores) (2004). *El mobbing. Aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre las conductas de acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Novartis.
- GRAU, R.; SALANOVA, M. Y PEIRÓ, J.M. (2000). *Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral*. *Apuntes de Psicología*, 18,1, 57-75.
- HIRIGOYEN, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Paidós Ibérica
- INSHT (2006a). *Psicosociología del Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

- INSHT (2001a). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial*. Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- INSHT (2001c). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales
- INSHT (2002). *La carga mental de trabajo*. Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- INSHT (2006). NTP 705: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (II): Consecuencias, evaluación y prevención*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- LAURELL, A.C. (2003). *Para la Investigación sobre la salud de los trabajadores*. Washington, USA: Organización Panamericana de la Salud. Serie Platex, Salud y Sociedad.
- LLANEZA ÁLVAREZ, F.J. (2002). *Ergonomía y Psicología Aplicada*. Manual para la formación del especialista. Valladolid: Editorial Lex Nova.
- MASLACH, C. Y JACKSON, S.E. (2001). *The measurement of experienced burnout*. Journal of Occupational Behavior, 2, 99113.
- MILES, R.H. Y PERREAULT, W.D. (2006). *Organizational role conflict: its antecedents and consequences*. Organizational Behavior and Human Performance, 17, 19-44.
- OIT (2003 a). *Programa de Actividades Sectoriales. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia y el estrés en el sector servicios y medidas para combatirla*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- PIÑUEL Y ZABALA, I. (2006). *Mobbing, Acoso Psicológico en el Trabajo en la Comunidad de Madrid*. Estudios Cisneros VI. Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Consejería de Empleo y Mujer. Comunidad de Madrid.

- RAMOS, J.; PEIRÓ, J.M.; RIPOLL, P. (2002). *Condiciones de trabajo y clima laboral*. En J.M. Peiró y F. Prieto (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo*. Vol. I. Madrid: Síntesis.
- SANCHEZ-ANGUITA MUÑOZ, A. (2006). *Salud Laboral. Autoeficacia, ansiedad y satisfacción*. Salamanca: Amarú Ediciones.
- UGT (2003). *Manual sobre riesgos psicosociales*. Madrid: Federación de Servicios Públicos de UGT de Madrid.
- VILLALOBOS, G.H. (2004). *Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales*. Aproximación Conceptual y Valorativa. *Ciencia & Trabajo*, 6, 14, 197-201.

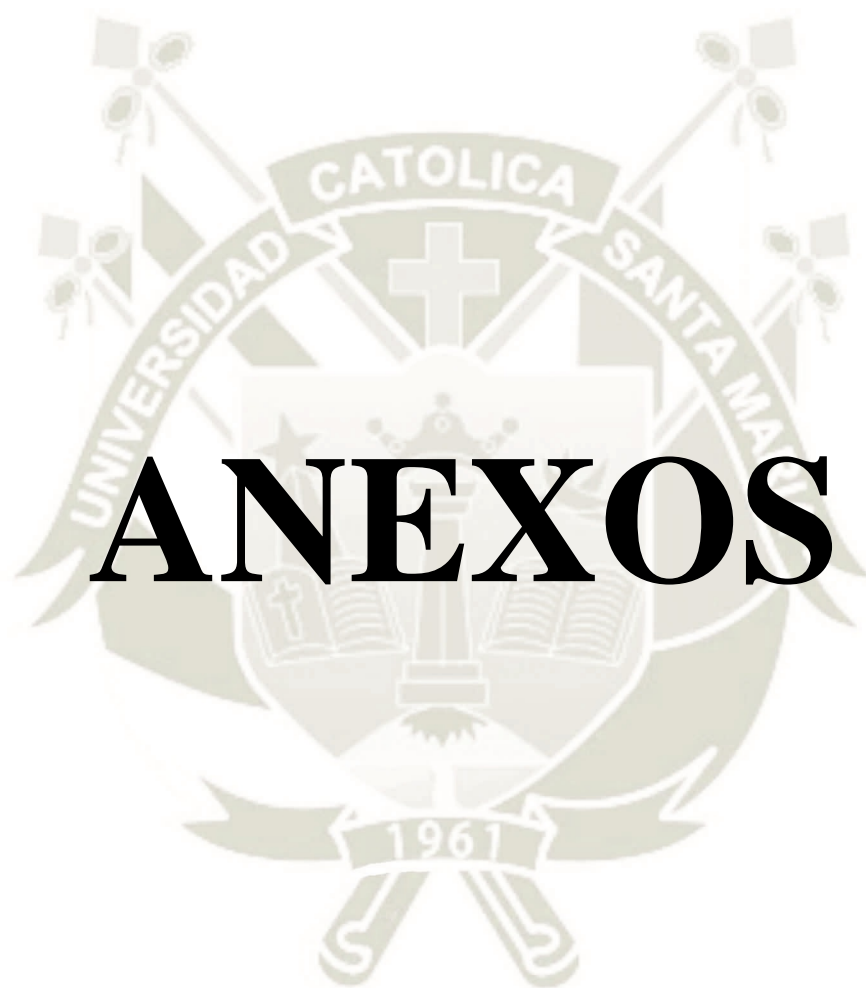


## HEMEROGRAFÍA

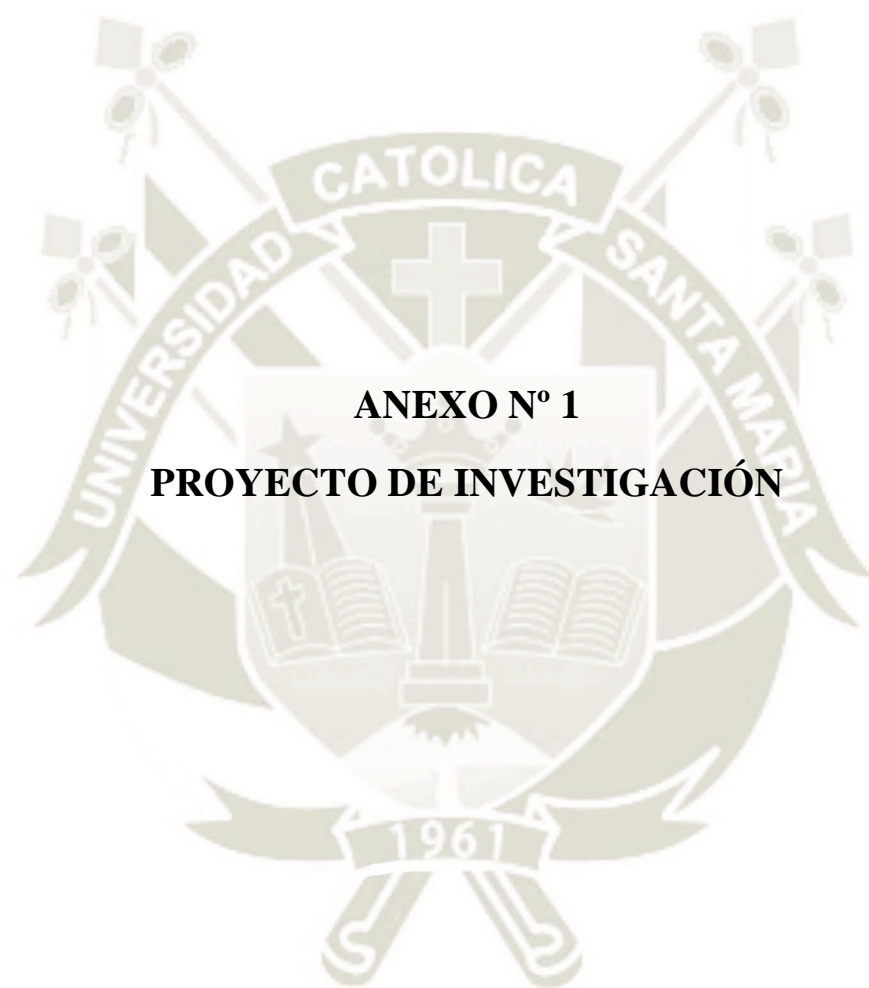
- GARCÍA RUBIANO Mónica y otros. *Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario*. Universidad Católica de Colombia, Bogotá. Diversitas vol.3 no.2 Bogotá July/Dec. 2007
- GIMENOA, y cols. *Relación entre los factores de riesgo psicosociales laborales y la ausencia por razones de salud: motivos laborales y no laborales en España*. Fuente: Arch Prev Riesgos Labor 2003.
- GRZYWACZ, J.G.; CASEY, P.R. Y JONES, F.A. (2007). *The Effects of Workplace Flexibility on Health Behaviors: A Cross-Sectional and Longitudinal Analysis*. The Journal of Occupational and Environmental Medicine, 12, 49, 1302-1309.
- MORENO-JIMÉNEZ, B.; RODRÍGUEZ-MUÑOZ, A.; MORANTE, M.E.; GARROSA, E.; RODRÍGUEZ-CARVAJAL, R. Y DÍAZ-GRACIA, L. (2008). *Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida*. Universitas Psicológica, 7, 2, 335-344.
- R. Gil Monte. *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSIPO), Universitat de Valencia. Valencia, España. Rev. Perú. med. exp. salud publica v.29 n.2 Lima jun. 2012.
- ROBINSON, S. Y MORRISON, E.W. (2000). *The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study*. Journal of Organizational Behavior, 21, 525-546
- SALIN, D. (2001). *Prevalence and forms of bullying among business professionals: a comparison of two different strategies for measuring bullying*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 10, 4, 425-441.

- SÁNCHEZ PARDO, L.; NAVARRO BOTELLA, J. y VALDERRAMA ZURIÁN, J.C. (2004). *Estudio internacional sobre Género, Alcohol y Cultura "Proyecto Genacis"*. Alicante: Sociedad Española de Toxicomanías.
- TOPA CANTISANO, G.; FERNÁNDEZ SEDANO, I.; LISBONA BAÑUELOS, A. (2005). *Ruptura de contrato psicológico y burnout en equipos de intervención y catástrofes*. *Ansiedad y estrés*, 11, 2-3, 265-279





# ANEXOS



**ANEXO N° 1**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

## ESCUELA DE POSTGRADO

### MAESTRÍA EN SALUD OCUPACIONAL Y DEL MEDIO AMBIENTE



**NIVEL DE EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIALES LABORALES EN EL PERSONAL ASISTENCIAL  
Y ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA.  
TACNA, 2014.**

Proyecto de Tesis presentado por el Bachiller:

**MARTÍN LARRY ROSADO PACHECO**

Para optar el Grado Académico de:

**MAGÍSTER EN SALUD OCUPACIONAL Y  
DEL MEDIO AMBIENTE**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2014**

## I. PREÁMBULO

El medio laboral ha evolucionado en los últimos lustros, y ha dejado atrás la organización tradicional caracterizada por las tareas operativas, los trabajos en línea, la toma de decisión centralizada, etc., ya que la competencia del mercado actual requiere empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, se precisa un esfuerzo mental en tareas que tradicionalmente requerían fuerza muscular. El ritmo de trabajo ha ido incrementándose, porque con un menor número de trabajadores se tiene que alcanzar mejores resultados. Un factor determinante en la evolución socio-económica de nuestra sociedad, y de la competitividad empresarial ha sido la innovación tecnológica.

Así, hoy en día las condiciones laborales pueden exigir altos niveles de atención y concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos; además la creciente participación de las mujeres en la empresa, el aumento de padres y madres trabajadoras y de familias monoparentales, hacen que los riesgos psicosociales y sus repercusiones sanitarias, sociales y económicas sean una realidad en el mundo laboral de hoy. Todo esto puede deteriorar el clima laboral y afectar al bienestar físico y psicológico del trabajador.

La salud laboral centra su estudio en la identificación, control y prevención de las enfermedades causas y/o relacionadas con las condiciones de trabajo. Sobre la base del modelo biopsicosocial de la enfermedad, de salud laboral se centra en la interacción entre el trabajador, el puesto de trabajo y el entorno.<sup>1</sup>

En mi trabajo como médico serumista pude observar que los trabajadores de salud están más expuestos a diversos factores de riesgos como: exigencias psicológicas, no muy buenas posibilidades de desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo por parte del Ministerio de Salud y la doble presencia, que la población general. Asimismo pude constatar en el personal asistencial algunos cambios comportamentales: mal humor, falta de motivación e identificación con su labor, vinculados quizás a la exposición de dichos factores de riesgos.

---

<sup>1</sup> ZURRO, Martín; CANO PÉREZ J.F. *Atención primaria*. Pág. 462

## II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

### 1. PROBLEMA:

#### 1.1. Enunciado del problema:

NIVEL DE EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES LABORALES EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA. TACNA, 2014.

#### 1.2. Descripción del Problema:

##### a. Área del conocimiento

- Área general : Ciencias de la Salud
- Área específica : Medicina
- Especialidad : Salud Ocupacional
- Línea : Salud en el Trabajo

##### b. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Subindicadores de primer orden	Subindicadores de segundo orden
Nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales laborales	Toda condición que experimenta el trabajador, que genera diversos grados de estrés y tensión, debido a altas demandas del trabajo en combinación con la escasez de recursos para afrontarlas.	1. Exigencias psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias psicológicas cuantitativas</li> <li>• Exigencias psicológicas cognitivas</li> <li>• Exigencias psicológicas emocionales</li> <li>• Exigencias psicológicas de esconder emociones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto</li> <li>• Medio</li> <li>• Bajo</li> </ul>
		2. Control sobre el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia</li> <li>• Control sobre el Tiempo de Trabajo</li> <li>• Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo</li> <li>• Sentido del Trabajo</li> <li>• Integración en la Empresa</li> </ul>	
		3. Apoyo social y calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsibilidad</li> <li>• Claridad de Rol</li> <li>• Conflicto de Rol</li> <li>• Calidad de Liderazgo</li> <li>• Apoyo social de Superiores</li> <li>• Apoyo social de Compañeros</li> <li>• Posibilidad de Relación Social</li> <li>• Sentimiento de grupo</li> </ul>	
		4. Compensaciones del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estima</li> <li>• Inseguridad Respecto al Contrato de Trabajo</li> </ul>	
		5. Doble presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doble presencia</li> </ul>	

**c. Interrogantes básicas**

- c.1. ¿Cuál es el nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales laborales en el personal asistencial del Centro de Salud La Esperanza?
- c.2. ¿Cuál es el nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales laborales en el personal administrativo del Centro de Salud La Esperanza?
- c.3. ¿Cuál es la diferencia en el nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales laborales entre el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud La Esperanza?

**d. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo observacional, transversal y de campo.

**e. Nivel de investigación**

Es una investigación de nivel descriptivo – comparativo.

**1.3. Justificación del Problema**

El presente estudio es novedoso para nuestro medio a pesar que existen antecedentes investigativos referidos a riesgos, a bioseguridad, más no a la identificación de factores psicosociales en los centros de salud de la Región Sur del Perú.

La investigación tiene relevancia científica, ya que en el Perú recién en estos años se viene manejando la salud ocupacional, siendo ésta aun novedosa y más aún en la identificación de riesgos psicosociales en los centros hospitalarios del estado. Tiene relevancia práctica, ya que nos ofrece otra visión en cuanto a la prevención y promoción en salud en

el trabajo, visto que al conocer los riesgos laborales, es posible diseñar protocolos de intervención primaria y también secundaria, para así evitar el daño físico y mental de los trabajadores sometidos a estos factores de riesgos en estudio. Tiene relevancia social, ya que los factores de riesgos psicosociales laborales determinan y provocan la aparición de enfermedades: estrés laboral, violencia, acoso sexual, síndrome de Burnout, que evitan el quehacer social de una persona o población dentro de su mismo trabajo, hogar.

En el Perú, no se tiene conocimientos genuinos y verdaderos sobre el estado de salud producto de ciertos factores psicosociales a los que está expuesto el trabajador. No existen parámetros que permitan la cuantificación de factores de riesgo a los que está expuesto todo trabajador. Debido a ello, es que no hay leyes, ni mucho menos estándares de magnitud de los riesgos.

La investigación aportará información fiable sobre la existencia y la magnitud de los riesgos, clave para desarrollar la actividad preventiva.

El estudio es contemporáneo debido a que los riesgos psicosociales ocupacionales, si bien es cierto siempre han existido, la intensidad de éstos se viene incrementando en estos últimos años debido a la alta exigencia laboral, que el poco personal de trabajo que tiene que cumplir objetivos bajo ciertas normas de calidad.

## 2. MARCO CONCEPTUAL

### 2.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

Existen en el trabajo factores de riesgo que son susceptibles de ocasionar trastornos que, sin ser de naturaleza física pueden causar daño a la salud del trabajador. Pueden llegar a materializarse en dolencias o lesiones de tipo somático o psicosomático, pero sin llegar a este extremo, son perjudiciales para la salud en su vertiente psíquica y social de los trabajadores.

Así, hoy en día las condiciones laborales pueden exigir altos niveles de atención y concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenes horarios y turnos, además la creciente participación de las mujeres en la empresa, el aumento de padres y madres trabajadoras y de familias monoparentales, hacen que los riesgos psicosociales y sus repercusiones sanitarias, sociales y económicas sean una realidad en el mundo laboral de hoy<sup>2</sup>. Todo esto puede deteriorar el clima laboral y afectar el bienestar físico y psicológico del trabajador.

En los últimos años, los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo han ido adquiriendo cada vez más relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el incremento de procesos mórbidos en los trabajadores<sup>3</sup>; por lo tanto, los factores de riesgo psicosociales en el trabajo deben eliminarse o evitarse en lo posible, para contribuir a mantener la salud de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales laborales no son autónomos sino que tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo. El acoso laboral, el acoso sexual o la violencia general tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo o estrés.<sup>4</sup>

Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas

---

<sup>2</sup> SÁNCHEZ-Anguita MUÑOZ, A. (2006). *Salud Laboral. Autoeficacia, ansiedad y satisfacción*. Pág. 9.

<sup>3</sup> VILLALOBOS, G.H. (2004). *Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales*. Pág. 6, 14, 197-201.

<sup>4</sup> MORENO-JIMÉNEZ, B.; RODRÍGUEZ-MUÑOZ, A.; MORANTE, M.E.; GARROSA, E.; RODRÍGUEZ-CARVAJAL, R. Y DÍAZ-GRACIA, L. (2008). *Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida*. Págs. 7, 2, 335-344.

con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor<sup>5</sup>.

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales<sup>6</sup>.

Para el Comité Mixto OIT-OMS (1984), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

### **2.1.1 Taxonomía de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo**

#### **a. Factores relacionados con el entorno del trabajo**

##### **a.1. Condiciones ambientales**

Como factores del medio laboral tenemos que incluir, por un lado, las condiciones ambientales que son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico -nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias-, ambiente termohigrométrico -temperatura, humedad-, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, discomfort y afectar a la salud del trabajador.

---

<sup>5</sup> INSHT (2001a). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial*. Pág. 23.

<sup>6</sup> Cox, T. y cols. (2003). *A risk management approach to the prevention of work stress*. Pág. 23.

La iluminación del lugar de trabajo debe adecuarse a la tarea que realiza el trabajador. La iluminación inadecuada (reflejos, deficiente o excesiva iluminación) puede hacer la tarea más difícil y dar como resultado un desempeño menor, un bajo rendimiento y frustración y, por tanto, influirá en la salud y el bienestar psicológico.

El ruido ambiental debe permitir la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores. En el lugar de trabajo, el ruido puede aislar a los trabajadores, incrementar el número de fallos y de accidentalidad, dificultar la comunicación, enmascarar otras señales auditivas del entorno e incidir negativamente en el nivel de satisfacción y en la productividad. Además interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja la tolerancia a la frustración. El ruido en situaciones en que es esperado genera menos molestias aunque sea excesivo, que en aquellas ocasiones en que se produce repentinamente y de forma inesperada, porque entonces obliga al trabajador a adaptarse más rápidamente al cambio.<sup>7</sup>

La temperatura en el lugar de trabajo se debe adecuar a la actividad laboral del trabajador, ya que influye en el bienestar y el confort del trabajador. El exceso de calor puede producir somnolencia, lo que afecta negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas o decisiones críticas, las bajas temperaturas disminuyen la destreza manual de los trabajadores, lo que conlleva al deterioro de la calidad del trabajo y a aumentar la probabilidad de incidentes o accidentes<sup>8</sup>.

### **a.2. Diseño del puesto de trabajo**

Con el diseño del puesto de trabajo se pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, ya que una correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no sólo trastornos musculoesqueléticos, sino también estrés y fatiga.

Pero quizá lo más relevante desde el punto de vista psicosocial sea la configuración espacial de los lugares de trabajo, que en los últimos años ha ido cambiando desde una configuración cerrada, con puestos de trabajo individuales, hacía una configuración

---

<sup>7</sup> INSHT, Ob. cit. Pág. 24.

<sup>8</sup> Idem.

abierta en la que los trabajadores no están completamente aislados unos de otros, aunque puede haber mamparas y separaciones entre ellos. La frecuente transformación de las primeras a las segundas está basada en la asunción de que las configuraciones abiertas favorecen la comunicación, la productividad y la satisfacción, y permiten una mayor flexibilidad, pero aunque sean adecuados los factores ergonómicos relativos al mobiliario, al ambiente lumínico y al ambiente térmico, en la configuración abierta es deficitaria la adecuación a aspectos relativos al espacio y al ruido en el trabajo.

Además la falta de intimidad e independencia en la configuración abierta parece aumentar la agresividad y los sentimientos de hostilidad entre los trabajadores, produciéndose un número menor de contactos sociales y reduciéndose la comunicación interpersonal. Los sentimientos de satisfacción con las situaciones sociales son menores cuando la densidad es percibida como excesivamente elevada, por lo que en el lugar de trabajo es esperable que haya falta de cooperación, aumento de la competitividad y hostilidad, retraimiento, valoración negativa de los demás, patrones de comunicación distorsionados o aparición de conflictos<sup>9</sup>.

## **b. Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo**

### **b.1. Pausas y descansos**

Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.

La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para concentrarse y, en general, falta de rendimiento

La fatiga normal es completamente recuperable a través del descanso. Por eso es conveniente que durante la jornada laboral se realicen pausas cortas y alguna pausa larga

---

<sup>9</sup> RAMOS, J.; Peiró, J.M.; Ripoll, P. (2002). *Condiciones de trabajo y clima laboral*. En J.M. Peiró y F. Prieto (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo*. Pág. 45.

que permitan la ruptura de la actividad laboral, ya que un prolongado esfuerzo físico o mental provoca un cambio en el organismo que tiene como resultado el declive en el rendimiento y la fatiga<sup>10</sup>.

Es necesario conocer el horario de trabajo, la duración de la jornada laboral, las pausas y descansos, así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga para evaluar la relación fatiga-descanso. Así los aspectos de cuándo hay que descansar, número y duración de las pausas, etc., deben contemplarse simultáneamente, y para su establecimiento hay valorar las curvas de fatiga y recuperación, ya que una jornada con una duración idónea y con pausas adecuadas conduce a la disminución del número de accidentes, al aumento de la productividad, a la recuperación de la fatiga y al bienestar físico y psicológico<sup>11</sup>.

### **b.2. Horario de trabajo**

En muchas empresas se ha ido fijando un período laboral de horario fijo, en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes; y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que puede ser decidido libremente por los trabajadores. Estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables, dependiendo del tipo de organización que tenga la empresa. El horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar y laboral y ofrece al trabajador cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral.

Además se ha afirmado que los trabajadores que tienen y perciben más flexibilidad en sus empresas, tanto de horarios como de lugar de trabajo, llevan una vida más saludable que aquellos que tienen horarios de trabajo más rígidos<sup>12</sup>.

### **b.3. Trabajo a turnos y nocturno**

El trabajo a turnos exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Además, le colocan fuera de las pautas de la vida familiar y social. Todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social.

---

<sup>10</sup> INSHT (2002). *La carga mental de trabajo*. Pág. 45.

<sup>11</sup> INSHT. Ob. cit. Pág. 25.

<sup>12</sup> GRZYWACZ, J.G.; CASEY, P.R. Y JONES, F.A. (2007). *The Effects of Workplace Flexibility on Health Behaviors: A Cross-Sectional and Longitudinal Analysis*. Pág. 56.

El organismo humano tiene unos ritmos biológicos, es decir, que las funciones fisiológicas siguen unas repeticiones cíclicas y regulares. Estos ritmos suelen clasificarse en ultradianos (ciclo superior a 24 horas), circadianos o nictamerales (ciclo de 24 horas) e infradianos (ciclo inferior a 24 horas).

El ritmo circadiano es de los más afectados y, por tanto, el más estudiado con respecto al trabajo a turnos y nocturno, ya que se ve influenciado por factores externos como son la luz y los horarios que impone la sociedad.

Estos ritmos biológicos coinciden con los estados de vigilia y sueño, siendo la mayoría de ellos más activos durante el día que durante la noche.

Existen varios tipos de trastornos circadianos: fase de sueño atrasada (demora en el inicio del sueño y despertar tardío), cambio de huso o zona horaria o *jet lag* (debido a un largo viaje) y por cambio de turno en el trabajo.

#### **b.4. Funciones y tareas**

Los factores relacionados con las funciones y tareas hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, y que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo.

Para que un trabajador cumpla lo mejor posible y haga bien su trabajo necesita tener sus útiles de trabajo, saber qué es lo que tiene que hacer, saber cómo hacerlo y que lo que hace tiene un valor significativo, que en algo está contribuyendo a la sociedad y que se le reconozca por ello.

Algunos trabajadores se sienten cómodos al realizar funciones y tareas sencillas y rutinarias, mientras que otros prefieren llevar a cabo funciones y tareas más complejas y enriquecedoras. De manera que las características objetivas de las funciones y tareas son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. De ahí, que cuando las funciones y tareas se adaptan a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador<sup>13</sup>,

---

<sup>13</sup> INSHT (2006a). *Psicosociología del Trabajo*. Pág. 34.

mientras que si no se adecuan pueden llegar a ser una fuente de insatisfacción laboral, estrés y fatiga.

### **b.5. Ritmo de trabajo**

El ritmo de trabajo trata del tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por los plazos ajustados, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc. En los trabajos en cadena, el ritmo está definido por la necesidad del trabajador de seguir una cadencia que le es impuesta. Este tipo de trabajo es problemático porque elimina totalmente la posibilidad de autorregulación del trabajador, ya que hace trabajar a todos de la misma manera y al mismo ritmo, y debido a las diferencias individuales, las posibilidades de adaptación a este sistema de trabajo son dispares. Para los trabajos considerados como no repetitivos, el ritmo resulta de la exigencia de lograr un cierto rendimiento en un período de tiempo dado.

Pero además, hay que tener en cuenta que el tiempo que se requiere para realizar una tarea varía según las condiciones y capacidad del trabajador y también para un mismo trabajador, según su estado de fatiga, etc.

### **b.6. Monotonía**

En los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad. Además el trabajo fragmentado provoca que el trabajador desconozca el lugar que ocupa su tarea dentro del proceso productivo.

El trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud, por lo que para que un trabajo sea adecuado debe reducirse el volumen de las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo

debe ser variado y tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones; además esto favorece organizar mejor la carga de trabajo<sup>14</sup>.

### **b.7. Autonomía**

La autonomía es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Es decir, tiene autonomía el trabajador que influye sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control de los resultados, ya que el trabajador debe poder tener la iniciativa para organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas.

Se considera que a más autonomía y responsabilidad en el trabajo mayor es la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre el mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad. Se ha observado una relación positiva entre el grado de control que el trabajador tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. Pero, tanto la falta de control como el excesivo control pueden producir secuelas psíquicas y somáticas negativas. El trabajador tiene que tener la posibilidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y ha de tener autonomía tanto para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas, ya que constituye un factor de satisfacción. En el caso contrario, se puede llegar a una total dependencia tecnológica, a la eliminación total de la iniciativa e incluso a una invasión de la intimidad del trabajador, cuando el control por el sistema se hace exhaustivo<sup>15</sup>.

### **b.8. Carga mental**

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada de carga mental, sí se podría decir que es el resultado concreto de la interacción entre un trabajador específico y una o varias tareas específicas. De modo que una misma tarea puede resultar más difícil para unos trabajadores que para otros<sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup> INSHT. Ob. cit. Pág. 56.

<sup>15</sup> Idem.

<sup>16</sup> GONZÁLEZ RODRÍGUEZ; V.M. y GONZÁLEZ CORREALES, R. (Coordinadores) (2004). *El mobbing. Aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre las conductas de acoso psicológico en el trabajo*. Pág. 67.

La carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo<sup>17</sup>. Cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, aparece la fatiga mental.

La infracarga laboral, tanto cuantitativa como cualitativa, puede ocasionar malestar emocional, hostilidad, estrés, incremento de la accidentalidad y atención y concentración deficitaria, ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso, aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante y es beneficiosa<sup>18</sup>.

La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el tabaquismo, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral<sup>19</sup>, la baja autoestima, los niveles altos de colesterol, la tasa cardiaca elevada y la fatiga; a veces conduce al infarto o la hemorragia cerebral, como ocurre en Japón, con el fenómeno llamado karoshi de "karo" exceso de cansancio y "shi" muerte.

#### **b.9. Formación**

Para llevar a cabo correctamente cualquier tarea es necesario un nivel de formación previo, y con frecuencia un tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo. Esta consideración lleva aparejado que cuanto mayor es el nivel de cualificación exigido, tanto más rico suele ser el contenido de trabajo a realizar y, en consecuencia, son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor<sup>20</sup>.

Tanto el trabajador que desempeña un puesto de trabajo por debajo o por encima de su nivel de formación puede sentir insatisfacción laboral.

---

<sup>17</sup> INSHT. Ob. cit. Pág. 23.

<sup>18</sup> INSHT(a) Ob. cit. Pág. 36.

<sup>19</sup> Idem.

<sup>20</sup> INSHT(a) Ob. cit. Pág. 38.

**b.10. Responsabilidad**

La descompensación entre la responsabilidad sobre los posibles errores y el nivel de control del trabajo puede determinar la aparición de diversas alteraciones en el trabajador si éste no se encuentra suficientemente cualificado para realizarla. Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad el mismo y a los recursos disponibles. Además si el puesto de trabajo o el nivel jerárquico que ocupa el trabajador está por debajo de su cualificación y de su capacidad conduce a la insatisfacción y a la desmotivación, y si el puesto de trabajo está por encima de su capacidad genera estrés.

**b.11. Desempeño de rol**

El rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición.

De modo que el rol de cada trabajador es el patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea. Es decir, es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte de él mismo, como de los demás.

- **Sobrecarga de rol**

En el mundo laboral de hoy, existen ocupaciones que demandan un elevado número de horas de trabajo, casi no hay horario laboral, en ocasiones con una gran responsabilidad (directivos, etc.); además en otros casos las dificultades económicas hacen que el trabajador sea pluriempleado, también se da la doble jornada laboral de las mujeres trabajadoras, ya que trabajan en la empresa y en la casa. Esta acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles, tanto cuantitativa como cualitativa, se denomina sobrecarga de rol. Todos estos trabajadores tienen dificultad para conciliar la vida laboral y familiar.

- **Ambigüedad de rol**

El trabajador con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de él, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. La

ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive el trabajador cuando no tiene suficientes puntos de anclaje para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados. Se genera cuando no están claramente definidas las tareas o hay falta de definición por información incompleta, poco concisa y muy cambiante sobre los objetivos del trabajo, las responsabilidades, la comunicación y las relaciones, la autoridad y los procedimientos.

- **Conflicto de rol**

Se produce cuando hay demandas o exigencias en el trabajo, que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo, por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflicto entre los distintos roles individuales.

El conflicto y la ambigüedad de rol tienen consecuencias negativas para el trabajador como depresión, ansiedad, baja autoestima e insatisfacción laboral y para empresa como la reducción del rendimiento, el absentismo laboral y la excesiva rotación de puestos.

#### **b.12. Comunicación en el trabajo**

La organización debe propiciar tanto la *comunicación formal* como la *comunicación informal* entre los trabajadores en la actividad laboral. En el medio laboral la comunicación abarca desde las órdenes dadas por los directivos directamente hasta las expresiones casuales entre los compañeros.

- **Comunicación formal**

La comunicación formal es la que sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización. Puede establecerse en comunicación vertical ascendente (permite conocer los puntos de vista y canalizar las iniciativas de los trabajadores), vertical descendente (facilita el establecimiento de los objetivos y las directrices de la organización) y horizontal (facilita el apoyo emocional

entre los trabajadores y hace posible la coordinación de actividades y la resolución de conflictos).

La comunicación en el lugar de trabajo debe ser activa y transparente, y los mensajes que se transmitan tienen que ser claros, comprensibles y accesibles a los diferentes grados de instrucción y madurez de los trabajadores a los que van dirigidos.

- **Comunicación informal**

La comunicación informal es la que favorece el desarrollo de la actividad profesional a través de los contactos entre compañeros, y sirve de apoyo socioafectivo y de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo.

### **b.13. Estilo de mando**

El estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral.

Los distintos estilos de dirección o del ejercicio del mando, suelen extraerse de la combinación de algunos de los cuatro principales patrones o modelos: el autoritario o autocrático, el paternalista, el pasivo o "laissez faire" y el democrático o participativo.

- **Estilo autoritario o autocrático**

El directivo tiende a concentrar en él mismo todas sus decisiones, dando poca o ninguna participación a sus subordinados. El control lo realiza con tendencia a soslayar los resultados del trabajo. Limita la información a los subordinados sobre los problemas de la organización, lo cual implica una pobre comunicación en los diferentes niveles de dirección. Las opiniones de los subordinados no se atienden y se escuchan sólo formalmente, lo que no favorece la iniciativa creadora. Por tanto, este estilo de mando no admite la autocrítica y no desarrolla la creatividad.

- **Estilo paternalista**

El que ejerce con este estilo de mando opta por la sobreprotección y no promueve el liderazgo, tampoco valora la iniciativa ajena y tiende a crear y mantener individuos infantiles, indecisos e inseguros. Todos los subordinados deben recurrir a jefe para solucionar sus problemas.

El estilo paternalista está basado en la suposición de que la empresa se justifica si permite el desarrollo personal de los trabajadores, de este modo prevalecen los intereses personales sobre las demandas de la organización. El jefe paternalista intenta eliminar los conflictos y emplea métodos de control generales y suaves, pero al igual que el autoritario no deja vía a la participación.

- **Estilo pasivo o laissez faire (dejar hacer)**

Este estilo de mando representa un escaso control del jefe en el trabajo de los subordinados y lo efectúa a distancia. El jefe da instrucciones en forma de consejos, no dirige, no da consignas, se inhibe en situaciones conflictivas y deja que los subordinados se autocontrolen.

- **Estilo democrático o participativo**

El que ejerce con este estilo, en general, escucha y valora las opiniones de sus subordinados, favoreciendo las iniciativas creadoras y, sobre todo, mantiene un alto sentido de la crítica y la autocrítica.

El estilo democrático es el más adecuado para dirigir cualquier organización laboral, porque favorece la participación de los trabajadores; así como la colaboración y el compañerismo, y contribuye a la aparición de una verdadera conciencia de equipo.

#### **b.14. Participación en la toma de decisiones**

La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización del trabajo es un factor causante de insatisfacción laboral.

Por tanto, es conveniente contemplar tanto si los medios de participación (buzones, reuniones, delegados, etc.), como la participación en la política de incentivos/motivación (prestaciones sociales, ayudas, plan de pensión, cheque de comida, seguro médico, premios, etc.) en la política de personal, en las negociaciones colectivas (despidos, contrataciones, rotación de plantilla, etc.), en la planificación, organización y gestión del trabajo y en los procedimientos y métodos de trabajo.

#### **b.15. Relaciones interpersonales en el trabajo**

Las personas tienen, entre otras, la necesidad de relacionarse socialmente, lo que es fuente de motivación del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.) generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial.

Aunque se tiende a pensar que una buena relación interpersonal en el trabajo es aquella en la que no hay discrepancias entre los trabajadores, lo lógico es que como en otros contextos de las relaciones humanas haya divergencias entre los compañeros y entre los subordinados y los jefes, porque se pueden tener visiones distintas acerca de los objetivos, tareas, procedimientos, expectativas, etc.

También es conveniente, posibilitar tiempos y espacios de descanso que permitan las relaciones sociales, facilitar el contacto entre los trabajadores a través de la distribución del lugar de trabajo y establecer vías formales para la resolución de los conflictos interpersonales.

#### **b.16. Condiciones de empleo**

La inseguridad e incertidumbre respecto al empleo o el futuro profesional puede causarle ansiedad al trabajador, por lo que los trabajadores necesitan tener cierto grado de seguridad y estabilidad en su empleo. También las condiciones de empleo como el tipo de contrato (fijo, temporal...), la posibilidad de movilidad geográfica, el salario (precario...), la posibilidad de elección de vacaciones y la exposición a riesgos laborales, ejercen un peso específico en la motivación y en la satisfacción laboral.

### **b.17. Desarrollo de la carrera profesional**

El desarrollo de la carrera profesional es el derecho de los profesionales a progresar, de forma individualizada, como reconocimiento a su trayectoria laboral en base a una evaluación objetiva y reglada, en cuanto a conocimientos, experiencia y cumplimiento de objetivos.

El contrato de trabajo lleva implícito un *contrato psicológico* que ha sido definido como las creencias del trabajador con las promesas implícitamente hechas por la organización y sus obligaciones para con la organización<sup>21</sup>.

El contrato psicológico es un conjunto de expectativas y percepciones individuales que el trabajador tiene acerca de los términos de intercambio recíproco en el marco de una relación con un socio o empleador. Estas expectativas y percepciones se fundamentan en un conjunto de promesas implícitas o explícitas, y de informaciones que ambas partes intercambiaron en las primeras etapas de la relación. Así, el contrato psicológico es un modelo mental flexible que las personas van desarrollando y ajustando progresivamente y que les indica qué se espera de ellas y qué recibirán a cambio de sus atribuciones en esa relación de intercambio a la que ambas partes se han comprometido<sup>22</sup>.

El desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre el desarrollo de su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad, frustración<sup>23</sup> y presentismo (estar en el puesto de trabajo, pero sin apenas hacer nada por desgana o falta de interés). También los trabajadores que teniendo méritos y capacidad no son promocionados en su carrera profesional pueden sufrir amotivación laboral (insatisfacción, falta de compromiso y desánimo)<sup>24</sup>. Por eso, es conveniente establecer en la empresa un plan de promoción y medidas de recompensa (sistemas de remuneración, acceso a formación, bonus...), basados en la equidad: méritos y capacidad de los trabajadores.

---

<sup>21</sup> ROBINSON, S. Y MORRISON, E.W. (2000). *The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study*. Pág. 56.

<sup>22</sup> TOPA CANTISANO, G.; FERNÁNDEZ SEDANO, I.; LISBONA BAÑUELOS, A. (2005). *Ruptura de contrato psicológico y burnout en equipos de intervención y catástrofes*. Pág. 67.

<sup>23</sup> INSHT. Ob. cit. Pág. 26.

<sup>24</sup> MANSILLA IZQUIERDO Fernando. *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica Cómo influyen los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y su prevención*. Pág. 78.

## **2.2. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante. Por ejemplo, la violencia en el trabajo o el acoso laboral, habitualmente propuestos como tales, parecen serlo. Característica de los riesgos psicosociales es que son riesgos con probabilidades altas de causar daños importantes. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen mayor probabilidad de aparecer y mayor probabilidad de ser más graves. Los riesgos psicosociales laborales usualmente producción producirán daños con frecuencia importantes.

Los riesgos psicosociales laborales no son autónomos sino que tienen sus antecedentes en los factores de riesgo psicosocial. El acoso laboral, el acoso sexual o la violencia general tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo o estrés. Estos tienen sus características propias, que son necesarios conocerlas con el fin de poder controlarlos, prevenirlos y en último término evitarlos.

### **2.2.1. Características de los riesgos psicosociales**

#### **a. Afectan a los derechos fundamentales del trabajador**

Los riesgos psicosociales se refieren a aspectos básicos de las características del ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. Los riesgos psicosociales más citados y

generalmente más admitidos como la violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal, a la dignidad del trabajador a su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.

**b. Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador**

Los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación al estrés agudo, hace que los efectos principales sean mayores, como la violencia, y el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que pueden tener efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja. Otras formas de riesgo psicosociales como el estrés, la inseguridad laboral o el Burnout o desgaste profesional son formas de estrés crónico que por su globalidad afectan a la totalidad de la organización.

**c. Afectan a la salud mental de los trabajadores**

Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores. Estos afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental.

Datos actuales indican que la ansiedad, la depresión, además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales<sup>25</sup>.

**d. Tienen formas de cobertura legal:**

La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al

---

<sup>25</sup> COX, T. y cols. Ob. cit. Pág. 56.

desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema, en países europeos<sup>26</sup>.

### 2.2.2. Valoración de los riesgos psicosocial <sup>27</sup>

Esta complejo valorar estos riesgos, ya que no solo intervienen factores de la empresa, sino que además tiene que ver la percepción del trabajador de los mismos, factores de personalidad previa a la incorporación al mundo laboral, sus experiencias personales y la actitud y comportamiento con los que maneje las situaciones problema dentro del trabajo.

#### a. Condiciones que intervienen en la magnitud de los riesgos psicosociales

Serán más propensos a sufrir riesgos psicosociales aquellas personas que:

- Su estilo de comunicación y relación interpersonal sea pasivo.
- Autoestima baja tanto profesional como personal los trabajadores que sean excesivamente exigentes consigo mismos en el desempeño de la tarea.
- Los que tengan antecedentes de enfermedades psicosomáticas o de tipo ansioso depresivo.
- Personalidades introvertidas, ansiosos.
- Personalidades con rasgos dependientes.

Hay que tener en cuenta que ciertos aspectos personales van a variar en el tiempo en función de la edad, las necesidades y expectativas, el estado de salud general y la fatiga.

- **Características individuales:**

---

<sup>26</sup> EUROPA PRESS (2007). *La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ha alertado sobre los nuevos tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo que están aumentando en Europa*. Pág. 65.

<sup>27</sup> UGT (2003). *Manual sobre riesgos psicosociales*. Pág. 67.

Ante un mismo hecho nocivo en una empresa habrá trabajadores a los que resultará dañada su salud psicofísica y otros que serán más proclives.

- **Patrones de conducta específicas**

Existen ciertas características de personalidad que contribuyen al estrés en el trabajo y que pueden incidir directamente en la aparición o no de síntomas.

- **Patrón de conducta Tipo A**

Incluye a las personas que perciben el ambiente como amenazante para su autoestima y para lograr sus objetivos.

Necesitan siempre logros personales para reafirmarse a sí mismos y sentir que tienen el control. Esto les lleva a un estado permanente de urgencia en el tiempo y de permanente lucha. Son ambiciosos, agresivos e irritables. Todas estas características hacen que se incremente en más del triple la probabilidad de padecer una enfermedad coronaria, respecto de otros sujetos que no tienen estas características.

- **Patrón de conducta tipo B**

Incluye a los sujetos opuestos al tipo A, manteniéndose relajados, sin sufrir consecuencias negativas del estrés.

### **2.2.3. Consecuencias de los riesgos psicosociales**

Según datos de la Agencia Europea, entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores psicosociales, que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros. Hay factores que contribuyen a acentuar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, la creciente complejidad de tareas, el

envejecimiento de la población activa y el trato con las personas, especialmente en el sector servicios<sup>28</sup>.

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en *estrés laboral*, *síndrome de burnout* o *síndrome de quemarse por el trabajo* y *acoso laboral* o *mobbing*. También, se podría dar un paso más en el diagnóstico diferencial del estrés laboral y señalar como *estrés de rol*, al producido exclusivamente por la ambigüedad de rol o el conflicto de rol en puestos de trabajo sin contacto directo con personas y por la sobrecarga de rol.<sup>29-30</sup>

#### 2.2.4. Principales riesgos psicosociales

##### a. Estrés laboral

En el ámbito laboral, en los últimos décadas y debido en gran parte a los incesantes transformaciones en las organizaciones y el aumento de empresas del sector servicios, ha facilitado que muchos problemas de origen psicosocial fueron saliendo a la luz, y que en los últimos años han dado en llamarse riesgos emergentes a aquellos riesgos cuyo tranco común es el estrés.

Algunos autores definen al estrés como el balance producido entre lo que el individuo necesita, espera o a lo que aspira y lo que la realidad (laboral) oferta para satisfacer esas necesidades expectativas o aspiraciones<sup>31</sup>.

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles

<sup>28</sup> EUROPA PRESS. Ob. cit. Pág. 68.

<sup>29</sup> MILES, R.H. Y PERREAULT, W.D. (2006). *Organizational role conflict: its antecedents and consequences*. Pág. 87.

<sup>30</sup> MANSILLA, Fernando. Ob. cit. Pág. 45.

<sup>31</sup> UGT. Ob. cit. Pág. 34.

de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos".<sup>32</sup>

Es importante atender a las formas que pueden adoptar la respuesta de estrés pues resultan relevantes para su aplicación posterior al ámbito laboral. Dos son las formas principales, el estrés crónico y el estrés temporal. Tanto uno como otro tienen marcadas consecuencias en la salud, resultado del agotamiento del organismo en la respuesta para solucionar los problemas o las amenazas. También se ha reconocido modalidades complementarias que aluden a la intensidad de la respuesta, como es la respuesta de estrés agudo (Del Líbano, M.; Llorens, S.; Schaufeli, W.B. y Salanova, M (2006), debida a la intensidad del problema y al esfuerzo que debe hacer el organismo para responder a ella, y la respuesta de estrés postraumático en el que se mantiene o incluso se amplía el nivel de la respuesta en el tiempo. Todas estas formas tienen su correspondencia en el marco laboral.

La aplicación de este marco conceptual general del estrés al mundo laboral indica las múltiples formas que pueden adoptar el estrés laboral y la relevancia de sus efectos o consecuencias. El mundo laboral, incluso en sus modalidades más benignas, supone esfuerzo para obtener unas metas y el afrontamiento de todas las dificultades que este logro supone. Las dificultades suelen ser de todo tipo, físicas, interpersonales, grupales y organizacionales. La respuesta a ellas puede adoptar cualquiera de las formas descritas de estrés y el deterioro múltiple de la salud, de los procesos adaptativos y de la misma eficacia productiva del trabajador.<sup>33</sup>

#### **a.1. Fases del estrés: Síndrome general de adaptación<sup>34</sup>**

Una persona cuando viene una situación amenazante para su equilibrio, el organismo emite una respuesta con el fin de adoptarse. Esta respuesta es un conjunto de reacciones fisiológicas producidas por cualquier agente nocivo

---

<sup>32</sup> MORENO B. Ob. cit. Pág. 91.

<sup>33</sup> MORENO B. Ob. cit. Pág. 92.

<sup>34</sup> UGT. Ob. cit. Pág. 67.

llamado estresor. A lo que se denominó síndrome general de adaptación a las fases de alarma, adaptación y de agotamiento.

- **Fase de alarma**

Es la reacción ante el estresor en la que la resistencia habitual baja por debajo de lo normal.

Los síntomas que se presentan son:

- Movilización de las defensas del organismo.
- Aumento de la frecuencia del organismo
- Contracción del bazo, liberando gran cantidad de glóbulos rojos.
- Redistribución de la sangre que se agolpa en músculos, cerebro y corazón.
- Dilatación de las pupilas

- **Fase de resistencia**

El organismo intenta resistir o tolerar a lo que considera una amenaza, produciéndose las siguientes reacciones:

- Los niveles de corticoesteroides se normalizan
- Desaparece la sintomatología temporalmente

- **Fase de agotamiento**

Se da, cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración. Sus manifestaciones son:

- Alteración tisular y patología psicosomática
- La persona tiene conciencia de lo que le ocurre.

## a.2. Consecuencias del estrés<sup>35</sup>

### - Físicas:

Puede afectar el corazón, vasos sanguíneos, riñones, articulaciones, piel.

### - Psicológicas

- Alteraciones en el funcionamiento del sistema nervioso central
- Preocupación excesiva
- Sensación de confusión
- Incapacidad para tomar decisiones
- Incapacidad para concentrarse
- Por atención
- Mal humor
- Posibilidad de abuso de tabaco, alcohol o fármacos
- Trastornos del sueño, ansiedad, miedos, fobias, depresión, intentos de suicidio.

### - Conductuales

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo
- Explosiones emocionales
- Falta de apetito

---

<sup>35</sup> GRAU, R.; SALANOVA, M. Y PEIRÓ, J.M. (2000). *Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral*. Pág. 82.

- Risa nerviosa

- **Sociales**

También se ven afectados los familiares, compañeros de trabajo, amigos, etc.

- **En el ámbito laboral**<sup>36</sup>

- Alteraciones en el ritmo del horario laboral: llegar tarde, ausentarse del puesto pequeños momentos, salir antes...
- Necesidad de no poder permanecer todo el tiempo en el puesto de trabajo.
- Absentismo laboral: bajas (muchas veces prolongadas), salidas para ir al médico, pruebas médicas, etc.
- Puede aumentarse el trabajo de los compañeros por tener que hacerse cargo del compañero de baja.
- Deterioro de las relaciones con compañeros y jefes (porque el foco del problema sea laboral, tener más discusiones, etc.).
- Irritabilidad y quejas frecuentes hacia jefes, compañeros, sistema de la organización, etc.
- Se reclama a veces mayor atención
- Disminución del rendimiento del trabajo y retraso de tareas.
- Menor cuidado con los objetos, herramientas, etc. habituales.
- Menor satisfacción en el trabajo, menor interés en los resultados de la tarea.
- Mayor riesgo de incidentes y accidentabilidad laboral.

---

<sup>36</sup> UGT. Ob. cit. Pág. 56.

## b. Violencia en el trabajo

Es el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia, la violencia es probablemente un riesgo de las nuevas formas y estilos de vida. La violencia es un marcador de nuestra sociedad que se ha trasladado al marco laboral.<sup>37</sup>

La OIT (2003) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. La OMS la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación.

### b.1. Tipos de violencia laboral

Una de las clasificaciones más difundidas sobre los tipos de violencia en el trabajo es la elaborada por la California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA). Esta clasificación divide a los eventos violentos en tres grupos en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas.

- **Violencia tipo I:** La característica principal es que la persona que agrede no tiene relación ni legítima ni laboral con la víctima. Son los robos que se perpetran en el lugar de trabajo, como en bancos, etc.). Suelen ser las conductas más violentas y con peores consecuencias para la víctima.
- **Violencia tipo II:** Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atienden o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> CHAPPELL, D. Y DI MARTINO, V. (2008). *Violence at Work*. Ginebra: OIT Cheng, A. (2005). *Mental Illnes and Suicide*. Archives of General Psychiatry, 52, 594-603.

<sup>38</sup> MORENO JIMÉNEZ, Bernardo y cols. Ob. cit. Pág. 36.

- **Violencia tipo III:** Son los actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal.

La violencia física se puede dar en cualquiera de los tres tipos reconocidos de violencia. Su prevalencia es mayor en la violencia del tipo II o violencia del cliente. Más extraña, pero también posible es su presencia en la violencia de tipo III, o violencia interna en el propio ámbito de trabajo.

- **Violencia psicológica:** puede darse en forma de:

- **Amedrentamiento:**

Se trata de todo comportamiento ofensivo de un miembro del personal que, mediante actos revanchistas, civiles, malintencionados o humillantes, busque debilitar la condición de otros trabajados o de un grupo de trabajadores.<sup>39</sup>

- **Intimidación u hostigamiento colectivo**

Un problema que se agrava cada vez más en Alemania, Reino Unido y Suecia es la práctica conocido como Mobbing o intimidación y hostigamiento psicológico que un grupo de trabajadores ejerce sobre otro trabajador que convierten en blanco de su hostilidad.

Entre las formas que reviste este comportamiento, figuran:

- La repetición de comentarios negativos sobre una persona o las críticas incesantes en su contra.
- “Hacer el vacío” a un trabajador.
- Desalentando todo contacto social con éste.

---

<sup>39</sup> UGT. Ob. cit. Pág. 24.

- Propagación de chismes o de información falsa acerca de la persona que se quiere perjudicar.

Al acoso laboral también se le denomina Mobbing.

El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral. En la actualidad es descrito por algunos autores como el tópico de investigación de los años 90 y un serio problema laboral. El número creciente de casos aparecidos en la prensa ha aumentado el interés social hacia el problema y la preocupación legal por el tema, hasta el punto que ya existen sentencias que consideran el acoso psicológico como un delito penal.

El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo define el acoso laboral como una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla.

El acoso laboral puede ser directo, con agresiones de tipo intimidatorio, que a su vez pueden incluir un daño físico o verbal; o bien indirecto, como el aislamiento y la exclusión social. Ambos se consideran como las dos caras de la misma moneda, ya que la presencia de uno está condicionada por la presencia del otro.<sup>40</sup>

También Salin (2001) señala que acoso laboral es una serie de comportamientos negativos repetidos y persistentes hacia uno o más individuos, que implica un desequilibrio de poder y crea un ambiente de trabajo hostil. Y en la misma línea Einarsen y otros (2003) entienden por acoso laboral: hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas.

---

<sup>40</sup> CARRERAS, M.V.; COSCULLUELA, A.; FREIXA, M.; GÓMEZ, J. Y LUCAYA, D. (2002). *Acoso moral en el trabajo*. Pág. 36.

Para Piñuel y Zabala (2006) el mobbing tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, para eliminarla de la organización o satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el acosador, que aprovecha la situación de la organización particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas. Consiste en el continuado deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente, con vistas a lograr su destrucción psicológica y su salida de la organización, a través de diferentes procedimientos ilegales o ilícitos, que son ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador<sup>41</sup>, habla del acoso laboral como cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo.

### **b.2. Factores que pueden favorecer la violencia en el trabajo<sup>42</sup>**

- La falta de sensibilización y cultura preventiva en las empresas.
- Cambios bruscos en la organización de trabajo sin consultar a los trabajadores.
- No tener en consideración la repercusión negativa de todo tipo de riesgos laborales: físicos y psicosociales.
- Estilos de mando rígidos y donde se confunde el ejercicio de la autoridad con autoritarismo.
- Empleos precarios, etc.

---

<sup>41</sup> HIRIGOYEN, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Pág. 67.

<sup>42</sup> UGT. Ob. cit. Pág. 32.

### c. Acoso sexual

Actualmente, el acoso sexual se considera un tipo de conducta que atenta contra los derechos fundamentales de la persona, una violación de su derecho a la intimidad y en último término a la libertad, por ello, la mayoría de los ordenamientos jurídicos la recogen y la tipifican actualmente. El marco conceptual del acoso sexual se ha inscrito en la lucha contra las diferentes formas de violencia contra la mujer, asumida por diferentes instancias internacionales. Así, la declaración 48/104 de la Asamblea General de la ONU establecía diferentes medidas destinadas a luchar contra la violencia a las mujeres<sup>43</sup>.

Aunque se ha señalado que en algunos casos de acoso laboral pueden darse también conductas que se podrían estar dentro del acoso sexual, es conveniente la distinción entre ambos. Esta diferencia estriba en que en el acoso sexual las conductas giran entorno al sexo, y en que la víctima de acoso sexual la percepción de las conductas de acoso es inmediata, mientras que las víctimas de acoso laboral tardan tiempo en percibir las conductas de acoso. Ambos tienen características comunes como la situación de humillación y de ataque a la dignidad que sufren las personas en ambas situaciones, pero el acoso sexual tiene especificidad por el objetivo de la conducta del acosador y por el tipo de conductas. También se ha señalado el acosador laboral, a diferencia del sexual mantiene siempre la convicción interna de no haber hecho nada malo, aún después de la condena, sin embargo el acosador sexual termina por reconocer que ha realizado alguna conducta inapropiada.

La frecuencia del acoso sexual es reiterada, por lo tanto no se trata de comportamientos aislados. El acoso sexual en las organizaciones se ve favorecido por aspectos organizativos como la sexualización del entorno de

---

<sup>43</sup> MORENO-JIMÉNEZ, B.; RODRÍGUEZ-MUÑOZ, A.; MORANTE, M.E.; GARROSA, E.; RODRÍGUEZ-CARVAJAL, R. Y DÍAZ-GRACIA, L. Ob. cit. Pág. 36.

trabajo, la proporción de hombres-mujeres, el tipo de tareas que realizan, la discriminación sexual, el clima laboral o la valoración del trabajo.<sup>44</sup>

### c.1. Tipos de acoso sexual

Esta clasificación es en función de si hay o no chantaje en el mismo.

- **Acoso sexual conocido técnicamente como “quid pro quo”, una cosa por la otra, es el chantaje sexual.** Consiste en solicitar los favores sexuales, de forma más o menos abierta a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales a cambio de no experimentar y sufrir consecuencias desagradables como el despido, el cambio de puesto de trabajo u otros cambios.

Es decir, que consiste en el abuso desde una posición de poder para lograr beneficios sexuales. La respuesta al acoso sirve de base, implícita o explícitamente, para decisiones relacionadas con el acceso de dicha persona a la formación profesional o al empleo, a la continuidad del contrato de trabajo, a la promoción profesional, al aumento de salario, etc.<sup>45</sup>

- **Acoso sexual producido por un ambiente hostil.** La recomendación de la Comisión Europea se refiere a una conducta que crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado<sup>46</sup>. Es decir, el acoso sexual ambiental se genera cuando se crea un clima de trabajo hostil y sexual, lo suficientemente grave e intenso como para alterar las condiciones laborales del trabajador y crear un entorno laboral abusivo. En este tipo de acoso lo definitorio es el desarrollo de un comportamiento de naturaleza sexual de cualquier tipo (bromas persistentes y graves de carácter sexual, alusiones o comentarios groseros sobre la vida íntima del trabajador, requerimientos a trabajadores para que lleven una ropa

<sup>44</sup> LLANEZA ÁLVAREZ, F.J. (2002). *Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista*. Pág. 47.

<sup>45</sup> GONZÁLEZ DE RIVERA, J.L. (2002). *El maltrato psicológico: cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Pág. 36.

<sup>46</sup> INSHT (2001c). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales. Pág. 23.

sexualmente insinuante, etc.), lo que genera un contexto laboral negativo -intimidatorio, hostil, ofensivo, humillante- para el trabajador, lo cual tiene como consecuencia que el trabajador no pueda desarrollar su prestación laboral en un ambiente adecuado, ya que se ve sometido a un tipo de presión por conductas de tipo sexual en el trabajo que termina creándole una situación laboral intolerable. En muchas ocasiones este ambiente laboral inadecuado puede ser aceptado como una costumbre o una situación normal.

#### d. **Burnout**

Uno de los riesgos que pueden sufrir determinados trabajadores es el síndrome de Burnout, cuya traducción a nuestro idioma es el síndrome del “quemado”.

Aunque este síndrome se ha considerado como exclusivo de servicios sanitarios, servicios sociales, instituciones docentes y servicios de seguridad que trabajan, lo cierto es que el síndrome ha sido descrito en otras profesiones<sup>47</sup>.

También unos autores<sup>48</sup> señalan, a diferencia de otros<sup>49</sup>, que el síndrome de burnout se puede desarrollar en todo tipo de profesionales, no exclusivamente en aquellos que trabajan en contacto directo con los receptores de su trabajo. De hecho, en una gran parte de sus estudios utilizan como trabajadores muestras de directivos, vendedores o profesionales que no trabajan en servicios con personas.

Es conveniente reservar el diagnóstico de síndrome de burnout cuando se da específicamente en aquellas profesiones que mantienen un contacto directo y constante con personas, cuando entre ambos media una relación de ayuda o servicio y son beneficiarios del propio trabajo (docentes, sanitarios,

---

<sup>47</sup> ELLOY, D.F.; TERPENING, W. Y KOHLS, J. (2001). *A casual model of burnout among self-managed work team members*. Pág. 67.

<sup>48</sup> GOLEMBIEWSKI, R.T.; MUNZENRIDER, R. Y CARTER, D. (1983). *Phases of progressive Burnout and their work site covariants*. Pág. 19, 461-481.

<sup>49</sup> MASLACH, C. y Jackson, S.E. (2001). *The measurement of experienced burnout*. Pág. 2, 99-113.

trabajadores sociales, fuerzas del orden, personal de justicia, trabajadores de banca, árbitros y jueces deportivos, trabajadores del sector turístico, etc.)<sup>50-51</sup> y el diagnóstico de estrés laboral es el adecuado para las profesiones que carecen de contacto directo y constante con personas y que no tengan relación de ayuda o servicio.

Si bien son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, es la relación intensa con otras personas lo que contribuye a la aparición del burnout, aunque de forma más completa podemos entender el burnout como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo y los pacientes, alumnos, usuarios o clientes.

La despersonalización consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas a las que da servicio. Es un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia los beneficiarios del propio trabajo. La falta de realización personal en el trabajo es la tendencia a evaluarse a uno mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, con baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

#### **d.1. Consecuencias del síndrome de Burnout**

##### **- Consecuencias para el trabajador**

El trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables, a pesar de poner en juego todos sus recursos personales<sup>52</sup>. Se produce un deterioro general: cognitivo, emocional, conductual y físico.

---

<sup>50</sup> GIL-MONTE, P.R. Y PEIRÓ, J.M. (2007). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Pág. 56

<sup>51</sup> MORENO-JIMÉNEZ, B.; RODRÍGUEZ-MUÑOZ, A.; MORANTE, M.E.; GARROSA, E.; RODRÍGUEZ-CARVAJAL, R. Y DÍAZ-GRACIA, L. Ob. cit. Pág. 56.

<sup>52</sup> INSHT (2006). NTP 705: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (II): Consecuencias, evaluación y prevención*. Pág. 12.

Los síntomas de Burnout pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales.<sup>53-54</sup>

a. Síntomas físicos: malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.

b. Síntomas emocionales: distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alineación. Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.

c. Síntomas conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).

#### **- Consecuencias para la organización**

Los síntomas burnout tienen también consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo y se manifiestan en un

---

<sup>53</sup> CHERNISS, C. (2003). *The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout*. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T.Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Pág. 23.

<sup>54</sup> MASLACH, C. y JACKSON, S.E. Ob. cit. Pág. 35.

progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad); disminuye la productividad y la calidad del trabajo y, por tanto, el rendimiento, que afecta a los servicios que se prestan. Surgen sentimientos que abarcan desde la indiferencia a la desesperación frente al trabajo; se da un alto absentismo, con una mayor desmotivación, aumentan los deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación con un creciente nivel de desmoralización y se puede llegar o a una reconversión por parte de afectado profesional o al abandono de la profesión.

## **d.2. Evolución o fases del síndrome de Burbout**

La aparición del burnout no surge de manera súbita sino que emerge de forma paulatina, en una sucesión de etapas y con un incremento progresivo de la severidad. Por lo que se considera un proceso continuo<sup>55</sup>.

### **1. Fase Inicial de Entusiasmo<sup>56</sup>.**

Cuando un profesional inicia una actividad cuyo fin es prestar un servicio a la gente, por lo general se lleva a cabo con entusiasmo, expectativas positivas, y algún grado de altruismo.

Aunque el trabajo sea muy exigente nos aporta mucho (siendo esto mismo un aliciente y un reto). Los contratiempos son vividos como pasajeros, parece que cuando lo hemos solucionado, todo irá bien. Además, nos identificamos intensamente con las personas con las que trabajamos, con el equipo de trabajo y, en general, con toda la organización. Cuando es necesario, no importa incluso prolongar la jornada laboral. No es extraño que el profesional se marque objetivos por encima de los que se exponen en los programas.

Una persona que se encuentra en esta fase y que se comporta de esta manera puede ser considerada como una amenaza por otros compañeros de trabajo, que llevan ya mucho tiempo en la empresa y están acomodados.

---

<sup>55</sup> GIL-MONTE, P.R. y PEIRÓ, J.M. Ob. cit. Pág. 36.

<sup>56</sup> MORENO. Ob. cit. Pág. 67.

## 2. Fase de estancamiento<sup>57</sup>.

Poco a poco se va comprobando que nuestras expectativas no se cumplen y que a pesar de poner mucha energía no logramos todos los objetivos, lo que da lugar al estancamiento. Es el momento en que se pone en crisis todo.

Empezamos a dudar y a sentir una cierta sensación de derrota, pero no está claro el motivo. No se ven los resultados que se esperaba conseguir. Las expectativas poco realistas se convierten en un lastre. El entusiasmo oscila, a veces se actúa de forma eficaz porque invaden las dudas. Se va instaurando el negativismo, aunque se intente controlar. Es más probable que la persona se aísla para protegerse del reengaño. La salud empieza a fallar: dolor de estómago, dolor de cabeza, etc., de vez en cuando.

## 3. Fase de frustración<sup>58</sup>.

Se pone en duda la eficacia propia, aunque existe todavía la posibilidad de afrontar la situación y encauzar el malestar hacia una nueva fase de entusiasmo.

La falta de recursos personales y organizacionales puede condicionar el tránsito a una fase de apatía.

El trabajo se siente como algo carente de sentido. Continuamente la pregunta es ¿qué sentido tiene mi trabajo?, ¿me habré equivocado de profesión?, ¿la formación que recibí era inadecuada?. Se siente miedo a que todo vaya a seguir siendo igual hasta que llegue la jubilación. El humor cambia, se ven trabas en el camino y en las personas con las que se trabaja, pensando que el esfuerzo ha sido vano.

Con el paso del tiempo, cada vez el sentimiento es de más impotencia. Todo lo que se hace parece que no sirva de nada. Cualquier cosa puede irritar y

---

<sup>57</sup> MORENO. Ob. cit. Pág. 52.

<sup>58</sup> Ibid. Pág. 56.

provoca conflictos en el equipo de trabajo. Se discute más con el equipo de trabajo.

Los síntomas psicosomáticos ahora se vuelven crónicos. Todavía la persona se encierra más en sí misma.

#### **4. Fase de la hiperactividad y de apatía<sup>59</sup>.**

Nos olvidamos de nosotros mismos. Decimos que “sí” a demasiadas cosas. Siempre estamos trabajando. No escuchamos, estamos acelerados. Queremos hacer tantas cosas que no hacemos nada. Después se produce el colapso.

La apatía surge a partir de un sentimiento creciente de distanciamiento de lo laboral, que conlleva evitación e incluso inhibición de la actividad profesional. La esperanza nos abandona. Nos sentimos resignados tanto por lo que se refiere al trabajo como por las posibilidades de poder cambiar algo.

Aumenta la distancia entre nosotros y las personas a las que atendemos, actuamos como si fueran robots, lo mismo ocurre con los compañeros de trabajo y la familia.

Nos despreocupamos del trabajo. Nos dedicamos a “hacer el vago” por los pasillos. Resolvemos algunos asuntos privados, huimos y esperamos a que se produzca la catástrofe o nos volvemos totalmente apáticos.

#### **5. Fase de estar quemado<sup>60</sup>**

Ya no se puede más y todos los pensamientos van alrededor de cambiar de trabajo, pedir traslado, etc. Hay un colapso físico, emocional y cognitivo.

Así pues, podemos considerar el burnout como un proceso en el que el trabajador se desentiende (“pasa”) de su trabajo como respuesta al estrés y agotamiento que experimenta en él. El proceso empieza cuando el trabajador no logra aliviar su situación con las técnicas de solución de problemas

---

<sup>59</sup> MORENO. Ob. cit. Pág. 69.

<sup>60</sup> Ibid. Pág. 71.

adecuadas. Los cambios en sus actitudes y conducta son una desafortunada e ineficaz válvula de escape ante una situación que probablemente a largo plazo resultará insostenible.

### 2.3. EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

La evaluación de los riesgos psicosociales se considera, como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas que deben adoptarse.

Se ha planteado que el estudio del proceso laboral se debe hacer a través de la observación directa. Su finalidad es validar lo aportado por los trabajadores en otros instrumentos aplicados como cuestionarios o escalas. A su vez, otras fuentes de datos para identificar el perfil de morbilidad de un colectivo de trabajadores son los llamados reconocimientos médico-laborales. La evaluación de los riesgos psicosociales supone entonces un proceso de consolidación de la información tomada a través del análisis de los factores de riesgo, de los resultados de los indicadores de riesgo (accidentes, enfermedades, resultados de las cuestionarios de factores de riesgos psicosociales, etc.) y de la aplicación de los criterios de evaluación específicos<sup>61</sup>.

Para complementar la información subjetiva que aportan los trabajadores, se utilizan técnicas como los grupos de discusión y las entrevistas (sobre la estructura y modelo de gestión de la organización, las características y la dinámica de la organización y las relaciones entre los trabajadores). También se emplean instrumentos complementarios, entre ellos, los cuestionarios de clima laboral, de satisfacción en el trabajo, de estilos de afrontamiento, de patrones de comportamiento, de experiencias recientes, de acontecimientos vitales estresantes, de estrés laboral, de acoso laboral o de *burnout*<sup>62</sup>.

Se debe evitar cometer algunos errores que se pueden presentar al recopilar información de los factores psicosociales. Los errores pueden derivan de la expectativa de intervención individual, de la falta de interés de la dirección de la empresa en la atención

---

<sup>61</sup> LAURELL, A.C. (2003). *Para la Investigación sobre la salud de los trabajadores*. Pág. 23.

<sup>62</sup> VILLALOBOS, G.H. Ob. cit. Pág. 92.

de los factores psicosociales o de la confusión de datos objetivos con los subjetivos de los informantes. También el desconocer los datos subjetivos es otro error, ya que los factores causales no pueden estimarse separadamente de la percepción del sujeto que los padece. La evaluación implica entonces considerar datos objetivos y subjetivos, pues cada uno tiene sus propios aportes a la estimación de la realidad psicosocial.

Para realizar la evaluación de riesgos psicosociales se requiere un buen conocimiento de la organización, de la actividad económica, de la estructura, de la distribución general de cargas de trabajo, de los puntos fuertes y débiles y de los problemas más frecuentes. También se requiere conocer aspectos de la distribución demográfica de la población de trabajadores, de los factores de riesgo más relevantes, de las acciones de intervención sobre los factores psicosociales que se hayan realizado previamente, y de las expectativas sobre la evaluación de riesgos psicosociales. Además, hay que contemplar los datos sobre los procesos disciplinarios, las quejas de trabajadores, de clientes, de usuarios, etc., el absentismo, las adaptaciones de puesto, las rotaciones de puesto y los resultados de la productividad.<sup>63</sup>

El proceso de evaluación puede ser estructurado en las siguientes fases:

**a. Análisis previo de la empresa, información sobre la evaluación de riesgos psicosociales y recopilación de documentación**

Esta fase constituye el primer contacto con la población a evaluar y en ella se informa a los trabajadores de en qué consiste la evaluación de riesgos psicosociales, del procedimiento a seguir y de la finalidad.

Es necesario recoger la información relevante para realizar la evaluación de riesgos psicosociales, puesto que orientará el proceso de evaluación a seguir. Por eso es conveniente solicitar al empresario la siguiente información sobre la empresa: sector de la empresa, actividad a la que se dedica, plantilla (número y listado de trabajadores, datos demográficos, etc.), situación laboral, horarios, turnos, tipos de contrato de los trabajadores, organigrama y funciones y tareas, accidentes,

---

<sup>63</sup> SÁNCHEZ PARDO, L.; NAVARRO BOTELLA, J. Y VALDERRAMA ZURIÁN, J.C. (2004). *Estudio internacional sobre Género, Alcohol y Cultura "Proyecto Genacis"*. Pág. 32.

enfermedades comunes y profesionales, absentismo y medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.<sup>64</sup>

#### **b. Selección de las técnicas de evaluación**

Para realizar la evaluación se utiliza una combinación de técnicas que suele incluir la observación, los cuestionarios y escalas y las entrevistas, aunque en ocasiones se pueden formar grupos de discusión, dinámicas de grupo, role playing, etc.

#### **c. Trabajo de campo**

En esta fase se eligen las técnicas (tipo de entrevistas, tests, cuestionarios o escalas específicas) elegidas para los trabajadores a los que se les va a realizar la evaluación, se visitan los puestos de trabajo, se lleva a cabo la observación, se administran los cuestionarios y escalas generales y se realizan las entrevistas a los trabajadores.

#### **d. Análisis de los datos.**

Tras la recogida de información a partir de las distintas técnicas, se procede al tratamiento de los datos obtenidos a través de los cuestionarios, las escalas, la observación, las entrevistas, los grupos de discusión, etc. Dicho tratamiento implica, en general, la utilización de herramientas informáticas.

A menudo es conveniente el uso de técnicas estadísticas para el análisis de los datos, que no sólo enriquece la etapa de evaluación, sino que le da sentido. Bajo esta premisa se utilizan dos tipos de análisis: estadístico descriptivo y epidemiológico (ocurrencia de enfermedades, asociación y significancia estadística). Se complementa el análisis mediante la comparación entre grupos específicos (edad, género, sección, etc.). Son útiles otras pruebas estadísticas como la correlación entre resultados de evaluación de riesgos psicosociales y la comparación de resultados antes y después de la intervención.<sup>65</sup>

También es el momento de realizar la aplicación de las escalas y los cuestionarios específicos, y de mantener las entrevistas para clarificar circunstancias o problemas

---

<sup>64</sup> MANSILLA. Ob. cit. Pág. 78.

<sup>65</sup> VILLALOBOS. Ob. cit. Pág. 56.

psicosociales concretos, además de los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial anteriores se pueden administrar otras herramientas como escalas de satisfacción laboral, cuestionarios clima laboral, escalas de carga mental, cuestionarios de ambigüedad y conflicto de rol, cuestionarios de estrés laboral, inventarios de *mobbing* o acoso laboral e inventarios *burnout* o desgaste profesional. Y, en ocasiones, pueden administrarse inventarios, escalas, cuestionarios y tests para la realización de evaluación clínica.

#### **e. Valoración de los resultados**

En esta fase se valoran e interpretan los datos de tipo cualitativo y cuantitativo, resultantes del análisis de la información. Se especifican los riesgos psicosociales existentes asociados a cada puesto, la intensidad de los mismos, las medidas correctoras para eliminarlos o reducirlos y los plazos recomendados para ello.

Los factores de riesgo, tanto los identificados con el análisis de condiciones de trabajo como por la evaluación subjetiva de los trabajadores y la información sobre los accidentes y enfermedades permiten establecer prioridades y crear grupos homogéneos según el factor de riesgo, así como diseñar acciones de intervención focalizadas.<sup>66</sup>

#### **f. Comunicación de los resultados**

Los resultados de la evaluación, con su valoración e interpretación, se recogen en un informe de evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la actividad preventiva, que deben ser comunicados al empresario, a los trabajadores y a sus representantes sindicales, ya que es obligada la participación de estos en la gestión de la prevención de riesgos laborales.

Se aconseja mantener una sesión informativa con los trabajadores sobre los riesgos psicosociales detectados, la valoración y clasificación del riesgo, las medidas de prevención propuestas y los plazos para aplicarlas.

---

<sup>66</sup> MANSILLA. Ob. cit. Pág. 64.

### 2.3.1. Cuestionarios de evaluación de factores psicosociales<sup>67</sup>

Para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales se pueden utilizar como herramientas los siguientes cuestionarios:

#### a. Método Ista 21

Se trata de una metodología de evaluación e intervención preventiva de los factores de riesgo de naturaleza psicosocial. Es la adaptación a la realidad española del método CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhague), desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca. Hay tres tipos de cuestionarios: uno para centros de 25 o más trabajadores, otro para centros de menos de 25 trabajadores y otro para investigadores.

Este instrumento conceptualiza cuatro grandes dimensiones (exigencias psicológicas en el trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y compensaciones) de las que forman parte un total de 20 dimensiones, a la que se añadió la dimensión de *doble presencia*. Estas 21 dimensiones psicosociales tratan de cubrir la mayoría de los riesgos psicosociales que pueden existir en el mundo laboral.

#### a.1. Las dimensiones de exposición que miden la versión media de este método son:

**a.1.1. Doble presencia** (doble jornada laboral de las mujeres trabajadoras, ya que trabajan en la empresa y en la casa, lo que implica problemas para la conciliación de las necesidades derivadas del ámbito familiar con las del ámbito laboral).

#### a.1.2. Exigencias psicológicas:

- *Exigencias psicológicas cuantitativas* (se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Se dan cuando hay más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado).

---

<sup>67</sup> UGT. Ob. cit. Pág. 73.

- *Exigencias psicológicas cognitivas* (son las exigencias generadas por la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimiento y controlar muchas cosas a la vez. Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni nocivas ni beneficiosas, ya que está en función de los recursos disponibles; si disponen de recursos pueden contribuir al desarrollo de habilidades y si no pueden significar una carga).
- *Exigencias psicológicas emocionales* (son las producidas por las exigencias emocionales que afectan a los sentimientos y requieren de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos).
- *Exigencias psicológicas de esconder emociones* (se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador esconde a clientes, superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones “profesionales”).

#### ***a.1.3. Control sobre el trabajo (trabajo activo y desarrollo de habilidades)***

- *Influencia* (se refiere a tener margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo).
- *Posibilidades de desarrollo* (se valora si el trabajo es fuente de oportunidades, de desarrollo de las habilidades y de conocimientos).
- *Control sobre los tiempos de trabajo* (capacidad para decidir sobre los tiempos de trabajo y de descanso (pausas, fiestas, vacaciones, etc.)).
- *Sentido del trabajo* (significa poder relacionarlo con otros valores o fines distintos a los simplemente instrumentales).
- *Integración en la empresa* (es la implicación de cada trabajador con la empresa).

#### ***a.1.4. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo***

- *Previsibilidad* (se refiere a la necesidad del trabajador de disponer de la información adecuada y suficiente para adaptarse a los cambios que pueden afectar a su vida).
- *Claridad de rol* (definición del puesto de trabajo y de las tareas a realizar).
- *Conflicto de rol* (se trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer entra en conflicto con las normas y valores personales).
- *Calidad de liderazgo* (hace referencia a la calidad de dirección y gestión de los jefes).
- *Refuerzo* (Feedback de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja).
- *Apoyo social en el trabajo* (hace referencia al hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, tanto de los compañeros de trabajo como de los superiores).
- *Posibilidades de relación social* (se trata de la posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo, es decir de la existencia de una red social en el trabajo).
- *Sentimiento de grupo* (se refiere a la calidad de la relación con los compañeros de trabajo, representa el componente emocional del apoyo social).

#### ***a.1.5. Compensaciones del trabajo***

- *Inseguridad en el trabajo* (se refiere a la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general a la precariedad laboral, con condiciones de trabajo que implican: movilidad funcional y geográfica, cambios en la jornada y horario de trabajo, salario forma de pago y carrera profesional).

- *Estima* (hace referencia al reconocimiento del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo por parte los superiores, y de recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo).

**b. Cuestionario del método de evaluación de factores psicosociales (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo)**

El cuestionario del método de evaluación de factores psicosociales (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo) es un instrumento, elaborado en el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona, tiene como objetivo la obtención de información, a partir de las percepciones de los trabajadores sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa. Se extraen dos tipos de perfiles:

- Perfil valorativo: ofrece la media de las puntuaciones del colectivo analizado para cada uno de los factores psicosociales.
- Perfil descriptivo: ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores del colectivo ante cada respuesta, lo cual permite obtener el porcentaje de los que han elegido cada opción de cada respuesta.

Este método abarca siete factores psicosociales:

- *Carga mental* (se refiere al esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe en el curso de realización de su trabajo).
- *Autonomía temporal* (este factor considera la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y de descanso).
- *Contenido de trabajo* (hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activa una cierta variedad de capacidades humanas, responden a una serie de expectativas y necesidades, y permiten su desarrollo psicológico).

- *Supervisión-participación* (define el grado de autonomía decisional del trabajador).
- *Definición de rol* (considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y, sobre todo, a la ambigüedad de rol y al conflicto de rol).
- *Interés por el trabajador* (hace referencia al grado en que la empresa muestra preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador).
- *Relaciones personales* (mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores).

**c. Cuestionario de factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo (Instituto Navarro de Salud Laboral)**

Este instrumento de evaluación sirve para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas. Se estudian cuatro variables:

- *Participación, implicación, responsabilidad* (define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones).
- *Formación, información, comunicación* (se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas).
- *Gestión del tiempo* (establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales).
- *Cohesión de grupo* (se refiere al patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto

incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad).

También se incluyen en este cuestionario tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de acoso laboral.

### **2.3.2. Calificación del riesgo psicosocial**

Una vez identificados los riesgos derivados de los factores psicosociales es necesario realizar la valoración del riesgo. Para valorar la importancia de los factores de riesgo psicosocial se consideran criterios similares a los usados en la valoración de otros factores de riesgo: número de trabajadores expuestos, frecuencia de exposición, intensidad y potencial dañino (probabilidad de producción de efectos adversos).

Es conveniente que la medición de los riesgos psicosociales se realice con una metodología de valoración y calificación dependiendo de la fuente que los está originando, de severidad o gravedad del daño y de la probabilidad que ocurra.

Los riesgos psicosociales pueden ser calificados de:

- Riesgo controlado (las medidas de control o preventivas existentes son adecuadas).
- Riesgo semicontrolado (se requieren medidas de control o preventivas complementarias a las existentes).
- Riesgo incontrolado (las medidas de control son inexistentes o inadecuadas).
- Riesgo indeterminado (requiere un estudio más específico para tomar la decisión sobre la medida de control o preventiva más adecuada).

## 2. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

### 2.1. Antecedentes Internacionales

- a. **Título:** Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario

**Autor:** Mónica García Rubiano\*, Paola Andrea Rubio, Laura Bravo  
Universidad Católica de Colombia, Bogotá

**Fuente:** Diversitas vol.3 no.2 Bogotá July/Dec. 2007

**Resumen:**

En esta investigación se identificó la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio en el personal de seguridad de una organización del sector económico terciario de prestación de servicios. Se realizó bajo un diseño transversal correlacional, a través de la aplicación de los instrumentos de medición de resistencia al cambio (IMRC) y medición de riesgo psicosocial (IMP). Las fases establecidas fueron: a) recopilación de la información, análisis de documentos y elaboración de instrumento de medición de la resistencia al cambio; b) validación de los dos instrumentos por jueces, c) establecimiento de contactos y autorizaciones pertinentes para realizar la aplicación piloto; d) aplicación de los dos instrumentos de medición, recolección de la información necesaria para efectuar el análisis correlacional y e) análisis de datos y presentación del informe de resultados. Los instrumentos fueron aplicados a 199 personas que cumplieran con las características del estudio. Los resultados se analizaron con el programa SPSS versión 13. Se encontró una correlación de 0.605 y un índice de fiabilidad de 0.84 para resistencia al cambio y de 0.79 para riesgo psicosocial. Estos índices superan al mínimo establecido de 0.50, lo cual indica un alto nivel de confiabilidad y precisión en la medida del atributo, esto permite predecir un alto nivel de confiabilidad en la evaluación de las variables en otras aplicaciones. Entre las

implicaciones más importantes del estudio están la necesidad de extender la investigación a otros elementos relacionados con la supervivencia y crecimiento de las organizaciones y la confirmación de otro campo de acción para el psicólogo.

Palabras clave: Factores de riesgo psicosocial, cambio, resistencia al cambio.

- b. Título:** Relación entre los factores de riesgo psicosociales laborales y la ausencia por razones de salud: motivos laborales y no laborales en España.

**Autor:** D. Gimenoa, D. Marko, J. M. Martíneza

**Fuente:** Arch Prev Riesgos Labor 2003; 6 (3): 139-145

**Resumen:**

**Objetivos:** El objetivo de este trabajo fue analizar la asociación entre los factores de riesgo psicosociales laborales y la ausencia por razones Asistencial (ARS), dependiendo de si el motivo de la misma estaba o no relacionado con las condiciones de trabajo.

**Métodos:** La muestra fueron 1.178 trabajadores españoles participantes en la Tercera Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo. Todos los trabajadores que señalaron haber estado al menos 1 día ausentes de su trabajo por razones Asistencial durante el último año fueron clasificados como trabajadores que habían sufrido ARS. Según la atribución de los trabajadores, los motivos de ARS fueron: accidente de trabajo, enfermedad laboral (profesional y relacionada con el trabajo) y enfermedad no laboral. Los factores psicosociales laborales analizados fueron la demanda psicológica y el control en el trabajo.

**Resultados:** Los trabajadores con alta demanda mostraron mayor riesgo de ARS por enfermedad laboral y aquéllos con bajo control mostraron un mayor riesgo de ARS por accidente de trabajo. Los resultados fueron estadísticamente significativos aún después de ajustar conforme a otras

variables sociodemográficas y condiciones de trabajo. Sin embargo, al ajustar por la actividad económica y/o por el tamaño de la empresa las diferencias no fueron significativas.

**Conclusiones:** Los factores psicosociales, la alta demanda psicológica y el bajo control en el trabajo, están relacionados diferencialmente con distintos tipos de ARS por motivos laborales. El conocimiento de esta relación puede ser de utilidad a la hora de planificar y desarrollar las actuaciones preventivas en las empresas.

**Palabras Clave:** Demanda psicológica, control, salud, absentismo, Europa, prevención de riesgos.

c. **Título:** Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional

**Autor:** Dr. Pedro R. Gil Monte. Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO), Universitat de València. Valencia, España.

**Fuente:** Rev. Perú. med. exp. salud publica v.29 n.2 Lima jun. 2012.

**Resumen:**

Los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico. Estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, pues incrementan los niveles de estrés de los trabajadores. El objetivo del estudio es presentar este tipo de riesgos, sus consecuencias, y algunas recomendaciones para promover la salud en el trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población. El estudio se estructura en cinco puntos en los que: (1) se presenta el concepto de factores y riesgos psicosociales en el trabajo, (2) se describen los principales riesgos psicosociales laborales emergentes, (3) se ofrecen algunos datos sobre la prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo en Europa y de sus

consecuencias, (4) se presentan algunas recomendaciones sobre promoción de la salud en el lugar de trabajo, y (5) se describe el objetivo la Psicología de la Salud Ocupacional y se concluye con la recomendación de fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población.

Palabras clave: Salud ocupacional; Psicología; Estrés laboral; Enfermedades ocupacionales (fuente: DeCS BIREME).

### **3. OBJETIVOS**

- 3.1. Determinar el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosociales laborales en el personal asistencial del Centro de Salud La Esperanza.
- 3.2. Precisar el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosociales laborales en el personal administrativo del Centro de Salud La Esperanza.
- 3.3. Comparar el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosociales laborales entre ambos tipos de personal del Centro de Salud La Esperanza.

### **4. HIPÓTESIS**

Dado que, en una situación laboral se encuentran presentes ciertas condiciones ambientales, organizacionales, del trabajo mismo, y las propias de cada individuo: (como capacidad de adaptaciones, personalidad, susceptibilidad) que tienen mucho que ver en la determinación de la magnitud y la naturaleza de las consecuencias que experimentará el trabajador:

Es probable que, el nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales laborales sea diferente entre el personal asistencial y su homólogo administrativo del Centro de Salud La Esperanza de la ciudad de Tacna.

## II.- PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

### 1. TÉCNICA, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

#### 1.1. Técnica:

Se empleará la técnica del cuestionario para estudiar la variable “Nivel de exposición a los factores de riesgos psicosociales laborales”, como se muestra en siguiente cuadro de coherencias.

VARIABLE	TÉCNICA
Nivel de exposición a los factores de riesgos psicosociales laborales”.	Cuestionario

#### Descripción de la técnica

Previa organización e información a las unidades de estudio (personal asistencial y administrativo del Centro de salud La Esperanza) se aplicará el instrumento (versión para empresas de 25 a más trabajadores del cuestionario ISTAS 21), en la tercera y cuarta semana del mes de febrero del 2014.

#### 1.2. Instrumento

##### a. Instrumento documental

Se requerirá de un sólo instrumento de tipo estructurado, cuyo nombre es CoPsoQ-istas 21, que evalúa el nivel de exposición a factores psicosociales laborales, que es la adaptación del Cuestionario

Psicosocial de Copenhague a la realidad del mercado de trabajo y relaciones laborales del país de España.

**- Estructura del Instrumento:**

VARIABLE	INDICADORES	EJES	SUBINDICADORES	ITEMS
Nivel de exposición a los factores de riesgos psicosociales laborales	Exigencias psicológicas	1	• Exigencias psicológicas cuantitativas	28a,b,c,d
			• Exigencias psicológicas cognitivas	29a,b,c 31h
			• Exigencias psicológicas emocionales	29f,g,h
			• Exigencias psicológicas de esconder emociones	29d,e
	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	2	• Influencia	30b,g,h
			• Control sobre el Tiempo de Trabajo	30c,d,e,f
			• Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo	31a,b,c,g
			• Sentido del Trabajo	31d,e,f
			• Integración en la Empresa	31i,k,l
	Apoyo social y calidad de liderazgo y compensaciones	3	• Previsibilidad	33h,i
			• Claridad de Rol	33a,c,d,f
			• Conflicto de Rol	33b,e,g,j
			• Calidad de Liderazgo	36a,b,c,d
			• Apoyo social de Superiores	34,d,e,f
			• Apoyo social de Compañeros	34a,b,c
• Posibilidad de Relación Social			35a	
• Sentimiento de grupo			35c,d,e	
Compensaciones del trabajo	4	• Estima	38a,b,c,d	
		• Inseguridad Respecto al Contrato de Trabajo	32a,b,c,d	
Doble presencia	5	• Doble presencia	3,4a,b,c	

- Modelo del instrumento:

FORMULARIO DE PREGUNTAS

Nro.....

I. EN PRIMER LUGAR, NOS INTERESAN ALGUNOS DATOS SOBRE TI Y EL TRABAJO DOMÉSTICO-FAMILIAR

1) Eres

- 1 Hombre  
 2 Mujer

2) ¿Qué edad tienes?

- 1 Menos de 26 años  
 2 Entre 26 y 35 años  
 3 Entre 36 y 45 años  
 4 Entre 46 y 55 años  
 5 Más de 55 años

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

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

4) Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las preguntas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0
b) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0
c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud y bienestar personal

5) En general, dirías que tu salud es:

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

6) Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases. Responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Totalmente cierta	Bastante cierta	No lo sé	Bastante falsa	Totalmente falsa
a) Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
b) Estoy tan sana/o como cualquiera	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0
c) Creo que mi salud va a empeorar	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
d) Mi salud es excelente	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0

7) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS.

Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) ¿Has estado muy nervioso/a?	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
c) ¿Te has sentido calmada/o y tranquila/o?	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0
d) ¿Te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
e) ¿Te has sentido feliz?	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0

- |  |      |      |      |      |      |      |
|--|------|------|------|------|------|------|
| f) ¿Te has sentido llena/o de vitalidad? | ( )5 | ( )4 | ( )3 | ( )2 | ( )1 | ( )0 |
| g) ¿Has tenido mucha energía?            | ( )5 | ( )4 | ( )3 | ( )2 | ( )1 | ( )0 |
| h) ¿Te has sentido agotado/a?            | ( )0 | ( )1 | ( )2 | ( )3 | ( )4 | ( )5 |
| i) ¿Te has sentido cansada/o?            | ( )0 | ( )1 | ( )2 | ( )3 | ( )4 | ( )5 |

8) **¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas?** Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
Durante las últimas cuatro semanas					
a) No he tenido ánimos para estar con gente	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
b) No he podido dormir bien	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
c) He estado irritable	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
d) Me he sentido agobiado/a	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
f) ¿Te ha faltado el aire?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
g) ¿Has sentido tensión en los músculos?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
h) ¿Has tenido dolor de cabeza?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
i) ¿Has tenido problemas para concentrarte?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
j) ¿Te ha costado tomar decisiones?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0

**III. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo actual y tus condiciones de trabajo**

9. Indica en qué departamento trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción:

- ( )1 Medicina
- ( )2 Pediatría
- ( )3 Cirugía
- ( )4 Gineco – Obstetricia
- ( )Otro.....

10. Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los dos últimos meses:

- ( )1 Jefe de Servicio
- ( )2 Jefe de Sector
- ( )3 Personal Asistencial

11) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- ( )1 No
- ( )2 Generalmente del nivel superior
- ( )3 Generalmente de nivel inferior
- ( )4 Generalmente del mismo nivel
- ( )5 Tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- ( )6 No lo sé

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

- ( )0 Siempre
- ( )1 Muchas veces
- ( )2 Algunas veces
- ( )3 Sólo alguna vez
- ( )4 Nunca

13) En el día a día, ¿tus superiores te permiten decidir cómo realizas tu trabajo (métodos, orden de las tareas,... etc.)?

- ( )0 Siempre
- ( )1 Muchas veces
- ( )2 Algunas veces
- ( )3 Sólo alguna vez
- ( )4 Nunca

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

- ( )1 Si
- ( )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

**15. Desde que entraste a trabajar al HRHDE, ¿has ascendido de categoría?**

( ) 1 Sí

( ) 2 No

**16. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el HRHDE?**

( ) 1 Menos de 30 días

( ) 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses

( ) 3 Más de 6 meses y hasta 2 años

( ) 4 Más de 2 años y hasta 5 años

( ) 5 Más de 5 años y hasta de 10 años

( ) 6 Más de 10 años

**17. ¿Qué tipo de relación contractual tienes actualmente?**

( ) 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)

( ) 2 Soy fijo discontinuo

( ) 3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)

( ) 4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)

( ) 5 Soy funcionario

( ) 6 Soy interino

( ) 7 Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)

( ) 8 Soy becario/a

( ) 9 Trabajo sin contrato

**18. Tu contrato es**

( ) 1 A tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad)

( ) 2 A tiempo completo

( ) 3 A tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad)

( ) 4 A tiempo parcial

**19. ¿Cuál es tu horario de trabajo?**

( ) 1 Jornada partida (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

**20. ¿Qué días de la semana trabajas?**

( ) 1 De lunes a viernes

( ) 2 De lunes a sábado

( ) 3 Sólo fines de semana o festivos

( ) 4 De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos

( ) 5 Tanto entre semana como fines de semana y festivos

**21. ¿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

**22. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida?**

( ) 0 Siempre

( ) 1 Muchas veces

( ) 2 Algunas veces

( ) 3 Sólo alguna vez

( ) 4 Nunca

23. ¿Con qué frecuencia te cambian los días de la semana que tienes establecido trabajar?

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

24. Indica cuántas horas trabajaste en el HRHDE la semana pasada

- 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

25. Aproximadamente cuánto cobras neto al mes

- 1 menos de 500 soles
- 2 500 – 1000 soles
- 3 1000 – 1500 soles
- 4 1500 – 2000 soles
- 5 2000 – 2500 soles
- 6 2500 – 3000 soles
- 7 3000 – 3500 soles
- 8 más de 3500 soles

26. Tu salario es

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

27. ¿Tu trabajo está bien pagado?

- 1 Si
- 2 No

**IV. LAS PREGUNTAS A CONTINUACIÓN TRATAN DE LOS CONTENIDOS Y EXIGENCIAS DE TU TRABAJO ACTUAL**

28. Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0
b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0
c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0
d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0

29. Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0
b) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0
c) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0
d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0
e) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0
f) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 0

- g) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocional? ( )4 ( )3 ( )2 ( )1 ( )0
- h) ¿Se produce en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente? ( )4 ( )3 ( )2 ( )1 ( )0

**30) Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual. Por favor elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a su trabajo?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
c) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
d) ¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tu quieres?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
e) ¿Puedes dejar tu trabajo para charla con un compañero o compañera?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
f) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se le asignan tareas?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
h) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0

**31) Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración en la empresa actual. Por favor elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
b) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
c) ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
d) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
e) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
f) ¿Tienen sentido tus tareas?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
g) ¿Tu trabajo es variado?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
h) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
i) ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
k) ¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
l) ¿Sientes que tu empresa tiene gran importancia para ti?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0

**32) Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

En estos momentos, ¿estas preocupado/a...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
a) Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
b) Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0
c) Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	( )4	( )3	( )2	( )1	( )0

- d) Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)? ( )4 ( )3 ( )2 ( )1 ( )0

**33) Estas preguntas tratan del trabajo de definición de tus tareas y de los conflictos que pueden suponer la realización de tu trabajo actual. Por favor elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

- |  | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?                                      | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| b) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?                     | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?   | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?  | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| e) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?  | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| f) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?   | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| g) ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?                            | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| h) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a su futuro? | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| i) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?                             | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?  | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |

**34) Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual. Por favor elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

- |  | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?                                | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| b) Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo? | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| c) ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?          | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?                          | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| e) ¿Tu inmediato/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?       | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| f) ¿Hablas con tu superior sobre como llevas a cabo tu trabajo?                          | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |

**35) Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente. Por favor elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

- |  | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?      | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| b) ¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando? | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?            | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| d) Entre compañeras/os ¿os ayudáis en el trabajo?                            | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |
| e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?                     | ( )4    | ( )3         | ( )2          | ( )1            | ( )0  |

36) Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual. Por favor elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Tus actuales jefes inmediatos...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional	( ) 4	( ) 3	( ) 2	( ) 1	( ) 0
b) Planifican bien el trabajo?	( ) 4	( ) 3	( ) 2	( ) 1	( ) 0
c) Resuelven bien los conflictos?	( ) 4	( ) 3	( ) 2	( ) 1	( ) 0
d) Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	( ) 4	( ) 3	( ) 2	( ) 1	( ) 0

37) En relación con tu trabajo actual, ¿estas satisfecho/a con..

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Tus perspectivas laborales?	( ) 4	( ) 3	( ) 2	( ) 1	( ) 0
b) Las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación)?	( ) 4	( ) 3	( ) 2	( ) 1	( ) 0
c) El grado en el que se emplean tus capacidades?	( ) 4	( ) 3	( ) 2	( ) 1	( ) 0
d) Tu trabajo, tomándolo todo en consideración?	( ) 4	( ) 3	( ) 2	( ) 1	( ) 0

38) Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	( ) 4	( ) 3	( ) 2	( ) 1	( ) 0
b) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	( ) 4	( ) 3	( ) 2	( ) 1	( ) 0
c) En mi trabajo me tratan injustamente	( ) 4	( ) 3	( ) 2	( ) 1	( ) 0
d) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	( ) 4	( ) 3	( ) 2	( ) 1	( ) 0

Usa este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes.

Gracias por su tiempo y colaboración.

## **Cálculo e interpretación de las puntuaciones**

El cuestionario tiene una parte general y otra parte específica. Cada una tiene una manera algo diferente de calcularse, pero finalmente ambas partes confluyen en una escala de 0 a 100 puntos, lo que facilita su comparación.

Las secciones IV y V evalúan los factores de riesgo psicosocial. Todas las preguntas de estas secciones tienen respuestas en una escala de tipo Likert con puntuación de 0 a 4 puntos, donde el mayor puntaje indica mayor riesgo. Cada dimensión debe calcularse por separado porque así proporciona una mejor visión del estado de riesgo de la institución o empresa. Cada dimensión tiene un diferente número de preguntas, por lo que varía el total de puntos sobre el que se calcula el promedio.

Este puntaje finalmente se transforma a porcentajes o puntajes en una escala de 0 a 100.

### **1. Para calcular al interior de cada sub-dimensión:**

Se calcula sumando los puntajes para cada pregunta y luego se pondera por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión, para luego multiplicarlo por 100:

Entonces:

#### **De la Dimensión Exigencias Psicológicas**

Sub-dimensión "Exigencias Psicológicas Cuantitativas":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (4 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 16) y multiplicándolo por 100:

$$\text{Puntaje Sub-dimensión "Exigencias Cuantitativas": } (X \text{ Item} / 16) * 100$$

Sub-dimensión "Exigencias Psicológicas Cognitivas":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (4 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 16) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Exigencias Cognitivas":  $(X \text{ Item} / 16) * 100$**

Sub-dimensión "Exigencias Psicológicas Emocionales":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (3 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 12) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Exigencias Emocionales":  $((X \text{ Item} / 12) * 100$**

Sub-dimensión "Exigencias Psicológicas de Esconder Emociones":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (2 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 8) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Exigencias de Esconder Emociones":  $((X \text{ Item} / 8) * 100$**

### **De la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades**

Sub-dimensión "Influencia en el Trabajo":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (4 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 16) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Influencia en el Trabajo":  $((X \text{ Item} / 16) * 100$**

Sub-dimensión "Posibilidades de Desarrollo":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (4 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 16) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Posibilidades de Desarrollo":  $((X \text{ Ítem} / 16) * 100)$**

Sub-dimensión "Control sobre tiempo de Trabajo":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (4 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 16) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Control sobre tiempo de Trabajo":  $((X \text{ Ítem} / 16) * 100)$**

Sub-dimensión "Sentido del Trabajo":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (3 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 12) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Sentido del Trabajo":  $((X \text{ Ítem} / 12) * 100)$**

Sub-dimensión "Integración en la Empresa":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (3 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 12) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Integración en la Empresa":  $((X \text{ Ítem} / 12) * 100)$**

## De la Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

Sub-dimensión "Claridad del Rol":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (4 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 16) y multiplicándolo por 100:

$$\text{Puntaje Sub-dimensión "Claridad del Rol": } ((X \text{ Item} / 16) * 100)$$

Sub-dimensión "Conflicto del Rol":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (4 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 16) y multiplicándolo por 100:

$$\text{Puntaje Sub-dimensión "Conflicto del Rol": } ((X \text{ Item} / 16) * 100)$$

Sub-dimensión "Calidad de Liderazgo":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (4 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 16) y multiplicándolo por 100:

$$\text{Puntaje Sub-dimensión "Calidad de Liderazgo": } ((X \text{ Item} / 16) * 100)$$

Sub-dimensión "Calidad de la Relación con Superiores":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (3 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 12) y multiplicándolo por 100:

$$\text{Puntaje Sub-dimensión "Calidad Relación Superiores": } ((X \text{ Item} / 12) * 100)$$

Sub-dimensión "Calidad de la Relación con Compañeros de Trabajo":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (3 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 12) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Calidad Relación Compañeros Trabajo":  $((X \text{ Ítem} / 12) * 100$**

Sub-dimensión "Previsibilidad":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (2 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 8) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Previsibilidad":  $((X \text{ Ítem} / 8) * 100$**

Sub-dimensión "Posibilidades de relación social":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (1 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 4) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Posibilidades de relación social":  $((X \text{ Ítem} / 4) * 100$**

Sub-dimensión "Sentimiento de grupo":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (3 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 12) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Sentimiento de grupo":  $((X \text{ Ítem} / 12) * 100$**

### **De la Dimensión Compensaciones**

Sub-dimensión "Inseguridad Respecto al futuro":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (4 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 16) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Inseguridad Respecto al futuro ":  $((X \text{ Item} / 16) * 100$**

Sub-dimensión "Estima":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (4 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 16) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Estima":  $((X \text{ Item} / 16) * 100$**

### **De la Dimensión Doble Presencia**

Sub-dimensión "Preocupación por Tareas Domésticas":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (2 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 8) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Preocupación Tareas Domésticas":  $((X \text{ Item} / 8) * 100$**

Sub-dimensión "Carga de Tareas Domésticas":

Se calcula sumando los puntajes en cada ítem (2 ítems) y luego ponderándolo por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión (máx = 8) y multiplicándolo por 100:

**Puntaje Sub-dimensión "Doble Presencia":  $((X \text{ Item} / 8) * 100$**

## 2. Para el cálculo de las Dimensiones:

El puntaje de las 5 grandes dimensiones se calcula como un promedio de los puntajes obtenidos en cada una de las sub-dimensiones que la componen. De esta forma, se le otorga un peso similar a los diferentes factores dentro de cada dimensión y se elimina el efecto que produce el que cada sub-dimensión tenga un número diferente de preguntas.

Entonces:

### De la Dimensión Exigencias Psicológicas

El puntaje final es igual a la suma de los puntajes obtenidos en cada sub-dimensión, que luego se divide por 4:

$$\text{Puntaje Dimensión "Exigencias Psicológicas": } ((X \text{ Subdimensión} / 4)$$

### Del Control sobre el Trabajo

El puntaje final es igual a la suma de los puntajes obtenidos en cada sub-dimensión, que luego se divide por 5:

$$\text{Puntaje Dimensión "Control sobre el Trabajo ": } ((X \text{ Subdimensión} / 5)$$

### De la Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

El puntaje final es igual a la suma de los puntajes obtenidos en cada sub-dimensión, que luego se divide por 8:

$$\text{Puntaje Dimensión "Apoyo Social y Calidad Liderazgo": } ((X \text{ Subdimensión} / 8)$$

### De la Dimensión Compensaciones del Trabajo

El puntaje final es igual a la suma de los puntajes obtenidos en cada sub-dimensión, que luego se divide por 2:

$$\text{Puntaje Dimensión "Compensaciones": } ((X \text{ Subdimensión} / 2)$$

### De la Dimensión Doble Presencia

El puntaje final es igual a la suma de los puntajes obtenidos en cada sub-dimensión, que luego se divide por 2:

$$\text{Puntaje Dimensión "Doble Presencia": } ((X \text{ Subdimensión} / 2)$$

### 3. Interpretación de las puntuaciones

Categorías de puntajes por terciles

De acuerdo al resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles (corresponde a un tercio de las observaciones en el trabajo de validación) para cada una de las dimensiones y sub-dimensiones. Este trabajo permitió establecer los valores de norma, con los que se pueden comparar los que se obtengan en la empresa o institución que se esté evaluando, y clasifica en los rangos "bajo", "medio" y "alto" la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluados por este instrumento.

Finalmente, al implementar la encuesta en lugares de trabajo y decidir las unidades de análisis al interior de cada lugar de trabajo o institución se debe tener en cuenta que de acuerdo a criterios estadísticos, se requiere un **mínimo de 25 cuestionarios** para cada una de las unidades escogidas. Si no se obtiene un mínimo de 25 respuestas para cada categoría de análisis, la fiabilidad estadística de sus resultados no está garantizada.

### 4. Categorización

Cada pregunta tiene un valor de 0 a 4 puntos según escala de Likert, que categoriza cada valor en: siempre, muchas veces, algunas veces, sólo alguna vez y nunca. A su vez cada categoría fue agrupada según extremos: S-MV, AV, SAV-Nunca (alto, medio y bajo)

Esta clasificación se presenta en la siguiente tabla:

	<b>bajo</b>	<b>medio</b>	<b>alto</b>
Exigencias psicológicas	0 - 46,33	46,34 - 59,64	59,65 - 100
Exigencias psicológicas cuantitativas	0 - 28,56	28,57 - 42,85	42,86 - 100
Exigencias psicológicas cognitivas	0 - 59,37	59,38 - 78,12	78,13 - 100
Exigencias psicológicas emocionales	0 - 24,99	25,00 - 49,99	50,00 - 100
Exigencias Psicológicas de esconder emociones	0 - 12,50	12,51 - 49,99	50,00 - 100
Control sobre el Trabajo	0 - 28,09	28,10 - 42,14	42,15 - 100
Influencia	0 - 39,28	39,29 - 57,12	57,13 - 100
Control sobre el Tiempo de Trabajo	0 - 24,99	25,00 - 50,00	50,01 - 100
Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo	0 - 17,84	17,85 - 35,69	35,70 - 100
Sentido del Trabajo	0	0,01 - 16,66	16,67 - 100
Integración en la Empresa	0 - 24,99	25,00 - 56,24	56,25 - 100
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	0 - 19,25	19,26 - 32,58	32,59 - 100
Previsibilidad	0 - 14,84	14,85 - 30,00	30,01 - 100
Claridad de Rol	0	0,01 - 18,74	18,75 - 100
Conflicto de Rol	0 - 14,99	15,00 - 35,00	35,01 - 100
Calidad de Liderazgo	0 - 20,82	20,83 - 41,67	41,68 - 100
Apoyo social de Superiores	0 - 19,99	20,00 - 35,00	35,01 - 100
Apoyo social de Compañeros	0 - 12,49	12,50 - 29,77	29,78 - 100
Posibilidad de Relación Social	0	0,01 - 9,99	10,00 - 100
Sentimiento de grupo	0 - 22,01	22,02 - 40,00	40,01 - 100
Compensaciones	0 - 21,66	21,67 - 42,78	42,79 - 100
Estima	0 - 19,99	20,00 - 35,00	35,01 - 100
Inseguridad Respecto al Contrato de Trabajo	0 - 20,00	20,01 - 49,99	50,00 - 100
Doble presencia	0 - 18,75	18,76 - 37,50	37,51 - 100

Además, este número mínimo de cuestionarios permite preservar el anonimato en la aplicación.

**Validación del instrumento:** El instrumento está debidamente validado en Copenhague y en España.

### 1.3. Materiales

- Materiales de escritorio

## 2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.1. Ubicación espacial:

La presente investigación tiene como ámbito específico el Centro de Salud La Esperanza, y como ámbito general la ciudad de Tacna.

### 2.2. Ubicación temporal:

La cronología del presente estudio corresponderá a los meses de enero a julio del 2014. Asimismo, la investigación será de corte transversal y visión prospectiva.

### 2.3. Unidades de estudio

#### 2.3.1. Opción: Universo.

#### 2.3.2. Manejo Metodológico:

##### a) Universo cualitativo:

##### o Criterios de inclusión:

- Personal asistencial y administrativo.
- Personal de ambos géneros.
- Personal nombrado y contratado.

##### o Criterios de exclusión:

- Falta de consentimiento por parte del personal encuestado
- Cuestionarios mal llenados

**b) Universo cuantitativo**

Personal asistencial = 46

Personal Administrativo = 15

**3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**3.1. Organización**

- Se realizará las coordinaciones con el director del Centro de salud en mención, para obtener la autorización y así desarrollar el estudio.
- Se dará Charla informativa al personal Asistencial y administrativo.
- Se fijará fechas y horarios para la aplicación del formulario de preguntas.

**3.2. Recursos**

**a) Humanos**

- **Investigador** : MC Martín Larry Rosado Pacheco
- **Tutora** : Dra. Dominga Vargas
- **Colaboradores** : Dra. Bethzabet Pacheco Chirinos  
Asist. Social Marleni Pacheco Chirinos

**b) Físicos**

- Infraestructura del Centro de salud La Esperanza.

**c) Financieros**

- Autofinanciado

**4. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS**

**4.1. Plan de procesamiento**

**4.1.1. Tipo de procesamiento**

Será manual y computarizado (SPSS Versión 19).

#### 4.1.2. Operaciones

##### a. Clasificación

La información obtenida será ordenada a una Matriz de Sistematización.

##### b. Codificación

Se codificará los ítems acorde al paquete estadístico.

##### c. Recuento

Se emplearán matrices de conteo.

##### d. Tabulación

Se utilizarán tablas de simple y dobles.

##### e. Graficación

Se confeccionaran gráficas acorde a su respectiva tabla.

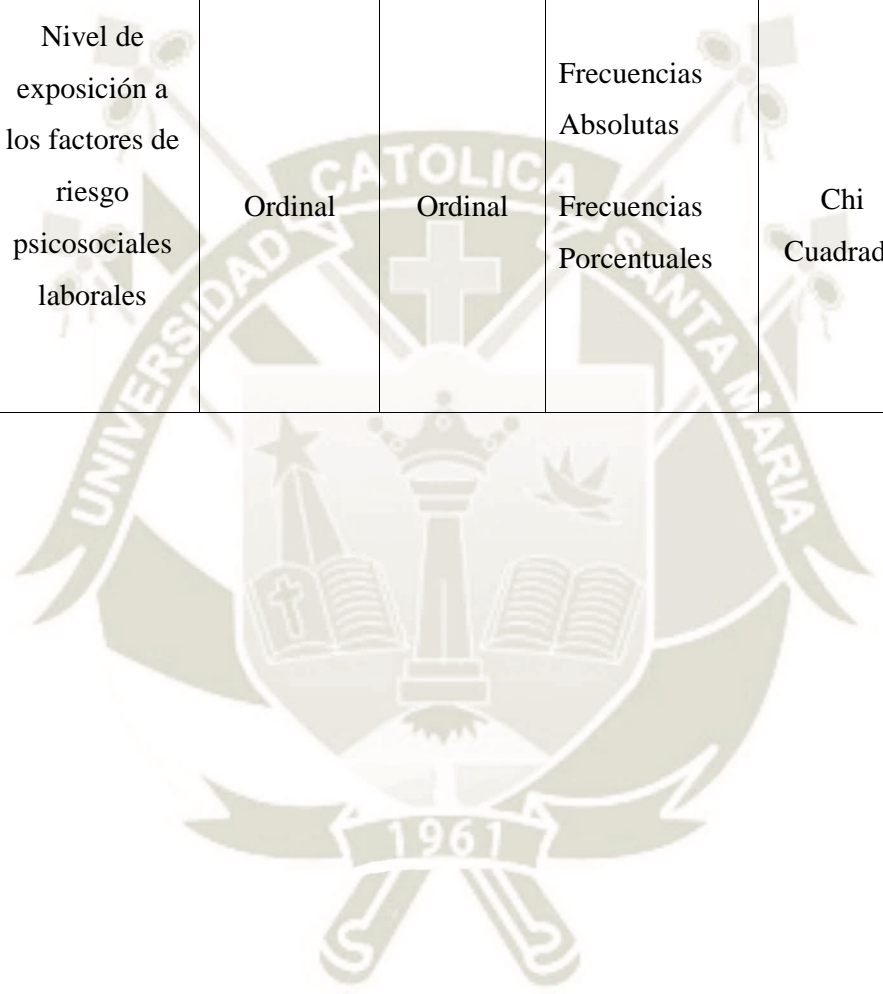
#### 4.2. Plan de análisis

##### 4.2.1. Tipo de análisis

Por la naturaleza de la investigación se realizará un análisis cuantitativo, y por el carácter estadístico de la variable es univariado ordinal.

#### 4.2.2. Tratamiento estadístico

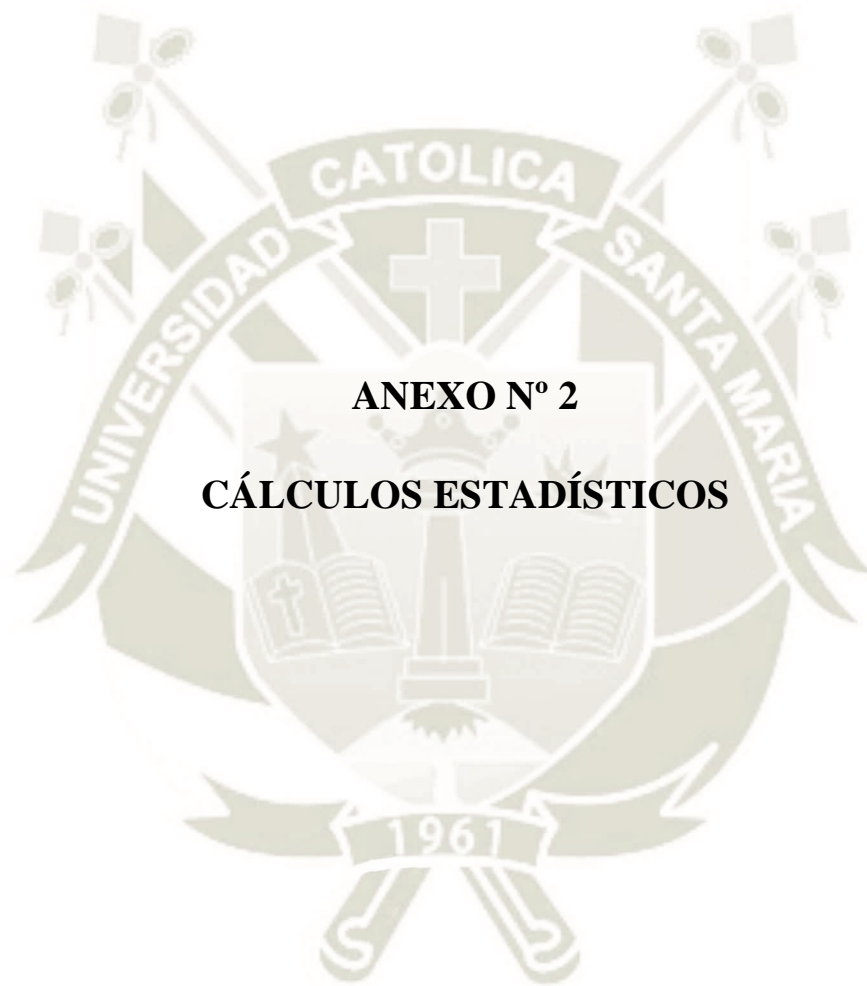
Variable	Carácter estadístico	Escala de medición	Estadística Descriptiva	Estadística inferencial
Nivel de exposición a los factores de riesgo psicosociales laborales	Ordinal	Ordinal	Frecuencias Absolutas Frecuencias Porcentuales	Chi Cuadrado



**IV.- CRONOGRAMA DE TRABAJO**

ACTIVIDADES	2014											
	Abril				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recolección de datos												
Estructuración de resultados												
Elaboración del Informe Final												





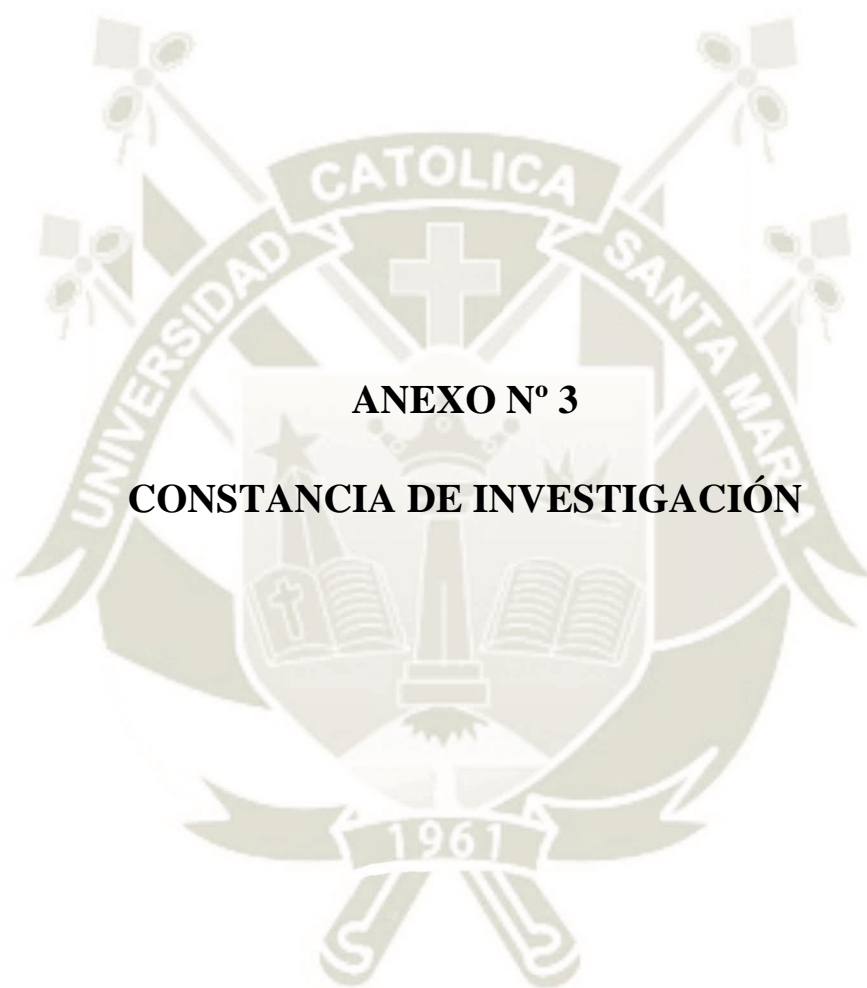
**ANEXO N° 2**

**CÁLCULOS ESTADÍSTICOS**

## CÁLCULOS ESTADÍSTICO TABLA 24-B

### PRUEBA DEL CHI-CUADRADO

	Valor	Gl	Sig. Asintótica
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	1.032	2	0.597
<b>Razón de verosimilitudes</b>	1.052	2	0.591
<b>Asociación lineal por lineal</b>	0.000	1	1.000
<b>N° de casos válidos</b>	40		



**ANEXO N° 3**

**CONSTANCIA DE INVESTIGACIÓN**



LA RED TACNA

*“TRABAJAMOS EN EQUIPO  
PARA SERVIR Y PROTEGER SU SALUD”*



## **CONSTANCIA**

*EL GERENTE DEL CLAS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA, HA CE CONSTAR  
QUE EL SEÑOR:*

***MARTIN LARRY ROSADO PACHECO***

*De profesión Médico Cirujano ha aplicado durante el mes de Abril del 2014 la encuesta sobre el “Nivel de Exposición a Factores de Riesgo Psicosociales, laborales en el Personal Asistencial y Administrativo del Centro de Salud La Esperanza – Tacna”.*

*Se expide la presente a solicitud del interesado.*

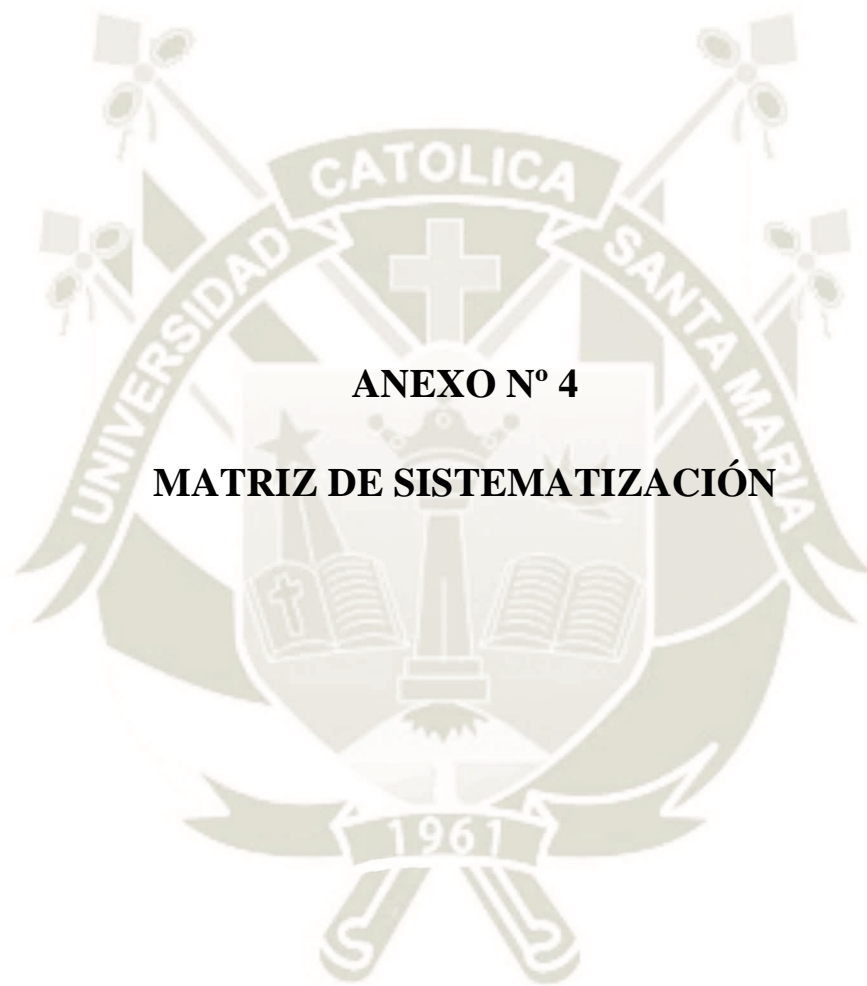
*Tacna, 05 de Enero del 2015.*



GOBIERNO REGIONAL DE TACNA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD TACNA

MED. NEIRAM NEIRA ZEGARRA  
C.E. LA ESPERANZA  
CLASCS

Av. Jorge Basadre G. N° 1100 Teléfono: 052-504144 email: csespera@gmail.com



**ANEXO N° 4**

**MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN**

UE	Género	Edad	Profesión	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS 3336.37 = 72.53																									
				Exigencias psicológicas cuantitativas								Exigencias psicológicas emocionales						Exigencia de esconder emociones				Exigencia psicológicas cognitivas							
				28a		28b		28c		28d		29h		29g		29f		29d		29e		29a		29b		29c		31h	
1	F	36-45	Enfermera	MV	3	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	SAV	1	SAV	1	N	0	S	4
2	F	46-55	Enfermera	MV	3	S	4	AV	2	AV	2	S	4	S	4	MV	3	SAV	1	MV	3	MV	3	S	4	AV	2	S	4
3	F	26-35	Enfermera	S	4	SAV	1	S	4	S	4	SAV	1	N	0	SAV	1	N	0	SAV	1	N	0	S	4	S	4	MV	3
4	F	46-55	Enfermera	MV	3	AV	2	MV	3	MV	3	SAV	1	SAV	1	SAV	1	N	0	N	0	AV	2	MV	3	AV	2	S	4
5	F	36-45	Enfermera	S	4	N	0	S	4	S	4	N	0	N	0	SAV	1	N	0	N	0	SAV	1	S	4	S	4	S	4
6	F	26-35	Enfermera	S	4	N	0	S	4	S	4	N	0	N	0	MV	3	MV	3	MV	3	S	4	S	4	N	0	S	4
7	F	26-35	Enfermera	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	S	4	N	0
8	F	46-55	Enfermera	AV	2	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	S	4	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	N	0
9	F	36-45	Enfermera	S	4	SAV	1	SAV	1	SAV	1	SAV	1	SAV	1	N	0	N	0	N	0	AV	2	MV	3	SAV	1	N	0
10	F	36-45	Tec. Enferm.	S	4	SAV	1	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	MV	3	S	4	S	4	S	4
11	F	36-45	Tec. Enferm.	MV	3	AV	2	S	4	MV	3	SAV	1	SAV	1	N	0	N	0	N	0	AV	2	AV	2	AV	2	MV	3
12	F	36-45	Tec. Enferm.	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	S	4	N	0	N	0
13	F	26-35	Tec. Enferm.	S	4	N	0	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	N	0	MV	3	N	0	MV	3	N	0	S	4
14	F	26-35	Tec. Enferm.	MV	3	MV	3	S	4	S	4	N	0	SAV	1	N	0	N	0	N	0	AV	2	MV	3	SAV	1	S	4
15	F	46-55	Tec. Enferm.	MV	3	N	0	S	4	S	4	N	0	N	0	SAV	1	SAV	1	N	0	AV	2	MV	3	N	0	MV	3
16	F	46-55	Tec. Enferm.	S	4	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	N	0	S	4	N	0	S	4
17	F	-26	Tec. Enferm.	MV	3	N	0	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	SAV	1	AV	2	N	0	S	4	N	0	S	4
18	F	46-55	Tec. Enferm.	S	4	N	0	S	4	S	4	N	0	N	0	SAV	1	SAV	1	SAV	1	S	4	MV	3	SAV	1	S	4
19	F	46-55	Tec. Enferm.	S	4	MV	3	MV	3	MV	3	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	MV	3	S	4	N	0	N	0
20	F	46-55	Obstetrix	MV	3	N	0	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4
21	F	26-35	Obstetrix	MV	3	S	4	AV	2	AV	2	AV	2	AV	2	AV	2	N	0	AV	2	SAV	1	S	4	MV	3	S	4
22	F	26-35	Obstetrix	SAV	1	N	0	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	N	0	S	4
23	F	26-35	Obstetrix	AV	2	SAV	1	MV	3	MV	3	AV	2	AV	2	AV	2	SAV	1	SAV	1	MV	3	AV	2	AV	2	S	4
24	F	26-35	Obstetrix	AV	2	AV	2	MV	3	MV	3	AV	2	AV	2	SAV	1	SAV	1	SAV	1	MV	3	AV	2	AV	2	S	4
25	M	-26	Médico	N	0	N	0	MV	3	MV	3	N	0	N	0	AV	2	N	0	N	0	N	0	AV	2	N	0	MV	3
26	F	-26	Médico	AN	2	N	0	S	4	S	4	AV	2	AV	2	AV	2	MV	3	MV	3	AV	2	S	4	AV	3	MV	3
27	F	-26	Médico	AN	2	N	0	S	4	S	4	AV	2	AV	2	AV	2	MV	3	MV	3	AV	2	MV	3	MV	3	MV	3
28	M	26-35	Médico	AN	2	AV	2	MV	3	MV	3	AV	2	SAV	1	SAV	1	N	0	N	0	AV	2	AV	2	SAV	1	MV	3
29	M	26-35	Médico	AN	2	AV	2	MV	3	MV	3	AV	2	MV	3	AV	2	AV	2	AV	2	MV	3	S	4	S	4	S	4
30	F	26-35	Médico	SAV	1	SAV	1	MV	3	MV	3	SAV	1	N	0	SAV	1	N	0	N	0	AV	2	MV	3	MV	3	S	4
31	F	26-35	Médico	S	4	SAV	1	MV	3	AV	2	MV	3	MV	3	AV	2	AV	2	AV	2	S	4	S	4	S	4	S	4
32	M	26-35	Médico	AV	2	SAV	1	N	4	AV	2	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	AV	2	AV	2	AV	2	S	4
33	F	36-45	Médico	MV	3	N	0	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	MV	3	MV	3	SAV	1	S	4
34	F	36-45	Médico	MV	3	N	0	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	MV	3	MV	3	MV	3	S	4
35	M	46-55	Dentista	S	4	N	0	MV	3	MV	3	N	0	N	0	N	0	SAV	1	SAV	1	S	4	S	4	SAV	1	S	4
36	M	26-35	Dentista	MV	3	AV	2	MV	3	AV	2	AV	2	AV	2	N	0	SAV	1	SAV	1	AV	2	S	4	S	4	MV	3
37	F	+ de 55	Dentista	AV	2	AV	2	MV	3	MV	3	SAV	1	AV	2	AV	2	SAV	1	N	0	MV	3	MV	3	AV	2	MV	3
38	M	36-45	Dentista	MV	3	AV	2	MV	3	MV	3	AV	2	SAV	1	N	0	SAV	1	SAV	1	AV	2	MV	3	AV	2	MV	3
39	F	26-35	Psicóloga	AV	2	AV	2	AV	2	AV	2	S	4	S	4	S	4	SAV	1	S	4	S	4	S	4	S	4	MV	3
40	F	26-35	Bióloga	S	4	N	0	MV	3	MV	3	MV	3	AV	2	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	AV	2	S	4
41	M	26-35	Bióloga	S	4	SAV	1	MV	3	MV	3	AV	2	AV	2	N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4
42	F	36-45	Nutricionista	SAV	1	N	0	S	4	MV	3	SAV	1	AV	2	AV	2	SAV	1	MV	3	MV	3	AV	2	AV	2	MV	3
43	F	36-45	Laboratorio	S	4	N	0	S	4	SAV	1	N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4
44	F	+ 55	Laboratorio	S	4	S	4	MV	3	AV	2	S	4	S	4	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4
45	F	-26	Laboratorio	S	4	AV	2	AV	2	AV	2	AV	2	AV	2	AV	2	AV	2	AV	2	S	4	S	4	MV	3	S	4
46	F	36-45	Farmacia	MV	3	AV	2	AV	2	N	0	AV	2	MV	3	MV	3	SAV	1	N	0	S	4	MV	3	AV	2	MV	3
				3454.69 = 75.10								1341.48 = 29.16						1075.00 = 23.37				3168.76 = 68.89							

CONTROL SOBRE EL TRABAJO																																											
3053.92 = 66.37																																											
Influencia				Posibilidades de desarrollo en el trabajo								Control sobre los tiempos de trabajo								Sentido del trabajo				Integración en la empresa																			
30a	30b	30g	30h	31a	31b	31c	31g	30c	30d	30e	30f	31f	31d	31e	31i	31k	31l																										
N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4										
AV	2	AV	2	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	AV	2	MV	3	AV	2	MV	3	N	0	S	4	S	4	S	4	AV	2	MV	3	S	4										
N	0	N	0	S	4	MV	3	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	AV	2	SAV	1	AV	2	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4								
SAV	1	SAV	1	MV	3	SAV	1	S	4	S	4	MV	3	MV	3	SAV	1	AV	2	SAV	1	SAV	1	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4								
S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	N	0	S	4	S	4	S	4						
MV	3	SAV	1	S	4	MV	3	S	4	S	4	S	4	S	4	SAV	1	N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4						
N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0						
AV	2	S	4	S	4	N	0	S	4	S	4	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	S	4	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	N	0						
S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	AV	2	S	4	N	0	N	0	S	4	S	4	N	0	N	0	SAV	1	N	0						
N	0	N	0	S	4	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0						
N	0	SAV	1	AV	2	AV	2	MV	3	MV	3	AV	2	MV	3	AV	2	MV	3	N	0	N	0	MV	3	MV	3	S	4	S	4	AV	2	AV	2	AV	2						
N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0						
N	0	N	0	S	4	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	SAV	1	N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4						
N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4						
AV	2	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	SAV	1	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4				
N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	SAV	1	S	4	SAV	1	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4				
SAV	1	AV	2	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	SAV	1	N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4				
SAV	1	AV	2	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	N	0	S	4	SAV	1	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4				
S	4	N	0	N	0	N	0	S	4	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0				
MV	3	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	MV	3	S	4	S	4	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4				
S	4	S	4	MV	3	S	4	S	4	S	4	S	4	MV	3	S	4	S	4	SAV	1	AV	2	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4				
AV	2	S	4	AV	2	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4				
SAV	1	AV	2	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	S	4	S	4	MV	3	N	0	N	0	N	0	S	4	MV	3	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4				
AV	2	AV	2	AV	2	S	4	S	4	MV	3	S	4	MV	3	AV	2	SAV	1	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4				
N	0	N	0	AV	2	AV	2	AV	2	MV	3	S	4	AV	2	AV	2	N	0	AV	2	AV	2	S	4	MV	3	S	4	N	0	AV	2	AV	2	AV	2	AV	2				
N	0	N	0	AV	2	N	0	AV	2	AV	2	S	4	AV	2	N	0	N	0	N	0	N	0	AV	2	AV	2	S	4	AV	2	AV	2	AV	2	AV	2	AV	2				
N	0	N	0	N	0	SAV	1	S	4	MV	3	S	4	S	4	N	0	N	0	AV	2	N	0	S	4	MV	3	S	4	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3				
N	0	N	0	AV	2	MV	3	MV	3	AV	2	MV	3	N	0	MV	3	MV	3	SAV	1	AV	2	MV	3	AV	2	S	4	AV	2	MV	3	S	4	S	4	S	4				
SAV	1	AV	2	AV	2	SAV	1	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	SAV	1	N	0	SAV	1	N	0	AV	2	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3				
SAV	1	N	0	MV	3	MV	3	S	4	S	4	S	4	S	4	SAV	1	N	0	SAV	1	AV	2	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4				
MV	3	N	0	AV	2	SAV	1	S	4	S	4	S	4	MV	3	SAV	1	N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	N	0	SAV	1	S	4	S	4	S	4				
SAV	1	SAV	1	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	AV	2	AV	2	SAV	1	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4		
S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	MV	3	S	4	S	4	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4		
MV	3	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	SAV	1	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4		
MV	3	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	SAV	1	S	4	SAV	1	SAV	1	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4		
MV	3	SAV	1	MV	3	MV	3	S	4	MV	3	AV	2	AV	2	AV	2	AV	2	AV	2	N	0	S	4	AV	2	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3		
AV	2	SAV	1	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	SAV	1	MV	3	N	0	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3		
MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	S	4	MV	3	S	4	SAV	1	SAV	1	AV	2	N	0	N	0	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3		
MV	3	NV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	AV	2	AV	2	MV	3	N	0	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3		
S	4	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4		
N	0	N	0	S	4	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4		
AV	2	SAV	1	AV	2	MV	3	S	4	S	4	S	4	MV	3	N	0	S	4	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4		
S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	SAV	1	SAV	1	SAV	1		
S	4	MV	3	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	AV	2	S	4	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	SAV	1	S	4	S	4	S	4	S	4		
SAV	1	SAV	1	AV	2	AV	2	S	4	S	4	S	4	S	4	SAV	1	N	0	N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4
AV	2	AV	2	MV	3	AV	2	S	4	MV	3	MV	3	MV	3	N	0	MV	3	N	0	N	0	AV	2	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4

2562.50 = 55.71

3881.25 = 84.37

1287.75 = 27.99

4016.62 = 87.32

3516.5 = 76.44

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO 2942.93 = 63.98

Premisibilidad		Claridad del rol				Conflicto de rol				Calidad de liderazgo				Apoyo social superiores			Apoyo social compañeros			Posibilidad de relación social		Sentimiento de grupo		
33h	33i	33a	33c	33d	33f	33b	33e	33g	33j	36a	36b	36c	36d	34d	34e	34f	34a	34b	34c	35a	35c	35d	35e	
AV	2	AV	2	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
MV	3	MV	3	S	4	S	4	S	4	MV	3	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
MV	3	S	4	N	0	S	4	S	4	S	4	N	0	N	0	MV	3	S	4	S	4	S	4	
MV	3	MV	3	S	4	S	4	S	4	AV	2	S	4	S	4	MV	3	S	4	S	4	S	4	
S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	
N	0	N	0	N	0	S	4	N	0	N	0	S	4	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	
N	0	AV	2	SAV	1	S	4	S	4	S	4	SAV	1	S	4	S	4	SAV	1	S	4	S	4	
S	4	S	4	MV	3	S	4	S	4	S	4	SAV	1	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
MV	3	MV	3	S	4	MV	3	S	4	AV	2	S	4	AV	2	MV	3	MV	3	SAV	1	MV	3	
N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	
S	4	S	4	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
MV	3	S	4	N	0	S	4	S	4	S	4	MV	3	N	0	MV	3	S	4	S	4	MV	3	
S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
MV	3	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
N	0	N	0	N	0	S	4	S	4	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
S	4	S	4	MV	3	S	4	S	4	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	
S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	AV	2	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	N	0	
S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
MV	3	MV	3	MV	3	S	4	S	4	S	4	SAV	1	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
AV	2	S	4	AV	2	S	4	S	4	AV	2	S	4	SAV	1	AV	2	S	4	S	4	AV	2	
N	0	AV	2	SAV	1	MV	3	MV	3	AV	2	AV	2	MV	3	AV	2	AV	2	MV	3	AV	2	
N	0	N	0	AV	2	MV	3	AV	2	MV	3	MV	3	S	4	MV	3	AV	2	MV	3	AV	2	
N	0	N	0	N	0	MV	3	AV	2	MV	3	MV	3	S	4	MV	3	AV	2	MV	3	AV	2	
SAV	1	AV	2	MV	3	S	4	MV	3	MV	3	SAV	1	S	4	AV	2	MV	3	AV	2	MV	3	
AV	2	AV	2	SAV	1	AV	2	AV	2	MV	3	MV	3	AV	2	SAV	1	AV	2	AV	2	MV	3	
MV	3	MV	3	AV	2	MV	3	MV	3	S	4	AV	2	S	4	MV	3	AV	2	MV	3	AV	2	
AV	2	MV	3	AV	2	S	4	S	4	MV	3	S	4	AV	2	MV	3	MV	3	AV	2	MV	3	
S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
MV	3	S	4	MV	3	MV	3	S	4	S	4	AV	2	MV	3	N	0	SAV	1	MV	3	MV	3	
MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	SAV	1	MV	3	MV	3	SAV	1	MV	3	MV	3	MV	3	
MV	3	MV	3	MV	3	S	4	S	4	S	4	SAV	1	S	4	MV	3	MV	3	SAV	1	S	4	
MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	AV	2	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	MV	3	
S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
S	4	MV	3	MV	3	S	4	S	4	MV	3	SAV	1	S	4	SAV	1	AV	2	N	0	MV	3	
MV	3	SAV	1	AV	2	S	4	MV	3	MV	3	AV	2	S	4	MV	3	MV	3	SAV	1	MV	3	
N	0	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
MV	3	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	S	4	
SAV	1	AV	2	AV	2	S	4	AV	2	AV	2	S	4	S	4	SAV	1	N	0	MV	3	MV	3	
MV	3	S	4	MV	3	S	4	S	4	MV	3	S	4	S	4	MV	3	MV	3	SAV	1	N	0	

2875.00 = 62.5

3518.75 = 76.49

2412.50 = 52.45

3412.50 = 74.18

3583.19 = 77.90

3499.86 = 76.08

525.00 = 11.41

3716.62 = 80.80

COMPENSACIONES DE TRABAJO 2290.89 = 49.80										DOBLE PRESENCIA 2012.50 = 43.75						
Inseguridad del futuro					Estima					Doble presencia						
32a	32b	32c	32d	32e	38a	38b	38c	38d	38e	03	04a	04b	04c	04d		
Np	0 Pp	1 Pp	1 Mp	4 AV	2 S	4 N	0 N	0 N	0 Tot	4 S	4 S	4 S	4 S	4		
P	2 P	2 P	2	3 N	0 AV	2 SAV	1 SAV	1 Tot	4 MV	3 AV	2 SAV	1 SAV	1			
Bp	3 Np	0 Np	0 Mp	4 N	0 MV	3 N	0 SAV	1 M	3 N	0 N	0 N	0 N	0			
Bp	3 P	2 P	2 Mp	4 MV	3 AV	2 SAV	1 MV	3 Tot	4 MV	3 AV	2 SAV	1 SAV	1			
Mp	4 Np	0 Np	0 Mp	4 S	4 S	4 N	0 S	4 Tot	4 AV	2 SAV	1 SAV	1 SAV	1			
Bp	3 Np	0 Np	0 Mp	4 N	0 S	4 N	0 N	0 Tot	4 S	4 N	0 N	0 N	0			
					N	0 N	0 N	0 N	0 1/4	2 N	0 N	0 N	0			
Np	0 Bp	3 Bp	3 Mp	4 N	0 S	4 N	0 AV	2 M	3 N	0 N	0 N	0 N	0			
Np	0 Np	0 Np	0 Mp	4 AV	2 MV	3 N	0 SAV	1 M	3 MV	3 N	0 N	0 N	0			
Pp	1 Np	0 Np	0 Pp	1 S	4 S	4 N	0 S	4 Tot	4 SAV	1 N	0 N	0 N	0			
Mp	4 Bp	3 Bp	3 Mp	4 AV	2 AV	2 N	0 MV	3 M	3 AV	2 AV	2 MV	3				
					N	0 N	0 N	0 Tot	4 AV	2 N	0 N	0 N	0			
Bp	3 Np	0 Np	0 Mp	4 MV	3 S	4 N	0 MV	3 Tot	4 SAV	1 N	0 N	0 N	0			
Mp	4 Pp	1 Pp	1 Mp	4 AV	2 S	4 S	4 MV	3 M	3 S	4 N	0 N	0 N	0			
Bp	3 Pp	1 Pp	1 Mp	4 AV	2 S	4 N	0 MV	3 Tot	4 SAV	1 N	0 N	0 N	0			
Mp	4 Np	0 Np	0 Mp	4 SAV	1 S	4 N	0 MV	3 M	3 SAV	1 N	0 SAV	1				
P	2 Np	0 Np	0 Mp	4 AV	2 S	4 N	0 S	4 M	3 SAV	1 N	0 N	0 N	0			
Bp	3 Np	0 Np	0 Mp	4 MV	3 S	4 N	0 S	4 Tot	4 SAV	1 SAV	1 SAV	1				
Pp	1 Np	0 Np	0 Mp	4 SAV	1 N	0 N	0 SAV	1 M	3 SAV	1 N	0 N	0 N	0			
Bp	3 Pp	1 Pp	1 Mp	4 MV	3 S	4 N	0 S	4 Tot	4 SAV	1 SAV	1 SAV	1				
Mp	4 Np	0 Np	0 Mp	4 S	4 MV	3 N	0 S	4 Tot	4 S	4 S	4 S	4				
Ip	2 Np	0 Np	0 Mp	4 S	4 S	4 N	0 S	4 1/2	3 S	4 AV	2 SAV	1				
					Bp	3 Bp	3 Bp	3 MV	3 MV	3 N	0 MV	3 Tot	4 AV	2 SAV	1 N	0
P	2 Bp	3 Bp	3 Bp	3 S	4 S	4 N	0 SAV	4 M	3 AV	2 SAV	1 AV	2				
Np	0 Bp	3 Bp	3 Bp	0 N	0 AV	0 MV	3 N	0 1/4	2 SAV	1 N	0 N	0 N	0			
Mp	4 Bp	3 Bp	3 Mp	4 N	0 AV	2 AV	2 SAV	1 1/2	3 N	0 AV	2 AV	2				
Mp	4 Bp	3 Bp	3 Mp	4 N	0 AV	2 MV	3 AV	2 1/4	2 AV	2 AV	2 AV	2				
P	2 Bp	3 Bp	3 Bp	3 MV	3 AV	2 N	0 AV	2 Tot	4 AV	2 N	0 N	0 N	0			
Mp	4 Pp	1 Pp	1 Mp	4 AV	2 AV	2 SAV	1 AV	2 M	3 AV	2 MV	3 MV	3				
Pp	1 Pp	1 Pp	1 Bp	3 MV	3 MV	3 N	0 MV	3 Tot	4 S	4 MV	3 SAV	1				
P	2 Mp	4 Mp	4 Mp	4 MV	3 MV	3 N	0 AV	2 Poco	1 AV	2 N	0 SAV	1				
Np	0 Np	0 Np	0 Np	0 S	4 S	4 S	4 SAV	4 M	3 MV	3 SAV	1 AV	2				
Pp	1 P	2 P	2 Mp	4 S	4 S	4 N	0 SAV	4 Tot	4 SAV	1 SAV	1 SAV	1				
P	2 P	2 P	2 Mp	4 MV	3 S	4 N	0 SAV	4 Tot	4 SAV	1 SAV	1 SAV	1				
Pp	1 Np	0 Np	0 Bp	3 N	0 MV	3 SAV	1 N	0 1/4	2 N	0 S	4 AV	2				
Pp	1 P	2 P	2 Bp	3 MV	3 MV	3 SAV	1 AV	2 Poco	1 SAV	1 SAV	1 N	0				
Mp	4 P	2 P	2 Mp	4 MV	3 MV	3 N	0 MV	3 Tot	4 MV	3 SAV	1 N	0				
Pp	1 P	2 P	2 Bp	3 MV	3 MV	3 SAV	1 AV	2 M	3 N	0 N	0 N	0				
Bp	3 Bp	3 Bp	3 Bp	3 MV	3 MV	3 MV	3 MV	3 1/4	2 AV	2 SAV	1 MV	3				
Pp	1 Np	0 Np	0 Mp	4 S	4 S	4 S	4 N	0 Tot	4 S	4 N	0 N	0				
P	2 Pp	1 Pp	1 Pp	1 AV	2 AV	2 AV	2 AV	2 1/4	2 SAV	1 N	0 SAV	1				
Mp	4 Bp	3 Bp	3 Mp	4 MV	3 MV	3 N	0 MV	3 1/2	3 AV	2 MV	3 MV	3				
Np	0 Bp	3 Bp	3 Mp	4 N	0 N	0 SAV	1 N	0 Tot	4 S	4 N	0 N	0				
Np	0 Np	0 Np	0 Mp	4 N	0 S	4 N	0 N	0 Tot	4 SAV	1 N	0 N	0				
P	2 Bp	3 Bp	3 P	2 MV	3 AV	2 SAV	1 SAV	1 1/4	2 AV	2 AV	2 SAV	1				
Pp	1 P	2 P	2 Mp	4 MV	3 MV	3 N	0 AV	2 Tot	4 S	4 N	0 N	0				

2219.04 = 48.24

2362.75 = 51.36

2012.50 = 43.75

UE	Género	Edad	Profesión	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS 646.36 = 43.09																									
				Exigencias psicológicas cuantitativas								Exigencias psicológicas emocionales						Exigencia de esconder emociones				Exigencia psicológicas cognitivas							
				28a		28b		28c		28d		29h		29g		29f		29d		29e		29a		29b		29c		31h	
47	F	26-35	saneamiento	av	2	sav	1	mv	3	mv	3	av	2	sav	1	n	0	sav	1	sav	1	av	2	mv	3	sav	1	av	2
48	M	46-55	transporte	mv	3	n	0	s	4	s	4	n	0	n	0	sav	1	mv	3	n	0	mv	3	sav	1	n	0	s	4
49	M	26-35	informatica	av	2	av	2	mv	3	mv	3	n	0	sav	1	sav	1	n	0	sav	1	mv	3	sav	1	av	2	av	2
50	M	36-45	estadística	av	2	av	2	s	4	s	4	av	2	av	2	sav	1	av	2	av	2	s	4	s	4	av	1	mv	3
51	F	26-35	admisión	s	4	sav	1	s	4	s	4	n	0	n	0	mv	3	s	4	s	4	s	4	s	4	sav	4	mv	3
52	F	36-45	admisión	s	4	n	0	mv	3	mv	3	mv	3	mv	3	sav	1	s	4	mv	3	s	4	s	4	s	4	s	4
53	H	26-35	admisión	s	4	sav	1	s	4	s	4	sav	1	sav	1	n	0	n	0	n	0	sav	1	s	4	n	0	av	2
54	F	46-55	admisión	av	2	sav	1	mv	3	mv	3	mv	3	av	2	sav	1	mv	3	s	4	av	2	av	2	sav	1	mv	3
55	M	36-45	administración	s	4	n	0	mv	3	n	0	n	0	n	0	n	0	av	2	n	0	s	4	s	4	mv	3	mv	3
56	M	+ de 55	administración	mv	3	n	0	mv	3	s	4	n	0	n	0	s	4	mv	3	s	0	s	4	s	4	s	4	s	4
57	M	26-35	otro	mv	3	mv	3	mv	3	mv	3	mv	3	mv	3	s	4	s	4	s	4	s	4	mv	3	av	2	mv	3
58	M	26-35	otro	av	2	av	2	mv	3	s	4	n	0	n	0	av	2	n	0	av	2	s	4	s	4	mv	3	mv	3
59	M	36-45	otro	sav	1	n	0	s	4	s	4	sav	1	n	0	sav	1	n	0	sav	1	s	4	s	4	mv	3	s	4
60	F	+ de 55	otro	mv	3	av	2	sav	1	sav	1	mv	3	av	2	sav	1	sav	1	n	0	av	2	av	2	av	2	mv	3
61	M	+ de 55	limpieza	s	4	sav	1	s	4	mv	3	n	0	n	0	n	0	mv	3	mv	3	av	2	mv	3	n	0	av	2
				<b>368.75 = 24.58</b>								<b>441.60 = 29.44</b>						<b>737.5 = 49.17</b>				<b>1037.5 = 69.17</b>							

CONTROL SOBRE EL TRABAJO 994.58 = 66.31

Influencia				Posibilidades de desarrollo en el trabajo				Control sobre los tiempos de trabajo				Sentido del trabajo				Integración en la empresa																									
30a	30b	30g	30h	31a	31b	31c	31g	30c	30d	30e	30f	31f	31d	31e	31i	31k	31l																								
mv	3	av	2	sav	1	s	4	s	4	mv	3	mv	3	av	2	n	0	sav	1	n	0	mv	3	mv	3	mv	3	av	2	mv	3	s	4								
av	2	n	0	sav	1	n	0	av	2	mv	3	mv	3	s	4	n	0	s	4	n	0	n	0	s	4	mv	3	s	4	mv	3	s	4								
sav	1	av	2	av	2	sav	1	av	2	mv	3	mv	3	av	2	mv	3	sav	1	av	2	n	0	av	2	av	2	mv	3	av	2	mv	3	av	2						
s	4	n	0	sav	1	sav	1	s	4	n	0	sav	1	mv	3	av	2	sav	1	sav	1	n	0	mv	3	s	4	s	4	sav	1	sav	1	av	2						
sav	1	n	0	sav	1	n	0	s	4	s	4	mv	3	s	4	n	0	n	0	n	0	n	0	s	4	s	4	s	4	mv	3	s	4	mv	3	s	4				
mv	3	mv	3	s	4	s	4	s	4	s	4	sav	1	s	4	mv	3	s	4	sav	1	sav	1	s	4	s	4	s	4	sav	1	sav	1	av	2	mv	3	s	4		
n	0	n	0	sav	1	s	4	s	4	s	4	sav	1	s	4	s	4	n	0	sav	1	sav	1	s	4	s	4	s	4	sav	1	sav	1	av	2	mv	3	s	4		
av	2	av	2	av	2	av	2	mv	3	mv	3	mv	3	s	4	mv	3	s	4	av	2	sav	1	mv	3	mv	3	mv	3	mv	3	mv	3	mv	3	mv	3	s	4		
s	4	mv	3	mv	3	s	4	s	4	s	4	s	4	mv	3	s	4	s	4	sav	1	n	0	s	4	s	4	s	4	s	4	s	4	s	4	s	4	s	4		
mv	3	s	4	mv	3	s	4	s	4	s	4	s	4	n	0	sav	1	s	4	sav	1	n	0	s	4	s	4	s	4	s	4	s	4	s	4	s	4	s	4		
mv	3	av	2	mv	3	sav	1	mv	3	mv	3	mv	3	s	4	av	2	av	2	mv	3	mv	3	n	0	n	0	av	2	av	2	s	4	av	2	mv	3	s	4		
av	2	av	2	mv	3	sav	1	av	2	av	2	av	2	mv	3	av	2	n	0	n	0	n	0	s	4	s	4	mv	3	s	4	mv	3	mv	3	mv	3	s	4		
mv	3	mv	3	s	4	s	4	s	4	s	4	s	4	mv	3	s	4	mv	3	mv	3	mv	3	s	4	s	4	s	4	mv	3	s	4	mv	3	s	4	mv	3	s	4
av	2	mv	3	av	2	mv	3	mv	3	av	2	mv	3	mv	3	av	2	av	2	n	0	n	0	s	4	s	4	s	4	n	0	av	2	s	4	av	2	mv	3	s	4
s	4	n	0	mv	3	mv	3	mv	3	mv	3	mv	3	s	4	s	4	n	0	n	0	n	0	s	4	s	4	s	4	s	4	s	4	s	4	s	4	mv	3	s	4
825.0 = 55.0				193.75 = 79.58				587.5 = 39.17				1200 = 80.0				1166.68 = 77.78																									

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO 935.94 = 62.40

Previsibilidad		Claridad del rol					Conflicto de rol				Calidad de liderazgo					Apoyo social superiores			Apoyo social compañeros			Posibilidad de relación social		Sentimiento de grupo			
33h	33i	33a	33c	33d	33f	33b	33e	33g	33j	36a	36b	36c	36d	34d	34e	34f	34a	34b	34c	35a	35c	35d	35e				
av	2 av	2 av	2 mv	3 mv	3 mv	3 mv	3 s	4 av	2 n	0 mv	3 mv	3 av	2 av	2 mv	3 mv	3 mv	3 mv	3 av	2 sav	1 n	0 s	4 s	4 mv	3			
sav	1 s	4 s	4 s	4 s	4 mv	3 s	4 s	4 sav	1 sav	1 s	4 s	4 s	4 s	4 s	4 mv	3 mv	3 mv	3 mv	3 n	0 mv	3 mv	3 n	0				
sav	1 av	2 av	2 mv	3 mv	3 av	2 sav	1 mv	3 mv	3 n	0 mv	3 mv	3 mv	3 mv	3 mv	3 mv	3 av	2 av	2 sav	1 av	2 av	2 av	2 sav	1 mv	3			
n	0 sav	1 av	2 mv	3 s	4 av	2 av	2 s	4 av	2 av	2 n	0 sav	1 sav	1 n	0 n	0 sav	1 sav	1 sav	1 sav	1 av	2 n	0 s	4 s	4 s	4			
mv	3 s	4 sav	1 s	4 s	4 s	4 s	4 s	4 sav	4 sav	1 mv	3 s	4 s	4 s	4 s	4 s	4 sav	4 s	4 s	4 s	4 sav	1 s	4 s	4 s	4			
n	0 n	0 s	4 s	4 s	4 s	4 s	4 n	0 mv	3 mv	3 n	0 n	0 n	0 n	0 n	0 n	0 n	0 s	4 s	4 s	4 n	0 s	4 s	4 s	4			
s	4 s	4 sav	1 s	4 s	4 s	4 av	2 s	4 sav	4 sav	4 s	4 s	4 mv	3 s	4 s	4 s	4 sav	1 s	4 s	4 s	4 n	0 s	4 s	4 s	4			
av	2 mv	3 mv	3 mv	3 s	4 mv	3 av	2 mv	3 av	2 av	2 mv	3 s	4 mv	3 mv	3 mv	3 mv	3 mv	3 mv	3 av	2 av	2	4 mv	3 av	2 mv	3			
mv	3 s	4 s	4 s	4 s	4 s	4 s	4 s	4 mv	3 sav	1 s	4 s	4 mv	3 mv	3 s	4 s	4 mv	3 mv	3 n	0 sav	1 n	0 s	4 s	4 n	0			
mv	3 s	4 s	4 s	4 s	4 s	4 s	4 s	4 n	0 n	0 s	4 s	4 mv	3 s	4 s	4 s	4 sav	4 s	4 s	4 s	4 n	0 s	4 s	4 s	4			
mv	3 av	2 s	4 mv	3 av	2 mv	3 mv	3 av	2 mv	3 mv	3 s	4 mv	3 mv	3 mv	3 av	2 av	2 av	2 mv	3 mv	3 av	2 mv	3 mv	3 mv	3 mv	3			
av	2 s	4 mv	3 s	4 s	4 s	4 av	2 s	4 mv	3 n	0 s	4 s	4 s	4 s	4 av	4 s	4 sav	4 s	4 s	4 n	0 s	4 s	4 sav	1				
s	4 mv	4 mv	3 s	4 s	4 s	4 mv	3 s	4 mv	3 av	2 mv	3 s	4 s	4 mv	3 s	4 sav	4 s	4 mv	3 s	4 n	0 s	4 s	4 n	0				
av	2 av	2 av	2 mv	3 s	4 s	4 sav	1 s	4 av	2 av	2 av	2 av	2 av	2 av	2 av	2 av	2 av	2 sav	1 av	2 mv	3 av	2 av	2 mv	3				
sav	1 s	4 n	0 mv	3 s	4 mv	3 s	4 s	4 sav	1 n	0 mv	3 s	4 s	4 s	4 mv	3 mv	3 sav	1 mv	3 sav	1 n	0 s	4 sav	1 n	0				
925.0 = 61.67		1243.75 = 82.92					950.0 = 63.33				1118.75 = 74.58					916.66 = 61.11			983.35 = 65.56			325 = 21.67		1025.03 = 68.34			

COMPENSACIONES DE TRABAJO 828.15 = 55.21										DOBLE PRESENCIA 737.5 = 49.17													
Inseguridad del futuro					Estima					Doble presencia													
32a		32b		32c		32d		38a		38b		38c		38d		03	04a		04b		04c		
		2 pp		1 mp		4		2 av		2 av		2 sav		1 sav		1 medio	3 av		2 av		2 n		0
bp		3 pp		1 pp		3 mp		4 mv		3 s		4 sav		1 mv		3 cuarto	2 sav		1 sav		1 sav		1
av		2 bp		3 av		2 mp		4 sav		1 av		2 n		0 av		2 medio	3 mv		3 av		2 sav		1
av		2 bp		3 pp		1 mp		4 n		0 sav		1 av		2 sav		1 poco	1 n		0 sav		1 n		0
bp		3 np		0 pp		1 mp		4 n		0 s		4 n		0 av		2 todo	4 s		4 s		4 s		4
mp		4 bp		3 bp		3 mp		4 mv		3 s		4 n		0 mv		3 todo	4 s		4 s		4 s		4
mp		4 np		0 np		0 mp		4 n		0 sav		1 n		0 n		0 poco	1 n		0 n		0 sav		1
bp		3 av		2 pp		1 bp		3 av		2 mv		3 av		2 mv		3 todo	4 s		4 av		2 av		1
bp		3 np		0		2 mp		4 mv		3 s		4 n		0 mv		3 todo	4 av		2 av		2 av		2
av		2 np		0 np		0 mp		4 mv		3 mp		4 n		0 mv		3 poco	1 n		0 n		0 n		0
av		2 bp		3		2 bp		3 mv		3 v		3 s		4 s		4 todo	4 mv		3 mv		3 mv		3
av		2 av		2 pp		1 np		0 sav		4 s		4 n		0 s		4 medio	3 av		2 mv		3 av		2
bp		3 av		2 av		2 bp		3 mv		3 mv		3 n		0 s		4 medio	3 sav		1 av		2 sav		1
bp		3 bp		3 mp		4 mp		4 av		2 sav		1 sav		1 sav		1 medio	3 av		2 av		2 n		0
bp		3 pp		1 np		0 mp		4 mv		3 s		4 n		0 s		4 poco	1 n		0 n		0 n		0
<b>881.25 = 58.75</b>					<b>775 = 51.67</b>					<b>737.5 = 49.17</b>													